КОМИТЕТ
ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ
И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ГОРОДА МОСКВЫ

МОС ВОЛОНТЁР
делаем мир добрее

ВОЛОНТЁРЫ МОСКВЫ

НАВИГАТОР ОРГАНИЗАТОРА ВОЛОНТЁРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СТРАНАХ СНГ



ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ
КОМИТЕТ ОБЩЕСТВЕННЫХ СВЯЗЕЙ И МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное бюджетное учреждение города Москвы
«Ресурсный центр по развитию и поддержке волонтерского
движения «Мосволонтёр»

Д.А.КРАЙНОВ
А.К.ЛЕВИТ
М.С.МИРОНОВА
А.Р.РЮМИН
А.А.СОКОЛОВА

НАВИГАТОР ОРГАНИЗАТОРА ВОЛОНТЁРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СТРАНАХ СНГ

Москва
2025

УДК 364.4
ББК 60.94
Н15

Н15 Крайнов Д. А., Левит А.К., Миронова М. С., Рюмин А. Р., Соколова А. А. Навигатор организатора волонтёрской деятельности в странах СНГ – М.: ГБУ города Москвы «Мосволонтёр», 2025. – 98 с.

Методическое пособие предлагается организаторам волонтёрской деятельности в странах СНГ, прежде всего специалистам некоммерческих организаций и инициативных сообществ. В нём представлен опыт системной работы с добровольцами, накопленный в Москве, и предложены пути его адаптации к условиям разных стран.

Пособие включает описание ключевых этапов взаимодействия с волонтёрами — привлечение, подготовка, сопровождение, мотивация и поощрение. Рассматриваются практики сопровождения крупных событий, и регулярной волонтёрской помощи.

ISBN 978-5-905396-14-4



ISBN 978-5-905396-14-4

УДК 364.4
ББК 60.94

© Крайнов Д. А., Левит А.К., Миронова М. С.,
Рюмин А. Р., Соколова А. А 2025
©ГБУ города Москвы «Мосволонтёр», 2025



Уважаемые коллеги!

Волонтёрство давно стало универсальным языком добра, который объединяет людей независимо от места жительства, возраста или профессии. Сегодня мы видим, как добровольческие инициативы становятся значимой частью общественного развития, помогая решать важные социальные задачи и формировать атмосферу доверия и взаимопомощи.

Москва накопила богатый опыт построения системной работы с волонтёрами, и для нас особенно важно делиться этими знаниями с партнёрами и коллегами из стран Содружества Независимых Государств (СНГ). Совместная деятельность открывает новые возможности для укрепления волонтёрского движения, позволяет вместе вырабатывать современные подходы и создавать устойчивые проекты, которые приносят пользу обществу.

Мы верим, что представленный материал поможет вам в организации добровольческой деятельности, станет основой для совместных решений и будет способствовать укреплению сотрудничества между нашими странами. Волонтёры — это люди, которые своим примером показывают: добро не имеет границ, а вместе мы можем сделать гораздо больше.

С уважением,
Екатерина Драгунова,
председатель Комитета общественных связей
и молодёжной политики города Москвы



Уважаемые коллеги!

Мы рады представить методическое пособие, разработанное для специалистов, которые занимаются развитием волонтёрской деятельности в странах Содружества Независимых Государств (СНГ). Это издание является логичным продолжением тех сервисов и образовательных инициатив, которые уже реализованы нашим центром. Оно отражает сформированные компетенции и демонстрирует системный подход, выработанный нами в столице России.

Внутри вас ждёт проверенная ресурсным центром «Мосволонтёр» концепция «Пять ключей эффективной работы с волонтёрами». Все материалы обладают прикладной направленностью и подготовлены таким образом, чтобы каждый читатель мог применить их в своей практике при создании или укреплении волонтёрской системы у себя в стране.

Мы надеемся, что оно станет верным подспорьем в работе и будет служить крепкой основой для развития волонтёрских инициатив в ваших странах.

