

Грант S01-0175

**ФОНД ЕВРАЗИЯ**

Агентство по  
Международному  
Развитию Соединенных  
Штатов Америки

**МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ  
«ШКОЛА КООРДИНАТОРОВ»**

Автономная  
некоммерческая  
организация  
«Ассоциация женщин Поволжья»  
проект «Самарский Центр  
развития добровольчества»

г. Самара, 2002 год

Грант S01-0175

**ФОНД ЕВРАЗИЯ**

Агентство по  
Международному  
Развитию Соединенных  
Штатов Америки

**МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ  
«ШКОЛА КООРДИНАТОРОВ»**

Автономная  
некоммерческая  
организация  
«Ассоциация женщин Поволжья»  
проект «Самарский Центр  
развития добровольчества»

г. Самара, 2002 год

## Содержание:

- I Раздел**            **2001 ГОД – МЕЖДУНАРОДНЫЙ ГОД  
ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА**
- II Раздел**            **ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ В  
ОРГАНИЗАЦИИ**
- III Раздел**           **УЧЕТНО-ОТЧЕТНЫЕ ФОРМЫ РАБОТЫ С  
ДОБРОВОЛЬЦАМИ**
- IV Раздел**           **ДОБРОВОЛЬЦЫ: ОТБОР, ПОДГОТОВКА,  
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, СОПРОВОЖДЕНИЕ**  
(Автор-составитель: кандидат психологических наук,  
член-корреспондент МПА,  
Березин Сергей Викторович)
- V Раздел**            **ЮРИДИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ С  
ДОБРОВОЛЬЦАМИ**

## РАЗДЕЛ I

### 2001 ГОД – МЕЖДУНАРОДНЫЙ ГОД ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА

Впервые Всеобщая Декларация Добровольцев была разработана и принята на конференции Международной Ассоциации Добровольческих Усилий (IAVE) в Париже в 1990 году. С момента принятия первой Декларации прошло 11 лет. Вместе с происходящими в мире изменениями, естественно, пересматриваются и взгляды на роль волонтерского движения.

Значение первой в истории человечества Всемирной Декларации Добровольцев трудно недооценить. В ней была сформулирована идея, основные принципы и цели движения, права и ответственность добровольцев, а также взаимоотношения с организациями, с которыми они сотрудничают. Именно необходимость определения современного понятия "добровольчество" и его важнейшей роли в обществе послужила причиной пересмотра основных ее положений. А вернее сказать, не "пересмотра", а "расширения".

Поскольку Декларация именуется Всеобщей, это значит, что она отражает взгляды людей во всех уголках мира.

С октября 1999 года по сентябрь 2000-го Международная Ассоциация Добровольческих Усилий проводила всемирный диалог, в котором обсуждались достоинства и недостатки Декларации, отметившей свой десятилетний юбилей. Цель дискуссии - подготовить материал для утверждения нового документа. Так, сначала была собрана база по проекту новой Декларации. В течение трех месяцев Всемирный Комитет работал над новым вариантом документа.

В нашей стране обсуждение Всеобщей Декларации Добровольцев было организовано представительством Международной Ассоциации Добровольцев в России и проводилось в рамках подготовки к Международному Году Добровольцев. Предложения и комментарии разработаны на основе замечаний, поступивших в ходе дискуссии, а также мониторинга и анализа информации, материалов веб-сайтов, телеконференций, документов крупных добровольческих мероприятий, включая форумы, семинары, акции НКО России.

Можно сказать, что "старая" Декларация стала своеобразным "стержнем", на который с годами нанизывались новые идеи и опыт. На рубеже веков происходит переосмысление основной роли и предназначения добровольчества. Если раньше оно воспринималось как оказание помощи нуждающимся, то теперь – это польза для себя и всего общества.

Кто такой доброволец? Это человек, который не желает сидеть, сложа руки, а проявляет социальную активность, кто использует право свободного объединения в мирные ассоциации, а значит, полноценно участвует в общественной жизни.

Чем отличаются классические добровольцы от добровольцев «модернизированных»? На первый взгляд, ничем. Они так же придерживаются философии движения, сформулированной Фондом «Точки света» (США): «Вам

не нужен исключительный талант, только желание помочь. Вам не нужно тратить много свободного времени. Только готовность поделиться тем временем, которое вы можете себе позволить. Вам не нужно спасти целый мир. Просто постарайтесь сделать жизнь хотя бы одного человека лучше...»

При обсуждении новой редакции Декларации предлагалось не только призвать правительства к партнерству, но и потребовать от них обязательств за официальное признание важной роли добровольцев и формирование политики, направленной на поддержку добровольческой деятельности.

Кроме того, предполагалось включить в новую Декларацию положение, при котором «мировое сообщество и международное добровольческое движение должно стремиться к тому, чтобы уже в начале первого десятилетия третьего тысячелетия по возможности не осталось ни одной страны в мире без поддержки добровольных гражданских инициатив».

Провозглашение 2001 года Международным Годом Добровольцев подчеркивает не только официальное признание волонтерства как важнейшего ресурса развития общества и продвижения человеческих ценностей, но и символический смысл третьего тысячелетия – эры добровольчества.

1997 год – работая в тесном контакте с программой «Добровольцы ООН» Международная Ассоциация добровольческих Усилий (IAVE) добилась принятия Генеральной Ассамблеи ООН резолюции об объявлении 2001 года Международным Годом Добровольцев.

1998 – 2001 годы – планирование, подготовка и проведение всемирного празднования Международного Года Добровольцев.

«Сделать идею добровольцев важной для как можно большего числа людей, сделать ее ведущей силой перемен за социальную справедливость и за лучшее будущее».

1998 год – на XV Всемирной конференции IAVE (Эдмонтон, Канада) началась подготовка к Международному Году Добровольцев. Президент IAVE – Кенн Аллен призвал волонтеров всего мира сконцентрировать энергию молодежи на том, что наиболее важно для общества, определиться с руководством, оценкой и поощрением добровольческих усилий, продумать, как повысить престиж добровольчества. За три года Международной Ассоциацией Добровольческих Усилий предпринято немало, чтобы 2001 год стал годом добровольцев реально, а не только по официальным документам.

1999 год – Ярмарка добровольческих усилий в Ливане; Национальный семинар о перспективах социальной добровольческой службы; Первая французская конференция «Дни добровольца» в Париже; региональный семинар в Пекине проведенный Международной Федерацией Красного Креста и Красного Полумесяца по проблемам добровольчества для Юго-Восточного и Восточно-Азиатского обществ; симпозиумы, ремесленные ярмарки, презентации различных НКО в Бразилии; 5 декабря ООН объявляет Международным Днем Добровольцев.

2000 год – проходит ток-шоу, посвященное Международному Году Добровольцев в Намибии; Национальный комитет Уганды – программа «Улучшение социально-экономических условий Уганды через

добровольчество»; Западно-африканская конференция, посвященная Международному Году Добровольчества прошла в Нигерии; открыта новая веб-страница в поддержку Международного Года Добровольцев, которая становится координатором добровольческой деятельности по всему миру в Интернете.

Это далеко не полный обзор подготовки к Международному Году Добровольцев.

В России за последние несколько лет добровольчество стало заметным явлением, получая признание в некоммерческом секторе. По статистическим данным, более 40% российских граждан готовы к безвозмездному труду. В действительности лишь около 2% волонтеров участвуют в работе российских НКО на добровольной основе.

Особенностью отечественного добровольческого движения можно считать то, что оно создавалось практически при полном отсутствии профессиональных знаний, опыта и методик. Конечно, добровольчество в нашей стране, как и в любом другом государстве, имеет свои исторические корни. Однако, в силу ряда обстоятельств, наши соотечественники долгое время были лишены возможности развивать собственные инициативы и осуществлять право свободного выбора.

Первый масштабный опыт добровольчества в России связан с развитием демократических преобразований. С 1991 года начались интеграционные процессы с мировым добровольческим движением: из стран Европы и США были получены первые рекомендации о деятельности неправительственных организаций и добровольных усилий, а также серьезная финансовая поддержка.

В 1993 году в Москве прошла Конференция Европейских волонтеров, организованная Европейским Центром Волонтеров (CEV) и Международной Ассоциацией Добровольческих Усилий.

В 1994 году был проведен опрос среди российских добровольцев: главными мотивами своей деятельности они назвали стремление к строительству более справедливого и свободного общества, желание быть социально полезными другим людям, доброту, энтузиазм, равнодушное отношение к происходящему вокруг, желание реализовать себя и свои инициативы.

В 1995 году состоялся I Московский Форум добровольцев, собравший 280 участников из 5-ти городов России. Была организована «Неделя добровольческих усилий», в результате которой более 10-ти тысяч пожилых людей и инвалидов получили конкретную помощь. В этом же году 5 декабря в нашей стране впервые вместе со всем миром отмечался Международный День Добровольцев. На II Российском Форуме добровольцев в 1996 году уже приняли участие 175 организаций из 20-ти регионов России.

В ноябре 1997 года Генеральная Ассамблея ООН при поддержке 123 стран мира провозгласила 2001 год Международным Годом Добровольцев. 170 российских НКО обратились в Правительство РФ и штаб-квартиру ООН с заявлением о поддержке Международного Года Добровольцев. В рамках подготовки к Международному Году Добровольцев 15 апреля 2000 года по

инициативе международных организаций состоялся Первый Всемирный День молодежного служения, прошедший под девизом: «Молодежь изменяет мир». Это был проект мирового масштаба в поддержку молодежных социальных инициатив, добровольческих организаций и центров, а также участников различных молодежных добровольческих программ.

Миллионы молодых людей из 27 стран мира представили и воплотили свои общественной значимые проекты, программы, акции.

Цель Всемирного Дня молодежного служения – признать и активизировать вклад, который вносит молодежь в решение проблем общества посредством добровольческой деятельности. Его основные задачи – привлечение внимания к роли молодежи в социальной жизни страны и вовлечению молодых людей в служение обществу.

В декабре в Новосибирске состоялся Международный Форум по развитию добровольческой активности юных граждан «Молодежь и добровольчество», на котором, в частности, определялись приоритеты развития добровольчества в Сибирском регионе в Международный Год Добровольцев 2001 года. В итоговом документе сказано: В преддверии Международного Года Добровольцев можно с уверенностью сказать, что добровольчество в России становится массовым движением. Почти во всех регионах существуют организации, с успехом привлекающие граждан к волонтерской деятельности. Добровольчество как явление можно считать частью российской традиции, которая прошла через Российскую империю и Советский Союз. Международный Год Добровольцев – поистине уникальная возможность для широкого распространения идей волонтерства в российском обществе, а также для проверки силы этого движения. Чтобы использовать этот шанс, необходимы скоординированные усилия всех организаций, развивающих добровольчество в нашей стране. Признавая значимость деятельности во всех направлениях, важно отметить, что существуют приоритетные области развития добровольчества, которые являются критическими для дальнейшего продвижения».

Нет сомнения, что молодежное добровольчество – это эффективная стратегия формирования сильной молодежи, а значит, и сильного общества. Именно через добровольное служение и деятельность НКО происходит накопление «социального капитала», который, как уже признано в мировой практике, не менее значим для благополучия и процветания страны, чем капитал финансовый.

Развитие инфраструктуры добровольческого движения России включает:

- Создание современной научно-методической базы для проведения исследований, подготовки лидеров и организаторов движения;
- Формирование сети местных и региональных добровольческих центров, создающих условия и возможности реализации потребности людей участвовать в добровольной общественно-полезной деятельности;
- Содействие и поддержку развитию местных сообществ, добрососедских и гражданских инициатив, направленных на решение общих проблем и

оказание практической помощи социально незащищенным слоям населения;

- Поддержку и стимулирование участия работников коммерческих организаций, компаний и корпораций в добровольческой деятельности в целях повышения социальной ответственности российского бизнеса;
- Вовлечение и мотивирование представителей всех социальных слоев общества и возрастных категорий для участия в общественно полезной деятельности с уделением особого внимания развитию молодежного и семейного добровольчества;
- Организацию систематического обучения, тренингов по вопросам планирования и управления добровольческими программами, развитием людских ресурсов;
- Распространение и творческую разработку российского и зарубежного опыта добровольчества, его концепции и философии путем развития международного сотрудничества, совершенствования механизмов обмена информацией в регионах, в масштабах страны и мирового сообщества;
- Разработку системы стимулов и наград за добровольное служение людям и обществу.

В нашей стране предстоит предпринять значительные целенаправленные усилия, чтобы добровольная деятельность граждан была признана и заняла важное место в жизни российского общества. В числе основных задач – концептуально и научно обогатить теорию российского добровольчества, интегрировать ее в образовательный и воспитательный процессы, разработать и создать законодательно-правовую, научную и практическую базы добровольной общественной деятельности в Российской Федерации.

Анализ развития добровольчества подтверждает необходимость проведения данной деятельности на профессиональной основе, системной базе знаний и практического опыта, в котором нуждаются как организации, непосредственно использующие труд добровольцев в своей деятельности, так и органы государственной власти, формирующие и реализующие государственную социальную политику.

