

РУКОВОДСТВО  
ПО ОТРАСЛЕВОМУ  
ВОЛОНТЕРСТВУ

# BIRGEMIZ QAMQOR



2020 год

«Руководство по отраслевому волонтерству: BIRGEMIZ QAMQOR» 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 социальной помощи пожилым людям.

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:** 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: BIRGEMIZ QAMQOR.....</b>	<b>25</b>
ЦЕЛЬ И НАПРАВЛЕНИЯ BIRGEMIZ QAMQOR.....	26
ШАГИ ПО РАЗВИТИЮ ВОЛОНТЕРСТВА ДЛЯ СТАРШЕГО ПОКОЛЕНИЯ.....	28
1. Шаги по развитию волонтерства для старшего поколения на уровне области и района.....	28
2. Шаги по организации волонтерской деятельности в домах престарелых, центрах социального обслуживания.....	28
3. Шаги по привлечению волонтеров для оказания помощи пожилым на дому.....	32
4. Шаги по развитию социальных волонтерских проектов для пожилых людей на базе НКО.....	33
<b>РАЗДЕЛ III. ЕСЛИ Я ХОЧУ СТАТЬ ВОЛОНТЕРОМ В ПРИОРИТЕТНОМ НАПРАВЛЕНИИ: BIRGEMIZ QAMQOR.....</b>	<b>34</b>
ВЫБОР НАПРАВЛЕНИЯ ВОЛОНТЕРСТВА.....	35
ВОЛОНТЕРСТВО В НАПРАВЛЕНИИ: BIRGEMIZ QAMQOR.....	36
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	38
Приложение 1. Анкета.....	38
Приложение 2. Соглашение.....	40
Приложение 3. Листовка-приглашение.....	42
Приложение 4. Техника безопасности.....	43
Приложение 5. Список добрых дел.....	44
Приложение 6. Дневник добрых дел.....	44
Приложение 7. Список дополнительных ресурсов.....	45
Приложение 8. Список организаций.....	46
ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ИСТОЧНИКИ.....	51

## 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 ASYL MURA, 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 QAMQOR»** описывает цель и возможные направления для привлечения волонтеров в сфере здравоохранения, шаги по запуску волонтерского проекта для помощи пожилым людям на разных уровнях – от области до конкретного учреждения или некоммерческой организации, риски и преимущества.

**Третий раздел «Если я хочу стать волонтером в приоритетном направлении: BIRGEMIZ QAMQOR»** 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 волонтерства для старшего поколения.

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 по-

родили 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 экскурсии 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: бесплатно 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 волонтеры 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.**

ЗДЕСЬ ВОЛОНТЕРЫ НЕ ЗАДЕРЖИВАЮТСЯ НАДОЛГО	ВОЛОНТЕРЫ ЕСТЬ ВСЕГДА. МНОГИЕ СОТРУДНИКИ И ПАРТНЕРЫ НАЧИНАЛИ С ВОЛОНТЕРСТВА
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 берется 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 помощью 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 style="text-align: right;"><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 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 привлечь 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 живую 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 ссылками,

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 QAMQOR



## ЦЕЛЬ И НАПРАВЛЕНИЯ BIRGEMIZ QAMQOR

**ЦЕЛЬ** приоритетного направления «BIRGEMIZ QAMQOR»: привлечение волонтеров в дома престарелых, центры социального обслуживания системы социальной защиты населения.

Пожилой возраст по определению Всемирной организации здравоохранения начинается с 60 лет, с 75 лет – старческий, а с 90 лет – считается долгожительство. Но в любом возрасте и любой стране каждый человек имеет право на достойную старость. Жизнь складывается по-разному у всех – кто-то остался одинок, без родственников и переезжает в дом престарелых, кто-то доживает свой век в собственном жилье, без постоянного ухода и заботы, а кто-то активно ведет самостоятельный образ жизни и умудряется помогать другим свои сверстникам или другим нуждающимся. Но при любом раскладе, волонтеры могут значительно улучшить качество жизни пожилых людей, присоединившись к одному из трех направлений:

### 1 ВОЛОНТЕРСТВО В ДОМАХ ПРЕСТАРЕЛЫХ, ЦЕНТРАХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

### 2 ПОМОЩЬ ПОЖИЛЫМ ЛЮДЯМ НА ДОМУ

### 3 СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ

**ВОЛОНТЕРСТВО В ДОМАХ ПРЕСТАРЕЛЫХ, ЦЕНТРАХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ** в Казахстане существует, в некоторых регионах носит эпизодический характер, когда волонтеры приезжают с концертами, подарками и разовыми акциями, в некоторых – данная работа поставлена систематически. Например, последователи российского движения «Старость в радость» в Казахстане курируют четыре дома престарелых в Алматинской области и пытаются мультиплицировать свой опыт в других регионах страны. Или, Клубы добряков, которые открыты в нескольких городах Казахстана, которые также посещают пожилых людей в учреждениях и помогают одиноко проживающим старикам на дому.