С уважением,
Александр Левит,
директор ресурсного центра «Мосволонтёр»

РЕЦЕНЗИИ



Григорий Гуров,
руководитель Федерального агентства по делам молодёжи (Росмолодёжь)

«Методическое пособие «Навигатор организатора волонтёрской деятельности в странах СНГ» включает лучшие практики организации добровольческих сообществ, объединяет опыт России и стран СНГ и предлагает удобные инструменты для адаптации программ к национальным условиям. Ценность пособия заключается в том, что оно объединяет методологию и практику, опирается на реальные примеры добровольчества и учитывает специфику культурного и социального контекста. За последние годы добровольческое движение в России получило масштабное развитие, и мы готовы поделиться опытом с нашими друзьями и партнёрами. Эта работа станет основой для профессионализации организаторов и укрепления международного сотрудничества в сфере добровольчества».



Татьяна Миронюк,
исполнительный директор ОЮЛ «Национальная волонтёрская сеть», Республика Казахстан

«Это пособие производит сильное положительное впечатление благодаря живому, образному изложению, использованию метафор вроде «компаса» и «маршрута», а также хорошей структуре с практическими заданиями и кейсами, что позволяет пошагово выстраивать работу с волонтёрами, делая особый акцент на ценностях и роли организатора как «проводника смыслов». Однако, его универсальность ограничена сильной опорой на российский опыт, в частности Москвы и «Мосволонтёра», поэтому для повышения применимости в странах Центральной Азии рекомендуется явно обозначить источник практик и предложить адаптацию под местный контекст с добавлением региональных кейсов».

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 6

ГЛАВА 1. ЦЕННОСТНЫЙ КОМПАС В МИРЕ ДОБРЫХ ДЕЛ 7

1.1. Куда указывает компас? Смысл волонтёрства 9

1.2. Кодекс путешественника в мире добровольчества, способ мышления 12

1.3. Организатор волонтёрской деятельности как проводник смыслов 16

ГЛАВА 2. КАРТА МИРА 21

2.1. История развития волонтёрства в мире 23

2.2. Тренды в волонтёрстве: что происходит сегодня? 26

2.3. Вызовы на пути развития 28

2.4. Волонтёрство в отдельно взятых странах СНГ 29

ГЛАВА 3. ПРАВИЛА ДВИЖЕНИЯ. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА ВОЛОНТЁРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СТРАНАХ СНГ 41

ГЛАВА 4. ТОЧКИ МАРШРУТА 51

4.1. Точка маршута — Привлечение 54

4.2. Точка маршрута — Подготовка 63

4.3. Точка маршрута — Сопровождение 73

4.4. Точка маршрута — Мотивация 80

4.5. Точки маршрута — Поощрение волонтёров 87

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 92

ВВЕДЕНИЕ

Добро пожаловать в путешествие по миру волонтёрства!

Это методическое пособие — Ваш надёжный навигатор в построении сильной, устойчивой и вдохновляющей волонтёрской системы в странах Содружества Независимых Государств. Мы собрали в ней опыт Москвы и России, проверенные технологии, практические советы и реальные истории, чтобы каждый организатор смог выстроить свою работу с добровольцами так, чтобы она приносила пользу, радость и результат.

Мы предлагаем посмотреть на организацию волонтёрской деятельности как на подготовку к путешествию. Здесь, как и в любом походе, важно иметь набор инструментов, которые помогут выбрать правильное направление, проложить маршрут и дойти до цели:

Компас — ценности и смыслы, на которые Вы будете ориентироваться. Он укажет, зачем мы занимаемся волонтёрством, что вдохновляет людей присоединяться и какие принципы лежат в основе каждого шага.

Кодекс путешественника — правила, этика и культура добрых дел, без которых путь будет хаотичным. Внутренний свод ориентиров, помогающий сохранять курс и атмосферу доверия.

Карта — обзор глобального и регионального контекста волонтёрства, чтобы понимать, где Вы находитесь, какие есть маршруты и какие вершины уже покорили другие.

Точки маршрута — ключевые этапы: от привлечения и подготовки до мотивации, сопровождения и поощрения волонтёров. На каждой точке Вы получите конкретные инструменты, примеры и задания для самостоятельной работы.

И, конечно же, все эти инструменты будут бесполезны без проводника смыслов — организатора волонтёрской деятельности, человека, который соединяет стратегию и эмоции, вдохновляет команду и помогает превращать идеи в реальные проекты.