Вопрос развития и поддержки добровольческого движения сегодня чрезвычайно актуален и требует внимания и участия на всех уровнях общества. Эффективное добровольчество – это инструмент сплочения людей, который в условиях официального признания и поддержки со стороны государства и общества сможет способствовать значительному снижению остроты существующих в России социальных проблем.

## РАЗДЕЛ II

### ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ В ОРГАНИЗАЦИИ

Волонтеры могут заниматься делами, которыми никогда не стали бы заниматься на оплачиваемой работе. Волонтеры, отдающие свое время и усилия организации, хотят быть ее частью. Они хотят иметь право голоса и влиять на решения организации. Фактически то, что другие интересуются их мнением и учитывают их точку зрения, подтверждает значимость волонтеров для организации. Возможность влиять даже на самую малую часть работы организации является специальным видом мотивации, потому что человек чувствует себя частью организации в целом.

Для организации важно четко решить, зачем ей нужны волонтеры и что каждый из них будет делать.

Но если не анализировать и не оформлять письменно свои собственные потребности, то в результате волонтеры получают любую работу - лишь бы были заняты! - либо их просят выполнять все самое неинтересное и скучное.

Прежде, чем организация займется поиском волонтеров, стоит подумать, что она может им предложить. Например, это может быть приятная атмосфера, престиж работы в определенной организации или опыт работы по профессии. После того, как организация определила свои нужды, тип необходимого ей человека, как обучать, готовить, поддерживать и поощрять его - можно задуматься о том, как лучше найти подходящую кандидатуру.

Для подбора волонтеров можно использовать разные методы, включая:

- Опросы друзей и коллег
- Публичные объявления
- Беседы с друзьями друзей
- Проведение интервью
- Плакаты
- Участие в собраниях других групп

Основным элементом эффективного призыва является ясное определение работы волонтера. Организация должна определить работу, которую будет выполнять волонтер, и подчеркнуть важность ее для успеха всей программы. Не следует искать волонтеров просто, например, для приготовления еды для бедных и старых, а лучше привлечь людей к решению проблемы недоедающих и одиноких престарелых, или обеспечения нормальных жизненных условий для безнадежно больных. Важно привлекать людей к решению реальных жизненных проблем.

Если же нужны волонтеры не для работы с нуждающимися людьми, а, например, для офисной или административной работы, то следует подчеркнуть важность этих функций для решения проблемы в целом. Например, не следует подбирать людей для фандрайзинга, но постараться убедить их, что "Достижение нашей главной цели, а именно: помощь бедным и немощным, затруднено недостатком людей, готовых организовать рекламную кампанию или сбор средств". Такое заявление поможет потенциальным кандидатам

понять, что время, которое они потратят на отправку писем с просьбами о финансовой поддержке, является важным вкладом в проект.

Людей, откликнувшихся на обращение о волонтерах, следует пригласить на общую информационную встречу для знакомства с программой организации и имеющимся фронтом работ.

Тем, кто заинтересуется, раздаются анкеты с вопросами об их мотивах работать в качестве волонтеров; какой вид работы им наиболее интересен; об ожиданиях, связанных с деятельностью в организации; о предыдущем опыте волонтерской работы; в какое время они могут работать; о необходимости обучения; об их ограничениях (например, здоровье, транспортные проблемы). Надо выяснить возраст кандидатов, пол, образование, профессиональный опыт, адрес, номер телефона и проинформировать их о времени получения ответа от организации.

Если организация решила набрать группу волонтеров для выполнения краткосрочной работы, не требующей специальной подготовки (например: изготовление конвертов, приклеивание марок), то необходимости в проведении длинного интервью с кандидатами нет. Можно просто встретиться с группой скаутов, студентов или жителями дома престарелых, представить организацию и описать работу. Все, кто заинтересуется, пусть запишут свое имя на листе бумаги. Другие методы включают использование плакатов, заметки в прессе, радио-объявления, листовки, лекции, приглашения, индивидуальные беседы.

Ключевой метод вовлечения волонтеров в организацию - это приобщение их к миссии организации. Миссия - это значимость решаемых организацией проблем, признаваемых ценностей и определение конкретных задач, стимулирующих деятельность членов организации.

Причинами проявления интереса к волонтерской работе являются те специфические нужды людей, которые они могли бы разрешить при выполнении этой работы.

Часто в качестве мотива для волонтерской работы выступает потребность в контактах с другими людьми и преодоления чувства одиночества. Для таких людей важно найти свое место в группе. Группа дает своим членам чувство локтя, принадлежности, безопасности и поддержки. Ответы на вопросы, ниже перечисленные, могут служить руководством для комплектования состава с точки зрения мотивации людей:

#### 1. САМОРЕАЛИЗАЦИЯ

- Могут ли они использовать свои таланты/возможности?
- Могут ли они подняться на собственную вершину в соответствии с их талантами?
- Могут ли они быть творческими личностями?
- Могут ли они быть удовлетворены работой?

#### 2. ОЦЕНКА

- Получают ли они одобрение среди равных?
- Получают ли они одобрение окружающих?

- Будут ли их достижения разделены семьей?
- Могут ли специальные работы или места быть названы именами людей, их выполняющих?

### 3. СОЦИАЛЬНЫЕ

- Могут ли добровольцы встретить новых людей?
- Могут ли они знакомиться с другими, если они новички?
- Могут ли они строить личные отношения (как семья и т.д.)?
- Могут ли они быть заметными в хорошо известных организациях?

### 4. БЕЗОПАСНОСТЬ

- Могут ли добровольцы обучаться новому мастерству, чтобы сохранить и получить работу?
- Могут ли добровольцы обращаться за характеристикой, чтобы получить работу?
- Обеспечивает ли Ваша организация большую безопасность по сравнению с обычной жизненной ситуацией?

### 5. ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ

- Можете ли Вы предложить бесплатное питание или медицинское обслуживание при благотворительной работе?
- Люди отвечают положительно, когда работа им предлагается в соответствии с их собственными мотивациями.

### Функции координатора по работе с добровольцами

Координатор по работе с добровольцами, безусловно, должен иметь лидерские качества. Только лидер способен организовать работу людей, да еще бесплатную работу! Как же распознать лидера?

Приводим Вашему вниманию девять черт лидера:

- **ЭНТУЗИАЗМ.** Эта черта подразумевает оптимизм и надежду. Еще ни один пессимист не становился крупным лидером. Для пессимиста любые возможности полны трудностей, оптимист же в каждом препятствии видит открывающиеся возможности. Лидер всегда мыслит позитивно.
- **НАДЕЖНОСТЬ.** Лидер честен и открыт во всех своих делах и взаимоотношениях. Лидер должен быть достоин доверия тех, кто следует за ним. Он должен быть глубоко порядочным человеком.
- **ДИСЦИПЛИНИРОВАННОСТЬ.** Он способен вести за собой других, потому что и сам умеет подчиняться приказам. Человек с задатками лидера будет работать, когда другие попусту тратят время, будет учиться, когда все остальные спят.
- **УВЕРЕННОСТЬ.** Если лидер не верит в себя, никто в него не поверит.
- **РЕШИТЕЛЬНОСТЬ.** Когда все факты налицо, истинный лидер быстро найдет четкое решение. Он не поддается искушению оттянуть момент выбора. Нерешительность в чрезвычайной ситуации свидетельствует о неспособности руководить.

- **МУЖЕСТВО.** Самый мужественный человек - тот, кто больше всех боится, но умеет преодолеть свой страх.
- **ЧУВСТВО ЮМОРА.** Иначе говоря, способность подмечать смешные или странные стороны жизни. Хороший лидер знает, как важно умение рассмешить.
- **ВЕРНОСТЬ,** то есть постоянство, стойкость и преданность делу. Отсутствие верности у лидера может разрушить организацию. Группа должна быть верна лидеру, но и лидер обязан верным своей группе.
- **БЕСКОРЫСТИЕ.** Лидер способен забыть о себе во имя других. Самосохранение считается главным законом природы, но главный закон лидерства - самопожертвование.

### Координатор должен:

- Обеспечивать разумную регламентацию добровольческой деятельности, определять пределы добровольческого сотрудничества, ясно формировать задачи и уважительно относиться к функциям каждого;
- Поручать каждому деятельность, которая ему больше всего подходит, обеспечивая необходимое обучение и помощь;
- Обеспечивать регулярное подведение итогов деятельности и их обнародование;
- Обеспечивать, в случае необходимости, компенсацию риска, связанного с деятельностью добровольцев, а также ущерба, невольно наносимого третьими лицами в результате деятельности добровольцев;
- Обеспечивать всеобщий доступ к добровольческой деятельности, возмещая, в случае необходимости, произведенные расходы;
- Предусматривать методы прекращения добровольцами своей деятельности, как по инициативе организации, так и по их собственной.

### ОРГАНИЗАЦИЯ ПОИСКА ДОБРОВОЛЬЦЕВ

Как и где искать добровольцев для организации, как определить их эффективность и прогнозировать как надолго они останутся в организации.

- **Начните процедуру поиска добровольцев,** консультируясь с ближайшим добровольческим центром, устанавливая контакты с организациями, в которых уже работали добровольцы в этом качестве.
- **Будьте энтузиастом** своего дела, когда привлекаете добровольцев. Старайтесь подходить к работе творчески.
- **Четко опишите предлагаемую работу** – ее содержание и навыки, требуемые для ее выполнения.
- **Понаблюдайте некоторое время за потенциальными добровольцами,** оцените их навыки, мотивацию, предпочтения и количество свободного времени, чтобы определить для работы с какой категорией людей они подойдут. Подберите правильно человека или организацию и добровольца, который будет с ними работать.

- Подберите команду добровольцев, которая будет контактировать с организациями и благополучателями, работать консультантами, участвовать в программах планирования и развития, а также заниматься фандрайзингом.
- Установите в организации систему регулярного поощрения, например небольшие подарки, награды, обеды, заказ их собственных визитных карточек, гонорары, возможность регулярно общаться с другими добровольцами и штатными сотрудниками.
- Относитесь к добровольцам как к профессионалам, пусть у них будет персональная должность, необходимость которой в вашей организации нужно периодически подчеркивать.
- Имейте в виду, что добровольцы не могут делать все.

Прежде чем доброволец станет членом команды:

- ✓ Узнайте его мотивы
- ✓ Поставьте ему задачу
- ✓ Проверьте его в деле, увеличивая сложность задания
- ✓ Узнайте его в неформальном общении
- ✓ Дополнительно мотивируйте
- ✓ Включите в общее/командное дело

Команда, которую составляют сотрудники и добровольцы, должна совместно:

- Ставит задачи и определяет методы их решения
- Разделяет ответственность
- Действует в соответствии с возможностями и обязанностями каждого
- Оценивает результаты, успехи и неудачи
- Вырабатывает стратегии
- Определяет новые задачи

### РАЗДЕЛ III

#### УЧЕТНО-ОТЧЕТНЫЕ ФОРМЫ РАБОТЫ С ДОБРОВОЛЬЦАМИ

Предлагаем Вашему вниманию ряд учетных форм, которые Вы можете использовать в своей деятельности.

#### ЛИСТ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Ф.И.О. добровольца	
Наименование организации	
Адрес организации	
Телефон	
Координатор по работе с добровольцами	
Полное количество часов, отработанных добровольцем	
Вид деятельности добровольца	
Общая оценка деятельности добровольца	

ПОДПИСЬ \_\_\_\_\_ ДАТА \_\_\_\_\_  
 ДОБРОВОЛЕЦ \_\_\_\_\_  
 КООРДИНАТОР ПО РАБОТЕ С ДОБРОВОЛЬЦАМИ \_\_\_\_\_

#### ФОРМА ОТЧЕТА О ПРОИСШЕСТВИИ/ИНЦИДЕНТЕ

Ф.И.О. добровольца	
Дата	
Организация, где произошел инцидент	
Адрес организации	
Координатор по работе с добровольцами (контактное лицо)	
Что произошло?	(описать между кем произошел инцидент, какие меры предпринимались, обращались ли стороны за медицинской помощью)
Была ли ситуация опасна для добровольца?	
Последующие действия, которые должны быть предприняты	

ПОДПИСЬ \_\_\_\_\_ ДАТА \_\_\_\_\_  
 ДОБРОВОЛЕЦ \_\_\_\_\_  
 КООРДИНАТОР ПО РАБОТЕ С ДОБРОВОЛЬЦАМИ \_\_\_\_\_

### ФОРМА ОТЧЕТА О РАСХОДАХ ДОБРОВОЛЬЦА

Ф.И.О. добровольца			
Адрес			
№ отчета			
Пожалуйста, убедитесь в том, что Вы приложили все подтверждающие документы по расходам, указанным в данном отчете			
Дата	Вид расхода	Километраж	Итого
ВСЕГО:			

Дата  
Получено  
Подпись добровольца  
Подпись координатора

Один из способов определить, для каких видов деятельности Вашей организации нужны добровольцы

Делаем сейчас		Хотим делать лучше/дополнительно		
Области работы	Можем сами	Не можем сами	Поручим	
			сотруднику	добровольцу

### Постановка задачи добровольцу

Задача	Что нужно сделать	С кем из персонала связаться

### ПРОПОРЦИЯ ПРАВ И ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА И ДОБРОВОЛЬЦЕВ

ДОБРОВОЛЬЦЫ	СОТРУДНИКИ
ПРАВА	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
Уважительное отношение	Относиться к добровольцу, как к коллеге
Получить подходящую работу	Поручать добровольцу интересующую его работу
Знать об организации как можно больше	Информировать добровольца об организации и деятельности
Обучаться, перенимать опыт	Делиться опытом, обучать, вводить в традиции
Быть опекаемым, руководимым	Опекать и руководить
Расти	Содействовать росту
Предлагать решения и идеи	Поддерживать и поощрять инициативу

Получать компенсацию затрат, связанных с работой	Планировать и учитывать затраты, связанные с работой добровольцев
Иметь гарантии безопасности	Обеспечивать безопасные условия работы/инструктировать
Получать оценку качества работы и поощрение	Контролировать и оценивать работу добровольцев, благодарить, поощрять, награждать
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	ПРАВА
Иметь навыки и повышать квалификацию	Получать реальную помощь в работе
Быть искренним в предложении услуг, честно относиться к работе	Рассчитывать на качественное исполнение добровольцем заданий
С пониманием относиться к мере включенности	Иметь конфиденциальную информацию
Признавать авторитет сотрудника	Уважительное отношение
По хозяйски и бережливо относиться к ресурсам и оборудованию организации	Бережное отношение к ресурсам и оборудованию организации
Быть преданным делу, принципам, миссии организации	Быть уверенным, что доброволец – единомышленник и не искажает сущности организации

Отношения между организацией и добровольцем регулируются соглашением/договором, в котором права и ответственность добровольца по отношению к персоналу учитываются

К какой группе относятся Ваши добровольцы?