Однако, систематическая помощь сопряжена с некоторыми сложностями – административными, финансовыми, человеческими. Во-первых, не каждое социальное учреждение готово принять волонтеров с точки зрения административных правил, недостаточности собственного персонала, чтобы курировать волонтеров, боязни публичности учреждения. Во-вторых, условия в домах престарелых требуют значительных финансовых вложений для улучшения материальной базы, сменного инвентаря, текущего и капитального ремонта. Неустойчивость быта в домах не располагает к систематической работе волонтеров с постояльцами. И, в-третьих, не все волонтеры готовы работать со старшим поколением, ввиду собственных представлений о старении, незнания и неприятия изменения физиологических процессов и общего состояния здоровья пожилых людей.

Опыт российских организаций показывает, что наладить системный подход возможно при тесном взаимодействии государства, сообщества и меценатов, если решать задачи постепенно и особенно с привлечением волонтеров.

### ПОМОЩЬ ПОЖИЛЫМ ЛЮДЯМ НА ДОМУ

Практически каждый человек может вспомнить, что хотя бы однажды помог пожилому человеку перейти дорогу, донести сумку, вызвать скорую... В случае, когда люди оказываются в трудной ситуации, в связи с преклонным возрастом и не способны к самообслуживанию, государство (а именно, местные исполнительные органы по социальной защите) обеспечивает гарантированный объем специальных социальных услуг. Надо отметить, что данный объем и вид услуг определяется на основе оценки и определения потребности, которая осуществляется после подачи заявления на получение услуг. Не всегда есть возможность получить услуги в рамках бюджета, тогда предоставляются платные услуги, хотя, стоимость небольшая, но зачастую для пожилого человека и это дорого.

Государственная помощь на дому зачастую включает прикрепление социального работника, который приходит к старикам и помогает с уборкой, покупкой продуктов, лекарств, прогулкой или походом в поликлинику. Естественно, такая помощь ограничена по времени и количеством работников. Кроме того, не все пожилые люди квалифицируются под необходимость в социальных услугах, либо не знают, как и куда можно обратиться за помощью, и тогда они остаются одни. И именно для таких людей помощь волонтеров неоценима. Например, Национальной волонтерской сетью в рамках проекта «Жеңіс» с 2015 года оказывается адресная помощь по хозяйству, в приобретении продуктовых пакетов, медикаментов для ветеранов и тружеников тыла ВОВ. Кроме того, во многих учебных заведениях практикуется шефство - школьники, студенты посещают одиноко проживающих пенсионеров в основном на праздники, но, при необходимости, могут и ремонт небольшой сделать.



Стоит отметить, что люди в преклонном возрасте стараются максимально дольше оставаться в своем доме, не перебираясь в стационар, чтобы жить в своем режиме, со своими вещами, привычками, где «даже стены лечат». Поэтому совместные государственные и волонтерские усилия должны быть направлены на создание условий для улучшения быта, активности пожилых людей. И одним из первых шагов является внедрение в 2020 году модели в сфере предоставления специальных социальных услуг «1 социальный работник по уходу + 2 волонтера», когда помощь от волонтеров может быть направлена именно на решение таких проблем. Дополнительно, важно оказывать поддержку и принимать участие в социальных проектах, направленных на вовлечение старшего поколения в общественную жизнь.

## СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ

В Казахстане действуют общественные организации, волонтерские группы, реализуются проекты по оказанию помощи пожилым людям, ветеранам, организации их культурного досуга, обучения новым навыкам, спортивных соревнований и различных конкурсов; ежегодно в каждом населенном пункте проводятся мероприятия ко Дню пожилого человека.

Социализация старшего поколения является проверенным способом профилактики деменции, Альцгеймера и других заболеваний, а также чувства одиночества и депрессии. Потенциал старшего поколения можно использовать в рамках развития «серебряного волонтерства», программ наставничества или других инициативных проектов.

В целом, для реализации волонтерских программ для людей пожилого возраста очень важно взаимодействие между государственными органами социальной защиты, образования, социальных учреждений, НКО, региональными центрами по работе с волонтерами и региональными координаторами.

Прием в дом-интернат производится на основании личного заявления о приеме в дом-интернат, медицинской карты, с указанием профиля дома-интерната, оформляемых лечебно-профилактическим учреждением, справки МСЭК о группе инвалидности (для лиц, не достигших пенсионного возраста). Инвалиды, участники Великой Отечественной войны и лица, приравненные к ним по льготам, принимаются в дом-интернат в первоочередном порядке.

Отдельные престарелые и инвалиды, имеющие совершеннолетних трудоспособных детей, обязанных по законодательству их содержать, но не могущие проживать в семье, могут быть устроены в дома-интернаты на условиях полной оплаты стоимости проживания.