Читая это пособие, Вы шаг за шагом соберёте собственную навигационную систему, научитесь уверенно вести команду добровольцев и сможете адаптировать лучшие практики под особенности своей страны и региона. Здесь нет абстрактной теории — только то, что проверено на практике и может быть применено уже завтра.

Мы приглашаем Вас не просто изучить материал, а пройти этот путь вместе: от первых шагов в организации волонтёрской деятельности до выстраивания целой инфраструктуры, способной поддерживать добровольцев долгие годы. Ведь главное в любом путешествии — не только достичь цели, но и сделать дорогу безопасной, увлекательной и наполненной смыслом для всех участников.

Готовы взять компас, развернуть карту и отправиться в путь? Тогда начинаем!

ГЛАВА 1

ЦЕННОСТНЫЙ КОМПАС В МИРЕ ДОБРЫХ ДЕЛ

ЦЕННОСТНЫЙ КОМПАС В МИРЕ ДОБРЫХ ДЕЛ

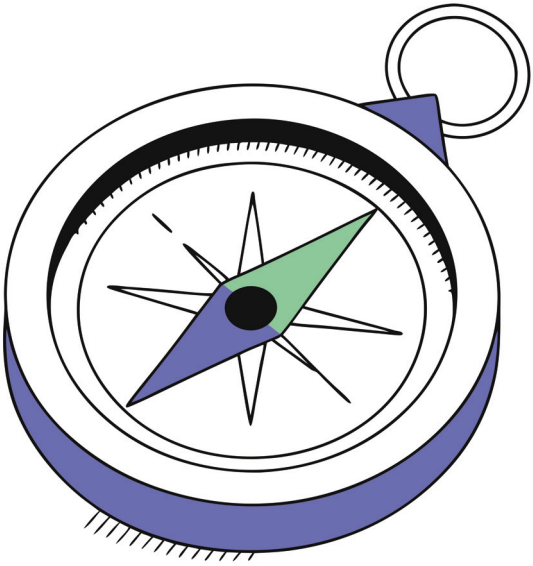
1.1. Куда указывает компас? Смысл волонтёрства

Наше путешествие в мир организации волонтёрской деятельности начинается с самого главного — **с определения нашего маршрута**. И поможет нам в этом ценностный компас. Он определяет движение вперёд, нашу систему координат, а не просто создаёт красивый образ.

Ценностный компас волонтёрства — это понимание глубинных смыслов, которые стоят, казалось бы, за простым желанием человека помогать. Это развёрнутый и честный ответ на вопрос **«Зачем?»**.

> Зачем люди по всему миру, вне зависимости от национальности, вероисповедания, возраста и профессии, добровольно и безвозмездно посвящают своё время, силы, талант и душевное тепло общему благу?

Ответ на этот вопрос не так прост, как кажется, и он лежит в основе всей нашей деятельности. Давайте включим все наши навигационные инструменты, ведь от точности средств ориентирования зависит успех всего пути.



1 Смысл служения обществу: больше, чем просто помощь.

В самой основе волонтёрства лежит фундаментальная потребность человека — быть частью чего-то большего, чем ты сам, и тем самым обрести смысл. Психологи называют это выходом за пределы своего «я», который известен нам больше как служение обществу. Важно понимать, что волонтёрство — не про «отработку» часов для портфолио и не про выполнение навязанной повинности. Оно является зрелым выбором свободной личности и базируется на глубоком внутреннем убеждении, что твой личный вклад, пусть даже небольшой, важен, нужен и способен изменить мир к лучшему.

2 Служение — это действие, идущее от избытка, а не от недостатка. Человек делится не потому, что у него много, а потому что он не может иначе.

Служение обществу — это практическое, действенное выражение гражданской ответственности и зрелости. Когда случается беда — наводнение в одной стране, землетрясение в другой, лесные пожары в третьей — мы видим, как волонтёры первыми приходят на помощь, не дожидаясь приказов.

Но героизм служения не ограничивается чрезвычайными ситуациями. Он, словно вода, пропитывает повседневную жизнь, проявляясь в тихой ежедневной заботе о тех, кто рядом: о ветеранах, которым нужна не столько материальная помощь, сколько живое общение и память об их подвиге; о детях в больницах, чьи дни скрашивает улыбка волонтёра-аниматора; об экологии родного города, которая требует не громких лозунгов, а сотен рук, убирающих мусор и высаживающих деревья; о бездомных животных, находящих приют благодаря добровольцам.