Знаете ли Вы их возможности, способности, мотивы?

Кого из добровольцев и в какую группу Вы можете еще привлечь?

Доброволец	Группа	Профессия	Мотивы	Возможности
	Молодежь			
	Правление			
	Члены			
	Учредители			
	Консультанты			
	Участники проектов			
	Клиенты			
	Специалисты			
	Новые			
	Потенциальные (сочувствующие друзья)			
	Студенты на практике			
	Кто еще?			

Мера участия добровольцев в деятельности организации

ФУНКЦИЯ	РОЛЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА	РОЛЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОБРОВОЛЬЦЕВ
Формирование проектного замысла	Инициаторы, ведущие, участники	Инициаторы, ведущие, участники
Разработка проекта	Ответственные ведущие	Участники
Написание проекта	Ответственность	Участие, помощь
Составление плана/технологии планируемой кампании	Ответственность	Участие
Определение ответственности	Ответственность, заключение договоров	Ответственность, заключение договоров
Обеспечение кампании ресурсами	Ответственность	Возможное участие
Управление кампанией	Ответственность	Исполнение взятой ответственности (индивидуальная/ групповая работа)
Анализ результатов, итоги проведенной кампании	Ответственность	Участие
Контроль расходования средств в ходе реализации проекта	Ответственность	Участие, наблюдение
Подготовка отчетов, благодарностей и т.д.	Ответственность	Участие, помощь
Распространение информации	Ответственность	Участие, помощь
Благодарение добровольцев	Ответственность	Участие

ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ. РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ

Качественные критерии:	ДА	НЕТ	ПОЧЕМУ
Достигнуты ли поставленные цели?			
Исполнен ли план действий кампании?			
Выдержаны ли сроки?			
Верно ли была выбрана стратегия?			
Нужные ли добровольцы были привлечены?			
Исполнены ли персоналом обязательства?			
Возникли ли конфликтные ситуации?			
Хватило ли запланированных ресурсов, чтобы обеспечить проведение кампании?			
Получены ли дополнительные позитивные результаты в процессе совместной работы?			

## РАЗДЕЛ IV

Автор-составитель: кандидат психологических наук,  
член-корреспондент МПА,  
Березин Сергей Викторович

### Кто такие добровольцы?

Добровольцы - это самые обыкновенные люди, среди которых могут быть выходцы из различных социальных и возрастных групп, которые предлагают себя в качестве лица, в котором клиенты зачастую нуждаются больше всего: человека, сочувствующего чужому горю, умного и внимательного собеседника. Цель добровольца - пробудить в клиенте желание жить как можно более полноценной и насыщенной жизнью.

Самое главное, что можно предложить отчаявшимся людям - это искреннее и доброе отношение.

### Какими качествами должен обладать доброволец?

Качества, которыми должны обладать добровольцы - это умение слушать, коммуникативная компетентность, хорошее осознание себя как личности, задушевность, зрелость, восприимчивость, надежность, чувство здравого смысла и способность сохранять спокойствие в критической ситуации.

Все ли кандидаты обладают необходимыми качествами? Конечно нет, но зачастую эти качества можно сформировать и развить.

Добровольцы, работающие в центрах социальной, медицинской и психологической помощи, должны проходить отбор и первичную подготовку в тех центрах, где им предстоит работать. Прежде чем доброволец приступит к работе, он должен быть подготовлен и тщательно проинструктирован.

Центры, оказывающие помощь нуждающимся, имеют свою специфику, связанную как с характером оказываемой помощи, так и с особенностями людей, которым она оказывается. Добровольцы должны быть осведомлены об этой специфике.

### Кому еще кроме клиентов добровольцы могут оказывать помощь?

Добровольцы должны принимать во внимание информацию о третьих лицах, поступающую от тех, кто обеспокоен их состоянием. Если это третье лицо испытывает отчаяние, депрессию или страх и нуждается в помощи, добровольцы могут тактично и деликатно предложить этому человеку эмоциональную поддержку.

### Какие еще навыки нужны добровольцам?

Жизненные ситуации людей, обращающихся за помощью, могут быть очень драматичны, поэтому добровольцы должны быть обучены методам саморегуляции.

Важно иметь в виду, что добровольцы, это люди, готовые оказать помощь нуждающимся не считаясь с затратами своего времени и сил. Поэтому они сами нуждаются в специальной подготовке, поддержке, внимании и заботе. Необходимо, чтобы они были тщательно отобраны и подготовлены для предстоящей им роли. При этом в фокусе внимания должна быть в первую очередь их способность отзываться на переживания других людей, относиться к ним бережно. Их участие состоит в умении выслушивать. Важно, чтобы в поведении добровольца не было ни назидательности, ни морализаторства.

### Что важно помнить добровольцу?

Нужно иметь в виду, что когда клиенты обращаются за помощью, возможно, они впервые в жизни изливают душу другому человеку, рассказывают ему о чувстве одиночества, безысходности, о причинах своего состояния. Такая ситуация требует от добровольцев проявления отзывчивости, понимания, способности к сопереживанию. Возможно, что доброволец окажется первым в жизни клиента человеком, выслушавшим его.

### В чем заключается самая важная задача добровольца?

Важнейшая задача, которую решает доброволец в общении с клиентом - установление и развитие доверительных отношений.

### Почему люди становятся добровольцами?

Вопрос мотивации является очень сложным. Выражая стремление стать добровольцем и уделить часть своего свободного времени бескорыстной помощи нуждающимся, человек, естественно, руководствуется какими-то мотивами и устремлениями. Такие мотивы могут быть осознанными и неосознанными. Более того, как правило, человек руководствуется не одним мотивом, а некоторой совокупностью мотивов, часть из которых осознается, а часть - нет. Мотивы, которые приводят людей в добровольцы могут быть *адекватными* (Помочь людям), *неадекватными* (Решать личные проблемы; Для карьеры), *деструктивными* (Стремление к превосходству; Стремление к власти; Интерес к частной жизни). Приходя на собеседование, люди обычно говорят об *адекватных* мотивах своего выбора. Это происходит не столько из-за желания что-то скрыть или выглядеть лучше в чужих глазах, а скорее потому, что адекватные мотивы лучше осознаются. *Неадекватные и деструктивные* мотивы скорее отвергаются, поэтому хуже осознаются и люди обычно о них не говорят.

По мере работы и обучения индивидуальный спектр мотивов неизбежно меняется: кандидаты начинают лучше осознавать свои скрытые мотивы, а осознание уже означает контроль над ними и изменение в их структуре и иерархии. Со временем мотивация у добровольцев меняется. Это связано с несколькими обстоятельствами:

1. *мотив исчерпывается* (например, доброволец решил свои личные проблемы: что-то доказал себе, повысил свою самооценку, испытал себя, удовлетворил любопытство и т.п.). Если мотив исчерпывается, то исчезает и необходимость в конкретном виде активности.
2. *Мотив входит в противоречие с конкретной ситуацией* (например, желание помочь людям сталкивается с рутинной). В этом случае исходный мотив часто разрушается.
3. *Мотив замещается* (например, в структуре мотивов вместо исходных появляются мотивы: личностного роста, исследовательский и др.).

Исчезновение или уменьшение исходного мотива может не осознаваться добровольцем. Внешне это может выглядеть как усталость, невыходы на работу, потеря интереса и энтузиазма и т.п. Эти проявления могут свидетельствовать о том, что у добровольца больше нет внутренней мотивации в продолжении своей деятельности. Однако и в этой ситуации доброволец

может продолжать ходить на работу. Почему? Важную роль в этом случае могут играть социальные мотивы: хорошо выглядеть в глазах коллег-добровольцев, страх показаться слабым, следование принципу "назвался груздем - полезай в кузов"...

Таким образом, мы видим, что вопрос о мотивации добровольца не может быть решен раз и навсегда. Мотивы - это подвижное образование. В связи с этим важно, чтобы психологическая работа с добровольцами велась постоянно. Она должна быть направлена не только на повышение их компетентности, но и на углубление понимания ими мотивов их поведения и деятельности.

Важно создать атмосферу, в которой доброволец мог бы свободно и ответственно принимать решение о продолжении или о прекращении своей добровольческой деятельности. Люди не должны чувствовать себя виноватыми, но они должны быть ответственны за свои действия.

Тем, кто собирается использовать труд добровольцев необходимо помнить, что *важнейшее условие сотрудничества потенциального добровольца с Центром - глубокая убежденность в непреходящей ценности человеческой жизни.*

#### Как отбирать добровольцев?

В разных организациях, привлекающих добровольцев, используются свои методы отбора. Это могут быть:

- Собеседование;
- Заполнение специальной анкеты;
- Поручительства двух и более людей;
- Испытательный срок.

Нередко используются все названные мероприятия.

В некоторых организациях используется многоступенчатая система отбора добровольцев. Первый этап - зачисление кандидатом после собеседования, заполнение анкет, поручительства и т.п. Следующий этап - подготовительный курс, который необходимо пройти всем добровольцам. На этом этапе широко используется *психологический тренинг, ролевые игры, психологические упражнения.* Проведение такого курса дает возможность не только подготовить добровольцев к их будущей работе, но и лучше познакомиться с ними в условиях активного взаимодействия.

По окончании подготовительного курса добровольца иногда приглашают на дополнительное собеседование. Уже отобранные кандидаты могут быть зачислены в организацию на испытательный срок (обычно сроки до 6-ти месяцев), по истечении которого с ними проводится еще одно собеседование. Если результаты окажутся удовлетворительными - кандидаты становятся постоянными членами добровольческой команды организации.

*В чем заключается подготовительный курс?* Цель курса - подготовить кандидатов к ситуациям и сложностям, с которыми они могут столкнуться в процессе работы и помочь им найти нужный подход к клиенту. Подготовительный курс направлен на то, чтобы разъяснить новичкам теорию и практику, лежащую в основе работы Центра, определить рамки их

компетентности, научить приемам активного слушания и эффективного высказывания, научить сопереживать людям попавшим в трудную ситуацию.

Основными методами подготовки добровольцев на этом этапе являются:

- Мозговой штурм;
- Групповая дискуссия;
- Ролевая игра и ролевой тренинг;
- Психотехнические упражнения;
- Психотерапия.

Для проведения занятий могут быть привлечены опытные сотрудники Центра или психологи и психотерапевты, не являющиеся сотрудниками Центра. Поскольку формы добровольчества могут быть различные, важно сформировать добровольческую команду специалистов, которые могли бы бескорыстно помочь в подготовке других добровольцев.

**Существуют ли общие правила, которые должны выполнять добровольцы?**

Разумеется, в каждой организации, привлекающей труд добровольцев, существуют свои правила. Вместе с тем, в деятельности добровольцев есть нечто общее, ориентируясь на что, можно сформулировать следующие рекомендации.

Главная задача волонтера - оказание поддержки человеку, нуждающемуся в участии и помощи.

Факт обращения человека за помощью к добровольцу, а также все, что он говорил, является информацией конфиденциальной и не должно выходить за пределы организации, в которой работает доброволец.

Доброжелательно и внимательно выслушивая человека, который не знает к кому обратиться со своими бедами и печалью, устанавливая с ним эмпатический контакт, добровольцы должны стремиться облегчить страдания человека, смягчить состояние депрессии, развеять чувство одиночества и отчаяния.

Обращение человека за помощью к добровольцу является актом признания ее необходимости, однако, это не является поводом для того, чтобы считать человека в чем-то ущербным.