Лицам, проживающим в доме-интернате, пенсии и пособия выплачиваются в соответствии с действующим законодательством.

Гражданам, проживающим в доме-интернате, гарантируется право пользования личной собственностью, а также всеми правами граждан, предусмотренными Конституцией Республики Казахстан, в том числе правом на свободу вероисповедания.



## ШАГИ ПО РАЗВИТИЮ ВОЛОНТЕРСТВА ДЛЯ СТАРШЕГО ПОКОЛЕНИЯ

### 1

#### ШАГИ ПО РАЗВИТИЮ ВОЛОНТЕРСТВА ДЛЯ СТАРШЕГО ПОКОЛЕНИЯ НА УРОВНЕ ОБЛАСТИ И РАЙОНА.

1.1. Методологическому центру в первую очередь необходимо провести презентацию Года Волонтера для Управления труда социальной защиты<sup>1</sup>, с приглашением руководителей (представителей) социальных учреждений (в том числе, домов престарелых, центров социального обслуживания, центров дневного пребывания), образовательных учреждений (связанных с социальной работой) и НПО.

1.2. Создать на уровне области рабочую группу в сфере оказания социальных услуг старшему поколению, 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 социальных учреждений для пожилых людей.

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

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

Презентация должна отражать содержание Года Волонтера, функции региональных волонтерских центров, методологических центров и сферы приложения усилий волонтеров. В презентации необходимо представить концепцию развития волонтерской деятельности пожилых людей, направления волонтерства, модели в сфере предоставления специальных социальных услуг «1 социальный работник по уходу + 2 волонтера», примеры лучших практик, четко обрисовать роли участников данного направления.

### 2

#### ШАГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ДОМАХ ПРЕСТАРЕЛЫХ, ЦЕНТРАХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.

2.1. Первый шаг – встреча с руководством учреждения для разъяснения целей реализации волонтерского проекта. Важно встретиться не только с директором, но и с персоналом.

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

2.3. Разъяснение сотрудникам учреждения целей привлечения волонтеров, их обязанностей, четкого круга задач, для выполнения которых волонтеры будут привлекаться. Очень важно, чтобы каждый сотрудник понимал, что могут делать волонтеры и для выполнения каких задач их ни в коем случае нельзя привлекать. Например, приносить лекарства, которые не выписывал врач. 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.

<sup>1</sup>В каждом регионе страны названия управлений, занимающихся вопросами культуры, могут отличаться.

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, 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, правила поведения, практика общения с подопечными.

2.6. Планирование работы с волонтерами. Очень важно заранее определить, какое количество волонтеров необходимо и достаточно. Большое количество людей невозможно принять одновременно – это вызовет обеспокоенность у подопечных и сотрудникам необходимо продолжать выполнять свои обязанности без помех. Для того, чтобы определить, сколько человек может находиться в организации одновременно, нужно определить, как будут распределяться обязанности. Есть несколько вариантов, причем их можно комбинировать, давая волонтерам задания в соответствии с их возможностями, пожеланиями и наличием свободного времени.

#### Организации, принимающие пожилых людей в Казахстане:

- Дом престарелых
- Дом сестринского ухода
- Центр оказания специальных социальных услуг
- Дирекция социального жилого дома для одиноких пенсионеров, инвалидов, одиноких супружеских и семейных пар пенсионного возраста
- Центр дневного пребывания для лиц пенсионного возраста
- Пансионат для пожилых людей

## 2.7. Планирование работы волонтеров в социальных организациях для пожилых людей.

### 2.7.1. Какие волонтеры и какую помощь могут оказывать:

- Организация досуга: праздников, секций (шахматы, чтение, рукоделие), конкурсов, концертов, выездных или виртуальных экскурсий.
- Создание уюта: оформление комнаты, уборка, мелкий ремонт (если учреждение планирует или существует индивидуальная необходимость).
- Уход и личная гигиена: помочь помыть голову, сделать стрижки, маникюр/педикюр, перебрать гардероб.
- Медицинская помощь – в случае привлечения волонтеров с медицинским образованием (или студентов медфакультетов) для проведения процедур, массажа, реабилитации.
- Решение индивидуальных запросов: оформление документов, поход к нотариусу, встреча с друзьями, совершение покупки.
- Ведение летописи (мемуаров), переписки с «внуками» (например, со школьниками или студентами из близлежащего учебного заведения), выпуска локального журнала/ бюллетеня/ стенгазеты.
- Проведение обучения иностранным языкам (отличная профилактика Альцгеймера), компьютерной грамотности, фотографированию, рисованию, моделированию, визажу.
- Собственные проекты. Например, в сотрудничестве с Клубом «28 петель» вязать вещи для недоношенных новорожденных в перинатальных центрах. Или, совместно с волонтерами-наставниками организовать общее мероприятие для подопечных из детского дома и дома престарелых.
- Помощь учреждению в документировании, поиску дополнительных средств, оснащения, привлечении спонсоров.

