

РУКОВОДСТВО  
ПО ОТРАСЛЕВОМУ  
ВОЛОНТЕРСТВУ

# BIRGEMIZ SA'YLIYQ



2020 год

«Руководство по отраслевому волонтерству: BIRGEMIZ SAҰLYQ» является одним из семи руководств, разработанных в рамках реализации Плана мероприятий по проведению Года волонтера, утвержденного Постановлением Правительства Республики Казахстан от 16 января 2020 года № 3.

*Руководство является интеллектуальной собственностью Министерства информации и общественного развития Республики Казахстан.*

*Копирование и/или использование материалов обязательно со ссылкой на источник.*

Руководство предназначено для использования организациями и волонтерами в целях развития волонтерской деятельности. Руководство включает в себя как общую информацию о волонтерстве, так и практические рекомендации для организаций по привлечению и удержанию волонтеров, а также работе с ними в сфере здравоохранения.

Общая информация будет полезна для представителей властей и государственных учреждений, а также потенциальных волонтеров и всех сторон, заинтересованных в укреплении волонтерства в регионе.

РУКОВОДСТВО ИЗДАНО ПО ЗАКАЗУ МИНИСТЕРСТВА ИНФОРМАЦИИ И ОБЩЕСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН.

**Авторы:**

Виноградова Елена,  
Миронюк Татьяна,  
Трубова Надежда

**Редакторы:** Амреева Елена, Ким Вера

**Дизайн и компьютерная верстка:**  
Мусалиева Анастасия

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
<b>РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПРАКТИКИ ВОЛОНТЕРСТВА.....</b>	<b>5</b>
О ВОЛОНТЕРСТВЕ.....	6
Понятие «волонтерство».....	6
История волонтерства.....	6
Мифы о волонтерской деятельности.....	8
Мировые тренды в волонтерстве.....	10
СТРАТЕГИЯ РАБОТЫ С ВОЛОНТЕРАМИ.....	13
ДЛЯ ЧЕГО НУЖНА СТРАТЕГИЯ РАБОТЫ С ВОЛОНТЕРАМИ?.....	13
ЭТАПЫ СТРАТЕГИИ РАБОТЫ С ВОЛОНТЕРАМИ.....	14
I этап. Подготовка.....	14
II этап. Набор волонтеров.....	16
III этап. Заключение соглашения.....	16
IV этап. Деятельность волонтеров.....	17
V этап. Удержание и ротация.....	20
VI этап. Завершение.....	20
ИНФОРМАЦИОННОЕ ПРОДВИЖЕНИЕ ВОЛОНТЕРСТВА.....	21
Каналы информирования.....	21
Новые сми.....	22
Формулировка сообщения.....	23
СТАНДАРТ ПОДДЕРЖКИ ВОЛОНТЕРСТВА.....	24
<b>РАЗДЕЛ II. РАЗВИТИЕ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО ПРИОРИТЕТНОМУ НАПРАВЛЕНИЮ: SAҶLYQ birgemiz.....</b>	<b>25</b>
ЦЕЛЬ И НАПРАВЛЕНИЯ SaҶlyq Birgemiz.....	26
ШАГИ ПО ЗАПУСКУ ВОЛОНТЕРСКОГО ПРОЕКТА В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ.....	27
1. Шаги по запуску волонтерского проекта в сфере здравоохранения на уровне области и района.....	27
2. Шаги по организации волонтерской деятельности в медицинском учреждении.....	27
3. Шаги по развитию волонтерских проектов для некоммерческих организаций (НКО) в сфере здравоохранения.....	31
<b>РАЗДЕЛ III. ЕСЛИ Я ХОЧУ СТАТЬ ВОЛОНТЕРОМ В ПРИОРИТЕТНОМ НАПРАВЛЕНИИ: BIRGEMIZ BIRGEMIZ SAҶLYQ .....</b>	<b>32</b>
ВЫБОР НАПРАВЛЕНИЯ ВОЛОНТЕРСТВА.....	33
ВОЛОНТЕРСТВО В НАПРАВЛЕНИИ: BIRGEMIZ SAҶLYQ.....	34
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	36
Приложение 1. Анкета.....	36
Приложение 2. Соглашение.....	38
Приложение 3. Листовка-приглашение.....	40
Приложение 4. Техника безопасности.....	41
Приложение 5. Список добрых дел.....	42
Приложение 6. Дневник добрых дел.....	42
Приложение 7. Список дополнительных ресурсов .....	43
Приложение 8. Список организаций.....	44
ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ.....	49

## ВВЕДЕНИЕ

Волонтерская деятельность – добровольная, социально направленная, выполняемая по свободному волеизъявлению, общественно полезная деятельность, осуществляемая на безвозмездной основе в интересах физических и (или) юридических лиц.

Исторически термин формировался во время военных действий, однако в каждой стране, культуре существуют ценность добровольной помощи другим людям, как например «асар» в Казахстане. Постепенно волонтерская деятельность стала охватывать все стороны жизни общества – через общественные организации или инициативные группы, оказывая помощь разным учреждениям и группам населения.

Для Казахстана волонтерство еще не до конца сформировано из-за недостаточного понимания и опыта, поэтому возникают сложности и препятствия в развитии волонтерства. Это связано, в частности, с недостатком информации о деятельности волонтерских организаций и волонтеров, неразвитостью инфраструктуры поддержки волонтерской деятельности, слабостью межсекторного и межведомственного взаимодействия по вопросам развития волонтерства, а также с недостатком знаний, опыта и системности в организации волонтерских проектов.

Таким образом, остается значительным разрыв между числом граждан, заявляющих о потенциальной готовности участвовать в волонтерской деятельности, и числом граждан, реально ее осуществляющих.

С 2000-х годов различные общественные организации пытались объединять усилия по развитию волонтерства. Значительный вклад в повышение роли волонтерства в Казахстане, формирование и распространение волонтерских инновационных практик, привнесла Национальная волонтерская сеть (НВС), созданная в 2010 году. Миссия НВС заключается в формировании, поддержке и развитии культуры волонтерства, волонтерских инициатив и волонтерской деятельности среди граждан, институтов гражданского общества, бизнес сектора и государственных структур. Одним из достижений стало принятие в 2017 году Закона «О волонтерской деятельности», где установлены правовые основы, цели и задачи, принципы, формы и виды, а также меры поддержки волонтерской деятельности. И уже 2020 год был определен как Год Волонтера, заложив основу для системного развития волонтерской деятельности в Казахстане.

Прежде всего, определены семь приоритетных направлений для развития волонтерства: BIRGEMIZ SAYLYQ, BIRGEMIZ BILIM, BIRGEMIZ SABAQTASTYQ, BIRGEMIZ ASYL MURA, BIRGEMIZ TAZA ALEM, BIRGEMIZ QAMQOR, BIRGEMIZ UMIT. По каждому из данных направлений разработано Руководство по развитию отраслевого волонтерства, а также Руководство по развитию волонтерской деятельности и проведению Году волонтера.

**Руководство по развитию отраслевого волонтерства состоит из трех разделов:**

1) раздела с описанием общих практик, которые будут повторяться в каждом из семи руководств;

2) раздела по развитию волонтерства по одному из семи направлений, который будет отличаться, в зависимости от специфики; и

3) раздела для тех, кто хочет стать волонтером в данной сфере.

**Первый раздел «Общие практики волонтерства»** включает подразделы с описанием волонтерства в целом – основные понятия, историю развития волонтерства, существующие мифы о волонтерской деятельности и направления в волонтерстве в мире, а также в каких направлениях привлекаются волонтеры.

Подраздел «Стратегия работы с волонтерами» подробнее останавливается на цикле взаимодействия с волонтерами – от привлечения до завершения работы, описывая способы мотивации и удержания волонтеров и правила обеспечения их деятельности.

В подразделе «Информационное продвижение волонтерства» подробно описываются каналы информирования, в том числе и особенности информирования посредством новых СМИ (социальные сети). Дополнительно даются рекомендации по формулировке сообщения и составлению пресс-релизов.

Общие практики по развитию волонтерства включают разработку Стандарта поддержки волонтерства. В Казахстане на данный момент отсутствует данный стандарт, но приводится пример Российской Федерации, опираясь на который можно разрабатывать региональные планы развития волонтерской деятельности.

**Второй раздел «Развитие волонтерской деятельности по приоритетному направлению: BIRGEMIZ SAYLYQ»** описывает цель и возможные направления для привлечения волонтеров в сфере здравоохранения, шаги по запуску волонтерского проекта в сфере здравоохранения на разных уровнях – от области до конкретного медицинского учреждения или некоммерческой организации, риски и преимущества.

**Третий раздел «Если я хочу стать волонтером в приоритетном направлении: BIRGEMIZ SAYLYQ»** предназначен для людей, которые задумываются или уже намереваются стать волонтером, но не знают, как выбрать направление, с чего начать первые шаги и какие существуют возможности, в случае выбора направления в здравоохранении.

Для примера приводятся в качестве **приложений** различные необходимые документы для работы с волонтерами – анкета, соглашение, листовка-приглашение, техника безопасности, потенциальный список добрых дел и дневник. Кроме того, представлен список дополнительных ресурсов по развитию волонтерской деятельности и список партнерских организаций по данному направлению.

## РАЗДЕЛ I.

# ОБЩИЕ ПРАКТИКИ ВОЛОНТЕРСТВА



## О ВОЛОНТЕРСТВЕ

### ПОНЯТИЕ «ВОЛОНТЕРСТВО»

Для начала необходимо определиться с понятиями «волонтер» и «волонтерство».

**ВОЛОНТЕР** – человек, добровольно, основываясь на собственных побуждениях, принимающий участие в работе на благо общества.

**ВОЛОНТЕРСТВО** – это неоплачиваемая, сознательная, добровольная деятельность на благо других.

В этих простых на первый взгляд определениях заключен глубокий смысл, и от их понимания напрямую зависит успех развития волонтерства – в отдельно взятой организации или на национальном уровне.

**НЕОПЛАЧИВАЕМАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ** – значит, волонтер не рассчитывает получить материальное возмещение за затрачиваемые усилия. Но при этом у каждого волонтера есть ожидания результата от его деятельности – самореализация, удовлетворение от проделанной работы, обучение, развитие и так далее.

**СОЗНАТЕЛЬНАЯ** – значит, волонтер должен понимать, за какую работу берется, что хочет сделать, и какова цель его усилий.

**ДОБРОВОЛЬНАЯ** – значит, никакие мероприятия, требующие участия «волонтеров» под открытой или скрытой угрозой любых санкций (незачет, проблемы с руководством, отчисления, потери в карьерном росте и т.д.) не являются волонтерскими по своей сути.

**НА БЛАГО ДРУГИХ** – значит, в результате деятельности волонтеров произойдут позитивные изменения – в качестве жизни и здоровья других людей, в окружающей среде, уровне культуры или безопасности.

Если любая из составляющих потеряна – мы не можем говорить о волонтерстве как таковом, необходимо называть его как-то иначе.



### ИСТОРИЯ ВОЛОНТЕРСТВА

Интересно, что изначально термин «волонтер» имел военный характер, так называли добровольцев, присоединившихся к армии во время военных действий. Только во второй половине 19 века возникли добровольные организации, посвятившие себя бескорыстной помощи участникам и жертвам военных действий, — раненым, обездоленным, осиротевшим. В США в девятнадцатом веке в основном существовали благотворительные организации, собиравшие пожертвования для нуждающихся. Но уже в середине столетия стали появляться добровольческие группы, которые шили одежду для солдат, помогали раненым, семьям, потерявшим кормильца на войне. В 1881 году Сара Бартон организовала Американский красный крест. В

начале XX века слово «волонтер» ассоциировалось уже в основном с бескорыстной помощью нуждающимся. Времена Великой депрессии породили первые усилия по широкой, в масштабе страны, координации волонтерской деятельности, направленной на решение различных проблем населения. Вторая мировая война привела к возникновению множества волонтерских организаций, оказывающих помощь семьям солдат, ухаживающих за ранеными, организовывающих досуг отпускников, собирающих вещи для армии.

Постепенно волонтерская деятельность расширила свои границы, и спектр волонтерской деятельности в наши дни охватывает все стороны жизни общества. Волонтеры проводят экс-

курсии для посетителей самых разных музеев (от маленьких местных до таких, как Лувр), для туристов (в интернете можно найти гида-волонтера по Лондону или Санкт-Петербургу), кормят животных в зоопарках (за многими животными закреплены волонтеры, которые приходят их кормить и чистить клетки по удобному для них графику). Отдельного упоминания заслуживает волонтерская деятельность, связанная с защитой окружающей среды – здесь и экологические субботники, и сортировка мусора, и подкормка животных зимой, и множество других видов добровольной деятельности.

Многие из перечисленных направлений развиваются и в Казахстане, где волонтерская деятельность началась с середины 90х годов, с возникновения и развития неправительственных (некоммерческих) организаций. В 2001 году, объявленном Международным годом волонтеров, в Казахстане уже существовали волонтерские организации или организации, привлекающие волонтеров к реализации своих миссий.

Сама идея добровольной помощи другим людям – это часть истории и национальной культуры Казахстана. И казахский обычай взаимопомощи (асар), и сбор вещей погорельцам или малоимущим, и добровольный уход за немощными соседями, которые не являются родственниками – на этом фундаменте волонтерство строится естественно и становится частью культуры нашей страны. Сейчас волонтерство ассоциируется больше с общественными неправительственными организациями (НПО), хотя в Казахстане есть множество волонтеров, которые помогают хосписам, больницам, полиции, детским домам, без принадлежности к каким бы то ни было официальным организациям. Они делают это по велению сердца, из религиозных убеждений, по самым разным другим причинам. Их объединяет главное – желание бескорыстно принести пользу.

Люди разного возраста вовлечены в общественно-полезную работу, и каждый может начать помогать в любое время, в любой организации. Волонтеры всегда нужны!!!



## МИФЫ О ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

### Миф №1

**Волонтер – это бесплатная рабочая сила.**

В волонтерство приходят из разных побуждений – от помощи нуждающимся до карьерного роста. Не стоит их воспринимать как бесплатную рабочую силу. Сотрудничество с волонтерами основывается на обоюдном согласии выполнять определенную деятельность. Волонтеры не получают зарплату за это, но они получают слова благодарности, новые навыки, рекомендательные письма и возможное трудоустройство.

### Миф №2

**Волонтерство - для молодежи, студентов-активистов.**

Естественно собрать молодежь и студентов легче, поскольку они организованы в учебных заведениях. Тем не менее, у людей старшего возраста, состоявшихся людей, у которых есть семья и работа, или которые вышли на пенсию, также есть возможность стать волонтерами, принести пользу обществу и открыть для себя новые грани жизни.

### Миф №3

**Волонтеры доступны всегда и везде.**

Среди некоторых организаций существует мнение, что волонтеров можно вызвать по первому звонку на раздачу листовок, уборку помещений или организацию того или иного мероприятия.

Однако, волонтеры – это люди со своими приоритетами и желаниями, которые приходят по собственной воле в НПО или подают заявку на мероприятие. Нельзя приказывать человеку, который шел с намерением помогать пожилым людям, раздавать шарики на флешмобе или участвовать в субботнике.

### Миф №4

**Привлечение волонтеров ничего не стоит.**

Однако, это полноценная работа – организация рекламы, время, публикации в соцсетях, звонки, заказ брендированных футболок, обеспечение транспортом, подготовка подарков и многое другое, - которую можно перевести в денежный эквивалент или в трудочасы.





## Миф №5

**Волонтеров не нужно организовывать, они сами все знают.**

Есть волонтеры, которые действительно самостоятельно организуют свою деятельность, помогая соседям, например. Однако, в проведении мероприятий, реализации проектов, важно определить план, разделить ответственность, отследить исполнение – для решения стольких задач необходимо один-два человека. Поэтому в Казахстане существуют различные НПО, которые осуществляют административные функции, помогают людям становиться волонтерами, обучают, поддерживают и координируют их деятельность.