Добровольцы не должны навязывать клиенту свои убеждения или оказывать влияние во всем, что относится к вопросам политики, религии или мировоззрения.

В тех случаях, когда это необходимо, доброволец может предложить клиенту проконсультироваться у специалистов, работающих в области медицины, социальной помощи, психологии, педагогике, или обратиться с просьбой о помощи в соответствующие организации.

Человек, нуждающийся в помощи и обращающийся за ней, сохраняет за собой свободу принятия решения и имеет полное право в любой момент прекратить общение с добровольцем.

Для поддержания и повышения уровня работы по оказанию помощи нуждающимся, добровольцы регулярно встречаются с коллегами,

обмениваются приобретенным опытом, проводят дискуссии и семинары с профессионалами, организуют и посещают курсы практической подготовки.

**Что еще необходимо для того, чтобы работа добровольцев была эффективной?**

Для того, чтобы эффективность труда добровольцев повышалась, необходимо, чтобы в организации был назначен специальный сотрудник, который бы *постоянно* курировал деятельность добровольцев.

Координатором должен быть опытный специалист из числа сотрудников Центра, привлекающего добровольцев к своей деятельности. Координатор отбирает добровольцев, решает вопросы их первичной подготовки и организации первичного повышения готовности. Это лицо принимает все окончательные решения по вопросам, касающимся работы добровольцев в Центре. Координатор также отвечает за взаимоотношения добровольцев с клиентами, со штатными сотрудниками Центра, а также между добровольцами внутри Центра.

Одна из задач Координатора - организация консультационной помощи добровольцам со стороны специалистов Центра или других более опытных добровольцев.

Одна из важнейших задач куратора (координатора) заключается в том, чтобы подбирать и готовить добровольцев, которые способны были бы слушать, принимать, понимать и сопереживать тем, кто в этом нуждается.

**Что такое "синдром сгорания"?**

Интенсивно общаясь с людьми, находящимися в состоянии острого горя, кризиса, переживающими негативные эмоции и состояния, добровольцы оказываются в большей или меньшей степени вовлеченными в эти состояния. Таким образом, они попадают в зону риска для собственной эмоциональной устойчивости.

Для обозначения негативных эмоциональных последствий помогающей деятельности (врачи, психологи, психотерапевты, консультанты, социальные работники, волонтеры и т.п.) используется тренинг "*синдром сгорания*".

Когда говорят "синдром сгорания", речь идет о конкретных изменениях отношения добровольца к содержанию его полномочий, деятельности и к самому себе:

- Эмоциональное истощение, чувство неуверенности;
- Снижение интереса к работе; усталость;
- Сомнение в необходимости и полезности своей деятельности для общества;
- Раздражительность; быстрая утомляемость.

Синдром сгорания является чрезвычайно мощным негативным фактором, влияющим как на помогающую деятельность добровольцев, так и на их личную жизнь. В связи с этим необходимо, чтобы в центрах, принимающих помощь от добровольцев, была организована система мероприятий, препятствует возникновению и развитию у них синдрома сгорания.

Обобщение и анализ опыта работы социальных центров показывает, что "сгоранию" предшествует постоянное осознание процесса работы, своего

участия в нем, рефлексия своего поведения, другими словами, наращивание своего профессионального потенциала. Очень важно, чтобы в центре была организована работа с добровольцами, позволяющая им лучше осознавать свой опыт общения с клиентами и связанные с этим переживания.

Для профилактики "синдрома сгорания" среди добровольцев может быть предложена следующая система мер:

- У добровольца всегда должна быть возможность обратиться за помощью и советом к коллегам или Координатору;
- График работы добровольцев не должен быть слишком напряженным;
- Необходимо, чтобы добровольцам оказывалась дружеская поддержка;
- В центре должна быть создана группа супервизоров, курирующих работу добровольцев;
- Периодически для добровольцев должны проводиться психотерапевтические группы;
- В центре должна быть организована дискуссионная группа, на занятиях в которой добровольцы могли бы делиться опытом своей работы и проблемами с профессиональным сообществом;
- Должна быть разработана гибкая и разнообразная система морального поощрения добровольцев (фактор положительного подкрепления).

Особое внимание необходимо уделить формированию у добровольцев специфической системы защитных механизмов. Основу такой системы составляют четкое осознание и принятие целей и методов своей работы, своей роли. Это позволит добровольцам лучше справляться со своими собственными негативными переживаниями, с агрессией, раздражительностью, чувством безгласности и страха.

**Кто обращается за помощью?**

При всем разнообразии ситуаций, в которых люди нуждаются в участии добровольцев, существуют некоторые черты, которые являются характерными для тех, кто просит помощи:

- Состояние хронического стресса, который зачастую достигает высшей точки;
- Чувство одиночества;
- Чувство безысходности и тоски;
- Переживание утраты;
- Потеря смысла жизни;
- Дезориентация в жизненной ситуации.

Одним словом, речь идет о *кризисных ситуациях*.

Кризис неоднократно возникает в жизни любого человека. Если понимать кризис как крайнее обострение противоречий, то становится понятным, что кризисы в жизни человека неизбежны. Возникающие кризисы ставят человека в экстремальные условия, требуя пересмотра своих взглядов, переосмысления собственного прошлого, изменения планов, коррекции своего поведения. Зачастую люди самостоятельно справляются с кризисными ситуациями в своей жизни. Однако любой кризис требует дополнительных нервно-психических затрат, стойкости, терпения и смелости. Функционирование на грани

возможностей может привести к потере уверенности и дезорганизации в жизни. И тогда человек может перестать ощущать себя автором своей собственной жизни, ответственным за себя. Это и есть негативные последствия кризисных жизненных ситуаций. Духовная и психологическая поддержка нужна людям тогда, когда для позитивного преодоления кризиса их собственных ресурсов оказывается недостаточно. Глубина кризисной ситуации может быть различной. Она зависит от события с которым человек непосредственно связывает возникновения кризиса, зрелости самой личности и теми ресурсами, которыми человек располагает. Можно выделить несколько уровней сложности кризисных ситуаций (Титаренко Т.М., 1999).

*Критическая ситуация* - это совокупность жизненных обстоятельств, которые человек воспринимает как сложные, неблагоприятные, вызывающие беспокойство и тревогу. Как правило, для позитивного разрешения критических ситуаций достаточно нового взгляда на то, что происходит, осознание происходящего, повышение уверенности и обнаружение способов действенности.

Часто для выхода из критической ситуации клиенту достаточно бывает оказанной добровольцем поддержки, понимания и принятия.

*Кризисная ситуация* - совокупность психологических состояний, характеризующихся переживанием чувства вины, страха, самообвинения, стыда, тревоги, беспомощности, неуверенности. Оказавшись в кризисной ситуации, люди часто склонны к мучительным самообвинениям, приписывая себе вину за все обстоятельства своей жизни или, напротив, к тотальному делегированию ответственности за свою жизнь внешним обстоятельствам.

Роль добровольцев в оказании помощи на этой стадии исключительно важна: выслушивая клиента, они могут мягко и ненавязчиво направить его на консультацию к психологу или к психотерапевту.

*Экзистенциальная ситуация* характеризуется утратой клиентом смысла жизни и переживанием бессмысленности своего бытия. Людям, оказавшимся в ситуации экзистенциального кризиса (Франки В., 1990) кажется, что их мир рухнул, и им больше нет места в жизни.

В подобного рода ситуациях необходима длительная психотерапия и психологическая поддержка.

*Терминальная ситуация* характеризуется тем, что клиент знает о собственной обреченности. Человеку приходится выбрать как ему прожить то небольшое, что отпущено ему судьбой: превратить остатки жизни в мучительное ожидание смерти или все-таки жить, пытаясь лучше понять себя, смысл своей жизни и смерти (Гнездилов А., 1995), а, может быть, и побеждая болезнь (Саймонтон К., Саймонтон С., 1995)

Конечно, решение о качестве жизни на этом этапе человек принимает сам, но очень важно, чтобы в этот момент он мог получить человеческую поддержку. В случае терминальной ситуации первоначальная психотерапевтическая помощь постепенно переходит в психологическую поддержку больного и его близких. В этом случае роль добровольцев оказывается незаменима.

Очевидно, что и характер деятельности, и подготовка добровольцев зависят от того, на работу с какими клиентами ориентирован тот или иной Центр. Важно, чтобы в каждом Центре была разработана собственная система подготовки добровольцев и повышения их квалификации.

#### Чему в первую очередь нужно научить добровольца?

Основной метод взаимодействия добровольца и клиента - *активное слушание*. Цель активного слушания заключается в том, чтобы дать клиенту возможность выразить и понять собственные чувства и поведение, связанное с ними. Доброволец должен помнить, что он не может решить проблему за другого человека, он должен сделать это сам. Однако, клиент не может решить проблему и изменить ситуацию, пока не осознает, каковы его чувства по отношению к этой проблеме.

Важнейшие черты активного слушания это: полное внимание к клиенту, слушание без оценок и интерпретации, обратная связь. Существует несколько принципов, реализация которых позволяет достичь глубокого взаимопонимания в процессе слушания.

Принципы активного слушания:

1. Атмосфера доверительности. Клиент должен чувствовать, что с Вами можно говорить.
2. Поставьте себя на место клиента; постарайтесь понять то, что говорит Ваш клиент, а не то, что Вы сказали бы в похожей ситуации.
3. Будьте внимательны к тому, что клиент говорит о своих чувствах.
4. Обращайте внимание на невербальное поведение, интонации и т.п.
5. Не торопите клиента. Будьте терпеливы.
6. Старайтесь больше слушать, чем говорить.
7. Активное слушание - это способ обратной связи.

Во время разговора важно показать клиенту, что Вы действительно понимаете, что он говорит. Просто молчание может оказаться недостаточным. В процессе активного слушания доброволец может совершать действия либо повышающие его эффективность, либо снижающие.

	Повышает эффективность	Снижает эффективность
Полностью сосредоточьтесь на клиенте	Взгляд в глаза, наблюдение за невербальным поведением	Отвлечение. Глаза "в пол"
Вкладывайте в Ваши реплики смысл сказанного клиентом	"Другими словами..." "Похоже, что..." "Правильно ли я Вас понял..." Если я Вас правильно понял..."	Интерпретация "Вы так думаете (чувствуете, живете и т.п.) потому, что..." "А почему Вы..."
Понимайте все, как есть	"Вы говорите, что..." "Вы считаете, что..."	Суждения Противоречия "Но только что Вы сказали..."

Если слушание оказалось эффективным:

1. Контакт углубляется.
2. Эмоциональное состояние клиента меняется.
3. Клиент занимает более активную позицию.

Если слушание было неэффективным:

1. Отношения доверия не возникают.
2. Разговор может закончиться эмоциональным взрывом.
3. Клиент начинает использовать стратегию "...да, но..."

Если добровольцу удастся установить эмпатический контакт, состояние клиента нередко меняется. Проблемы остаются, но человек успокаивается, у него исчезает острое чувство обеспокоенности и пессимизма, он чувствует, что его понимают и могут помочь.

*Эмпатическое слушание является основой для возникновения доверительных отношений.*

Другим чрезвычайно полезным навыком, которым добровольцу необходимо овладеть как можно быстрее, является способность четко и ясно выражать свою мысль и *эффективно высказываться*.

Задача говорящего заключается не в том, чтобы сказать, а в том, чтобы быть понятым. Поэтому добровольцам важно научиться эффективно высказываться, быть понятными для их клиентов. Порой мы невольно ведем себя так, что нас трудно понять. Вот некоторые причины, по которым иногда бывает трудно понять сказанное нами:

1. Слова-паразиты.
2. Неуместное использование специальной терминологии;
3. Высказывание сразу нескольких суждений. Привычка "говорить монологом".
4. Смысл сказанного может быть утерян среди лишних слов, длинных фраз, избыточных извинений и т.п.
5. Плохое осознание своих собственных чувств
6. Тревога, связанная с возможным выражением своих чувств.
7. Тревога, связанная с опасением сделать больно другому человеку, задеть его "больное место".

Умение слушать является одним из наиболее важных навыков добровольца. Вместе с тем, что клиенты нуждаются не только в том, чтобы быть услышанными, но и в том, чтобы общаясь с добровольцем что-то понять в себе или в ситуации, в которой они оказались. Поэтому добровольцу необходимо научиться не только эффективно слушать, но и *эффективно высказываться*.

Когда разговор с клиентом вступает в более активную стадию, необходимо придерживаться следующих правил:

1. Когда клиент говорит о своих чувствах, отражайте их так, чтобы он знал, что Вы его слышите и понимаете.
2. Не берите на себя решение проблем клиента: Вам нужно понять, что он чувствует и собирается делать.
3. Не задавайте вопросов, на которые можно дать простой ответ (да, нет).

4. Не навязывайте клиенту Ваши собственные чувства и представления, не учите и не интерпретируйте клиента.

Высказываясь, доброволец может совершать действия либо способствующие углублению контакта, либо препятствующие взаимопониманию.