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 учреждения, желательно присутствие сотрудников.

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. Первые встречи волонтеров с подопечными должна проходить в присутствии координатора или наставников. Сотрудники отделения знакомятся и беседуют с волонтером заранее, а не в присутствии подопечных. Обязательным является изучение физиологических особенностей и изменений психоэмоционального состояния пожилых людей, понимания ограничений, развития терпения и навыков активного слушания. Ориентационная практика заключается в совместном с сотрудником учреждения виде деятельности, демонстрации необходимых действий, совместной работы. Только после нескольких демонстраций и совместной работы 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.

## 2.8. Что выиграет учреждение для пожилых людей от присутствия волонтеров?

Прежде всего, появится возможность улучшения качества жизни подопечных, материальных условий. 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 одном учреждении могут находиться пожилые люди с разным физическим состоянием, могут проживать взрослые люди с ограниченными возможностями по здоровью, в том числе немобильные, после инсульта или тяжелые хронические больные.

Представьте себе, что из 30 подопечных, только 1 или 15 могут самостоятельно себя обслуживать, а остальных персоналу надо 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... При этом 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? Почитать лежачим больным? Они делают, что могут, но их время и возможности крайне ограничены. В таких случаях помощь волонтеров необходима, не замещая сотрудников, но создавая дополнительные возможности, улучшая в целом качество обслуживания каждого подопечного.

Следующий выигрыш – изменение отношения общества к таким учреждениям, привлечение помощи от населения. Бюджет дома престарелых, как и любого социального учреждения, ограничен, и включает основные потребности – питание, одежду, медикаменты, содержание здания и зарплаты сотрудников. Волонтеры – это не только дополнительные человеческие ресурсы, но и возможность разнообразить жизнь бабушек и дедушек книгами, журналами, игрушками, простыми мелочами, и самое главное, вниманием и новым опытом, поднимая настроение подопечных.

## 2.9. С какими сложностями может столкнуться учреждение для пожилых людей?

Прежде всего, придут новые люди, полные энтузиазма, но не представляющие, что такое общение со старшим поколением, 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 не 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 социальные учреждения должны проходить строгий отбор. Работать с пожилыми могут только люди, обладающие терпением, умеющие сопереживать, готовые столкнуться с тяжелым физическим и эмоциональным состоянием. Еще на стадии привлечения волонтеров, во время собеседования, в анкетах для кандидатов должны быть вопросы о готовности к общению, например, с людьми с проблемами с памятью, возможному столкновению со смертью подопечных, общению с опечаленными старением людьми, неприятными запахами (увы, физиология!).

На стадии обучения и ориентации необходимо подробно рассказать волонтерам, с кем им придется работать, насколько их представление о пожилom человеке в учреждении может отличаться от их опыта общения с собственными бабушкой и дедушкой. Инструкции, обучающие материалы, соглашение с волонтером учреждения для пожилых людей должны четко очерчивать следующие моменты:

- Вне зависимости от целей, которые преследует волонтер, придя в данное учреждение, права и интересы, потребности подопечных являются высшим приоритетом.
- Правила учреждения написаны для того, чтобы они выполнялись.
- Волонтер делает ТОЛЬКО то, чему обучен. Если возникает необходимость оказания пациенту медицинской помощи, и у волонтера нет медицинского образования или пройденного курса оказания первой медицинской помощи, – необходимо звать специалистов учреждения.
- Волонтер не покупает лекарства или пищу, не одобренную лечащим врачом.
- Волонтер СЛУШАЕТ рассказы подопечных, сочувствует, сострадает, но не высказывает свое отношение к этим историям, тем более не дает оценочных комментариев.
- Волонтер НЕ ОСУЖДАЕТ подопечных или их родственников, признавая их право самостоятельно принимать решения. Это не касается случаев выявления мошенничества или вымогательств третьих лиц от подопечных. В данном случае, если подопечный не будет слушать информацию от волонтера, можно привлечь участкового. Волонтер не должен самостоятельно решать подобные ситуации.
- 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 помогать, 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.

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.

## ШАГИ ПО ПРИВЛЕЧЕНИЮ ВОЛОНТЕРОВ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ ПОЖИЛЫМ НА ДОМУ.

3.1. Целью обслуживания на дому является создание условий, чтобы любой человек мог жить самостоятельно и независимо, в привычном социальном окружении.

3.2. Волонтеры могут оказывать помощь пожилым на дому:

- 1) самостоятельно (сначала, желательно, в паре с опытным наставником),
- 2) в составе волонтерской группы от организации/ волонтерского центра / клуба,
- 3) присоединившись к программе по предоставлению специальных социальных услуг «1 социальный работник по уходу + 2 волонтера» (через Управление труда и социальной защиты или центры социального обслуживания).