## Миф №6

**Волонтерство требует много времени.**

Это зависит от наличия времени у волонтера, а также от вида деятельности, которым хочет заняться волонтер. Можно один час в неделю помогать выгуливать собак в приюте для животных, а можно три раза в неделю проводить занятия по вязанию в детских домах, или принимать участие несколько раз в год при организации культурных или спортивных мероприятий, даже просто один раз разработать веб-сайт для НПО бесплатно. Достаточно понять, что нравится делать или то, что умеете делать профессионально и качественно, и сколько свободного времени готовы посвятить другим людям. Даже один час волонтера важен!

## Миф №7

**Волонтер должен сразу спасти весь мир!**

Невозможно помочь всем и сразу. Это непосильная задача для любого человека, волонтера и даже международной организации. Если волонтеры действуют самостоятельно, то важна помощь даже одной семье. Если волонтеры работают от организации, то координаторы ставят конкретную задачу и разделяют ответственность между всеми участниками.

## Миф №8

**Зачем нужны волонтеры?****Государство должно решать все эти вопросы.**

Государственные программы бывают не доходят до всей целевой группы, либо население не доверяет чиновникам, кроме того, существуют группы населения, для которых государственная помощь не доступна (лица без гражданства). Именно в таких ситуациях появляются волонтеры или общественные организации. Волонтеры становятся партнерами государства, и совместными проектами и инициативами создают атмосферу доверия между обществом и государством.



## МИРОВЫЕ ТРЕНДЫ В ВОЛОНТЕРСТВЕ

В настоящее время на мировом уровне волонтерством занимается много международных организаций. Прежде всего, это подразделение ООН «Добровольцы ООН» (UNV), которое раз в три года публикует отчет по волонтерству.

По самой полной оценке глобального волонтерства на сегодня, добровольческая рабочая сила составляет 109 миллионов эквивалентов работников, занятых полный рабочий день.

Форма и масштабы волонтерства различаются в зависимости от контекста.

Например, хотя неформальное волонтерство превосходит официальное волонтерство во всех регионах, на его долю приходится почти 90 процентов добровольческой деятельности в Африке, но в Северной Америке и Азиатско-Тихоокеанском регионе он составляет порядка 60 процентов. Участие в официальном (на основе организаций) волонтерстве, вероятно, зависит от количества организаций, мобилизующих волонтеров в стране, а также от различий в институциональных механизмах. В странах с более высоким уровнем дохода, как правило, выше концентрация официальных добровольческих организаций и, следовательно, больше возможностей для участия в такой деятельности.

### Волонтеры для стихийных бедствий.

Волонтеры играют большую роль в зонах стихийных бедствий, оказывая неоценимую помощь как спасателям, так и пострадавшему населению. Кроме содействия службам экстренного реагирования в ликвидации чрезвычайных ситуаций, волонтеры участвуют в популяризации культуры безопасности среди населения.

### Волонтеры для окружающей среды.

Помощь оказывается при рекультивации земель, очистке территорий, а также в проведении мероприятий по сохранению и защите окружающей среды в городах, сельской местности и заповедниках.

### Волонтеры в здравоохранении и социальной защите.

В европейских государствах медицинские учреждения и организации социальной сферы выделяют дополнительные места для волонтеров. Добровольная деятельность в сфере здравоохранения необходима на разных этапах: профилактическом, лечебном, реабилитационном, а также при безвозмездной сдаче крови и ее компонентов и пропаганде донорства.

\*\*\* Отличие от других волонтерских программ заключается в законодательно установленных определениях: какие организации, на какое время и для каких видов деятельности могут привлекать волонтеров.



### Волонтеры на крупных культурных и спортивных мероприятиях.

На 28-х зимних студенческих играх Универсиады-2017 в городе Алматы работали 3 000 волонтеров от 18 до 80 лет, 100 из них – иностранцы. За время набора было подано свыше 14 тысяч заявок. Волонтеры встречали спортсменов, участников, судей и всех остальных задействованных людей. Также волонтеры помогали в пресс-центре, где в их обязанности входила координация СМИ и работа с журналистами. Организаторы предоставляли международным волонтерам достойные условия: бесплатное проживание, питание, транспорт и форму. Волонтеры были задействованы в более чем 30 функциональных направлениях деятельности: на спортивных соревнованиях, на участках службы контроля доступа, транспортировки, размещения, аккредитации, безопасности, медицинской помощи, культурных мероприятиях, в атлетической деревне, со зрителями и др.

### Волонтеры-профессионалы (Pro Bono).

Волонтеры, предлагающие безвозмездно свою профессиональную помощь – распространенное явление в разных странах мира. Инженеры, архитекторы, врачи, педагоги, психологи, актеры – все они помогают развивать некоммерческий сектор, работая волонтерами в своей профессиональной сфере.

### Виртуальные волонтеры.

Волонтеры могут реализовывать свою деятельность дистанционно, работая онлайн. Это может быть частью

виртуального проекта или вкладом в общую работу с удаленного местоположения. В такой волонтерской деятельности часто участвуют люди с ограниченными возможностями.

### Обучение через службу обществу.

Многие образовательные учреждения начисляют баллы (кредиты) студентам, занимающимся волонтерской деятельностью.

### Корпоративные волонтеры.

Многие крупные американские корпорации предоставляют своим сотрудникам возможность в оплачиваемое рабочее время посвятить определенное количество часов службе обществу, участию в благотворительных проектах и так далее. Эти формализованные программы волонтерства, поддерживаемые работодателем, – часть усилий в рамках социальной ответственности бизнеса.

### Волонтеры за рубежом.

Большое развитие получила волонтерская деятельность в развивающихся странах. Волонтеры преподают английский язык, работают в детских домах, в экологических проектах, помогают медицинским учреждениям и неправительственным организациям. В качестве волонтеров за рубежом работают граждане США, Канады, Великобритании, многих европейских государств.

**Перечисленные сферы деятельности – далеко не полное описание тех вариантов волонтерской деятельности, которые развиты в разных странах. Естественно, перечень направлений постоянно развивается и дополняется:**



1. Медиа-волонтерство. Добровольная деятельность по информационному освещению социальных проектов, популяризации волонтерского движения.



2. Волонтерство с животными. Добровольная деятельность, направленная на защиту и помощь животным.



3. Культурное волонтерство (волонтерство в сфере искусства). Добровольная деятельность, направленная на сохранение и продвижение культурного достояния, создание атмосферы открытости и доступности культурных пространств, формирование культурной идентичности, популяризацию культурной сферы среди молодежи и сохранение исторической памяти.



4. Спортивное волонтерство. Добровольная деятельность, направленная на пропаганду здорового образа жизни, спорта, профилактику негативных проявлений, вредных привычек.



5. Этно-волонтерство. Участие в укреплении мира, дружбы и согласия между народами, предотвращении социальных, межнациональных, межконфессиональных, межэтнических, религиозных конфликтов.



6. IT-волонтерство. Высокотехнологичная помощь некоммерческим организациям, благотворительным фондам и другим социальным проектам, связанная с дизайном, созданием и продвижением сайтов, разработкой приложений и тому подобными вещами.

Многие из этих видов волонтерства уже существуют в Казахстане, некоторым еще предстоит найти свое место на карте волонтерского движения. В 2020 году, в Год Волонтера, в Казахстане появилась возможность реализации самых разных планов и программ в рамках намеченных семи направлений:

### 1) SAҶLYQ BIRGEMIZ



Общенациональный проект “Birgemiz: SAҶLYQ” по привлечению волонтеров в сферу охраны здоровья, оказанию помощи в уходе за больными, в том числе в хосписах, онкологических диспансерах и др.

### 2) BILIM BIRGEMIZ



Общенациональный проект “Birgemiz: BILIM ” по оказанию волонтерской помощи по подготовке к ЕНТ, обучению английскому языку, компьютерной и правовой грамотности учащимся старших классов средних школ сельской местности.

### 3) SABAQTASTYQ BIRGEMIZ



Общенациональный проект “Birgemiz: SABAQTASTYQ ” по внедрению практики наставничества волонтерами в отношении детей, находящихся в детских домах, и молодежи, детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации в центрах социального обслуживания системы социальной защиты населения.

### 4) ASYL MURA BIRGEMIZ



Общенациональный проект “Birgemiz: ASYL MURA” по сохранению объектов историко- культурного наследия.

### 5) TAZA ALEM BIRGEMIZ



Общенациональный проект “Birgemiz: TAZA ALEM” по защите окружающей среды, очистке рек и лесов, посадке деревьев, обучению сортировке мусора.

### 6) QAMQOR BIRGEMIZ



Общенациональный проект “Birgemiz: QAMQOR ” по привлечению волонтеров в дома престарелых, центры социального обслуживания системы социальной защиты населения.

### 7) ÚMIT BIRGEMIZ



Общенациональный проект “Birgemiz: ÚMIT ” по привлечению волонтеров к проектам по поиску пропавших людей, снижению рисков бедствий и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, в том числе по поиску документов, повествующих о подвигах наших соотечественников в Великой Отечественной войне.

## СТРАТЕГИЯ РАБОТЫ С ВОЛОНТЕРАМИ

### ДЛЯ ЧЕГО НУЖНА СТРАТЕГИЯ РАБОТЫ С ВОЛОНТЕРАМИ?

В привлечении волонтеров существуют две стороны – спрос и предложение. Потребность общественных организаций Казахстана в волонтерах гораздо больше, чем количество волонтеров, приходящих в них. С другой стороны – проблема прямо противоположная. Огромное количество людей разных возрастов и социальных групп рады были бы реализовать свой потенциал или набраться опыта, работая в качестве волонтеров. Но они не знают, куда им обратиться, не имеют информации об общественных организациях, которым нужны волонтеры.

В чем причина? Прежде всего, организации зачастую не продумывают стратегию работы с волонтерами и в результате волонтеров используют для деятельности, которую никто другой не может или не хочет делать, или для работы, лишенной видимого смысла (переносить бумаги, раскладывать их ровными стопками, сортировать по названию и т.п.). Вследствие этого, волонтеры не задерживаются или не возвращаются в организацию.

**Вот несколько ключевых причин, почему организация может потерять или, наоборот, удержать волонтеров.**

<b>ЗДЕСЬ ВОЛОНТЕРЫ НЕ ЗАДЕРЖИВАЮТСЯ НАДОЛГО</b>	<b>ВОЛОНТЕРЫ ЕСТЬ ВСЕГДА. МНОГИЕ СОТРУДНИКИ И ПАРТНЕРЫ НАЧИНАЛИ С ВОЛОНТЕРСТВА</b>
Поскольку мы волонтерам не платим, то не можем поручать им что-нибудь ответственное.	Волонтеры вместо оплаты получают взамен образование, опыт работы, услуги, самореализация, ощущение полезности и т.п. Это должно быть определено еще на этапе планирования их привлечения и затем обсуждено с каждым новым волонтером, как и понятие ответственности, которые можно закрепить в соглашении.
Они приходят не каждый день. То у них сессия, то работа...	С самого начала определено, в какие дни и сколько часов в неделю волонтер готов уделить, и спланировано, как эти часы заполнить с наибольшей пользой.
Волонтеру можно поручить только работу исполнителя, которую легко исправить.  Все равно они ничего не умеют.	Волонтеры бывают разные, в том числе профессионалы – успешные, с развитыми навыками. Каждому волонтеру важно получить обучение и все необходимые материалы, чтобы их работа максимально соответствовала их ожиданиям и потребностям организации.
Волонтерам не обязательно знать, чем живет организация, принимать участие в обсуждениях и вносить свои идеи – они тут временно.	Первое, что следует сделать – познакомить волонтера с предстоящей деятельностью. Это всегда дополнительная возможность рекламы и привлечения ресурсов.  Участие волонтера в планировании и его идеи не менее ценны, чем идеи штатного сотрудника, тем более, если волонтер берет их разработать и реализовать.

Позитивный опыт тех организаций, у которых работа с волонтерами поставлена на соответствующий уровень, демонстрирует как минимум четыре фактора, которые воздействуют на развитие гражданского общества:

1. Хорошо подготовленные и мотивированные волонтеры повышают эффективность деятельности организации, обеспечивают высокое качество реализуемых проектов.
2. Из числа волонтеров подбираются будущие штатные работники, которые уже являются частью команды.
3. Благодаря волонтерам облегчается работа с территорией, с целевой группой, привлечение ресурсов для крупных акций и мероприятий.
4. На месте учебы и постоянной работы волонтеров идет пропаганда деятельности третьего сектора, набор новых волонтеров, обеспечивающий постоянный приток «свежей крови» в организацию (ротацию).

## ЭТАПЫ СТРАТЕГИИ РАБОТЫ С ВОЛОНТЕРАМИ

### I ЭТАП. ПОДГОТОВКА

Прежде чем набирать волонтеров, организации необходимо ответить на следующие вопросы:

1. Какие программы ваша организация реализует сейчас и планирует?
2. Для каких проектов вам нужны волонтеры?
3. Будет ли работа волонтеров в вашей организации постоянной или вы будете привлекать их для краткосрочных проектов?
4. Кто в вашей организации будет координировать работу волонтеров?
5. Кто будет вовлечен в планирование работы волонтеров?
6. Кто конкретно вам нужен? (возраст, специализация и т.п.) Каковы ваши требования к волонтеру?
7. Что волонтер выиграет от работы в вашей организации? Что вы можете предложить ему/ей в перспективе?
8. Как вы будете привлекать волонтеров и как отбирать их?
9. Что сделаете, чтобы волонтеры оставались и выполняли свои обязанности?
10. Что может послужить причиной отказа от услуг того или иного волонтера?



### КАКИЕ ВОЛОНТЕРЫ НУЖНЫ?

Тем не менее, признавая важность работы волонтеров, не менее важно понимать, что привлекать их необходимо осознанно, обдуманно и в рамках планов деятельности организации. Это возможно, если организация четко понимает не только зачем ей нужен волонтер, но и зачем она нужна волонтеру.

**Какие проблемы возникают, если волонтеров набирать бездумно и вне каких-либо планов?**

- Приглашение «всех желающих». Организация приглашает молодых людей для участия в своей проектной деятельности, а не для участия в разовой акции, для которой, они, собственно, требуются в данном случае. Приходит человек 20, и в течение двух недель для них есть масса интересной работы. Акция прошла, и молодежь продолжает приходить, но запланированных дел у нее нет, нет и специально назначенного человека, отвечающего за работу с волонтерами. Результат – в течение какого-то срока в офис приходит от 5 до 15 парней и девушек – посидеть, поохотаться... Они бы рады сделать что-нибудь полезное, но работы нет, и они понимают, что мешают сотрудникам. Через некоторое время исчезают все они, хотя для 3-4 человек работа нашлась бы несомненно. На следующую акцию они, вероятно не придут. Что произошло? Непродуманное приглашение «навсегда», без уточнения, с какой целью ребят пригласили.
- Привлечение волонтеров только для технической работы. «Возьми эти листочки и отнеси вот туда. Разложи вот эти бумажки вон в те папки». Энтузиазм исчезает очень быстро, особенно если никто не объяснит молодым людям, почему так ВАЖНО разложить «эти бумажки».
- Попытка использовать волонтеров наравне с сотрудниками – предъявление тех же требований, задания, требующие полной загрузки рабочего времени. У волонтера возникает вопрос – а почему тогда я, выполняя ту же работу, что и оплачиваемые сотрудники, делаю ее бесплатно?