	Повышает эффективность	Снижает эффективность
Говорите ясно и конкретно	Когда Вы...	Вы всегда... Вы никогда...
Используйте "Я-высказывания"	Я думаю... Я чувствую...	Вы меня огорчили и и т.п.
Уделяйте внимание тому, что клиент говорит о Ваших высказываниях	Выскажитесь Выслушайте	Игнорирование реакции клиента
Слова и поведение должны соответствовать друг другу	Если Вы переживаете чувства, покажите его	Вы говорите, что сердитесь, но при этом улыбаетесь

Существуют ли специальные упражнения для развития качеств, необходимых добровольцу?

Ниже перечислены методы работы и упражнения, которые могут быть использованы при обучении добровольцев на подготовительном этапе.

#### Мозговой штурм

Среди общих методов работы можно назвать метод мозгового штурма.

*Метод «мозгового штурма» (брейнсторминг), может быть рассмотрен с трех точек зрения:*

- Как способ организации малой группы (управление групповой динамикой, ускорение развития группы, например, через развитие межличностных контактов);
- Как способ развития творческого мышления у его участников;
- Как метод обучения.

Рассмотрим «мозговой штурм» в контексте теории малой группы. Малая группа – немногочисленная по составу группа, члены которой объединены общей целью своей деятельности и находятся в непосредственном личном контакте (общении), что является основой для возникновения и развития группы как целого. Отражением сущности процессов возникновения и развития малой группы является групповая динамика. Групповая динамика – совокупность внутригрупповых социально-психологических процессов и явлений, характеризующих весь цикл жизнедеятельности малой группы и его этапы. К процессам групповой динамики относятся:

- Руководство и лидерство,
- Принятие групповых решений,
- Выработка групповых норм,
- Формирование ролевой структуры группы,

- Конфликты,
- Сплочение,
- Групповое давление и т.д.

В этом смысле «мозговой штурм» может рассматриваться не только как этап групповой динамики, но и как метод управления групповыми процессами.

Итак, *брейнсторминг* – такой тип взаимодействия, задачей которого является продуцирование участниками группы максимального количества идей на предложенную тему.

Целью брейнсторминга является нахождение максимального количества решений какой-то вполне определенной проблемы.

Задача заключается в активизации мышления участников за счет снижения критичности и самокритичности.

Правила брейнсторминга:

- Предложения должны быть краткими и без обоснований,
- Любая критика предложений запрещается,
- Поощряются озарение и фантазия,
- Все высказывания должны фиксироваться,
- Все идеи лишаются авторства.

Условия проведения:

- Группа должна состоять примерно из 10 человек;
- Социальный статус участников должен быть примерно равным;
- В группе должно быть всего лишь несколько человек, сведущих в рассматриваемой проблеме, чтобы представить полный простор воображению участников. Лица, обладающие специальными знаниями, слишком искусные в том или ином деле, нежелательны. Их стремление осмысливать высказываемые идеи в соответствии с имеющимся опытом может сковывать воображение;
- У участников должна быть высокая заинтересованность в нахождении максимально возможного числа новых идей и подходов;
- Собрание должно проходить в психологически комфортной и непринужденной обстановке. Участники должны быть в состоянии некоторой «релаксации», стулья должны быть расположены по кругу. Стол необязателен;
- Желательно, чтобы люди знали друг друга по имени;
- Руководитель не должен подавлять группу, однако он должен занимать такое положение, которое позволит ему председательствовать на заседании;
- Наблюдатели, являющиеся, по существу, секретарями и располагающиеся за столом, находятся вне группы. Они фиксируют все, что говорится, даже то, что по их мнению, не имеет никакого значения. Они должны быть крайне внимательными и записывать даже шутки, остроты и возможные каламбуры. Наблюдатели-секретари могут распределить между собой функции: наблюдатель А записывает то, что говорят 1,2,3 участники, наблюдатель Б – что говорят участники 4,5,6 и т.д. они не должны фиксировать, кому принадлежат высказывания и не принимать участие в дискуссии.

Ход «мозгового штурма»:

1. **Вступительная фаза.** На вступительной фазе, длящейся примерно 15 минут, ведущий сообщает метод и правила игры, четко и ясно излагает вопрос, требующий решения. Группа делится на участников и наблюдателей, являющихся по существу секретарями. Их задача – фиксировать все идеи, высказываемые участниками. Задачи участников – высказывать все, приходящее им в голову. Важнейшим условием является отсутствие внутренней и внешней критики предложений. Участники не должны прерывать друг друга. Идея, высказанная одним, может «навести на мысль» другого.

2. **Узловая фаза.** Это основная фаза, которая длится около часа и представляет собой творческую часть процесса. Итогом этой фазы должен стать полный список предложенных идей.

3. **Заключительная фаза.** На этой фазе, отодвинутой во времени от двух первых, самими участниками обсуждения или другими членами группы, экспертами, специалистами осуществляется критика идей по следующим критериям:

- Возможность реализации в данных условиях,
- Возможность реализации сразу, после определенного срока, при дополнительных условиях,
- Возможность применения идей в других областях.

Несомненно, стоит уделить внимание задачам руководителя в процессе брейнсторминга:

*По отношению к проблеме:*

1. Сформулировать цель и тему дискуссии: объяснить, что обсуждается, зачем нужна дискуссия в данной ситуации, в какой степени следует решить проблему.
2. Установить тему дискуссии: объявить участникам о времени, отведенном для дискуссии.
3. Заинтересовать участников, создать необходимую мотивацию: изложить проблему в виде некоторого противоречия. Показать в чем состоит значимость проблемы, какие результаты может дать ее решение.
4. Добиться однозначного понимания проблем всеми участниками: попросить задать вопросы. Можно предложить контрольные вопросы.
5. Начать обмен мнениями (по возможности без оценок): предоставить слово желающим или предложить высказаться участникам по кругу. Руководителю не рекомендуется брать слово первым.

*По отношению к группе:*

1. Познакомить участников, если они не знакомы, попросить представиться.
2. Ориентироваться на коллективное решение, сообщить о преимуществах группового решения.
3. Создать доброжелательную, деловую атмосферу, установить положительный эмоциональный фон.

*По отношению к каждому участнику:*

1. Добиться, чтобы в дискуссии принимали участие все члены группы: можно, например, установить порядок выступлений по кругу, если возникают затруднения с включением всех участников.

2. Активизировать пассивных: обратиться к молчащим с вопросом, просьбой помочь. Предложить задание, в котором необходимо участие каждого.

3. Оказывать поддержку, помощь выступающим: внимательно выслушать каждого, не перебивать.

Если подходить к проблеме «мозгового штурма» как к способу развития творческого мышления, то следует учитывать ряд теоретических предпосылок. Творчество предполагает новое видение, новое решение, новый подход - готовность к отказу от привычных схем и стереотипов поведения, восприятия и мышления - готовность к самоизменению. В качестве основного принципа развития творческого потенциала личности можно считать принцип трансформации интеллектуальной проблемы в эмоциональную. В соответствии с этим, проблемой становится не выполняемое человеком задание, а его эмоциональное отношение к этому заданию и соотношение его с общепринятым отношением. Это эмоциональное состояние принимается как самодостаточное проявление индивидуальности. Но для того, чтобы свободно проявить свое эмоциональное отношение, человек должен чувствовать себя в психологической безопасности. В «мозговом штурме» психологическая безопасность обеспечивается условиями и правилами его поведения, т.е. безоценочностью, равноправием участников, отсутствием критики со стороны руководителя, а также доброжелательностью и непринужденностью обстановки, в которой проводится сама процедура.

#### «МУХА»

*Цель:* работа с эмоциональным фоном группы.

*Задачи:*

- развитие включенного внимания
- эмоциональный разогрев
- построение отношений.

*Ход игры:* вычерчивается на доске или ватмане игровое поле 3\*3 клетки. Инструкция: «Представьте себе, что в центре этого поля сидит муха, которая может двигаться по команде из поля в поле в следующих направлениях: вверх, вниз, налево, направо и никак больше. Сейчас по очереди вы даете команды, по которым муха будет переходить из клетки в клетку. Главное, чтобы муха не выходила за пределы поля.

Пройдя тренировочный круг, ведущий переводит игру на новый, невидимый (виртуальный) уровень. Все участники, представляя поле в своем изображении, продолжают игру. Будьте внимательны, так как в любой момент ведущий может спросить любого участника, где находится муха».

Игра проводится в течение 5-7 минут, чтобы она помогла достигнуть общего эмоционального фона, но не стала для участников неинтересной.

В процессе упражнения ведущему следует отследить контактных - дистантных участников, их отношения и проявления. Возможно делегирование роли ведущего одному из участников. Это поможет ведущему скорее стать частью группы.

#### «ХЛОПКИ ПО КРУГУ»

*Цель:* эмоциональная стабилизация группы, подготовка к дальнейшей работе.

*Задачи:*

- построение отношений;
- погружение в работу.

*Ход игры:* ведущий дает следующую инструкцию: «Сейчас мы будем хлопать в ладоши 1 раз, двигаясь по часовой стрелке. Как только я внезапно хлопаю в ладоши 2 раза, то движение после хлопка начинается в противоположную сторону».

По ходу игры многие участники будут допускать ошибки, на которые следует обращать внимание, например, с помощью следующих вопросов:

- Почему ты ошибся?
- Почему пропустил?
- Кто тебе помешал?

Вопросы могут служить хорошим средством для ускорения процессов групповой динамики.

#### «МЯЧ»

*Цель:* построение отношений.

*Задачи:*

- знакомство участников;
- «разогрев» группы.

*Ход игры:* ведущий дает следующую инструкцию: «Сейчас я загадаю качество, внешнее или внутреннее, и брошу мячик кому-нибудь из участников. Если у того, кому я брошу мяч, это качество представлено так же, как у меня, или так же как у меня отсутствует, я скажу в первом случае "да", во - втором "нет", затем тот, кому я кинул мяч, тоже кидает мяч другому. И если и у первого, и у второго это качество есть, я говорю "да", а если у первого есть, а второго - нет, или наоборот, то я говорю "нет". Задача группы - отгадать, какое качество я загадал».

Эта игра может повторяться 3 - 5 раз.

#### УПРАЖНЕНИЯ

##### Упражнение №1.

Участники группы сидят по кругу.

*Инструкция:* "Сейчас один из нас задумает строчку из известной песни или стихотворения, состоящую из 6 - 7 слов. Наша задача понять, какая строчка задумана. Мы сможем задать задумавшему строку 10 вопросов. В 6 или 7 ответов (это зависит от количества слов в строке) он (она) должен будет включить по слову из задуманной строки. Слова нельзя изменять по надеждам, временам, числам и т.д. все грамматические признаки должны быть сохранены. Предлог включается в ответ вместе со следующим за ним словом. Слова можно вводить в ответы в любом порядке. Например, если я

задумываю строчку "В лесу родилась елочка, в лесу она росла", то в ответ на один из вопросов надо будет включить слово "в лесу", в другой "елочка" и т.д."

Упражнение позволяет мобилизовать внимание, включить участников группы в ситуацию "здесь и теперь" после перерыва, особенно существенно изменяется состояние тех участников группы, которые в ходе упражнения задумывают строчки из песен или стихов.

### Упражнение № 2.

Все участники садятся по кругу. Тренер раздает чистые листы бумаги.

Инструкция: "Разделите, пожалуйста лист бумаги на четыре равные части. Сейчас мы немного порисуем. В первом квадрате нарисуйте начало вашей беседы с начальником, во втором - с подчиненным, в третьем - с равным по социальной или профессиональной роли, в четвертом - начало беседы в идеальных (оптимальных), с вашей точки зрения, условиях. Рисуйте так, как умеете, главное то, что вы рисуете, а не качество рисунка".

После того как участники нарисуют свои картинки, тренер просит передать их по кругу для того, чтобы все смогли ознакомиться с рисунками. Когда все рисунки возвратятся к "авторам", тренер предлагает поделиться своими впечатлениями, которые появились у участников. Обсуждение позволяет выделить содержательные идеи, относящиеся к сложившимся стереотипам и установкам о начале беседы в различных ролевых позициях, а также к тому, что в этом случае способствует, а что препятствует установлению контакта. Это упражнение дает обширный материал в группах руководителей различного ранга и требует от тренера четкого и динамичного ведения обсуждения.

### Упражнение № 3.

Упражнение проводится в малых группах – «тройках».

Инструкция: «Во время упражнения два человека беседуют, третий выступает в роли «контролера». Будут проведены три беседы: каждый поговорит с каждым и каждый, по очереди, выступит в роли контролера. Один разговор рассчитан на 8-10 минут. Я буду следить за временем и скажу вам, когда надо меняться ролями. Беседуя в паре, соблюдайте следующее правило: прежде чем высказать свое мнение по обсуждаемому вопросу, надо повторить то, что сказал собеседник. Повторение может начинаться словами: «Ты думаешь...», «Ты говоришь...». Контролер следит за соблюдением этого правила и имеет право вмешаться в разговор, когда беседующие забывают его выполнять».

Тема для беседы предлагается тренером и зависит от состава группы. Например, в группе руководителей можно предложить такую тему: «Выбрать три наиболее важные качества, которыми должен обладать руководитель для успешной работы».