3.3. Не все люди преклонного возраста нуждаются в помощи, поэтому важно уметь определить состояние пожилых людей, прежде чем предлагать им волонтерские услуги. Для определения состояния используются опросы, анкеты, изучение медицинской карты. Составляется список потребностей, как часто это необходимо или нужна разовая помощь (например, мелкий ремонт), устанавливается график и временные рамки.

3.4. Волонтеры набираются с помощью различных информационных каналов среди жителей, студентов факультетов, связанных с социальной работой. Также подготавливаются анкеты, вопросы для собеседования (желательно сделать это на национальном уровне при содействии специалистов, привлекаемых Проектным офисом). Подготавливаются обучающие материалы, инструкции, планируется обучение. Для волонтеров в программу «1 социальный работник по уходу + 2 волонтера» необходимо также следовать методическим рекомендациям и привлекать волонтеров старше 18 лет, с обязательным прохождением медицинского осмотра.

3.5. Какие волонтеры и какую помощь могут оказывать:

- **Физическая:** уборка, готовка еду, ремонты (старше 14 лет, пригодные к физическому труду по медицинской справке), медицинский/сестринский уход (только при наличии соответствующего образования и опыта); покупка продуктов/лекарств
- **Досуговая:** общение, в большей степени слушать и слышать, ведение летописи/мемуаров, написание писем, чтение книг/газет, настольные игры, песнопение или игра на музыкальных инструментах.
- **Интеллектуальная:** обучение языкам, компьютерной грамотности, расширение кругозора (изучение новых тем, профессий).
- **Сопровождение:** транспортировка в поликлинику/банк/к нотариусу (на собственной машине, общественном транспорте/такси), прогулка, проводить/встретить со встречи с друзьями, проведение выездных экскурсий/пикников (по состоянию здоровья, можно для группы пожилых).

### Принципы волонтерской помощи пожилым людям на дому

(из опыта Фонда «старость в радость»):

- волонтер оказывает разовую помощь, и не обещает регулярно навещать, приходить и помогать,
- волонтер не помогает, если человек живет не один, а вместе с родственниками,
- волонтер не приводит с собой детей,
- волонтер не покупает за свой счет продукты, лекарства, вещи,
- волонтер не оказывает патронажные услуги, не делает массаж, медицинские манипуляции (если только не имеет профессионального медицинского образования),
- волонтер не дает подопечному номер своего личного мобильного телефона до встречи (потом только по обоюдному согласию),

3.6. В случае привлечения волонтеров организацией или инициативной группой, а также под программу «1 социальный работник по уходу + 2 волонтера», необходимо составить письменное соглашение с волонтером, где указываются сроки, задачи, ответственность волонтера и социального работника, обязательства организации/группы касательно координации усилий, объемов работ, мониторинга и контроля работы, возмещения расходов (например, на транспорт, ремонт и т.п.). В программе «1 социальный работник по уходу + 2 волонтера» непосредственную наставническую функцию выполняет социальный работник, однако организатор волонтерской группы для данной программы обязательно должен выделить координатора для решения организационных вопросов и для поддержки волонтеров.

3.7. Обучение волонтеров. Этот этап состоит из теоретической и практической части. Изучение особенностей физиологии старения, видов возможной помощи пожилым, мерам безопасности необходимо на первом этапе. Хорошим ресурсом послужит пособие Амеличевой Л. «Срочно требуются внуки. Материалы для волонтеров». Далее, первые несколько посещений подопечных на дому должны проходить с более опытным наставником, чтобы подопечные чувствовали себя в безопасности, и волонтеры-новички постепенно вникали в практику обслуживания на дому. Важно помнить о жилищных условиях подопечных, поскольку не везде они могут принять группу волонтеров, если жилище маленькое или отсутствуют условия/мебель для размещения более двух волонтеров. Это также и возможность для волонтеров понять, сможет ли общаться с данным подопечным, подходит ли волонтеру виды помощи, которую надо оказывать в этом доме. Если волонтер не сможет найти общий язык с подопечным, или поймет, что не сможет быть полезным в конкретном доме, то можно предложить другие виды помощи другим подопечным, или перевести волонтера на решение организационных вопросов, поиск спонсоров или работу с документами.

3.8. Обеспечение ротации, привлекая новых волонтеров и подключая их к работе с более опытными волонтерами-наставниками.

3.9. Проведение регулярных встреч с волонтерами (желательно в неформальной обстановке) со сбором обратной связи, разбором проблем, определением потребностей в дополнительном обучении и планированием дальнейших шагов. Координатору от организации необходимо периодически справляться об уровне удовлетворенности пациентов касательно деятельности волонтеров.

## 4

### ШАГИ ПО РАЗВИТИЮ СОЦИАЛЬНЫХ ВОЛОНТЕРСКИХ ПРОЕКТОВ ДЛЯ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ НА БАЗЕ НКО.