- И, наконец, организация, которая все спланировала, подготовила волонтеров так, как надо, получает от них полную отдачу, вдруг остается без волонтеров...просто потому, что они все ровесники, и одновременно окончили школу или институт, и теперь не имеют возможности оставаться волонтерами этой организации. Теперь понадобится около года, чтобы набрать и обучить новое поколение.

Со взрослыми или пожилыми людьми, которые работают волонтерами, ситуация несколько проще. Очень часто это либо профессионалы, которых привлекли для выполнения четко спланированной работы (медики, специалисты по компьютерам, психологи и т.д.), либо представители целевой группы, предложившие свои услуги там, где они видят наибольшую свою полезность. Тем не менее, их тоже можно потерять, если спутать с постоянным штатом или не иметь для них четких планов деятельности.

Волонтерство должно быть доступно для всех желающих, тем более что, как уже говорилось ранее, участие целевой группы и заинтересованного окружения в работе организации в качестве волонтеров содействует информированию населения и формированию позитивного образа организации. Поэтому важно уметь увидеть возможности для участия в работе максимально широкого спектра участников.

Однако не всякая роль в организации подходит каждому участнику. Кто-то не сможет потратить на проект много времени, кто-то неуверенно себя чувствует в центре внимания, не говоря уже о публичных выступлениях. Кто-то будет счастлив, формируя списки на компьютере и обеспечивая регистрацию участников и проектов онлайн. Конечно, в процессе обучения волонтеры смогут развить навыки работы с аудиторией, переговоров, разрешения проблем и модерирования, но все же стоит учитывать уже имеющиеся навыки и предпочтительные виды деятельности. При этом есть масса вариантов для самореализации волонтеров с ограниченными возможностями или тех, у кого рабочих навыков нет. Это и работа в интернете или на телефоне, и организация чаепитий на дому (группы поддержки многодетных матерей), и заполнение сертификатов или рассылка информационных писем/благодарностей по почте.

## КАК ВАРИАНТ: СДЕЛАЙТЕ ПОРТРЕТ ВОЛОНТЕРА.

Представьте, какими качествами должны обладать волонтеры, чтобы наиболее успешно и комфортно для них и проекта выполнить задачу. Можно ориентироваться на эти параметры:

### ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ, НАВЫКИ.

Определить, какие специфические знания, умения и навыки необходимы для выполнения данной работы (умение работать с видеоредактором, навык ухода за лежачими больными, знание психологии пожилых людей, опыт в обращении с техникой, владение языком и др.).

### ФИЗИЧЕСКИЕ ПАРАМЕТРЫ.

Оценить, нужны ли для выполнения данной задачи физические особенности (хорошая речь, выносливость и сила, важен ли пол волонтера, может ли данную задачу выполнить человек с ограниченными возможностями, нет ли у человека аллергии и др.).



### ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСТАНОВКИ и особенности характера и личности.

Подумать, важны ли те или иные особенности характера для выполнения данной задачи. Это особенно важно при взаимодействии с людьми (умеет ли он общаться с детьми, выдержит ли долгое время большой объем общения, терпелив ли по отношению к пожилым людям, комфортно ли ему при общении с людьми с ограниченными возможностями и др.).

### СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ.

Оценить, есть ли задача, которая требует выполнения ее профессионалом (нужен ли врач-реабилитолог, юрист или бухгалтер и т. д.).

## II ЭТАП. НАБОР ВОЛОНТЕРОВ

Определив, какие волонтеры необходимы, важно понять, где они находятся – в учебных заведениях, на предприятиях, в определенных организациях/учреждениях и т.п., и как их набирать – через выступления, листовки, беседы, мероприятия.

Одним из первоначальных источников набора волонтеров являются знакомые, друзья, которые разделяют идею волонтерства или приходят за компанией с уже вовлеченными волонтерами. Часто волонтеры набираются из целевой группы и их ближнего окружения. Иногда привлекаются волонтеры из других организаций в случае проведения большого мероприятия или необходимости в узко-профильных услугах. В случае корпоративного волонтерства, единомышленниками в реализации волонтерских проектов становятся коллеги.

Для привлечения новых волонтеров одним из эффективных способов являются встречи, на которых выступают либо координаторы, либо действующие волонтеры. Проведение мероприятий также отличное место для набора волонтеров, поскольку демонстрирует визуальную картинку для новобранцев.

Реклама своей деятельности и призыв к набору волонтеров можно проводить через СМИ и социальные сети. Но чтобы на рекламу отозвались, важно, чтобы информация об организации постоянно обновлялась, чтобы у организации была история. На радио или телевидении можно вести передачу о добрых делах волонтеров, в социальных сетях публиковать личные

истории волонтеров, в газетах или блогах публиковать статьи разного характера – от информационного до развлекательного.

В 2018 году был запущен сайт Qazvolunteer.kz, который объединяет информацию по волонтерской деятельности в Казахстане, публикует интересные волонтерские проекты и позволяет волонтерам найти организации и организациям найти волонтеров.

За 2019 год на платформе было зарегистрировано около 16 000 пользователей, 1 000 организаций и 400 проектов.

Проводя набор волонтеров, важно оставлять контакты, конкретную информацию, что делать тем, кто захочет вступить в ряды волонтеров – куда подойти, что с собой принести, к кому обратиться.

Когда потенциальные волонтеры придут в организацию или на мероприятие, важно, чтобы их встретили. Для того, чтобы гарантировать максимальную отдачу от волонтера с максимальной реализацией его/ее ожиданий, имеет смысл при наборе предложить кандидату небольшую анкету. Эта анкета предлагает не столько оценку, сколько самооценку кандидата, давая возможность увидеть требуемые навыки и выбрать тот вид работы, который подойдет волонтеру лучше всего.

*Пример анкеты – в Приложении 1.*

## III ЭТАП. ЗАКЛЮЧЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

Первая встреча с потенциальным волонтером должна обеспечить обмен информацией с обеих сторон, чтобы прояснить ожидания, имеющиеся навыки и предлагаемые занятия, обсудить анкету волонтера. Во время этой же встречи нужно рассказать о правилах организации, ее ценностях, этических принципах, познакомить с коллективом.

Среди НПО не очень принято составлять договоры или соглашения с волонтерами, однако те, кто придерживается этой практики, убедились в ее эффективности.

В соглашение с волонтером включают его обязанности и обязательства организации по отношению к нему, в том числе обеспечение необходимыми материалами или возмещение расходов (например, транспортных). Четко прописывается количество часов, дни недели, которые волонтер может уделить организации. Перечисляются требования к дисциплине и технике безопасности, а также возможности обучения и поездок, пользования техникой и средствами связи, карьерного роста, если это предусмотрено (увеличение ответственности, переход в штат организации после истечения определенного срока). Такое соглашение не несет финансовых обязательств, их скорее можно назвать



«меморандумом о взаимопонимании», но это взаимопонимание делает работу очень эффективной и свободной от конфликтов и взаимных претензий.

В соглашении можно учесть права и ответственности, как волонтера, так и организации.



**Права волонтера можно рассматривать, как ответственность организации, а права организации - как ответственность волонтера.**

ВОЛОНТЕР ИМЕЕТ СЛЕДУЮЩИЕ ПРАВА:	ВОЛОНТЕР НЕСЕТ СЛЕДУЮЩИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• чтобы к нему относились как к коллеге</li> <li>• получить подходящее назначение</li> <li>• знать об организации как можно больше</li> <li>• участвовать в общих собраниях и в процессе планирования</li> <li>• быть в курсе происходящего</li> <li>• пройти курс обучения работе</li> <li>• продолжать обучение в ходе работы</li> <li>• получать регулярные оценки качества выполняемой работы</li> <li>• быть руководимым и опекаемым</li> <li>• получать продвижение в статусе и разнообразный опыт</li> <li>• быть услышанным</li> <li>• быть поощряемым</li> <li>• в случае необходимости получать финансирование расходов при выполнении задания</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• разделять ценности и цели организации</li> <li>• должен быть искренним в предложении услуг</li> <li>• поддерживать достоинство организации и ее связь с общественностью</li> <li>• обращаться за помощью при необходимости</li> <li>• сообщать о проблемах с выполнением задания</li> <li>• взаимодействовать с другими волонтерами и поддерживать новичков</li> <li>• выполнять задания качественно и ответственно</li> <li>• принимать указания и решения, которые делает руководитель волонтеров</li> <li>• понимать функции оплачиваемого персонала, поддерживать хорошие рабочие взаимоотношения с ними, не выходить за рамки описания своей работы волонтера</li> </ul> <p><b>Пример соглашения – в Приложении 2.</b></p>

## IV ЭТАП. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ВОЛОНТЕРОВ

### 1 Определить координатора.

На этапе планирования необходимо определить координатора, который будет ответственен за работу с волонтерами. Координатор может самостоятельно проводить набор, а также может привлекать сотрудников или уже имеющих опытных волонтеров. Координатор продумывает и формулирует задания для них, встречается волонтеров, информирует их, организует обучение, создает условия работы волонтерам, отслеживает правильность исполнения заданий, проводит оценку результатов вместе с волонтерами и поощряет волонтеров.

Координаторам рекомендуется пройти соответствующую подготовку по работе с волонтерами, собрать и растрировать необходимые документы для встречи новобранцев (анкеты, соглашения, буклеты об организации), а также вовлекать всех сотрудников организации.

### 2 Обучить волонтеров.

Обучение волонтеров начинается с момента их прихода в организацию. За организацию обучения отвечает закрепленный координатор, который может сам обучать или привлекать специалистов.

Варианты обучения могут быть разными – тренинги, наставничество, изучение литературы, онлайн курсы – в зависимости от стадии вовлеченности в организацию:

### ОРИЕНТАЦИОННЫЕ

- знакомство с организацией, сотрудниками, с другими волонтерами,
- работа в команде,
- распределение ролей и заданий

### ТЕМАТИЧЕСКИЕ

- технические навыки: пользование оргтехникой, методики работы с разными группами;
- «мягкие» навыки: коммуникация, переговоры, лидерство и т.п.

### ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ

- профилактика выгорания,
- работа с кризисами,
- решение конфликтных ситуаций

## 3 Распределить ответственность.

В зависимости от цели привлечения и количества волонтеров, важно грамотно распределить их по заданиям будь то мероприятия, проекты или повседневная деятельность организации. Кроме ориентационного обучения и соглашения, привлекайте и других членов организации или более опытных волонтеров в качестве наставников, которые помогут волонтерам вникнуть в их роли.

При распределении задач, важно устанавливать сроки, и вести мониторинг исполнения. Возможно, вначале необходимо четко инструктировать волонтеров по действиям, чтобы в дальнейшем ориентировать их на результат, но позволять самостоятельно выбирать методы реализации с учетом сроков.

На каком-то из этапов волонтеры могут начать проявлять инициативу, предлагать идеи. Если это соответствует миссии организации, то важно поддержать их и предоставить им возможность реализовать идею, предварительно изучив план действий.

## 4 Обеспечить деятельность волонтеров.

Несмотря на то, что работа волонтера не оплачивается, необходимо избежать ситуации, когда волонтеру придется тратить собственные средства на волонтерскую деятельность.

Необходимо заранее запланировать те ресурсы, которые понадобятся для обеспечения работы волонтера:

- Канцелярские товары, оборудование, другие необходимые материалы;
- Транспорт (если волонтеру необходимо добираться до места реализации проекта дальше и дольше, чем обычно на работу и учебу);
- Перекус, на случай если волонтер задействован весь день (горячий чай с бутербродом).



## 5

**Вести мониторинг.**

Координатор отслеживает работу волонтеров, проводит собрания, чтобы получить обратную связь по деятельности волонтеров. Таким образом, организация может обеспечить ответственное исполнение задач, а волонтеры смогут получать поддержку и дополнительную информацию, если необходимо.

Мониторинг также позволяет вовремя похвалить волонтеров или разобрать ошибки, скорректировать план действий. Обратная связь должна быть конструктивной. Вместо того чтобы объяснять, что сделано плохо или неправильно – лучше объяснить, что нужно делать по-другому, дать конкретные рекомендации на будущее.

Хвалить волонтеров тоже необходимо конструктивно, своевременно, по делу и конкретному человеку.

**Правила для похвалы:**

- Своевременность. Сделал хорошее дело – сразу похвалили.
- Искренность.
- Публичность.
- Направлена на конкретных людей, а не на их работу.
- Осмысленность: по мере роста навыков и компетентности нужно хвалить за каждое новое достижение.

Похвалить волонтера со стажем за правильно разложенные по папкам бумаги – все равно, что сказать взрослому сыну, что он замечательно зашнуровал ботинки. А вот сказать, как вам приятно быть уверенным, что у опытного волонтера все на месте и вовремя – это действительно мотивирующая похвала.

## 6

**Оценивать результаты и признавать заслуги волонтеров.**

Оценку результатов можно проводить также во время собрания или индивидуально с каждым волонтером. Помогите волонтерам осознать и признать свои успехи. Это укрепляет их уверенность и мотивирует к дальнейшему росту, увеличению ответственности в волонтерской деятельности. По итогам реализации задания, важно поощрить волонтеров, поскольку они не получают оплату. В практике существуют разные варианты нематериального стимулирования: официальная благодарность от организации или государственных органов, приглашение на праздничный прием для организаторов после окончания реализации цикла/этапа проекта, имиджевая продукция (предметы одежды, сумки, ручки, папки и т.д.).

**ГОВОРЯТ ВОЛОНТЕРЫ:**

Что мы выигрываем?

- возможность общения со сверстниками;
- чувство принадлежности к команде;
- ощущение собственной важности и востребованности;
- возможность бесплатно обучиться навыкам обращения с орг. техникой;
- развитие навыков планирования, взаимодействия, работы в команде;
- уважение сверстников, ощущение, что я взрослый, состоявшийся человек;
- возможность участия в тренингах и семинарах;
- возможность поездок даже за рубеж;
- шансы получить работу в будущем;
- важные контакты для будущей работы;
- изучение языка



Из специфических вариантов вознаграждения можно зачесть практику по общественной дисциплине (если допускается вузом), оформить официальное рекомендательное письмо, и т.п. Подобные условия можно (и желательно) включить в двустороннее соглашение об участии волонтера в реализации проекта.

НПО иногда не понимают, что работа волонтеров – это равноценный обмен, и волонтеры выигрывают ничуть не меньше, чем организация, которая их привлекла.

Стоит задуматься, в какую сумму обошлось бы обучение навыкам практического менеджмента молодому человеку, который понимает их важность для своей будущей карьеры. Эти же навыки он разовьет на практике, в дружеской атмосфере и ощущении важности выполняемого дела.

## V ЭТАП. УДЕРЖАНИЕ И РОТАЦИЯ

Удерживать волонтеров в организации – это одна из основных задач координатора, да и всей организации. Важно постоянно быть в контакте с волонтерами, получать от них обратную связь, адаптировать ожидания.

Что может организация делать, чтобы удержать волонтеров:

- Создавать возможности роста, увеличения ответственности, поощрения инициативы.
- Вовлекать в общее планирование.
- Учитывать динамику изменения мотивации к добровольческому труду.
- Предоставить право на самостоятельное решение в пределах компетенции.
- Привлекать к участию в других мероприятиях.
- Организовывать внутренние праздники, конкурсы на лучшего волонтера (присвоение номинаций волонтерам).
- Продвигать по «карьерной лестнице» - давать обучать новых волонтеров, быть наставниками.

Естественно, не все волонтеры могут и захотят остаться. Поэтому думать о следующем поколении волонтеров необходимо до того, как уйдут нынешние. Привлекая новых волонтеров заранее, с возможностью обучения у более опытных, - таким образом, организация обеспечивает ротацию волонтеров. Некоторые

организации, работающие со школьниками, привлекают восьмиклассников. Обучение занимает год, когда они переходят в девятый класс – они начинают работать самостоятельно, а в десятом классе готовят восьмиклассников к работе. Когда они переходят в одиннадцатый класс и уже не располагают свободным временем из-за подготовки к экзаменам – уже есть подготовленные девятиклассники. Этим принципом можно руководствоваться в любой сфере деятельности и с любым возрастом волонтеров.