После завершения целесообразно обсудить в группе такой вопрос: «Как влияло на беседу повторение слов собеседника?». Как правило, в процессе обсуждения высказываются такие идеи:

Это позволяло проверить, правильно ли я понял собеседника;

Давало возможность не отклоняться от темы обсуждения, говорить об одном и том же;

В процессе повторения происходило осмысление слов собеседника;

Давало возможность лучше запомнить то, что сказал собеседник;

Улучшало эмоциональный контакт (приятно убедиться, что тебя услышали, поняли);

Слушая свои слова в изложении другого, начинаешь лучше понимать себя, замечать новые аспекты обсуждаемой проблемы и т.д.

### Упражнение № 4.

Участники группы объединяются в пары.

Инструкция: «Сейчас каждый из партнеров по очереди будет рассказывать о своей проблеме. Задача другого – понять суть проблемы, разобраться в ней, используя при этом только определенные приемы общения: безмолвное слушание, уточнение, пересказ, дальнейшее развитие мыслей собеседника».

Упражнение рассчитано в среднем на 30 минут. Для усиления эффективности поведения и, вследствие этого, возрастания тренировочного эффекта, можно дать слушающему участнику карточки, на которых написаны названия перечисленных в инструкции приемов. Каждый раз, прежде чем вступить в беседу, он должен выбрать и показать своему собеседнику карточку с названием приема, который он собирается использовать.

Упражнение можно проводить в «тройках». В этом случае двое беседуют так, как это описано выше, а третий выступает в роли «контролера», его задача – после высказывания первого участника пары (т.е. того, кто рассказывает о своей проблеме) показать второму участнику карточку с названием того приема, который он должен использовать, отвечая собеседнику.

В ходе обсуждения можно обратиться к группе с такими вопросами: «Какие впечатления возникли у вас в ходе беседы?», «Какие приемы вы использовали чаще, какие реже?», «Использование каких приемов вызывало у вас затруднение?», «Что давало использование приемов?».

Таким образом, данное упражнение позволяет участникам занятий осознать и проанализировать то, как им удается слушать других людей, какого рода ошибки они при этом допускают и почему. Это упражнение, кроме того, позволяет тренировать умение слушать.

### Упражнение № 5.

Участники сидят по кругу.

Инструкция: «Сейчас мы будем выполнять упражнение, в ходе которого нам понадобятся правила хорошего слушания. Запишите их, пожалуйста (можно раздать участникам группы карточки с напечатанными правилами)».

Правила хорошего слушания:

1. Полностью сконцентрируйте свое внимание на собеседнике. Обращая внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию.
2. Проверь, правильно ли ты понял слова собеседника.
3. Не давай советов.

#### 4. Не давай оценок.

*«Упражнение мы будем выполнять в парах. Выберите себе в пару того из членов нашей группы, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе».*

Тренер ждет, пока все участники сядут парами.

*«Распределите между собой роли: один из вас будет «говорящим», а другой – «слушающим». Задание будет состоять из нескольких шагов (этапов). Каждый шаг (этап) рассчитан на определенное время, но вам не надо следить за временем. Я каждый раз буду говорить, что надо делать и когда надо завершить выполнение задания. Сначала правилами хорошего слушания руководствуется «слушающий». «Говорящий» может пока отложить их в сторону».*

*Итак, «говорящий» в течение 5 минут рассказывает «слушающему» о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. «Слушающий» соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает «говорящему» рассказывать о себе».*

Через 5 минут тренер останавливает беседу.

*«Сейчас у «говорящего» будет 1 минута, в течение которой ему надо будет сказать «слушающему», что в поведении последнего помогло ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ. Отнеситесь, пожалуйста, к этому заданию очень серьезно, потому что именно от вас ваш собеседник может узнать, что в его поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет такой рассказ, а знать это каждому очень важно».*

После того как 1 минута прошла, тренер дает следующее задание:

*«Теперь говорящий в течение 5 минут будет рассказывать «слушающему» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми. «Слушающий», не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от «говорящего» в течение предыдущей минуты».*

Через 5 минут тренер останавливает беседу и предлагает перейти к следующему шагу.

*«Слушающий» за 5 минут должен повторить «говорящему», что он понял из двух его рассказов о себе, т.е. о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. На протяжении этих 5 минут «говорящий» все время молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то «слушающий» должен поправлять до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как «слушающий» скажет все, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено или искажено».*

Во второй части упражнения участники пары меняются ролями: тот, кто был «слушающим», становится «говорящим» и наоборот. Все четыре шага

упражнения повторяются, при этом тренер каждый раз сам дает задание на следующий шаг.

В ходе обсуждения упражнения можно задать группе такие вопросы: «Как вам удавалось выполнять предложенные правила, какие правила было легче выполнять, какие сложнее?», «О чем вам было легче говорить – о своих трудностях и проблемах в общении или о сильных сторонах?», «Какое впечатление произвела на вас та часть упражнения, когда вы были «говорящим», какое влияние на вас оказывали различные действия «слушающего», как они вами воспринимались?».

Данное упражнение в зависимости от того, как будет организовано его обсуждение, может дать очень разноплановые результаты. Наиболее простой путь – рефлексия процесса слушания, в результате чего формируется умение слушать другого, осознаются такие барьеры слушания, как оценивание, желание дать совет, рассказать что-то из своего опыта и т.д. Более сложный путь – анализ возникающих в ходе работы чувств, в частности таких, которые сопровождали рассказ о трудностях и проблемах в общении и рассказ о сильных сторонах.

#### Упражнение № 6.

Все участники группы сидят по кругу.

*Инструкция: «Закройте, пожалуйста, глаза и сосредоточьтесь на своих ощущениях. Постарайтесь зафиксировать все, что вы ощущаете сейчас, в данный момент. Для этого у нас есть пять минут». Через пять минут тренер продолжает инструкцию. «Откройте глаза. Пусть кто-нибудь из вас расскажет о своих ощущениях. Все мы будем внимательно слушать. Постарайтесь передать свои ощущения как можно подробнее. Следующие участники, сообщая о своих ощущениях, не должны повторять то, о чем было уже рассказано. Например, если предыдущий скажет о том, что он слышал звук шагов, по коридору, то об этом говорить не надо».*

Упражнение позволяет расширить представления о сенсорно воспринимаемых сигналах, потренироваться в их различении и описании.

#### Упражнение № 7.

Участники группы разбиваются на пары и садятся напротив друг друга.

*Инструкция: «Каждый из участников пары по очереди говорит одну фразу, начинающуюся со слов «Я вижу...» содержание которой касается внешнего облика партнера. Таня (тренер обращается к участнице группы), давай мы с тобой покажем, как это нужно делать».*

Тренер и участница группы садятся друг против друга.

Тренер: «Я вижу, что твои руки лежат на коленях».

Таня: «Я вижу, что ты посмотрел вправо».

Тренер: «Я вижу, что ты наклонила голову» и т.д.

*«Во время выполнения упражнения воздерживаться от использования оценочных понятий».*

Это упражнение позволяет осознать различие между тем, что «я вижу», и тем, что «представляю, интерпретирую», «мне кажется».

### Упражнение № 8.

Участники сидят по кругу.

*Инструкция:* «Сейчас один из нас (это может быть доброволец или названный тренером участник группы) повернется спиной в круг. После этого я предложу любому участнику описать внешний облик кого-то из нас: я покажу на того человека, которого надо будет описать, не называя его имени (тренер может написать имя «объекта» описания на листке). Задача отвернувшегося – понять, о ком идет речь».

Для усложнения упражнения можно запретить описание одежды, украшений.

В ходе упражнения в роли «узнающего» и в роли «дающего описание» могут побывать несколько человек. Упражнение направлено, с одной стороны, на развитие наблюдательской сенситивности, прежде всего той ее стороны, которая касается способности запоминать зафиксированные во внешнем облике других людей признаки. С другой стороны, упражнение развивает умение находить специфическое во внешнем облике и точно его описывать.

### Упражнение № 9.

Для проведения этого упражнения участникам группы надо заранее дать такое домашнее задание: «Составьте перечень идей, принципов, привычек, которым Вы особенно привержены, невозможность следовать которым вызывает у вас напряжение».

Работа проводится в три этапа.

На первом этапе группа разбивается на подгруппы: по 4-5 человек в каждой.

*Инструкция:* «Сейчас в ходе обсуждения в малых группах составьте общий для вашей группы перечень тех идей, принципов, привычек, которым вы особенно привержены, невозможность реализации которых вызывает у вас напряжение. Не стремитесь к обобщениям: пусть те принципы, привычки, которые войдут в список будут достаточно конкретны».

На выполнение этого задания уходит примерно 30-40 минут.

На втором этапе участники сидят полукругом. Тренер на доске или на большом листе ватмана (что предпочтительнее, так как информация хранится до конца тренинга) записывает то, что подготовила каждая подгруппа. В ходе этой работы постоянно возникает обсуждение, члены группы говорят о том, какое влияние на самочувствие, поведение, жизнь оказывает их приверженность тем или иным принципам.

Приведем примеры идей, принципов, привычек, которые достаточно часто включают в перечень участники групп:

- всегда надо выполнять обещанное;
- запланированное должно быть выполнено;
- надо отвечать на письма сразу;

- любовь к порядку, чистоте;
- нельзя проявлять бестактность;
- надо быть одетым сообразно ситуации;
- нельзя брать денег в долг;
- нельзя публично говорить о своих чувствах;
- я обязан откликаться на все просьбы родственников;
- нельзя делать хорошо одновременно два дела;
- важные дела надо доводить до конца и делать их очень хорошо и т.п.

После того как общий перечень составлен, группа переходит к третьему этапу работы.

*Инструкция:* «Прочитайте внимательно составленный вами перечень и отметьте в нем, во-первых, две идеи, принципа или привычки, которым вы на самом деле привержены, но до сих пор это не осознавали, и, во-вторых, две – которые у вас были, но теперь уже не действуют на вас так сильно, как раньше».

После того как все выполняют это задание, тренер предлагает каждому участнику назвать две идеи, принципа или привычки, приверженность которым обнаружена во время работы над общим перечнем, а также те идеи, принципы, привычки, которые уже не оказывают на человека столь сильного влияния. При этом можно предложить рассказать, что помогло преодолеть ранее существовавшую жесткую идентификацию.

Конечно, дело не в том, чтобы полностью отказаться от привычек, стереотипов, шаблонов мышления и поведения, а в способности осознавать те из них, которые тормозят развитие, поиск новых решений. На это, собственно, и направлено данное упражнение.

Уотермен Р. (1988) пишет: «Дилема обновления состоит в том, что привычки полезны. Они помогают нам проложить маршрут в повседневных сложностях жизни, позволяя быстро реагировать на повторяющиеся события... Однако, сколь ни полезны привычки, с одной стороны, они также служат и основным препятствием в постоянной борьбе за соответствие меняющемуся миру».

Наиболее сильно мешают проявлению креативности в общении и работе как раз те идеи, принципы, привычки, которым человек обычно привержен, невозможность следовать которым вызывает напряжение, дискомфорт. Аналогичные состояния возникают в том случае, когда этим принципам, стереотипам не следуют, не соответствуют другие люди. Наличие у человека большого числа такого рода привычек и стереотипов является свидетельством статичности и, как правило, недостаточной осознанности его опыта. Степень жесткости стереотипизированных фрагментов сознания определяет и открытость человека новому опыту, а также то, насколько травматичными для него будут происходящие вокруг изменения.

**ЗАМЕТКИ УЧАСТНИКОВ ОТБОРА И ИНТЕРВЬЮ\***

Ниже мы предлагаем некоторые подсказки, которые помогут вам сосредоточить внимание на необходимых деталях и запомнить существенные моменты при отборе кандидатов. Опираясь на них, вам будет легче правильно оценить, насколько качества кандидата соответствуют требованиям, предъявляемым к потенциальному добровольцу.

Несмотря на то, что это очень непросто, в данном случае, вам придется принять оценочную позицию. Если вы будете слишком снисходительны, это может иметь пагубные последствия, как для кандидата, так и для центра.

- ✓ Является ли этот человек на ваш взгляд:
  - теплым?      ▪ спокойным?      ▪ Принимающим?      ▪ Не склонным к оценкам?
- ✓ Считаете ли вы, что в своей работе он сможет следовать правилам и нормам Вашей организации?
- ✓ Выглядит ли кандидат напряженным или спокойным?
  - Способен ли он слушать окружающих, не навязывая своей точки зрения или постоянно говоря «Да, но...»?
- ✓ Как на него реагируют другие участники группы?
  - Склонны ли они к примирительной или конфронтационной позиции?
  - Ведут ли они себя подавлено или гиперактивно?
- ✓ Что говорит вам язык их тела?
  - Чувствуют ли они себя свободно, встречаясь с другими взглядом?
- ✓ Чувствуете ли вы лично себя свободно при общении с ними?
  - Как бы вам было дежурить вместе с этим человеком?
- ✓ Если он когда-то перенес эмоциональную травму, удалось ли ему ее преодолеть?
  - Преодолил ли он ее быстрее, чем это обычно происходит?
  - Если он считает, что преодолел ее, считаете ли вы так же?
- ✓ Мог бы этот человек, по вашему мнению, работать под чьим-то руководством?
  - Сможет ли он работать по руководством, когда приобретет уверенность в нашей работе?
- ✓ Не кажется ли вам, что у него большое самомнение по поводу нашей работы, чем энтузиазма?
- ✓ Действительно ли он обладает достаточным временем, или несколько преувеличивает свои возможности?
- ✓ Каково ваше общее инстинктивное ощущение по поводу этого человека?