Общественные организации играют важную роль в реализации социальных проектов для старшего поколения. Кроме привлечения волонтеров, организации могут находить источники финансирования или другие ресурсы, необходимые для оказания поддержки как учреждениям, где находятся люди преклонного возраста, так и помощи для одиноко проживающих пожилых людей.

Часто районные библиотеки или дома культуры становятся центром социализации местных стариков – они организуют чаепития, концерты или танцы, где выступают сами посетители или приглашенные ансамбли. На такие мероприятия спонсоры часто приезжают с подарками и даже накрывают столы, а волонтеры устраивают праздничную программу.

Что еще может делать НКО для пожилых людей? Создавать и реализовывать проекты по защите прав пожилых, профилактике насилия над пожилыми людьми, обучать пожилых основам безопасности и защите от мошенников.

Важными проектами могут стать центры дневного пребывания для бабушек и дедушек – пространства, где они могут общаться, творить, получать правовую и финансовую помощь, создавать даже свои проекты. В такие центры легче привлечь волонтеров, спонсоров, партнерские организации. В Казахстане существует такая практика, например, ОО «Ардагер» в г. Нур-Султан. На базе центра открыты секции йоги, фитнеса, танцев, предлагаются курсы компьютерной грамотности, иностранных языков, проводятся общие праздники. На территории центра могут находиться до 50 человек.

Общественные организации могут менять системный подход в долговременном уходе за пожилыми, внедряя новые штатные единицы культурологов и арт-терапевтов, повышая квалификацию сотрудников учреждений или обучая дополнительных социальных работников по уходу за пожилыми людьми на дому. Российский фонд «Старость в радость» имеет уникальный опыт развития от волонтерского движения до выстраивания системы помощи пожилым людям на государственном уровне.

В рамках реализации Года Волонтера появилась уникальная возможность для сотрудничества государственных социальных служб и НКО в рамках программы «1 социальный работник + 2 волонтера». Основной упор необходимо сделать на подбор и обучение волонтеров, а также на построение командной работы социальных работников и волонтеров. В предыдущем подразделе уделено внимание данным вопросам. Важно привлечь к обучению профессионалов, которые могут помочь волонтерам выстроить стратегию общения со старшим поколением на основании полученных знаний, обсудить различные возможные ситуации из опыта социальных работников, продумать стратегии реагирования и механизм совместной деятельности на дому социального работника и волонтеров.



## РАЗДЕЛ III.

### ЕСЛИ Я ХОЧУ СТАТЬ ВОЛОНТЕРОМ В ПРИОРИТЕТНОМ НАПРАВЛЕНИИ: BIRGEMIZ QAMQOR



**QAMQOR**  
birgemiz

## 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):

### ПРИМЕР ТАБЛИЦЫ/СПИСКОВ «МОИ НАВЫКИ»:

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 сообщать 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 QAMQOR

Волонтерство для пожилых людей требует огромной терпеливости, понимания процесса старения, желания улучшить качество жизни хотя бы одного пожилого человека. Здесь важно помнить и помогать, прежде всего, своим родным бабушкам и дедушкам, особенно, если они проживают рядом.

Если вы выберете волонтерство в данном направлении, 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 учреждений по отношению к волонтерам, а также какие существуют возможности для волонтеров.

Чтобы начать помогать старшему поколению, правильнее будет найти волонтерскую группу или общественную организацию, которая может обучить и направить к нуждающимся старикам или в дом престарелых. Кроме того, можно узнать, как присоединиться к программе «1 социальный работник + 2 волонтера», реализуемой в рамках Года волонтера.

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, обратитесь в деканат за информацией о волонтерских программах вашего учебного заведения.

Но, если у вас по соседству живет пожилой человек, которому, как вы предполагаете, необходима помощь и уход, то, прежде, всего, проведите оценку его/ее физического состояния, активности, способности самостоятельно выполнять действия (и какие – ходить в магазин, мыться, убираться), интеллектуальной сохранности, психоэмоционального состояния, социального окружения (есть ли родственники и как часто появляются) и материальное состояние.

Какие потребности у данного человека? Внимание, общение, горячий обед, сходить за продуктами или съездить в поликлинику, сделать ремонт или что-то на досуге (почитать, попеть, потанцевать).

Как часто необходима помощь? Справитесь ли сами или необходима группа поддержки (только не дети)? Поверит ли вам сосед, впустит ли? Есть ли у него прикрепленный социальный работник?

Если пожилому человеку необходим постоянный или медицинский уход ввиду ухудшившегося физического или умственного состояния, лучше передать информацию о подопечном в уполномоченный орган труда и социальной защиты.