**Чтобы не оказаться без команды волонтеров в самый неожиданный момент, можно сделать две вещи:**

- Держать двери для волонтеров открытыми всегда и периодически повторять приглашение (разумеется, планируя работу для них заранее). Это можно сделать, если мыслить стратегически и есть долгосрочные и важные, но не срочные задания. Пришел новый волонтер – обучили и поручили несрочное задание.
- Учредить культуру наставничества – новые волонтеры получают обучение от более опытных, что освободит постоянных сотрудников организации от необходимости вести обучение. Такая модель обучения называется каскадной и прекрасно себя зарекомендовала в проектах с повторяющимся циклом: в проекте одновременно работают волонтеры с разным опытом: мастера, наставники, стажеры (название можно придумать и привязать, например, к количеству циклов проекта).

## VI ЭТАП. ЗАВЕРШЕНИЕ.

Питер Драккер, один из основоположников некоммерческого менеджмента писал: «Постепенное превращение волонтера из доброго любителя в обученного, профессионального, неоплаченного члена штата должно явиться одним из наиболее важных достижений третьего сектора». Развитие волонтерского движения, подготовка обученных волонтеров, воспитывают новое отношение к активному гражданству, к социальной ответственности, к общим ценностям. Не случайно во многих странах мира студенты университетов и колледжей в обязательном порядке должны отработать волонтерами определенное количество часов – служба обществу повышает их ценность и как профессионалов в будущем.

Волонтеры могут перейти в статус оплачиваемого сотрудника в этой организации. Могут уйти в другую организацию или стать самостоятельными лидерами волонтерского движения. Могут стать партнерами организации или спонсорами деятельности организации.

Волонтеры – наиважнейший ресурс для организации. К тому же привлечение волонтеров помогает развитию гражданского общества, формированию гражданской инициативы, вовлечению граждан в процесс принятия решений. Стратегический подход к их привлечению и развитию окажет влияние на все общество в целом.

# ИНФОРМАЦИОННОЕ ПРОДВИЖЕНИЕ ВОЛОНТЕРСТВА

## КАНАЛЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ

Продвижение волонтерской деятельности возможно осуществлять по разным каналам. Для начала необходимо определить не только каналы, но и цели информирования, целевую группу/аудиторию, частоту информирования, информационные поводы.

Определение целевой группы зависит от того, с какой целью проводится информирование:

- продвижение волонтерства,
- узнавание волонтерства в регионе,
- привлечение волонтеров для определенной деятельности,
- демонстрация результатов работы/достижений волонтеров,
- актуализация определенной социальной проблемы,
- ...

Каждая цель направлена на разные аудитории – от государственных органов до конкретных групп населения. Данные аудитории получают информацию по определенным каналам, о которых можно узнать из кратких опросов:

- телевидение,
- радио,
- печатные СМИ,
- информационные материалы (буклеты, листовки),
- новые СМИ: социальные сети, электронная почта, Instagram, Twitter, региональные паблики,
- «сарафанное радио» (личные контакты).

Например, для узнавания волонтерства в регионе среди населения, информирование можно проводить через телевидение, радио (в частности, через программы, которые слушают в транспорте), региональные паблики. Для привлечения волонтеров к проведению праздников для детей информирование проводится, например, в учебных заведениях через встречи с раздачей листовок/буклетов, где указаны конкретные шаги, польза от волонтерства и контакты.

В работе с публичными СМИ поможет информационный повод (инфоповод) - повод, при котором легче привлечь внимание не только журналистов, но и их аудитории. Например:

- праздники, конкурсы, фестивали, церемонии,
- марафоны, акции: Международный День Волонтера, Весенняя Неделя Добра,
- пресс-конференции, пресс-ланчи,
- посещение объектов,
- дни открытых дверей,
- экскурсии, пресс-туры,
- мастер-классы/презентации, конференции, круглые столы,
- туризм, спортивные соревнования,
- выставки.
- ...

## Для системной работы со СМИ необходимо разработать стратегию и медиа-план.

### Основные шаги при реализации стратегии работы со СМИ:

1. Подготовить список имен и контактную информацию по различным новостным организациям, их редакторам и ведущим журналистам.
2. Уточнить, с кем следует в первую очередь установить контакт и т. д.
3. Установить отношения с журналистами и редакторами СМИ. Чем больше к вам симпатии, тем чаще будет информация о вашем проекте.
4. Определить, какие новости будут достойными освещения для каждого агентства и аудитории.
5. Следить за новостями и общественным мнением по вопросам, относящимся к вашей теме. Сохранять вырезки из газет, онлайн порталов, чтобы понять динамику освещения вопроса различными СМИ.
6. Следить за приближающимися событиями, которые могут выдвинуть проект или волонтерство на первый план.

Довольно часто, среди журналистов можно найти волонтеров, которые будут принимать участие в мероприятиях и бесплатно освещать события. Можно договориться с радиостанцией о постоянной передаче, или с местным телеканалом о телешоу о волонтерских делах, в местной газете можно вести рубрику. Несмотря на то, что с появлением интернета, информация стала доступной, традиционные СМИ пользуются популярностью среди определенных групп населения, и это необходимо учитывать в стратегии работы со СМИ.

## НОВЫЕ СМИ

Новые СМИ – это все средства информации, размещенные в интернете, которые предоставляют возможность взаимодействовать с аудиторией сразу и напрямую. Самые популярные новые СМИ – это социальные сети, но и газеты, радио и телевидение также вышли в онлайн.

С новыми СМИ работа отличается тем, что она ведется постоянно, 24/7, и основана на общении. Важно учитывать аудиторию, формулировку текста.

В социальных сетях Instagram, Facebook, Vkontakte, Odnoklassniki важно обращать внимание на оформление, поскольку визуальный контент имеет значение.

**В Twitter** – слова имеют значение, причем количество символов ограничено.

**В пабликах** – локальных социальных форумах – необходимо давать информацию, привязанную к локальному контексту.

**Youtube** – видеоресурс, где можно не просто размещать видеоролики, но и можно создать собственный видео канал.

Новые СМИ дают отличную возможность каждому бесплатно формировать контент, общественное мнение, и создавать новые бренды. Героями историй могут становиться обыкновенные жители. Рассказывать о том, как сосед стал волонтером, как он проводит время с пользой для себя и других, можно во всех социальных сетях. Про себя и своих близких людям интересно узнавать. Через личные истории волонтеров формируется бренд волонтерства как ценность каждого человека. Волонтеры могут публиковать свои истории на личных страницах в социальных сетях, или на специально созданной странице или канале, могут делиться постами с разными аудиториями. Также в социальных сетях можно привлекать популярные личности – блоггеров, у которых много подписчиков («читателей»), проводить марафоны волонтерских дел (Неделя добра, «Будь как я!»), и т.д.

### В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ ВАЖЕН ВИЗУАЛЬНЫЙ КОНТЕНТ, ТО ЕСТЬ:

- Фотография
- Видео
- Инфографика
- Слайдшоу
- Мемы (карикатура)



### КАРТИНКА БУДЕТ ИНТЕРЕСНА, ЕСЛИ:

1. Вызывает эмоции, любопытство, успокаивает, и тд.
2. Символизирует то, что близко или дорого вашей аудитории!
3. Имеет качественный размер, разрешение, цветовую гамму, расположение и количество в материале.

### ДЛЯ СОЗДАНИЯ КАЧЕСТВЕННОГО ВИЗУАЛЬНОГО МАТЕРИАЛА НЕОБХОДИМО:

- Придерживаться композиции - правило третей,
- Упрощать и расставлять акценты,
- Направлять взгляд зрителя,
- Работать с цветовыми схемами.

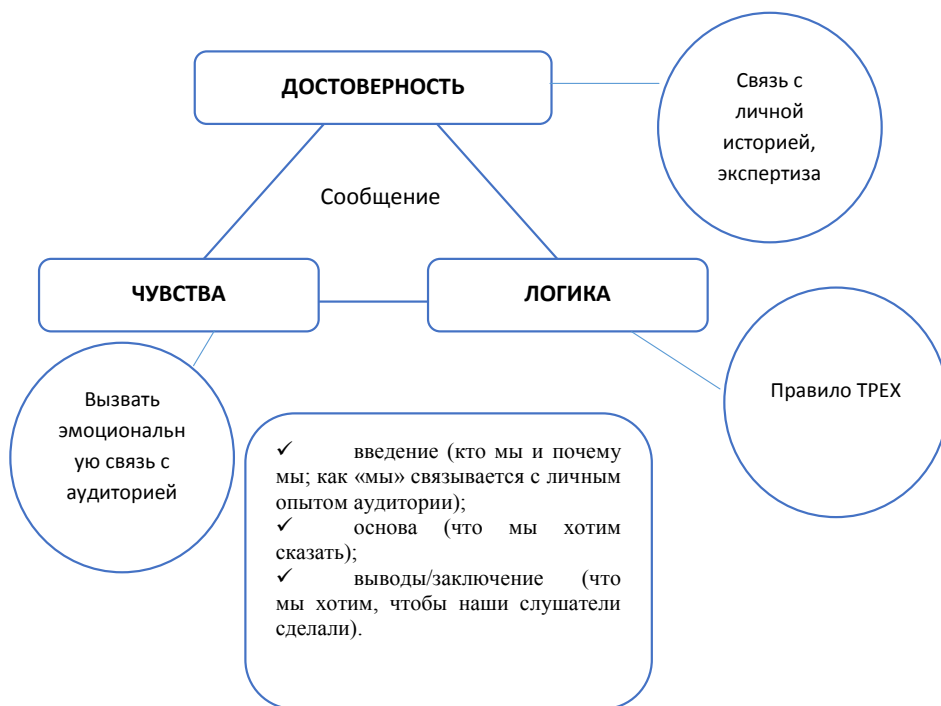
Там, где есть возможность размещать видео (Instagram, Youtube), можно показывать уличные опросы по волонтерству, заодно распространяя информацию среди населения, вести интересные прямые эфиры с мероприятий или с полезными советами, отвечать вживую на вопросы.

**Ссылками на статьи с видео делятся в 3 раза чаще, чем обычными текстовыми заметками.**

## ФОРМУЛИРОВКА СООБЩЕНИЯ

Любое сообщение для публикации – в традиционных или новых СМИ – должно стремиться к выражению достоверных фактов (курильщик, который рассказывает о вреде курения – недостоверен), использованию чувств, которые помогают наладить эмоциональную связь с аудиторией и логике согласно правилу «трех»:

1. Введение (кто мы и почему мы; как «мы» связывается с личным опытом аудитории);
2. Основа (что мы хотим сказать);
3. Выводы/заключение (что мы хотим, чтобы наши слушатели сделали).



Правило трех используется во многих сказках (три желания, три орешка для Золушки), в разных высказываниях и сферах жизнедеятельности (три ветви власти, «на старт – внимание – марш»), поэтому важно сохранять количество аргументов/примеров, принципов – не более трех.

Под каждую аудиторию важно формулировать сообщения, которые привлекут внимание и достигнут поставленной цели. Формат сообщения может быть от 280 знаков в Twitter до статьи в газете или передачи на телевидении. Важно доносить информацию таким образом, чтобы свести к минимуму личное понимание и домыслы.

Например, в работе со СМИ составляется пресс-релиз. Ключевое правило для пресс-релиза – «пирамида значимости информации» - то есть расположение информации таким образом, чтобы вне зависимости от того, какой объем пресс-релиза будет опубликован, читатели узнали самое важное.

- Заголовок
- Лид (первый абзац с самой важной информацией)
- Основной текст (тезисы, цитата)
- Справка о проекте (краткое описание)
- Контактная информация

**Пресс-релизы с мультимедийным контентом получают на 77% больше репостов по сравнению с тем, где только текст.**

Что касается новых СМИ, то основное сообщение формулируется в виде поста или видео. В зависимости от интернет-ресурса, пост может быть кратким или длинным. Чтобы подписчикам было интересно возвращаться, необходимо чередовать посты с разным контентом: полезным, информационным, развлекательным, и использовать популярные хештеги (не более 5-7). Важно помнить о том, что люди приходят в социальные сети, чтобы получить:

- Впечатления
- Вдохновение
- Мотивацию
- Ощущения
- Развлечения

Для ведения социальных сетей можно использовать разные инструменты – для размещения постов по времени, для отслеживания статистики, можно, в случае необходимости покупать таргетированную рекламу (рекламу, направленную на определенную группу населения).

Кроме этого, в информировании населения можно использовать мессенджеры – Whatsapp (более распространен) и Telegram. В мессенджере Telegram есть функция создания канала, где можно делиться ссылка-

ми, писать сообщения, делать краткие опросы, не включая функцию комментирования. Функции в Whatsapp ограничены, но позволяют делать быстрые рассылки в группах активных пользователей.

В целом, информирование о волонтерской деятельности должно быть постоянным. К этому можно привлечь волонтеров, составив совместный медиа-план – какие события освещать, какую информацию, когда, о чем и где публиковать – как в традиционных, так и новых СМИ.

## СТАНДАРТ ПОДДЕРЖКИ ВОЛОНТЕРСТВА

Стандарт поддержки волонтерства – это модель содействия развитию волонтерской деятельности, которую можно использовать в качестве практического руководства. В Российской Федерации данный Стандарт был разработан в 2018 году на площадке Автономной некоммерческой организации «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов» при участии более 200 экспертов в области добровольчества во всех федеральных округах Российской Федерации во исполнение п.14 Плана мероприятий по развитию волонтерского движения в РФ.

Стандарт включает 9 шагов и содержит группы мероприятий государственной поддержки по следующим блокам:

- **организационно-правовое обеспечение**
- **информационно-методологическая поддержка**
- **инфраструктура**
- **меры стимулирования добровольцев**
- **финансовая поддержка**

И хотя на данный момент отсутствует единый Стандарт в Казахстане, в 2016 году в Казахстане был принят Закон о волонтерской деятельности и 2020 год объявлен Годом волонтера, в рамках которого разработан общий План мероприятий. Данный План подразумевает разработку региональных планов мероприятий по развитию волонтерской деятельности. В разработке плана важно привлечь все ведомства, НПО, экспертов.





РАЗДЕЛ II.  
РАЗВИТИЕ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ПО ПРИОРИТЕТНОМУ НАПРАВЛЕНИЮ: Birgemiz SAÝLYQ



## ЦЕЛЬ И НАПРАВЛЕНИЯ Birgemiz Saýlyq

**ЦЕЛЬ приоритетного направления «Birgemiz: Saýlyq»:** волонтеры в сфере здравоохранения – привлечение волонтеров в сферу охраны здоровья, оказанию помощи в уходе за больными, в том числе в хосписах, онкологических диспансерах и др.

В сфере здравоохранения деятельность волонтеров можно разделить на три основных направления:

1. **Просвещение и профилактика заболеваний**
2. **Помощь в уходе за больными, требующая специальных навыков**
3. **Помощь, не требующая квалификации и направленная на улучшение качества жизни пациентов**

**ПЕРВОЕ НАПРАВЛЕНИЕ** уже достаточно успешно реализуется в Казахстане. Волонтеры участвуют в программах профилактики социально-значимых заболеваний (ВИЧ/СПИД, туберкулез), просвещения в области репродуктивного здоровья, есть примеры работы волонтеров по профилактике анемии. Как правило, эти волонтеры работают с местными и международными некоммерческими организациями, получают необходимое обучение и информационные материалы. К этому направлению с удовольствием присоединятся люди, имеющие склонность к общению с людьми, передаче информации, проведению тренингов и т.д.