(\*По материалам Befrienders International)

**РЕШИЛИ СТАТЬ ДОБРОВОЛЬЦЕМ? \***

Приведенная ниже информация поможет вам сделать правильный выбор.

**Что значит быть добровольцем?**

Наша служба работает \_\_\_ часов в сутки. Человек может обратиться в наши центры по телефону или прийти лично.

Волонтеры нашей службы слушают, но не дают советов, не высказывают критических замечаний и не осуждают. Люди обращаются к нам в период кризиса, но в случае необходимости, мы предлагаем им постоянную поддержку, пока они в ней нуждаются и не могут обойтись без нашей помощи.

**Если у меня достаточно времени?**

Большинство волонтеров дежурит в центре в течение \_\_\_ часов каждые \_\_\_ плюс ночная смена каждые \_\_\_ недель.

Кроме того, мы просим своих волонтеров \_\_\_\_\_

Вам придется посещать регулярные занятия.

Поскольку наша работа требует серьезных эмоциональных затрат и большого количества времени, для большинства волонтеров их работа является основной или единственной формой добровольного труда.

Будет ли в этом участвовать моя семья?

Поддержку близких людей трудно переоценить, однако мы придерживаемся принципов строгой конфиденциальности, и вы не сможете делиться информацией ни с кем, кроме работающих с вами волонтеров.

**Какие качества нужны для этой работы?**

Нам требуются обычные, дружелюбные люди старше 17 лет, которые не боятся столкнуться с чужими эмоциональными переживаниями, и которым мы можем полностью довериться в плане строгой конфиденциальности. Нам обычно не хватает людей, которые располагают свободным временем в течение дня.

**Как будет производиться отбор?**

Вас ожидает неформальный и дружелюбный разговор, который проведут с вами уже работающие волонтеры. Они попросят вас рассказать о себе и о вашем жизненном опыте. Вам могут задать самые неожиданные и выпытывающие вопросы! У вас тоже будет возможность задать вопросы. Затем вас могут пригласить на отборочную встречу.

**У меня тоже в жизни были неприятности – вы меня примите?**

Ваш собственный опыт мог способствовать развитию у вас сострадания и симпатии к людям, но мог сделать вас слишком уязвимым к несчастьям окружающих. Все зависит от того, как вы справились со своими проблемами, и как они на вас повлияли.

**Принимаете ли вы всех желающих?**

Нет, и это вовсе не означает, что если вас не приняли, мы считаем вас гражданином второго сорта. Просто ваши способности не соответствуют потребностям нашей работы, или ваше время еще не пришло.

**В чем заключается обучение?**

(Опишите) \_\_\_\_\_

**Есть ли у вас еще какие-то вопросы?**

Чтобы договориться о встрече, звоните нам по телефону:

(\* По материалам Befrienders International)

### ВЫ СЛУШАЕТЕ МЕНЯ, КОГДА...\*

- Вы бережно входите в мой мир, не нарушая его.
- Вы действительно стараетесь понять меня, даже когда в том, что я говорю не слишком много смысла.
- Вы понимаете мою точку зрения, когда она противоречит вашим глубоким убеждениям.
- Вы понимаете, что после часа, который я отнял у вас, вы немного устали и чувствуете себя несколько опустошенным.
- Вы сдержались и не рассказали мне ту смешную историю, которую вам так хотелось мне рассказать.
- Вы поддержали во мне чувство собственного достоинства, дав мне возможность принять собственное решение, несмотря на то, что чувствовали, что я не прав.
- Вы не стали решать за меня мою проблему, но оказали мне доверие, предоставив мне решать ее своим способом.
- Вы сдержали свое желание дать мне мудрый совет.
- Вы приняли от меня мою благодарность, сказав, что вам приятно слышать, что вы смогли мне помочь.
- Вы не суетитесь и не занимаетесь ничем другим, кроме как тем, что слушаете меня.

### ВЫ НЕ СЛУШАЕТЕ МЕНЯ, КОГДА...

- Вы равнодушны ко мне, и остаетесь равнодушным, пока не узнает обо мне чего-то, что заслужит вашего внимания.
- Вы говорите, что понимаете, еще до того, как я успел рассказать, в чем она состоит.
- Вы прервали меня до того, как я кончил говорить.
- Вам не нравятся грамматические ошибки в моей речи и мой акцент.
- Вы параллельно разговариваете еще с кем-то, кто находится в вашей комнате.
- Вы лопаетесь от нетерпения, чтобы что-то мне сообщить или исправить меня.
- Вы пытаетесь разобраться в деталях и не видите чувств, стоящих за моими словами.
- Вы чувствуете, что моя проблема может вызвать у вас смущение, и избегает ее.
- Вас настолько взволновало и возбудило то, о чем я говорю, что вы готовы тут же выразить свою реакцию, прежде чем я вас приглашаю это сделать.
- У вас есть потребность чувствовать, что вы добились успеха.
- Вы рассказываете о вашем собственном опыте, и от этого мой опыт начинает казаться несущественным.
- Вы не принимаете мою благодарность, говоря, что вы, собственно, ничего не сделали.

(\* По материалам Befrieders International)

Наиболее часто встречающиеся проблемы, мешающие эффективному руководству работой волонтеров (по материалам семинаров с координаторами).

1. Быть примером для добровольцев;
2. Эффективный баланс деловых (формальных) и межличностных (неформальных) отношений.
3. Отсутствие техники анализа своей деятельности.
4. Эмоциональная вовлеченность в проблемы добровольцев.
5. Недостаточные коммуникативные навыки.
6. Отсутствие навыков работы с аудиторией.
7. Отсутствие навыков работы с подростковыми группами.
8. Недостаток навыков саморегуляции.
9. Недостаток навыков организации работы добровольцев.
10. Трудности установления и поддержания продуктивных контактов с чиновниками госучреждений, инвалидами.
11. Недостаток умений в организации и проведении переговоров с госучреждениями и другими организациями.
12. Трудности самоорганизации.
13. Низкая конфликтная компетентность.

## РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

## ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

## О БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

## И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

Принят  
Государственной Думой  
7 июля 1995 года

Настоящий Федеральный закон устанавливает основы правового регулирования благотворительной деятельности, определяет возможные формы ее поддержки органами государственной власти и органами местного самоуправления, особенности создания и деятельности благотворительных организаций в целях широкого распространения и развития благотворительной деятельности в Российской Федерации.

## Раздел I. Общие положения

## Статья 1. Благотворительная деятельность

Под благотворительной деятельностью понимается деятельность граждан и юридических лиц по бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе денежных средств, бескорыстному выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки.

## Статья 2. Цели благотворительной деятельности

## 1. Благотворительная деятельность осуществляется в целях:

- социальной поддержки и защиты граждан, включая улучшение материального положения малообеспеченных, социальную реабилитацию безработных, инвалидов и иных лиц, которые в силу своих физических или интеллектуальных особенностей, иных обстоятельств не способны самостоятельно реализовать свои права и законные интересы;
- подготовки населения к преодолению последствий стихийных бедствий, экологических, промышленных или иных катастроф, к предотвращению несчастных случаев;
- оказания помощи пострадавшим в результате стихийных бедствий, экологических, промышленных или иных катастроф, социальных, национальных, религиозных конфликтов, жертвам репрессий, беженцам и вынужденным переселенцам;

- содействия укреплению мира, дружбы и согласия между народами, предотвращению социальных, национальных, религиозных конфликтов;
  - содействия укреплению престижа и роли семьи в обществе;
  - содействия защите материнства, отцовства и детства;
  - содействия деятельности в сфере образования, науки, культуры, искусства, просвещения, духовному развитию личности;
  - содействия деятельности в сфере профилактики и охраны здоровья граждан, а также пропаганды здорового образа жизни, улучшения морально-психологического состояния граждан;
  - содействия деятельности в сфере физической культуры и массового спорта;
  - охраны окружающей природной среды и защита животных;
  - охраны и должное содержание зданий, объектов, территорий, имеющих историческое, культовое, культурное или природоохранное значение, и мест захоронения.
2. Направление денежных и других материальных средств, оказание помощи в иных формах коммерческим организациям, а также поддержка политических партий, движений, групп и кампаний благотворительной деятельностью не являются.

## Статья 4. Право на осуществление благотворительной деятельности

1. Граждане и юридические лица вправе беспрепятственно осуществлять благотворительную деятельность на основе добровольности и свободы выбора ее целей.
2. Граждане и юридические лица вправе свободно осуществлять благотворительную деятельность индивидуально или объединившись, с образованием или без образования благотворительной организации.
3. Никто не вправе ограничивать свободу выбора установленных настоящим Федеральным законом целей благотворительной деятельности и форм ее осуществления.

## Статья 5. Участники благотворительной деятельности

Под участниками благотворительной деятельности для целей настоящего Федерального закона понимаются граждане и юридические лица, осуществляющие благотворительную деятельность, в том числе путем поддержки существующей или создания новой благотворительной организации, а также граждане и юридические лица, в интересах которых осуществляются благотворительная деятельность: благотворители, добровольцы, благополучатели.

Благотворители – лица, осуществляющие благотворительные пожертвования в формах:

- бескорыстного (безвозмездного или на льготных условиях) передачи в собственность имущества, в том числе денежных средств и (или) объектов интеллектуальной собственности;

- Бескорыстного (безвозмездного или на льготных условиях) надления правами владения, пользования и распоряжения любыми объектами права собственности;
- Бескорыстного (безвозмездного или на льготных условиях) выполнения работ, предоставления услуг благотворителями – юридическими лицами.

Благотворители вправе определять цели и порядок использования своих пожертвований.

Добровольцы – граждане, осуществляющие благотворительную деятельность в форме безвозмездного труда в интересах благополучателя, в том числе в интересах благотворительной организации. Благотворительная организация может оплачивать расходы добровольцев, связанные с их деятельностью в этой организации (командировочные расходы, затраты на транспорт и другие).

Благополучатели – лица, получающие благотворительные пожертвования от благотворителей, помощь добровольцев.

## ЗАКОН САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ О БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

Принят  
Самарской Губернской Думой  
27 апреля 1999 года

Настоящий Закон принят в целях развития благотворительной деятельности на территории Самарской области.

### Статья 1. Предмет регулирования настоящего Закона

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие в связи с осуществлением гражданами и (или) юридическими лицами благотворительной деятельности на территории Самарской области, и определяет формы, основания и порядок ее поддержки органами государственной власти Самарской области и органами местного самоуправления на территории самарской области.

### Статья 3. Основные понятия, используемые в настоящем Законе

Для целей настоящего Закона используются следующие основные понятия:

- Благотворительная деятельность – добровольная деятельность граждан и (или) юридических лиц по бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе денежных средств, бескорыстному выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки.
- Благотворители – лица, осуществляющие благотворительные пожертвования в формах:
- Бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передачи в собственность имущества, в том числе денежных средств и (или) объектов интеллектуальной собственности;
- Бескорыстного (безвозмездной или на льготных условиях) надления правами владения, пользования и распоряжения любыми объектами права собственности;
- Бескорыстного (безвозмездной или на льготных условиях) выполнения работ, предоставления услуг благотворителями – юридическими лицами;
- Доброволец – гражданин, осуществляющий благотворительную деятельность в форме предоставления своего безвозмездного труда в интересах благополучателя, в том числе в интересах благотворительной организации;
- Благотворительная организация – неправительственная (негосударственная и немunicipальная) некоммерческая организация, созданная для реализации предусмотренных действующим законодательством в сфере

благотворительной деятельности целей путем осуществления благотворительной деятельности в интересах общества в целом или отдельных категорий лиц;

- Благотворительные пожертвования – лица, получающие благотворительные пожертвования, помощь добровольцев;
- Благотворительное пожертвование – имущество, работы, услуги, имущественные и неимущественные права, предоставляемые гражданами и юридическими лицами на благотворительные цели;
- Благотворительная программа – комплекс мероприятий, утвержденных высшим органом управления благотворительной организации и направленных на решение конкретных задач, соответствующих уставным целям этой организации;
- Благотворительный грант – целевые средства, предоставляемые благотворительной организации гражданами и юридическими лицами на реализацию благотворительных программ;
- Реестр благотворительных организаций – единый банк данных, содержащий сведения о благотворительных организациях, получивших статус «Благотворительная организация в Самарской области».