В желании помочь нуждающимся бабушкам и дедушкам, важно помнить, что волонтер – это человек. Невозможно помочь и спасти всех стариков. В их жизни существуют ситуации, в которых волонтер помочь не в силах, и достаточно бывает просто выслушать и посочувствовать. Беритесь только за одно дело за раз – купить продукты один раз в неделю, сопроводить в церковь один раз в месяц. Не бойтесь отказать, если просят сразу сделать ремонт. Лучше отказать, чем не выполнить. Заботьтесь о себе – обсуждайте с кем-нибудь важным для вас полученный опыт, занимайтесь своими собственными делами, а не только делами подопечного. Обучайтесь, привлекайте друзей к волонтерству для старшего поколения, потому что:

### КАЖДЫЙ ЧЕЛОВЕК ЗАСЛУЖИВАЕТ ДОСТОЙНУЮ СТАРОСТЬ!

Даже одно доброе дело может помочь вам стать волонтером в направлении BIRGEMIZ QAMQOR:

- Изучить азы геронтологии;
- Узнать о самочувствии соседей старшего возраста, нужна ли им помощь;
- Собрать необходимые гигиенические средства (памперсы, мыло, полотенца) и передать в учреждение для пожилых людей (привлеките к сбору друзей, сотрудников, соседей);
- Помочь с поездкой – сопроводить до поликлиники или магазина;
- Организовать творческие занятия/турниры по шахматам среди старшего поколения или соревноваться с младшими, например, по субботам (даже один раз в месяц);
- Взять уроки вязания/рукоделия у одиноко проживающей пожилой бабушки;
- Стать волонтером в доме престарелых.

**Если у вас есть таланты или узкопрофильное образование (социальная работа, медицина, юриспруденция, IT) или вы еще только учитесь, то вы можете стать волонтером в направлении BIRGEMIZ QAMQOR, начав с простого:**

- Измерять давление соседским бабушкам и дедушкам;
- Фотографировать одиноких стариков и вручать им фотографии в рамках;
- Проконсультировать по юридическим вопросам;
- Обучить пользоваться компьютером, смартфоном;
- Организовать праздник для пожилых;
- Оказывать медицинский/сестринский уход;
- ...

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 по работе с пожилыми людьми, 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 (ШАБЛОН)

### ВОЛОНТЕРСКИЙ ЦЕНТР

#### «ДАРИ ДОБРО»

создает уют в домах одиноких бабушек и дедушек.

Нам нужна помощь ребят, которые умеют хорошо убираться, мыть посуду и окна!

Приглашаются школьники от 14 лет, студенты, и все желающие помочь пожилым людям.

**ОБУЧИМ «УБОРОЧНЫМ»**

**ПЕСНЯМ, ТАНЦАМ, РЕЧЕВКАМ.**

**ВАС ЖДУТ УЛЫБКИ**

**И ОГРОМНАЯ БЛАГОДАРНОСТЬ  
ОТ НАШИХ ЧИСТЮЛЬ!**

Анкету можно выслать на почту:  
[dari-dobro@gmail.com](mailto:dari-dobro@gmail.com)  
Или на вастап: 8-777-000-00-00



## ОБЪЯВЛЕНИЕ ПО ПОИСКУ ВОЛОНТЕРОВ (ШАБЛОН)

### ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ОТКРЫВАЕТ ДВЕРИ ДЛЯ ТВОРЧЕСКИХ ВОЛОНТЕРОВ.

Наши бабушки и дедушки хотят рисовать, играть в настольные игры, петь и даже танцевать!

Мы ждем ребят, которые готовы 1 раз в неделю (по субботам) заниматься с очень усердными учениками в нашем центре!

**ОСОБЕННО ЖДЕМ ВОЛОНТЕРОВ, ГОТОВЫХ  
ОБУЧАТЬ НАШИХ ПОСТОЯЛЬЦЕВ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ  
INSTAGRAM И WHATSAPP**



**Напишите нам о себе, своем хобби и какой кружок будете вести.**

В центр допускаются волонтеры от 18 лет, обязательно наличие медицинской справки проф.осмотра.

Приветствуются собственные материалы для творчества.

**Email: centr@astana.gov Тел: 8-777-000-00-00**

#### Приложение 4. Техника безопасности

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

- Безопасность и охрана в здании
- Дресс код
- Пользование телефоном/фотографирование в здании/подопечных
- 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
- Основ безопасности и борьбы с мошенниками
- Вопросы о процессе старения – чего ожидать
- Личные посетители
- Употребление наркотических веществ, курение
- Домашнее насилие
- Насилие в отношении пожилых людей
- Как опознать инфаркт/инсульт

Приложение 5. Список добрых дел

**Даже одно доброе дело может помочь вам стать волонтером в направлении BIRGEMIZ QAMQOR:**

- Изучить азы геронтологии;
- Узнать о самочувствии соседей старшего возраста, нужна ли им помощь;
- Собрать необходимые гигиенические средства (памперсы, мыло, полотенца) и передать в учреждение для пожилых людей (привлеките к сбору друзей, сотрудников, соседей);
- Помочь с поездкой – сопроводить до поликлиники или магазина;
- Организовать творческие занятия/турниры по шахматам среди старшего поколения или соревноваться с младшими, например, по субботам (даже один раз в месяц);
- Взять уроки вязания/рукоделия у одиноко проживающей пожилой бабушки;
- Стать волонтером в доме престарелых;
- ...