**ВТОРОЕ НАПРАВЛЕНИЕ** может быть реализовано только студентами медицинских колледжей и вузов. Приходя в больницу в качестве волонтеров, они приобретут новый опыт, улучшат навыки, возможно, определятся со специализацией. Необходимо помнить, что студенты-медики достаточно загружены своей учебой и практикой, поэтому медицинское учреждение должно четко определиться, какое количество волонтеров – будущих медиков и для какой деятельности необходимо привлечь, чтобы получить необходимую и достаточную помощь. Работа волонтеров не может вестись в ущерб их учебе и работе. Привлечение волонтеров – студентов – медиков должно проходить в четко налаженной координации с их образовательными учреждениями.

**ТРЕТЬЕ НАПРАВЛЕНИЕ** – помощь, не требующая медицинской квалификации – предназначено для людей, готовых оказать поддержку пациентам, помочь в немедицинском уходе за ними. Волонтеры этой группы могут осуществлять деятельность, на которую у медицинского персонала просто нет времени, но которая жизненно необходима пациентам хосписов, онкологических центров, хирургий и любых других стационарных медицинских учреждений.

Для реализации волонтерских программ в медицинских учреждениях необходима серьезная подготовка, как волонтеров, так и самих медицинских учреждений. Региональные центры по работе с волонтерами и региональные координаторы должны начать свою работу с прямого контакта с каждым медицинским учреждением, в котором предполагается работа волонтеров.



## ШАГИ ПО ЗАПУСКУ ВОЛОНТЕРСКОГО ПРОЕКТА В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

1

### ШАГИ ПО ЗАПУСКУ ВОЛОНТЕРСКОГО ПРОЕКТА В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НА УРОВНЕ ОБЛАСТИ И РАЙОНА.

1.1. Методологическому центру – провести презентацию Года Волонтера департаменту здравоохранения области, с приглашением руководителей (представителей) медицинских учреждений, образовательных учреждений (медицинских и немедицинских), НПО, религиозных организаций и крупных компаний. Презентация должна отражать содержание Года Волонтера, функции региональных волонтерских центров, методологических центров и сферы приложения усилий волонтеров.

1.2. Создать на уровне области рабочую группу из представителей заинтересованных организаций. Сформировать список организаций:

- для приема волонтеров,
- для подготовки и распределения волонтеров,
- для обучения волонтеров (с предварительной подготовкой тренеров).

1.3. В каждой заинтересованной организации назначить координатора по работе с волонтерами.

1.4. Подготовить приказ о проведении Года Волонтера с назначением ответственных лиц.

1.5. Опубликовать в СМИ информацию о готовящихся мероприятиях, с приглашением желающих заняться волонтерской деятельностью. Информация должна максимально детально изложить варианты участия и варианты поощрения волонтеров.

1.6. В сотрудничестве с региональным центром подготовить областную команду тренеров, которые проведут обучение волонтеров и представителей учреждений здравоохранения.

1.7. В сотрудничестве с Проектным офисом разработать дорожную карту реализации проекта «BIRGEMIZ: SAYLYQ» на областном и районном уровнях.

1.8. В рамках дорожной карты внедрить систему мониторинга и контроля выполнения дорожной карты проекта «BIRGEMIZ: SAYLYQ», со сроками контроля и предоставления отчетности Проектному офису.

2

### ШАГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В МЕДИЦИНСКОМ УЧРЕЖДЕНИИ.

***В системе здравоохранения Республики Казахстан действуют следующие организации здравоохранения:***

- 1) организации, оказывающие первичную медико-санитарную и консультативно-диагностическую помощь;
- 2) организации, оказывающие стационарную помощь;
- 3) организации скорой медицинской помощи;
- 4) организации здравоохранения, осуществляющие деятельность в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения;
- 5) организации здравоохранения, осуществляющие фармацевтическую деятельность;
- 6) научные организации в области здравоохранения;
- 7) организации образования в области здравоохранения;
- 8) организации здравоохранения, осуществляющие деятельность в области службы крови, судебной медицины;
- 8-1) организации здравоохранения, осуществляющие деятельность в области формирования здорового образа жизни;
- 9) иные организации здравоохранения, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

2.1. Первый шаг – встреча с руководством учреждения и объяснение целей реализации волонтерского проекта. Важно встретиться не только с главным врачом, но и с заведующими всех отделений.

2.2. Совместное определение областей деятельности, в которые будут привлекаться волонтеры, потребностей в волонтерах и составление договора о привлечении волонтеров.

2.3. Разъяснение медицинскому персоналу учреждения целей привлечения волонтеров, их обязанностей, четкого круга задач, для выполнения которых волонтеры будут привлекаться. Очень важно, чтобы врачи, медсестры, санитарки понимали, что могут делать волонтеры и для выполнения каких задач их ни в коем случае нельзя привлекать. Например, мытье пола в палате, смена белья, перевязка лежачих больных волонтерам поручаться не может – это обязанности младшего медицинского персонала. Важно так же разъяснить, что волонтеры привлекаются в помощь, а не на замену штатным сотрудникам. Иначе возникнет недопонимание, которое может привести к конфликтам и быстрой потере волонтеров.

2.4. Назначение координатора по работе с волонтерами в учреждении и составление вместе с ним описания роли и функций волонтеров для каждого отделения. Если в учреждение в качестве волонтеров придут студенты-медики, их задачи желательно согласовать и с руководством их учебных заведений.

2.5. Совместно со специалистами учреждения определение необходимого объема обучения для ориентации волонтеров. В занятия по ориентации должен входить распорядок учреждения, режим больных, правила поведения, практика общения с пациентами. Для волонтеров хосписа или онкологии необходим инструктаж и в дальнейшем консультации психолога.

2.6. Планирование работы с волонтерами. Очень важно заранее определить, какое количество волонтеров необходимо и достаточно. Большое количество людей невозможно принять одновременно – ведь пациентам необходим покой, а медицинскому персоналу – возможность выполнять свои обязанности без помех. Для того, чтобы определить, сколько человек может находиться в отделении одновременно, нужно определить, как будут распределяться обязанности. Есть несколько вариантов, причем их можно комбинировать, давая волонтером задания в соответствии с их возможностями, пожеланиями и наличием свободного времени.

- Общая помощь – волонтеры ходят по всем палатам, помогая навести порядок, покормить пациентов, при необходимости оставаясь с кем-то из них поговорить. Это не лучший вариант, поскольку, «застряв» у одного пациента, волонтер не скоро подойдет к ожидающему своей очереди.
- Закрепление волонтеров по палатам. В этом случае волонтеры могут приходить в определенное время, общаясь с пациентами, помогая им добраться до процедурного кабинета, выполняя другую заранее оговоренную работу. Тогда количество волонтеров может совпадать с количеством палат или быть кратно им – например, один волонтер на две палаты.
- Закрепление волонтеров за конкретными пациентами. Возможно, к большинству пациентов приходят родственники, другие пациенты самостоятельно передвигаются и не нуждаются в помощи. В этом случае волонтеров прикрепляют только к определенным пациентам, нуждающимся в уходе и поддержке. Тогда волонтер может приходить только к одному-двум пациентам, но проводить с ними больше времени – читая или сопровождая на прогулки и т.д.

## 2.7. Планирование работы волонтеров в медицинских учреждениях.

2.7.1. Какие волонтеры и какую помощь могут оказывать:

- **Студенты-медики могут оказывать добровольную помощь учреждениям здравоохранения, используя и развивая свои профессиональные навыки.**
- **Волонтеры из числа людей, не имеющих медицинского образования, могут реализовывать следующие виды деятельности:**
  - Помощь в немедицинском уходе за пациентами – помощь в организации прогулок на свежем воздухе;
  - Помощь в приеме пищи;
  - Чтение книг, беседы;
  - Наведение порядка в тумбочках пациентов;
  - Помощь пациентам передвигаться по учреждению;
  - Чтение, помощь в написании писем;
  - Беседы с пациентами;
  - Покупка дополнительных лекарств или продуктов;
  - Помощь в связи с родственниками;
  - Помощь в реабилитационных программах (упражнения, прогулки);

- Помощь с ведением документации;
- Помощь в приеме и ориентации посетителей;
- Организация праздников и мероприятий;
- Игры и общение с детьми.

- **Отдельную группу составляют волонтеры с различными профессиональными навыками:**
  - Психологи;
  - Массажисты;
  - Парикмахеры;
  - IT специалисты, техники с различной специализацией и другие.



**ВАЖНО:** Информация для волонтеров должна содержать четкое описание их предстоящей работы. Иначе многих отпугнет представление о том, что им придется «горшки выносить».

2.7.2. При планировании работы с волонтерами необходимо предусмотреть время проведения общих собраний (когда приходят все волонтеры) и планерок в отделениях (когда приходит определенная команда или смена). В это время происходит обзор прошедшего с последнего собрания периода времени, разбор возникших вопросов, распределение заданий, обсуждение различных случаев и ситуаций. Собрание ведет координатор от медицинского учреждения, желательно присутствие медицинского персонала.

2.7.3. Обучение волонтеров. Обучение волонтеров должно проходить по заранее подготовленной программе. Она разрабатывается методологическим центром, но также должна снабжаться информацией, специфичной для каждого учреждения и даже отделения. Первые посещения волонтерами пациентов должны проходить в присутствии координатора или наставников. Сотрудники отделения знакомятся и беседуют с волонтером заранее, а не в присутствии пациентов. Обязательно должно быть представление волонтера пациентам. Ориентационная практика заключается в совместном с сотрудником учреждения посещениях пациента, демонстрации необходимых действий, совместной работы. Только после нескольких посещений волонтеру можно поручить выполнять необходимые действия самостоятельно.

2.7.4. Сопровождение волонтеров. Координаторы волонтерского проекта регулярно проводят встречи с волонтерами, обсуждают их опыт, оказывают поддержку, в случае возникновения проблем помогают в их разрешении.



**ВАЖНО:** Волонтеры, работающие со страдающими людьми, нуждаются в возможности обсудить свои впечатления и переживания, иначе быстро наступит выгорание и потеря мотивации. Желательно периодически организовывать встречи вне медицинского учреждения со всеми волонтерами в неформальной обстановке.

## 2.8. Что выигрывает медицинское учреждение от присутствия волонтеров?

Прежде всего, появится возможность улучшения качества жизни пациентов. Врачи, медсестры, нянечки в этих учреждениях – как правило, доброжелательные, преданные своей работе люди. Но они не в состоянии уделить каждому пациенту столько внимания, сколько необходимо. В качестве примера можно привести центр паллиативной помощи (хоспис), отделение, где лежат престарелые, люди после инсульта, тяжелые хронические больные. Представьте себе, что в нем находится 30 пациентов. 20 из них – лежачие или с очень ограниченной мобильностью. Каждого необходимо умыть, покормить несколько раз в день (причем каждого отдельно, принеся еду в палату, сменить белье (иногда несколько раз в день), сделать необходимые медицинские процедуры, искупать раз в неделю, сделать записи в истории болезни... в смене работает 4-5 человек. Есть ли возможность выкатить на прогулку тех, кто может сидеть в коляске? Поводить по коридору тех, кому нужно восстанавливаться после инсульта? Поговорить с одинокими стариками? Пообщаться с родственниками? Почитать лежачим больным? Они делают, что могут, но их время и возможности крайне ограничены.

Следующий выигрыш – изменение отношения общества к таким учреждениям, привлечение помощи от населения. Бюджет центра паллиативной помощи включает питание, одежду, медикаменты, но необходимы книги, журналы, игрушки, простые мелочи, которые делают жизнь пациентов более разнообразной и позитивной. С этим тоже могут помочь волонтеры.

## 2.9. С какими сложностями может столкнуться медицинское учреждение?

Прежде всего, придут новые люди, полные энтузиазма, но не представляющие, что такое общение с пациентами, находящимися в разном состоянии здоровья и в разном настроении. Хорошее планирование, обучение, инструктаж, подписание соглашения с волонтером, в котором четко прописано, что волонтер должен делать, а что делать ни в коем случае, сопровождение и поддержка в первые дни помогут свести к минимуму возможные сложности или предотвратить их.

## 2.10. Что необходимо предусмотреть организациям, привлекающим волонтеров?

Прежде всего, отбор волонтеров. Если на экологические мероприятия можно приглашать любых желающих, вне зависимости от их характера или темперамента, волонтеры в медицинские учреждения должны проходить строгий отбор. Работать с пациентами могут только люди, обладающие терпением, умеющие сопереживать, готовые столкнуться с тяжелыми жизненными ситуациями. Еще на стадии привлечения волонтеров, во время собеседования, в анкетах для кандидатов должны быть вопросы о готовности к общению с людьми с тяжелыми хроническими заболеваниями, людьми в тяжелом состоянии, возможному столкновению со смертью пациентов, общению с опечаленными, тревожащимися или скорбящими родственниками.

На стадии обучения и ориентации необходимо подробно рассказать волонтерам, с кем им придется работать. Инструкции, обучающие материалы, соглашение с волонтером медицинского учреждения должны четко очерчивать следующие моменты:

- Вне зависимости от целей, которые преследует волонтер, придя в медицинское учреждение, права и интересы пациентов являются высшим приоритетом.
- Правила медицинского учреждения написаны для того, чтобы они выполнялись.
- Волонтер делает ТОЛЬКО то, чему обучен. Если возникает необходимость оказания пациенту медицинской помощи – необходимо звать специалистов.
- Волонтер СЛУШАЕТ рассказы пациентов, сочувствует, сострадает, но не высказывает свое отношение к этим историям, тем более не дает оценочных комментариев или советов, как поступить в том или ином случае.
- Волонтер НЕ ОСУЖДАЕТ пациентов или их родственников, признавая их право самостоятельно принимать решения.
- Волонтер обращается к специалистам во всех случаях, когда испытывает сомнения в том, что касается психологического или физического состояния пациентов.
- Во всех случаях, когда волонтер не доволен тем, как реализуется его возможность помочь, он обращается к координатору, к которому прикреплен (координатору волонтерского центра).
- Если волонтер хочет делать больше, чем прописано в его соглашении и инструкциях, он должен обсудить это со своим координатором.
- В случае возникновения проблем или конфликтов волонтер не пытается разрешить их самостоятельно, но обращается за советом и помощью к своему координатору.

Обучение волонтеров должно, помимо технических навыков, включать умение оценивать чужое и свое эмоциональное состояние, слушать, определять наилучшую стратегию общения. Часть обучения должны проводить профессиональные психологи. В обучающую программу должны войти также навыки собственной психологической разгрузки и профилактики эффекта выгорания.

Волонтеры, которые идут в детские медицинские учреждения, должны четко понимать ограничения в физических возможностях детей, их психологическое состояние, необходимость уметь поддерживать не только детей, но и их родителей.

На национальном уровне необходимо разработать обучающие программы и подготовить тренеров, которые будут обучать волонтеров. Координаторы волонтеров в регионах получают дополнительное обучение, но принимают участие в тренингах вместе с волонтерами, знакомятся с ними, определяют их слабые и сильные стороны с точки зрения дальнейшей поддержки и обучения.

## 3

**ШАГИ ПО РАЗВИТИЮ ВОЛОНТЕРСКИХ ПРОЕКТОВ ДЛЯ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ (НКО) В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ.**

3.1. Изучение потребности в волонтерах в медицинских организациях. Встреча с руководством медицинских учреждений, обсуждение предстоящего проекта, совместное определение деятельности, для которой можно и нужно привлечь волонтеров. Четкая договоренность по поводу целей и содержания волонтерской деятельности в данном медицинском учреждении.

3.2. Составление письменного соглашения о привлечении волонтеров – сроки, количество, задачи, взаимные обязательства НКО и медицинского учреждения касательно координации усилий, объемов работ, мониторинга и контроля работы, взаимных обязательств, возмещения расходов (например, на транспорт), питания (если будет предусмотрено).