В Самарской области социально значимыми целями благотворительной деятельности признаются:

- a) социальная поддержка и защита граждан, включая улучшение материального положения малообеспеченных, социальную реабилитацию безработных, инвалидов и иных лиц, которые в силу своих физических или интеллектуальных особенностей, иных обстоятельств не способны самостоятельно реализовать свои права и законные интересы;
- b) подготовка населения к преодолению последствий стихийных бедствий, экологических, промышленных или иных катастроф, к предотвращению несчастных случаев;
- c) оказание помощи пострадавшим в результате стихийных бедствий, экологических, промышленных или иных катастроф, социальных, национальных, религиозных конфликтов, жертвам репрессий, беженцам и вынужденным переселенцам;
- d) содействие укреплению мира, дружбы и согласия между народами, предотвращению социальных, национальных, религиозных конфликтов;
- e) содействие укреплению престижа и роли семьи в обществе;
- f) содействие защите материнства, отцовства и детства;
- g) содействие деятельности в сфере образования, науки, культуры, искусства, просвещения, духовному развитию личности;
- h) содействие деятельности в сфере профилактики и охраны здоровья граждан, а также пропаганды здорового образа жизни, улучшения морально-психологического состояния граждан;
- i) содействие деятельности в сфере физической культуры и массового спорта;
- j) охрана окружающей природной среды и защита животных;

- k) охрана и должное состояние зданий, объектов, территорий, имеющих историческое, культовое, культурное или природоохранное значение, и мест захоронения.

#### Статья 5. Право на осуществление благотворительной деятельности

1. Граждане и (или) юридические лица вправе беспрепятственно осуществлять благотворительную деятельность на основе добровольности и свободы выбора ее целей, индивидуально или объединившись, с образованием или без образования благотворительной организации.

Никто не вправе ограничивать свободу выбора установленных законодательством целей благотворительной деятельности и форм ее осуществления.

2. Создание, реализация и ликвидация организаций, имеющих намерение заниматься благотворительной деятельностью, осуществляются в порядке, предусмотренном федеральным законодательством для некоммерческих организаций.

3. Международные и иностранные благотворительные организации осуществляют свою деятельность на территории Самарской области в соответствии с федеральным и областным законодательством в сфере благотворительной деятельности.

#### Статья 6. Деятельность, не являющаяся благотворительной

В целях настоящего Закона не является благотворительной следующая деятельность:

- a) Деятельность органов государственной власти Самарской области и органов местного самоуправления в социальной сфере;
- b) Оказание организациями материальной помощи своим сотрудникам;
- c) Передача имущества, финансовых средств благотворительной организации участникам (членам) этой организации;
- d) Взносы в уставной (складочный) капитал юридических лиц, направление денежных и других материальных средств, оказание помощи в иных формах коммерческим организациям;
- e) Финансовая помощь малоимущим гражданам с целью получения имущественной выгоды;
- f) Иная деятельность, не соответствующая целям благотворительной деятельности, предусмотренным федеральным законодательством и настоящим Законом.

# ГРАЖДАНСКИЙ КОДЕКС РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Часть вторая

(в ред. Федеральных законов от 12.08.1996 № 110-ФЗ,  
от 24.10.1997 № 133-ФЗ, от 17.12.1999 № 213-ФЗ)

### Глава 32. Дарение

#### Статья 572. Договор дарения

1. По договору дарения одна сторона (даритель) безвозмездно передает или обязуется передать другой стороне (одаряемому) вещь в собственность либо имущественное право (требование) к себе или к третьему лицу либо освобождает или обязуется освободить ее от имущественной обязанности перед собой или перед третьим лицом.

При наличии встречной передачи вещи или права либо встречного обязательства договор не признается дарением. К такому договору применяются правила, предусмотренные пунктом 2 статьи 170 настоящего Кодекса.

2. Обещание безвозмездно передать кому-либо вещь или имущественное право либо освободить кого-либо от имущественной обязанности (обещание дарения) признается договором дарения и связывает обещающего, если обещание сделано в надлежащей форме (пункт 2 статьи 574) и содержит ясно выраженное намерение совершить в будущем безвозмездную передачу вещи или права конкретному лицу либо освободить его от имущественной обязанности.

Обещание подарить все свое имущество или часть всего своего имущества без указания на конкретный предмет дарения в виде вещи, права или освобождения от обязанности ничтожно.

3. Договор, предусматривающий передачу дара одаряемому после смерти дарителя, ничтожен.

К такого рода дарению применяются правила гражданского законодательства о наследовании.

#### Статья 582. Пожертвования

1. Пожертвованием признается дарение вещи или права в общеполезных целях.

Пожертвования могут делаться гражданам, лечебным, воспитательным учреждениям, учреждениям социальной защиты и другим аналогичным учреждениям, благотворительным, научным и учебным учреждениям, фондам, музеям и другим учреждениям культуры, общественным и религиозным организациям, а также государству и другим субъектам гражданского права, указанным в статье 124 настоящего Кодекса.

2. На принятие пожертвования не требуется чьего-либо разрешения или согласия.
3. Пожертвование имущества гражданину должно быть, а юридическим лицам может быть обусловлено жертвователем использованием этого имущества гражданину считается обычным дарением, а в остальных случаях пожертвованное имущество используется одаряемым в соответствии с назначением имущества.

Юридическое лицо, принимающее пожертвование, для использования которого установлено определенное назначение, должно вести обособленный учет всей операций по использованию пожертвованного имущества.

4. Если использование пожертвованного имущества в соответствии с указанным жертвователем назначением становится вследствие изменившихся обстоятельств невозможным, оно может быть использовано по другому назначению лишь с согласия жертвователя, а в случае смерти гражданина – жертвователя или ликвидацию юридического лица – жертвователя по решению суда.
5. Использование пожертвованного имущества не в соответствии с указанным жертвователем назначением или изменение этого назначения с нарушением правил, предусмотренных пунктом 4 настоящей статьи, дает право жертвователю, его наследникам или иному правопреемнику требовать отмены пожертвования.
6. К пожертвованиям не применяются статьи 578 и 581 настоящего Кодекса.

#### Статья 689. Договор безвозмездного пользования

1. По договору безвозмездного пользования (договору ссуды) одна сторона (ссудодатель) обязуется передать или передает вещь в безвозмездное временное пользование другой стороне (ссудополучателю), а последняя обязуется вернуть ту же вещь в том состоянии, в каком она ее получила, с учетом нормального износа или в состоянии, обусловленном договором.
2. К договору безвозмездного пользования соответственно применяются правила, предусмотренные статьей 607, пунктом 1 и абзацем первым пункта 2 статьи 610, пунктами 1 и 3 статьи 615, пунктом 2 статьи 621, пунктами 1 и 3 статьи 623 настоящего Кодекса.

**ДОГОВОР**  
**о безвозмездной деятельности**

г. Самара «\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
именуемая в дальнейшем «Организация», в лице \_\_\_\_\_,  
действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны и  
\_\_\_\_\_  
именуемый в дальнейшем «Доброволец», с другой стороны, заключили  
настоящий договор о нижеследующем.

**1. Предмет договора**

1.1. Доброволец, осуществляющий благотворительную деятельность в  
форме безвозмездного труда в интересах Организации, принимает на себя  
обязательство выполнять безвозмездно следующую работу:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
в целях \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

1.2. Сроки выполнения работы: с «\_\_» \_\_\_\_\_ по  
«\_\_» \_\_\_\_\_

1.3. Результаты работы должны быть представлены в виде:

**2. Обязательства сторон.**

- 2.1. Доброволец принимает на себя обязательства:
- выполнять работу бескорыстно (безвозмездно), качественно и своевременно с учетом предложений и пожеланий Организации;
  - бережно относиться к имуществу Организации;
  - соблюдать Устав Организации;
  - выполнять работу со следующим режимом работы \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_;
  - подарить результаты работы Организации;
  - возместить Организации убытки, возникшие в результате повреждения имущества по его вине.

- 2.2. Организация принимает на себя обязательства:
- обеспечить Добровольца кабинетом, оборудованием и материалами, необходимыми для выполнения работы;
  - своевременно информировать Добровольца об изменениях режима работы и проводимых мероприятиях;
  - оплачивать расходы Добровольца, связанные с деятельностью Организации по выполнению работы (командировочные расходы, затраты на транспорт и другие);
  - принять от Добровольца результаты труда.

**3. Изменение, расторжение и прекращение договора**

3.1. Условия настоящего договора могут быть изменены по соглашению сторон, оформленному в письменном виде.

3.2. Каждая из сторон вправе в любое время расторгнуть настоящий договор, предупредив другую сторону за один месяц.

3.3. Действие настоящего договора прекращается в результате ликвидации Организации или смерти Добровольца.

**4. Особые условия договора**

Нормы КЗоТ РФ на отношения Сторон по данному договору не распространяются, в связи с чем Доброволец не вправе требовать записи в трудовую книжку и переоформления с ним трудового договора.

**5. Адреса, реквизиты и подписи Сторон**

Организация

Доброволец

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ДОГОВОР**  
**о безвозмездной деятельности**

г. Самара «\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(наименование организации)

именуемая в дальнейшем «Организация», в лице  
действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны и

\_\_\_\_\_  
(ф. и. о., физического лица)

именуемый в дальнейшем «Доброволец», с другой стороны, заключили  
настоящий договор о нижеследующем.

**1. Предмет договора**

1.1. По договору безвозмездного оказания услуг Доброволец обязуется по  
заданию Организации оказать безвозмездно следующие услуги:

\_\_\_\_\_  
именуемые в дальнейшем «Услуги».

1.2. Срок оказания услуг с «\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г. по  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

1.3. С целью безвозмездного оказания услуг, соответствующей цели  
Организации является:

**2. Обязательства сторон**

2.1. Доброволец принимает на себя обязательства:

- Оказать Услуги бескорыстно (безвозмездно) с надлежащим качеством.
- Оказать Услуги в полном объеме в срок, указанный в п.1.2. настоящего договора.
- Безвозмездно исправить все выявленные недостатки в процессе оказания Услуг.
- Оказать Услуги лично.

2.2. Организация принимает на себя обязательства:

- Обеспечить Добровольца материалами и оборудованием, если они необходимы для оказания услуги.
- оплатить расходы Добровольца, связанные с выполнением услуги (командировочные расходы, затраты на транспорт и другие).

**3. Ответственность**

3.1. Доброволец обязуется возместить Организации убытки, возникшие в  
результате порчи или уничтожения имущества Организации, если они  
произошли по его вине.

3.2. Меры ответственности сторон, не предусмотренные в настоящем договоре,  
применяются в соответствии с нормами гражданского законодательства,  
действующего на территории России.

**4. Порядок разрешения споров**

4.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении  
настоящего договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров  
между сторонами.

4.2. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров стороны  
после реализации предусмотренной законодательством процедуры досудебного  
урегулирования разногласий передают их на рассмотрение в суд.

**5. Расторжение и прекращение договора**

5.1. Каждая из сторон вправе в любое время отказаться от договора  
безвозмездного оказания услуг, известив об этом другую сторону за один  
месяц.

5.2. Настоящий договор подлежит прекращению в случае ликвидации  
Организации или смерти Добровольца.

**6. Заключительные положения**

6.1. Любые изменения и дополнения к настоящему договору действительны  
лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны  
уполномоченными на то представителями сторон. Приложения к настоящему  
договору составляют его неотъемлемую часть.

6.2. Настоящий договор составлен в двух экземплярах на русском языке. Оба  
экземпляра идентичны и имеют одинаковую силу. У каждой из сторон  
находится один экземпляр настоящего договора.

**Адреса и реквизиты сторон**

Организация \_\_\_\_\_  
(адрес и банковские реквизиты)

Доброволец \_\_\_\_\_

**Подписи сторон**

Организация \_\_\_\_\_ Доброволец \_\_\_\_\_  
(подпись) (подпись)

М.П.

При подготовке методического пособия «Школа координатора»  
были использованы следующие источники:

Галина Бодренкова, директор Центра добровольцев «Московский Дом милосердия» (Российские реформы, Социальные аспекты, Москва, 1998 год).

Разработки Благотворительного общества "Невский ангел".

Слабжанин Н.Ю. Управление добровольцами в некоммерческих организациях.  
Создание Добровольческих центров.

Разработки АНО «Ассоциация женщин Поволжья».

Атватер И. Я Вас слушаю... - М.: Экономика, 1988.

Гнездилов А. Путь на Голгофу: Очерки работы психотерапевта в онкологической клинике и хосписе. СПб.: АОЗТ фирма «КЛИНТ», 1995.

Психогимнастика в тренинге /Под ред. Н.Ю.Храмовой - СПб.: «Речь»,  
Институт тренинга, 2000.

Саймонтон К., Саймонтон С. Возвращение к здоровью. Новый взгляд на тяжелые болезни. СПб.: Изд-во Питер, 1995.

Титаренко Т.М. Нужна ли психологическая помощь личности в кризисных жизненных ситуациях //Журнал практ. психолога 1999, № 1.

Трунов Д.Г. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме// Журнал практ. психолога 1998, № 5.

Франки В. Человек в поисках смысла – М.: Прогресс, 1990.

Фанч Ф. Преобразующие диалоги – Киев: Ника - Центр, 1997.

Эрнст О. Слово предоставлено Вам – М.: Экономика, 1988

ДЛЯ ЗАМЕТОК