- **Если у вас есть таланты или узкопрофильное образование (социальная работа, медицина, юриспруденция, IT) или вы еще только учитесь, то вы можете стать волонтером в направлении BIRGEMIZ QAMQOR, начав с простого:**
- Измерять давление соседским бабушкам и дедушкам;
- Фотографировать одиноких стариков и вручать им фотографии в рамочках;
- Проконсультировать по юридическим вопросам, помочь с денежными расчетами;
- Обучить пользоваться компьютером, смартфоном;
- Организовать праздник для пожилых;
- Оказывать медицинский/сестринский уход;
- ...

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 подопечных 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 подопечных	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/dobrovoltzy/>
- 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/МАТЕРИАЛЫ О ВОЛОНТЕРСТВЕ В СФЕРЕ ПОМОЩИ ПОЖИЛЫМ ЛЮДЯМ:**

- 1) Амеличева Л. Срочно требуются внуки. Материалы для волонтеров.
- 2) Фонд «Старость в радость» <https://starikam.org/>
- 3) Вектор добровольчества — старшее поколение. Онлайн сервисы – Библиотека (через поиск в названии «пожилых») <http://kdobru.ru/resources/lib/>
- 4) Социальное волонтерство. Теория и практика. Об опыте добровольческого движения «Даниловцы»
- 5) Региональный общественный фонд помощи престарелым «ДОБРОЕ ДЕЛО» <http://dobroedelo.org/>



## ОБЩИЕ ВИДЫ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ ПОМОЩИ ПОЖИЛЫМ ЛЮДЯМ:

### Организации, принимающие пожилых людей в Казахстане:

- Дом престарелых
- Дом сестринского ухода
- Центр оказания специальных социальных услуг
- Дирекция социального жилого дома для одиноких пенсионеров, инвалидов, одиноких супружеских и семейных пар пенсионного возраста
- Центр дневного пребывания для лиц пенсионного возраста
- Пансионат для пожилых людей

### Далее вы можете продолжить список:

- ...
- ...
- ...
- ...

№	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	Председаель 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 Уральяска, 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	Букенова Карлыгаш Тарғыновна	+77752232997 +77029974473	

№	НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	ГОРОД	ФИО РУКОВОДИТЕЛЯ	КОНТАКТЫ	СОЦСЕТИ
25.	Координационный центр волонтеров «КомандаSOS»	Алматы	Левандий Сергей	+7 701 739 6002	
26.	Корпоративный фонд «Болашак» 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://zhambylzhashary.kz/">http://zhambylzhashary.kz/</a> <a href="https://vk.com/zhambylzhashary">https://vk.com/zhambylzhashary</a> <a href="https://www.facebook.com/ZhambylZhastary/">https://www.facebook.com/ZhambylZhastary/</a> <a href="https://www.instagram.com/zhambylzhasharyst">https://www.instagram.com/zhambylzhasharyst</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 Ақтобе»	Ақтобе	Жумағазиева 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	@radaurl, @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 Кызылорды»	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">https://vk.com/kzovol</a> , <a href="https://www.instagram.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@mail.ru	
55.	ОО "Даму -Ұлытау"	Жезказган	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/oksnavolkovamixalskya">https://www.instagram.com/oksnavolkovamixalskya</a>
61.	ОО «МИГДАЛЬ»	Костанай	Алексанин Владимир Вадимович	+7 702 854 0732	
62.	ОО «Молодежное общество инвалидов»	Тараз	Тулегенов 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 Ботакөз 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	Сиюнов Сагатбек Куанышбаеви	+7 771 692 52 52, +7 707 771 00 91	<a href="https://vk.com/club180567637">https://vk.com/club180567637</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.
5. Закон Республики Казахстан от 15 декабря 2006 года № 207-III «О культуре» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 10.01.2020 г.)
6. Qazaqstan Tarihy. Веб-портал по истории Казахстана <https://e-history.kz/>
7. Амеличева Л. Срочно требуются внуки. Материалы для волонтеров.
8. Социальная добровольческая помощь и услуги людям старшего поколения (Том I). Добровольцы – старшему поколению. Сборник статей, методических и аналитических материалов по вопросам повышения качества жизни людей старшего поколения.
9. Социализация людей старшего поколения (Том II). Добровольцы – старшему поколению. Сборник статей, методических и аналитических материалов по вопросам повышения качества жизни людей старшего поколения.