3.3. Объявление с помощью различных информационных каналов о наборе волонтеров. Подготовка анкет, вопросов для собеседования (желательно сделать это на национальном уровне при содействии специалистов, привлекаемых Проектным офисом). Подготовка обучающих материалов, планирование обучения.

3.4. Набор волонтеров. Собеседование, анкетирование, выбор подходящих кандидатов, заключение соглашений о сотрудничестве.

3.5. Обучение волонтеров. Этот этап состоит из теоретической и практической части. Еще на стадии обучения волонтеры должны посетить медицинские учреждения и попробовать себя в предстоящей деятельности. Возможно, некоторые из них сочтут предстоящую работу слишком сложной или пугающей. Лучше, если отсев произойдет на этой стадии, чем во время реализации проекта. Если организация готовит волонтеров сразу для нескольких медицинских учреждений, волонтеры смогут определиться, какая работа подойдет им лучше – с детьми, с пожилыми людьми или тяжелыми больными. Важно предусмотреть и возможность задействовать тех волонтеров, кто поймет, что не сможет выдержать работу с тяжелобольными людьми. Им можно предложить работу с посетителями, решение организационных вопросов, выполнение мелких заказов на покупки, контакты с родственниками и т.д.

3.6. Распределение волонтеров по местам работы. В первые дни необходимо сопровождение, поддержка, оперативное решение возникающих вопросов.

3.7. Поддержка волонтеров. Волонтерам понадобится как административная (решение организационных вопросов), так и (в наибольшей степени) психологическая поддержка. Именно координатор от НКО должен обеспечить волонтерам похвалу, утешение, совет. Все это осуществляется в тесном взаимодействии с медицинским учреждением. Важно напоминать медицинскому персоналу о необходимости сотрудничества, поддержки и координации с волонтерами. Также координатору необходимо периодически справляться об уровне удовлетворенности пациентов касательно деятельности волонтеров.

3.8. Определение потребностей в дополнительном обучении, привлечении новых волонтеров.

3.9. Подключение новых волонтеров с привлечением более опытных в качестве наставников.

3.10. Проведение регулярных встреч с волонтерами (желательно в неформальной обстановке) со сбором обратной связи, разбором проблем и планированием дальнейших шагов.



## РАЗДЕЛ III. ЕСЛИ Я ХОЧУ СТАТЬ ВОЛОНТЕРОМ В ПРИОРИТЕТНОМ НАПРАВЛЕНИИ: BIRGEMIZ SA'LYQ





## ВЫБОР НАПРАВЛЕНИЯ ВОЛОНТЕРСТВА

Если вы увидели объявление о наборе волонтеров или к вам пришли на встречу с рассказом о волонтерстве, то вы задумаетесь, хотите ли вы стать волонтером. Подумайте, что важно для вас в данный момент, что ценно. Многие ценности связаны с волонтерством:

- Саморазвитие, получение новых навыков
- Трудоустройство
- Ощутить себя нужным
- Помочь ближним
- Новые знакомства, связи
- Быть с друзьями
- Поделиться опытом
- Стать популярным

Как понять в каком направлении вам хочется быть волонтером? Зачастую в волонтеры идут за компанию с друзьями. Узнайте, возможно, у вас уже есть друг, который записался в волонтеры. Или исходя из того, какие навыки имеются, что нравится делать, что получается делать лучше всего, или чему хочется научиться. Составьте для себя три списка или в виде таблицы (заголовки можно менять):

Стандартные навыки	Нравится делать	Умею делать хорошо	Профессионал, могу обучать других	Хочу научиться
<ul style="list-style-type: none"> <li>• читать</li> <li>• убираться</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• вязать</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• вести документацию</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• работа в Excel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Общаться</li> <li>• Оказывать первую помощь</li> </ul>

Изучив себя и свою мотивацию, можно определить, какие есть организации в вашем населенном пункте, набирают ли они волонтеров, какие есть у них проекты. Можно спросить у друзей, поискать в Интернете, например на сайте [Qazvolunteer.kz](http://Qazvolunteer.kz), принять участие в мероприятиях, которые проводят общественные организации.

На первой встрече в организации, узнайте, кто является координатором волонтеров, есть ли анкета и соглашение о волонтерстве. Узнавайте об обучении, о собраниях, о других волонтерах. Важно, чтобы вы честно говорили о своих ожиданиях, своих навыках и времени, которое вы готовы уделить волонтерству. Кроме обучения, возможно, в организации существуют другие бонусы для волонтеров – бесплатные обеды, фирменные футболки или сумки, командировки за рубеж. Уточняйте, будет ли возможность реализовать свои идеи, стать лидером или организатором мероприятия, поменять направление волонтерства или в будущем стать сотрудником.

Может быть так, что в вашем населенном пункте отсутствуют организации, которые привлекают волонтеров, и вы захотите самостоятельно организовать волонтерское движение. Начинать всегда можно с группы друзей и помогать ближним по запросу. Создать Whatsapp группу, где общаться о людях, которые нуждаются в помощи. Ваша группа может использовать собственные ресурсы или привлекать спонсоров.

Если вы работаете в большой компании, возможно, у вас реализуются корпоративные социальные программы, куда вы можете присоединиться или предложить руководству свой волонтерский проект.

Необязательно оставаться все время волонтером, но навыки, полученные во время волонтерской деятельности, пригодятся вам как в профессиональной, так и в личной жизни.

## ВОЛОНТЕРСТВО В НАПРАВЛЕНИИ: BIRGEMIZ SAÝLYQ

Если вы выберете волонтерство в сфере здравоохранения, то пройдите все шаги от определения собственных навыков до подходящей организации, указанные в предыдущем разделе. Кроме того, изучите материал Раздела II, чтобы понимать ожидания, ограничения и обязанности медицинских учреждений по отношению к волонтерам. В поисках места для волонтерства, проверьте списки организаций на сайте Qazvolunteer.kz – возможно, там есть ваш населенный пункт и указаны организации, которые ищут волонтеров в данной сфере. Кроме того, вы можете позвонить или зайти в Региональный центр поддержки волонтерства или в Республиканский проектный офис. Если вы – студент в медицинском колледже или университете, обратитесь в деканат за информацией о волонтерах-медиках.

Если у вас не хватает медицинских навыков, то вы можете приносить пользу, помогая в организации досуга больных или проводя профилактические занятия для школьников. Ярким примером является история амбассадора направления BIRGEMIZ SAÝLYQ – Армана Касымова, жителя г. Атырау, волонтера скорой помощи. Арман работает в нефтесервисной компании на Тенгизском месторождении вахтовым методом и после смены помогает в Атырауском областном отделении скорой помощи уже более 10 лет. Нет, он – не врач, но кроме медицинских услуг существует ряд дел, где врачи и санитары не успевают и волонтерская помощь очень нужна: необходимо обслуживать и чистить машину, нести пациентов на носилках от квартиры до транспорта, копировать документы. Своим примером Арман привлек около 30 волонтеров на станцию скорой помощи в Атырау и планирует распространить данный опыт по всей стране.

### ДРУГИЕ ПРИМЕРЫ МЕДИЦИНСКОГО ВОЛОНТЕРСТВА В КАЗАХСТАНЕ ВКЛЮЧАЮТ:

- **Оказание первой медицинской помощи в чрезвычайных ситуациях**

*(как например, более 200 волонтеров-медиков оказывали первую медицинскую помощь в 43 эвакуационных пунктах населению, пострадавшему при взрывах в городе Арысь, Туркестанской области);*



- **Медицинское дежурство на крупных общественных мероприятиях**

*(например, во время спортивных мероприятий, проведения концертов, особенно благотворительных);*

- **Медицинское шефство**

*(например, медсестринская помощь и покупка медикаментов для ветеранов, тружеников тыла, оставшихся без попечения родственников, и просто одиноко проживающих пожилых людей);*

- **Медицина в село**

*(например, участие в медицинских поездках, выезжающих в сельскую местность для оказания диагностических процедур, благоустройство сельских амбулаторных пунктов, консультирование жителей)*

Помните о главном  
принципе в медицине –  
«НЕ НАВРЕДИ!»

## ДАЖЕ ОДНО ДОБРОЕ ДЕЛО МОЖЕТ ПОМОЧЬ ВАМ СТАТЬ ВОЛОНТЕРОМ В НАПРАВЛЕНИИ BIRGEMIZ SAҲLYQ:

- Пройти курс неотложной помощи и обучать школьников;
- Узнать о самочувствии соседей старшего возраста и рассказать им о профилактике инсультов и инфаркта;
- Стать донором и привести друга в качестве донора;
- Изучить упражнения лечебной физкультуры и проводить занятия (во дворе, реабилитационном центре, фитнес-центре);
- Принять участие в акциях ко Дню здоровья (расклеивать листовки, проводить профилактические занятия, пробежать марафон);
- Собрать современную библиотеку и передать в больницу, диспансер, хоспис (привлеките к сбору книг друзей, сотрудников, соседей);
- Зайдите в ближайшую больницу и предложите чтение книг/оригами/творческие занятия/турниры по шахматам для стационарных пациентов, например, по субботам (даже один раз в месяц);
- Связать несколько вещей для недоношенных младенцев и передать в перинатальный центр (пример Клуба «28 петель»);
- Стать волонтером-спасателем в бассейне (если хорошо плаваете);
- ...

**Если у вас есть медицинское образование или вы еще только учитесь, то вы можете стать волонтером в направлении BIRGEMIZ SAҲLYQ, начав с простого:**

- Измерять давление соседским бабушкам и дедушкам;
- Записаться на выезды в сельские районы для проведения диагностики и консультирования;
- Стать волонтером-медиком на крупном мероприятии;
- Приходить в хоспис или стационар и помогать при осмотрах пациентов, обучать родственников уходу за больными;
- Проводить обучение для школьников по неотложной помощи или другие профилактические мероприятия;
- Проводить обучение по распознаванию первых признаков инсульта или инфаркта для взрослых и пожилых людей;
- ...

Вы можете завести себе **ДНЕВНИК ДОБРЫХ ДЕЛ** (Приложение 6), что поможет вам отслеживать формы волонтерства, которые уже осуществили и запланировать новые дела. Если будете работать с одним и тем же подопечным, или группой, или учреждением, вы сможете оценивать прогресс в их состоянии и вашем развитии навыков. Помните о том, чтобы периодически обновлять таблицу или списки навыков, что позволит вам рассматривать другие волонтерские возможности, и не только в сфере здравоохранения, но и в других направлениях волонтерства. Об этом можете узнать в других Руководствах серии BIRGEMIZ.

**ВОЛОНТЕРЫ ВСЕГДА НУЖНЫ!**

## ПРИЛОЖЕНИЯ

## Приложение 1. Анкета

## АНКЕТА КАНДИДАТА В ВОЛОНТЕРЫ

**Уважаемый волонтер Проекта/Учреждения [Название]**

Благодарим Вас за то, что Вы выразили готовность оказать помощь в реализации Проекта [Название] в [Название населенного пункта]. Участие волонтеров крайне важно для [укажите цель Проекта простыми словами].

Волонтеры Проекта [укажите виды деятельности, чем будут заниматься волонтеры, какие задачи стоят перед ними].

Пожалуйста, потратьте несколько минут для заполнения анкеты, которая поможет Вам и/или нам определиться с наиболее привлекательной для Вас ролью в качестве волонтера Проекта [Название].

ФИО \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

**1) Личная информация**

- Пол (обведите): Женский / Мужской
- Образование (обведите): Среднее / Среднее специальное / Высшее / Другое (поясните)
- В какой степени Вы располагаете свободным временем для участия в Проекте?
- Могу потратить 10-15 часов в неделю
- Располагаю только свободными вечерами
- Могу оказать поддержку проекту только по выходным дням
- Другое (указать, что именно)

**2) Что привлекает Вас в Проекте [Название] (выберите не более 3 вариантов ответа)**

- Возможность улучшить условия жизни там, где я живу
- Желание принимать активное участие в жизни моего города/округа/области
- Желание научиться чему-то новому, что пригодится в жизни
- Желание обеспечить себе карьерный рост в будущем
- Желание найти новых друзей
- Желание собрать команду для будущих проектов
- Желание добиться признания и уважения других членов сообщества
- Другое (поясните)

**3) Для работы волонтера необходимы определенные качества характера и жизненные навыки. Пожалуйста, оцените, насколько развиты эти качества у Вас.**

(Обведите соответствующий балл: 1 – качество отсутствует или слабо развито, 5 – качество отлично развито).

**Общительность**

1    2    3    4    5

**Умение убеждать**

1    2    3    4    5

**Терпение и готовность много раз повторять одно и то же**

1    2    3    4    5

Умение бесконфликтно решать проблемы

1 2 3 4 5

Умение понятно объяснить новую для человека информацию

1 2 3 4 5

Умение принимать людей такими, какие они есть и не пытаться их перевоспитывать

1 2 3 4 5

Уважение к другим людям

1 2 3 4 5

Умение планировать свое время так, чтобы делать общественную работу без ущерба интересам семьи

1 2 3 4 5

Как давно вы живете в своем населенном пункте?

Менее 3 лет от 3 до 10 лет более 10 лет

4) Есть ли у вас опыт работы с людьми? В чем он заключался?

- Работа волонтером в организации
- Студенческий актив
- Государственная служба
- Участие в общественной жизни коллектива
- Другое

5) Есть ли у вас какие-либо ограничения по состоянию здоровья?

- Нет
- Да (пожалуйста, поясните)

6) Выберите, какие виды деятельности наиболее интересны и комфортны для Вас. (можно отметить любые два пункта)

- Индивидуальный досуг с пациентами: чтение, творческие занятия, беседа;
- Организация мероприятий для групп пациентов: дни рождения, турниры по шахматам/шашкам, концерты, другое (укажите) - ...
- Проведение обучения/лекций по вопросам, связанным с охраной здоровья, профилактикой заболеваний;
- Работа с документами;
- Работа с посетителями (регистрация, регулировка времени, наплыва);
- Другое (укажите):

**СПАСИБО!**

СОГЛАШЕНИЕ О БЕЗВОЗМЕЗДНОМ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ВОЛОНТЕРА  
«Школы волонтера» в рамках лагеря лидерского актива 2050

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

г. \_\_\_\_\_

ПРИНИМАЯ ВО ВНИМАНИЕ, что Объединение юридических лиц в форме ассоциации «Национальная волонтерская сеть» (именуемое далее «НВС») занимается реализацией социальных программ посредством добровольческих инициатив (именуемых далее «Программы») и выразило согласие сотрудничать с волонтером (ФИО) \_\_\_\_\_, (именуемым далее «Волонтер»),

ПРИНИМАЯ ВО ВНИМАНИЕ, что гражданин(-ка) РК (ФИО) \_\_\_\_\_, уд. лич. № \_\_\_\_\_, выдано \_\_\_\_\_, «\_\_\_» \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ г., проживающий по адресу \_\_\_\_\_, контактные данные (тел., e-mail) \_\_\_\_\_, понимая значимость и необходимость проведения данных программ, готов оказать все необходимое для совместного сотрудничества на безвозмездной основе,

НА ОСНОВАНИИ ВЗАИМНОГО ДОВЕРИЯ НВС и Волонтер (именуемые далее «Участники»), подписав данное Соглашение, договариваются о следующем.

**1. Обязательства ОЮЛ «НВС»:**

- 1.1. Разъяснять Волонтеру его права и обязанности.
- 1.2. Вести учет волонтеров.
- 1.3. Вносить изменения и уточнения в Устав ОЮЛ «НВС», регулирующий полномочия по привлечению граждан к волонтерской деятельности и отношения НВС и Волонтеров.
- 1.4. Провести семинар-тренинг по обучению основным аспектам волонтерской деятельности, а также навыкам по направлению в зависимости от выбранной социальной программы (по дополнительному согласованию графика).
- 1.5. Обеспечить Волонтера всей необходимой информацией и материалом для участия в социальных программах НВС.
- 1.6. Предоставить возможность периодического повышения квалификации в виде участия в регулярных проектах НВС и осуществлять анализ дел, проведенных волонтером и НВС.
- 1.7. Оказывать необходимую координационную / посредническую функцию между Волонтером и другими НПО, в рамках деятельности которых Волонтер может повышать свою квалификацию.
- 1.8. Обеспечить медицинское страхование Волонтера при выполнении им волонтерской деятельности, которая может представлять угрозу для жизни и здоровья Волонтера.
- 1.9. Документально подтверждать полномочия Волонтера в соответствии с его деятельностью.
- 1.10. Разрешать конфликтные ситуации, возникающие в процессе волонтерской деятельности в рамках Соглашения.
- 1.11. Осуществлять контроль и нести ответственность за деятельность Волонтера в рамках Соглашения и Законодательства РК.
- 1.12. По итогам работы в НВС предоставить Волонтеру рекомендательные письма.
- 1.13. Составлять графики работы волонтера по совместному согласованию.

**2. Права ОЮЛ «НВС»:**

- 2.1. Принимать решения о степени вовлеченности Волонтера в реализацию программ НВС.
- 2.2. Принимать решения о выборе программ для совместной реализации с Волонтером.
- 2.3. Требовать уважительного отношения к персоналу, партнерам, клиентам, имуществу.
- 2.4. Изменять график реализации программ по дополнительному согласованию с Волонтером.
- 2.5. Отказаться от услуг Волонтера при невыполнении им обязательств, без выплаты компенсации, если таковая присутствует в этой программе.

### 3. Обязательства Волонтера:

- 3.1. Разделять идеи и миссию НВС и содействовать их осуществлению. Знать и соблюдать цели, задачи и принципы НВС и укреплять ее авторитет.
- 3.2. Четко и добросовестно выполнять свои обязательства перед НВС, определенные данным Соглашением.
- 3.3. Принимать активное участие в реализации совместных с НВС программ.
- 3.4. Иметь квалификацию, соответствующую роду выбранной волонтерской деятельности.
- 3.5. Соблюдать Правила и регламент работы НВС.
- 3.6. Согласовывать график своей работы со специалистами волонтерских проектов НВС.
- 3.7. В установленные НВС сроки присылать отчеты о проделанной работе.
- 3.8. Не причинять материальный и моральный ущерб НВС.
- 3.9. В разумные сроки информировать НВС о возникающих обстоятельствах, препятствующих полноценному исполнению Волонтером своих обязательств по настоящему Соглашению.
- 3.10. Прекращая свою деятельность в НВС, уведомлять о прекращении волонтерской деятельности не менее чем за 2 недели, если иное не установлено Соглашением.

### 4. Права Волонтера:

- 4.1. Осуществлять свою деятельность исходя из своих устремлений, способностей и потребностей, если она не противоречит законодательству РК, Конвенции по правам человека, Конвенции по правам ребенка, интересам НВС.
- 4.2. Требовать от НВС документы (справки, рекомендации), содержащие сведения о характере, качестве и объеме выполненных работ, уровне проявленной Волонтером квалификации и стаже его трудовой деятельности в качестве волонтера.
- 4.3. Проявлять инициативу и активно участвовать в разных программах НВС.
- 4.4. Выступать с предложениями развития новых программ НВС.
- 4.5. Изменять график реализации программ по дополнительному согласованию с НВС.
- 4.6. Условия труда Волонтера должны соответствовать требованиям действующего законодательства и нормативного документа, регулирующего данный вид трудовой деятельности. Он должен быть обеспечен необходимыми условиями труда, безопасностью, защитой законных прав и интересов во время работы.

### 5. Сроки:

- 5.1. Настоящее Соглашение вступает в силу со дня подписания.
- 5.2. Досрочное прекращение действия настоящего Соглашения может быть инициировано по желанию одного из Участников.

### 6. Информация и отчетность:

- 6.1. Волонтер в рамках реализации Программ в установленные сроки, не реже 1 раза в месяц присылает в НВС отчеты о проделанной работе в установленной НВС форме.
  - 6.2. НВС в рамках реализации Программ оформляет и обеспечивает доступность общественности к любым отчетам информации по реализуемым совместно с Волонтером Программам, а также размещает отчеты и результаты на сайте.
  - 6.3. НВС вправе в любое время запросить у Волонтера любую информацию о ходе реализации Программ.
- В ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО, Участники подписали данное Соглашение.

ОЮЛ «Национальная волонтерская сеть»

в лице исполнительного директора Миронюк Т. А.

Волонтер (ФИО)

/ \_\_\_\_\_ /

/ \_\_\_\_\_ /

М. П.

/ \_\_\_\_\_ /

## ОБЪЯВЛЕНИЕ НВС В СОЦИАЛЬНОЙ СЕТИ ИНСТАГРАМ

### Уважаемые друзья!

Мы ищем волонтеров на Первый Центрально-Азиатский фестиваль молодежи - Central Asia Youth Festival который пройдет 22-23 августа на горном курорте «Шымбулак»!

#### Фестиваль проводится в целях:

- создания постоянной диалоговой площадки для молодежи Центральной Азии;
- развития региональной интеграции;
- построения партнерства и мобилизации молодежных ресурсов стран региона;
- обмена лучшими практиками в молодежной политике.

Если Вы хотите стать волонтером на данном мероприятии, и Вы - ответственный, целеустремленный, энергичный и позитивный человек, то присылайте свои резюме на почту [sv.volunteer.kz@gmail.com](mailto:sv.volunteer.kz@gmail.com)



<https://www.instagram.com/p/B0nLjZfJeCN/>

### ВОЛОНТЕРЫ БУДУТ НУЖНЫ С 20 ПО 23 АВГУСТА!

Брифинг состоится 19 августа.

#### Требования к кандидатам:

- Возраст от 18 лет
- Вы проживаете в городе Алматы

От организаторов Вас ждут: брендированная форма, благодарственные письма и море позитивных эмоций!

## ОБЪЯВЛЕНИЕ ПО ПОИСКУ ВОЛОНТЕРОВ С МЕДИЦИНСКИМ ОБРАЗОВАНИЕМ

### Уважаемые коллеги!

Мы ищем волонтеров с медицинским образованием в наш городской хоспис!

Нашим пациентам необходимо получать ежедневные процедуры, помогать им восстанавливаться, консультировать родственников по уходу за больным и течением болезни, ведение историй болезни.

#### Наша команда поможет вам:

- освоиться с процедурами;
- познакомиться с пациентами и их историями;
- получить опыт работы в медицинском учреждении.

#### Портрет волонтера:

- наличие медицинского образования или обучение в медицинском образовательном учреждении;
- приветствуется практика массажа, физиотерапии;
- терпеливость;
- желание помогать пациентам и их близким;

Если Вы хотите стать волонтером в нашем хосписе, то присылайте свои резюме на почту [hospis@gmail.com](mailto:hospis@gmail.com)



#### От нашей команды Вас ждут:

Завтраки с булочками, обучение, рекомендательное письмо и многочисленные благодарности от пациентов и их семей!

**ВОЛОНТЕРЫ НУЖНЫ ВСЕГДА!**



## ОБЪЯВЛЕНИЕ ПО ПОИСКУ ВОЛОНТЕРОВ С НЕМЕДИЦИНСКИМ ОБРАЗОВАНИЕМ

### Уважаемые друзья!

Нашим маленьким пациентам необходимо радоваться жизни, слушать сказки, творить, смеяться!

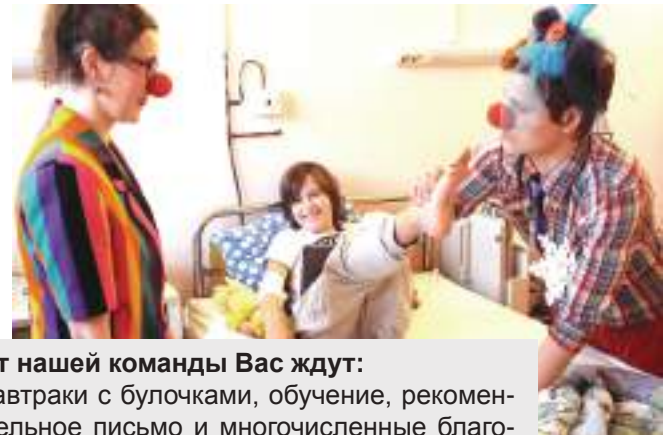
Вы можете сопровождать их на процедуры, ходить с ними на прогулки, читать их любимые книжки, играть, рисовать или лепить, писать письма или просто общаться с ними и их родными.

### Мы ждем любых волонтеров:

- приветствуется любые хобби;
- желание помогать нашим мини-пациентам и их близким

Ждем Ваши заявки на почту [mini-patients@gmail.com](mailto:mini-patients@gmail.com)

ДАРИТЕ РАДОСТЬ ТЕМ, КТО НУЖДАЕТСЯ  
В ЭТОМ БОЛЬШЕ ВСЕГО!



### От нашей команды Вас ждут:

Завтраки с булочками, обучение, рекомендательное письмо и многочисленные благодарности от мини-пациентов и их семей!

## Приложение 4. Техника безопасности

### РУКОВОДСТВО ПО ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ МОЖЕТ ВКЛЮЧАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ТЕМЫ:

- Безопасность и охрана в здании
- Дресс код
- Пользование телефоном/фотографирование в здании/пациентов
- Травма или заболевание во время нахождения в больнице
- Бюро находок (в случае утери или находки вещи)
- Экстренные вызовы/коды
- Пользование оборудованием
- Поднятие тяжестей
- Транспортировка пациентов
- Профилактика падения
- Насилие
- Домогательства, притеснения на рабочем месте
- Права и ответственность пациентов
- Ограничения (что делать нельзя)
- Психологическая помощь, консультирование
- Гигиена рук
- Забота о личном здоровье
- Стандартные меры охраны от заражения



### Можно включить общие вопросы:

- Конфликт интересов
- Уважение к культурному разнообразию
- Профилактика какой-либо дискриминации
- Вопросы о терминальных стадиях
- Личные посетители
- Употребление наркотических веществ, курение
- Домашнее насилие
- Насилие в отношении детей
- Как опознать инфаркт/инсульт



Приложение 5. Список добрых дел

**Даже одно доброе дело может помочь вам стать волонтером в направлении BIRGEMIZ SAYLYQ, даже если вы никогда не работали в сфере здравоохранения:**

- Пройти курс неотложной помощи и обучать школьников;
- Узнать о самочувствии соседей старшего возраста и рассказать им о профилактике инсультов и инфаркта;
- Стать донором и привести друга в качестве донора;
- Изучить упражнения лечебной физкультуры и проводить занятия (во дворе, реабилитационном центре, фитнес-центре);
- Принять участие в акциях ко Дню здоровья (расклеивать листовки, проводить профилактические занятия, пробежать марафон);
- Собрать современную библиотеку и передать в больницу, диспансер, хоспис (привлеките к сбору книг друзей, сотрудников, соседей);
- Зайдите в ближайшую больницу и предложите чтение книг/оригами/творческие занятия/турниры по шахматам для стационарных пациентов, например, по субботам (даже один раз в месяц);
- Связать несколько вещей для недоношенных младенцев и передать в перинатальный центр (пример Клуба «28 петель»);
- Стать волонтером-спасателем в бассейне (если хорошо плаваете);
- ...

**Если у вас есть медицинское образование или вы еще только учитесь, то вы можете стать волонтером в направлении BIRGEMIZ SAYLYQ, начав с простого:**

- Измерять давление соседским бабушкам и дедушкам;
- Записаться на выезды в сельские районы для проведения диагностики и консультирования;
- Стать волонтером-медиком на крупном мероприятии;
- Приходить в хоспис или стационар и помогать при осмотрах пациентов, обучать родственников уходу за больными;
- Проводить обучение для школьников по неотложной помощи или другие профилактические мероприятия;
- Проводить обучение по распознаванию первых признаков инсульта или инфаркта для взрослых и пожилых людей;
- ...

**Вы можете завести себе ДНЕВНИК ДОБРЫХ ДЕЛ (Приложение 6), что поможет вам отслеживать формы волонтерства, которые уже осуществили и запланировать новые дела.**

Приложение 6. Дневник добрых дел

Дневник добрых дел поможет фиксировать результат работы в конце дня или отслеживать прогресс за период в 3 месяца (или полгода) о формах вашей волонтерской деятельности, количестве пациентов и их успехах, поданных жалобах и других запросах.

Дневник можно использовать для отчетности координатору волонтерской группы или в данном учреждении.

**ДНЕВНИК ДОБРЫХ ДЕЛ**

**\*\*\*Данный пример – это шаблон, который можно изменять, вести в блокноте или в компьютере, делиться им в социальных сетях.**

ДАТА:	ФИО волонтера:	
Форма деятельности	Количество пациентов	Примечания

## Приложение 7. Список дополнительных ресурсов

Список веб-сайтов, где можно узнать больше о волонтерстве, почитать истории от волонтеров, познакомиться с разными примерами добрых дел.

**САЙТЫ О ВОЛОНТЕРСТВЕ (ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ, ОБУЧЕНИЕ, ВОЗМОЖНОСТИ, ПРИМЕРЫ):**

- 1) Казахстанская Национальная Волонтерская Сеть (НВС): <http://kznvs.tilda.ws/>
- 2) Единая платформа волонтеров Казахстана: <https://qazvolunteer.kz/ru>
- 3) Добровольцы России: <https://добровольцыроссии.рф>
- 4) Ассоциация волонтерских центров (АВЦ), РФ: [www.авц.рф](http://www.авц.рф)
- 5) Стратегическая инициатива «Развитие волонтерства (добровольчества) в регионах». Агентство стратегических инициатив: <https://asi.ru/social/volunteers/>
- 6) Волонтерство для чайников. Добровольческое движение «Даниловцы»: <https://www.danilovcy.ru/volonterstvo-dlya-chaynikov/>
- 7) Онлайн-университет социальных наук: <https://edu.dobro.ru/>
- 8) Портал Милосердие.ru (платформа для прямой помощи людям); раздел «Добровольцы»: <https://www.miloserdie.ru/topics/dobrovolsy/>
- 9) ProCharity (интеллектуальная помощь для благотворительных фондов): <https://procharity.ru/>
- 10) Банк социальных идей; <http://www.social-idea.ru/>
- 11) Возможности волонтерства: <https://neupusti.net/category/karera-trudoustroistvo/volonterstvo/>
- 12) Future Team (международное сетевое движение, объединяющее молодых лидеров и профессионалов из 180 стран мира): <https://futureteam.world/>
- 13) Молодежное движение СФЕРА (международные волонтерские проекты): <http://dobrovolets.ru/>
- 14) Европейский Корпус Солидарности (на английском): [https://europa.eu/youth/solidarity\\_en](https://europa.eu/youth/solidarity_en)
- 15) Портал возможностей для молодежи (раздел по волонтерству): <https://neupusti.net/volunteer>
- 16) Платформа корпоративного волонтерства: <https://giveback.ru/>

**САЙТЫ О ВОЛОНТЕРСТВЕ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ:**

- 1) Красный Полумесяц Казахстана (Международное Движение Красного Креста и Красного Полумесяца): <https://redcrescent.kz/ru/>
- 2) ОЮЛ «Казахстанская ассоциация паллиативной помощи»: <http://www.palliative.kz/>
- 3) Всероссийское общественное движение добровольцев в сфере здравоохранения «Волонтеры-медики»: <https://волонтеры-медики.рф>
- 4) Фонд помощи хосписам «Вера» (РФ): <http://fondvera.ru/>
- 5) Волонтеры в больнице – программа работы. Библиотека методических материалов по тематике добровольчества. Санкт-Петербургское государственное учреждение «Центр международных гуманитарных связей. Городской Центр поддержки добровольческих инициатив:  
[http://kdobru.ru/netcat\\_files/171/143/Volontery\\_v\\_bol\\_nitse\\_\\_\\_programma\\_raboty.pdf](http://kdobru.ru/netcat_files/171/143/Volontery_v_bol_nitse___programma_raboty.pdf)



№	НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	ГОРОД	ФИО РУКОВОДИТЕЛЯ	КОНТАКТЫ	СОЦСЕТИ
1.	"Алматы облысының студенттік құрылыс жасақтары" Жастар қоғамдық бірлестігі	Талдықорған	Жаксикельдинов Бахтияр Валиханович	+7 778 190 07 09	
2.	Алматы облысының "Жер жаннаты - Жетісудың Ұланы "бірыңғай балалар - жасөспірімдер ұйымы" жастар қоғамдық бірлестігінің	Талдықорған	Жаксикельдинов Бахтияр Валиханович	+7 778 190 07 09	
3.	"Біз біргеміз" волонтерская группа	Тараз	Сұлтанберген Ақбота Қадірханқызы руководитель ТИГУ Махсотқызы Толқын ТАРГПУ Жылысбек Ернар ТАРГУ	+77086653817	<a href="https://instagram.com/biz_birgemiz">https://instagram.com/biz_birgemiz</a>
4.	"Қазақстан болашақ жастары" қоғамдық қоры	Павлодар	Тілектес Жастілек Сүйіндікұлы Директор	87774618570, jastilek-13.93@mail.ru	
5.	«Еркіндік Қанаты»	Нур-Сұлтан	Швецова Елена Александровна	8 7172 762184	
6.	«Карагандинская областная ассоциация «ДОВЕРИЕ»	Караганда	Нупинова Айнур Манатовна	+7701 372 63 33	
7.	«Мәңгілік ел-Маңғыстау» ЧФ	Ақтау	Калдыбай Рухия Бердибекқызы	+7 702 238 3987	
8.	«Молодежный альянс»	Карагандинская область, Абайский район, поселок Топар	Какенов Темирлан Мырзамбекович	+77474517100	
9.	«Молодежный волонтерский центр лидерства «Достар»	Шымкент	Янченко Оксана Викторовна	+7 701 231 01 71	@ypeerkazakhstan
10.	«ЭКО Атамекен»	Кентау	Ниязова Гульнар Жолаушиевна	+7 701 668 6227 +7 705 485 3501	
11.	DIPLOMAT JASTAR KLҰБУ	Шымкент	Алиев Бақытберген Шұрхатұлы		@diplomat_klyb
12.	Lider.kz	Алматы	Блац Дильмира	+7 701 375 9291	
13.	Volunteer.kz, инициативная группа	Алматы	Ли Григорий	+7 705 888 5788	<a href="http://volunteer.kz/">http://volunteer.kz/</a>
14.	Азамат қоғамдық бірлестігі	Каркаралинск	Рахымбек Дәурен Берікбайұлы	87029552323, daurenrahimbek1998@mail.ru	
15.	Алматы Марафон	Алматы	Кымбат Нурдаулет	+7 707 561 59 61	@almatymarathon
16.	Благотворительный общественный фонд "Ізгілікте жарысайық"	Шымкент	Меирбеков Данияр Еркинович	+7 747 208 1015 8 7252 27 43 11	
17.	Волонтерский клуб "Д.А.Р." при ОО "Фонд поддержки парализованных граждан города Актобе"	Актобе	Председатель ОО "ФППГ" Байменова Куралай Базарбаевна, Директор Волонтерского клуба "Д.А.Р." Нуралина Марал Сериковна	8 (7132)776425, 8(7132)776565	
18.	Волонтерское движение «Комек»	Алматы	Кундуз Доспекова	+7 708 283 1965	<a href="https://www.instagram.com/komek_charity/">https://www.instagram.com/komek_charity/</a>
19.	Волонтеры солнечного Уральска, инициативная группа	Уральск	Беккужиева Галия	+7 747 762 0432	@galiya_volonter_87477620432
20.	Добро Мирас	Шымкент	Бейсенбекова Аружан	+7 708 725 3302	@dobro_miras
21.	Женское общественное объединение «Хиуаз»	Атырау	Ермейтова Шахарман Абилкаμισовна	+7 702 866 36 50	
22.	Инициативная группа "Ақтау жастары"	Ақтау	Ақназарова Таңшолпан "Ақтау қоғамдық даму орталығының" "бас маман	87029873736 tansho_aknazar	
23.	Инициативная группа корпоративного волонтерства «Такеда Казахстан»	Алматы	Надира Бердали	+7 701 737 19 46	
24.	Клуб 28 петель	Атырау	Буменова Карлыгаш Таргыновна	+77752232997 +77029974473	

№	НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	ГОРОД	ФИО РУКОВОДИТЕЛЯ	КОНТАКТЫ	СОЦСЕТИ
25.	Координационный центр волонтеров «КомандаSOS»	Алматы	Левандий Сергей	+7 701 739 6002	
26.	Корпоративный фонд «Болашақ» по г. Алматы»	Алматы	Абдикеримова Кымбат Уахитовна	8 727 356 07 56, 8 727 356 07 55, 8 707 403 53 23	
27.	Корпоративный фонд «Фонд «Жас Отан» по городу Алматы»	Алматы	Ахметов Мади Абылаевич	+7 707 777 2632	
28.	Красный Полумесяц Казахстана	Алматы	Елена Ким	+7 701 744 1422	
29.	КФ "Фонд "Жас Отан" по ЗКО"	Уральск	Нурғали Қаршиғиевич Жолдасқалиев	+7 775 219 0583	@jasotan_bqo
30.	Молодежная организация «Adal Volunteer Club»	Нур-Султан	Базильжанов Санжар Ерболатұлы	+7 701 998 2535 adalvolunteerclub@ gmail.com	<a href="https://www.adalvolunteerclub.com">https://www.adalvolunteerclub.com</a> <a href="https://instagram.com/adalvolunteerclub">https://instagram.com/adalvolunteerclub</a> <a href="https://facebook.com/adalvolunteerclub">https://facebook.com/adalvolunteerclub</a> <a href="https://t.me/adalvolunteerclub">https://t.me/adalvolunteerclub</a>
31.	МОО «Батыс-Қамқор»	Уральск	Берикқалиев Адилет Гадилбекович	+7 701 641 4414	@batysqamqor
32.	МОО «Выпускники ACCESS города Шымкент ASAA»	Шымкент	Саранова Данара	+7 702 588 9997, +7 707 306 4716	<a href="https://instagram.com/asaa_ngo">https://instagram.com/asaa_ngo</a>
33.	МОО "Волонтеры Сарканского района «Парыз»"	Саркан	Кубентаев Аслан Нурахметович	+7 702 925 2900	
34.	МОО «Социально-волонтерский центр»	Павлодар	Сапаров Санат	+7 778 633 4375	<a href="http://instagram.com/svc_volunteers">http://instagram.com/svc_volunteers</a>
35.	Неправительственное учреждение «Эко Мангистау»	Ақтау	Осин Кирил	+7 701 415 3161	
36.	Общественное объединение инвалидов «Қапшағай самға»	Капшағай	Абдулдаев Марат Бекенович	+77072107462 Samga2013@ mail.ru	
37.	ОО «RYHANI URPAQ»	Петропавловск	Гизатулина Лилия	+7 777 326 9865	
38.	ОО «Ангел»	Атбасар	Петрова Людмила Евгеньевна	+7 771 296 5215, +7 702 304 0946	
39.	ОО «Жалында жастар»	Туркестан	Исманов Сардор	+7 771 562 3743	
40.	ОО «Жамбыл жастары»	Тараз	Дятлова Наталья	+7 701 968 4349	<a href="http://zhambylzhastary.kz/">http://zhambylzhastary.kz/</a> <a href="https://vk.com/zhambylzhastary">https://vk.com/zhambylzhastary</a> <a href="https://www.facebook.com/ZhambylZhastary/">https://www.facebook.com/ZhambylZhastary/</a> <a href="https://www.instagram.com/zhambylzhastaryst">https://www.instagram.com/zhambylzhastaryst</a>
41.	ОО «Социально волонтерский центр «Дос.kz»	Талдықорған	Котельникова Лариса	+7 777 400 7722	
42.	ОО «Темиртауский Молодежный клуб» Волонтерский центр «Шанырақ»	Темиртау	Хегай Алена	+7 777 418 5839	
43.	ОО «Ұлан-ғайыр Дала Елі»	Нур-Султан	Бахретдинов Валихан	+7 778 425 0858	
44.	ОО «Фонд поддержки парализованных граждан города Актобе»	Актобе	Жумагазиева Гаухар	+7 702 936 4636	
45.	ОО «Центр гражданских инициатив»	Темиртау	Сакирова Асемгуль Кинаятовна	+7 775 989 4543 +7 777 418 5839	
46.	ОО «Центр творчества детей и молодежи «Исток»	Семей	Таранова Ольга	+7 705 870 4069	
47.	ОО студентов «Нұрлы жүректер»	Усть-Каменогорск	Дюканова Екатерина Юрьевна	+7 777 271 97 12	
48.	Общественный "Молодежный волонтерский дом «Открытый мир»"	Костанай	Кайгородцева Людмила Александровна	+7 775 909 0538	
49.	Общественный Благотворительный Фонд «Аялаған Алақан»	Уральск	Хайрушева Рада Хайрушевна	+7 777 245 8672	@radauri, @aylaganalakan
50.	Общественный фонд «YMIT JOLY» («Дорога надежды»)	Алматы	Абдурахманова Венера Зинуповна	+7 747 928 9650	<a href="https://www.facebook.com/groups/umitjoly/permalink/876297586068484/">https://www.facebook.com/groups/umitjoly/permalink/876297586068484/</a>

№	НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	ГОРОД	ФИО РУКОВОДИТЕЛЯ	КОНТАКТЫ	СОЦСЕТИ
51.	Общественный фонд «Алаш мәдениеті»	Атырау	Қажым Ералы	+7 707 157 6001	
52.	Общественный Фонд «Волонтеры Кызылорда»	Кызылорда	Чебакова Ольга	+7 777 663 2724	<a href="https://web.facebook.com/KZOVOL/">https://web.facebook.com/KZOVOL/</a> , <a href="https://vk.com/kzovol">@kzovol</a>
53.	Общественный фонд имени Карабекова Агабека	Нур-Султан	Қамысбай Ақмаржан Ілесқызы	+7 701 736 94 41	
54.	ОМО ТЭК "Ак- Кем-Риддер"	Риддер	Каданцева Нина Миратовна	870579798211, nina-badreeva@mai.ru	
55.	ОО "Даму -Ұлытау"	Жезказған	Турсунбаевна Кания Саяновна	87051274284	
56.	ОО "Информационный центр «Панорама»"	Тараз	Меклисов Кайрат Меклисович	+7 707 574 4113	
57.	ОО "Центр экономического и гражданского образования ЮКО «Интеллект» "	Шымкент	Сейтбекова Зоя Сейтбековна	+7 705 155 57 13	
58.	ОО «Азамат»	Каркаралинск	Рахымбек Дәурен Берікбайұлы	+7 702 955 23 23	
59.	ОО «Жаңа қоғам жас Алаш»	Алматинская область, Аксуский район, село Жансугурова	Оразбеков Эльдар Минайдарович	+7 747 164 3934	
60.	ОО «Женский луч»	Степногорск	Волкова-Михальская Оксана Олеговна	+7 701 149 7806, 4-9-49@mail.ru	<a href="https://www.facebook.com/oksana.volkovamixalskya">https://www.facebook.com/oksana.volkovamixalskya</a> , <a href="https://www.instagram.com/oksanavolkovamixalskya">https://www.instagram.com/oksanavolkovamixalskya</a>
61.	ОО «МИГДАЛЬ»	Костанай	Алексанин Владимир Вадимович	+7 702 854 0732	
62.	ОО «Молодежное общество инвалидов»	Тараз	Түлегенов Руслан Каншибекович	8 7262 50-01-00	
63.	ОО «Союз инвалидов Актюбинской области»	Актобе	Сражова Гльмирам Аманжоловна	+7 701 565 9590	
64.	ОО «Талдыкорганский региональный центр поддержки женщин»	Талдыкорган	Нурмуханова Жанар Болатовна	+7 777 358 5753	
65.	ОФ "Бізбен бірге"	Шымкент	Президент Ізтелеу Ботакез Ерланқызы	87754040421	
66.	ОФ "РАВНЫЙ-РАВНОМУ ПЛЮС"	Алматы	Муравьева Н.Н. Полякова Л.А	+7 747 411 3414	<a href="https://www.instagram.com/teenergizer.qz/">https://www.instagram.com/teenergizer.qz/</a>
67.	ОФ "Сана зияткер жастар мектебі"	Кызылорда	Кеңшілік Сабыржан Бауыржанұлы	87764607843, 87074602843	
68.	ОФ "Целина"	Атбасар	Пелих Наталья Михайловна	8701 1965353, of-zemlya@mail.ru	
69.	ОФ "Центр развития личного самоуправления"	Усть-каменогорск	Сафонова Надежда Васильевна	87232775793, 87772619108	
70.	ОФ «Жана Толкын»	Кокшетау	Каппасова Жайнагуль	+7 707 876 4548	
71.	ОФ «Жылы жүрек жастар»	Кызылорда	Сиуов Сагатбек Куанышбаеви	+7 771 692 52 52, +7 707 771 00 91	<a href="https://vk.com/club180567637">@jyly_jurek_jastar</a> <a href="https://www.facebook.com/groups/217729055465401">https://www.facebook.com/groups/217729055465401</a> <a href="https://www.youtube.com/channel/UCSsn35SEy-BHkHWYURZwL1Q">https://www.youtube.com/channel/UCSsn35SEy-BHkHWYURZwL1Q</a>
72.	ОЮЛ "Ассоциация детских и молодежных организаций Костанайской области "	Костанай	Антонинова Татьяна Николаевна	+7 747 169 59 46	
73.	ОЮЛ «Ассоциация детских и молодежных организаций Костанайской области»	Костанай	Антонинова Татьяна	87478055350	

№	НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	ГОРОД	ФИО РУКОВОДИТЕЛЯ	КОНТАКТЫ	СОЦСЕТИ
74.	Республиканское детско-юношеское военно-патриотическое движение Жас Сарбаз филиала Жамбылской области.	Тараз	Абдисамат Дулат Ержанулы		@jassarbaz_zhambyl
75.	Семейский городской Филиал ОЮЛ «Восточно-Казахстанская областная Ассоциация молодежных и детских организаций»	Усть-Каменогорск	Жунусова Эльзира Ауесхановна	+ 7 777 213 75 00	
76.	ЦРМИ	Павлодарская область, г. Аксу	Ракимова Асемгуль Сарсембаевна	87479882821	
77.	ЧУ «Ынтымак Атырау»	Атырау	Шаменова Майя	+7 702 146 6550	@yntymak_atyrau
78.	ЧФ «Фонд содействия научным исследованиям»	Уральск	Курумбаев Айбулат	+7 777 612 0182	



## ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ

1. Амреева Е. Пособие по волонтерству.
2. Виноградова Е. Руководство по работе с волонтерами на Сахалине.
3. АСИ. Методические рекомендации по внедрению Стандарта поддержки развития волонтерской деятельности в РФ.
4. Виноградова Е. Трубова Н. Руководство по проведению тренингов для молодежи.