3 **Служение обществу как мост, соединяющий общее прошлое с общим будущим.**

В контексте Содружества Независимых Государств — этого уникального пространства, объединённого общей историей и культурными кодами, — идея служения обществу приобретает особое, объединяющее звучание. У наших стран тесно переплетённые судьбы и, что самое главное, — схожие гуманистические ценности, среди которых всегда занимали центральное место милосердие, сострадание, взаимопомощь и уважение к старшим.

Совместная волонтёрская деятельность укрепляет пространство дружбы и добрососедства. Когда волонтёры из разных стран оказывают помощь в проведении крупных спортивных событий, реализуют совместные экологические проекты по очистке общих рек, они вместе служат общему благу. Также, например, организация международной акции по сохранению исторической памяти «Сад памяти», в рамках которой молодые люди России, Азербайджана, Армении, Беларуси, Казахстана, Кыргызстана, Таджикистана, Туркменистана и Узбекистана вместе высаживают деревья в честь героев Великой Отечественной войны, укрепляет в сердцах добровольцев чувства милосердия, единства и взаимопомощи.

4 **Служение является мощнейшим инструментом личностного роста.**

Помогая другим, человек развивает в себе «гибкие навыки» — лучшие качества, которые ценятся в любой профессии: коммуникация, эмоциональный интеллект, ориентация на результат и другие.

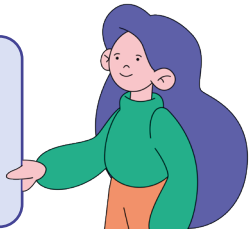
По данным исследования рынка труда, проводимого Центром исследований гражданского общества и некоммерческого сектора НИУ ВШЭ, участие в волонтёрской деятельности не только снижает уровень стресса и риск депрессии у самого добровольца, но и повышает его шансы на успешное трудоустройство. Работодатели всё чаще рассматривают волонтёрский опыт как подтверждение наличия у кандидата важных «гибких навыков» и активной жизненной позиции.

Человек, который занимается волонтёрством, учится работать в команде с абсолютно разными людьми, находить нестандартные креативные решения в условиях ограниченных ресурсов, эффективно коммуницировать, управлять своим временем. Это бесценный жизненный опыт, практическая школа жизни, которую невозможно заменить никакими лекциями или учебниками.

1.2. Кодекс путешественника в мире добровольчества, способ мышления

Если служение обществу — это стратегическое направление компаса, наш «истинный север», то культура доброго дела — это «дорожная этика», то есть наше поведение в пути каждый день. Это переход от разовых, пусть и ярких, порывов к устойчивому способу мышления и поведения. Сюда же можно отнести привычку видеть вокруг себя не проблемы и преграды, а возможности для помощи и созидания.

Вопрос «Чем я могу помочь?» становится для человека таким же естественным, как «Который час?».



РАЗВИТИЕ КУЛЬТУРЫ ДОБРЫХ ДЕЛ СТАРТУЕТ

Формирование культуры доброго дела начинается с небольших, лёгких шагов, открывающих дверь в мир заботы и альтруизма. «Вход» в мир волонтёрства начинается с малых и простых действий: уступить место в транспорте, помочь пожилому соседу донести тяжёлые сумки, придержать дверь, поднять оброненную кем-то вещь, убрать за собой мусор в парке, сделать комплимент — всё это те самые кирпичики, из которых строится большое и прочное здание общественной взаимопомощи и доверия. Когда такие поступки становятся обыденной нормой, они перестают восприниматься как что-то героическое и из ряда вон выходящее. Со временем данные действия превращаются в естественую, неотъемлемую часть жизни — в тот самый «культурный код», который определяет атмосферу в обществе.

В пространстве Содружества мы имеем колоссальное преимущество. Культура добрых дел — не иностранный концепт, который нужно внедрять с нуля. Она уже встроена в наш культурный код, в нашу общую историческую память. Традиции коллективной взаимопомощи, такие как хашар или толока, когда всем миром строили дом для молодожёнов или собирали урожай для погорельцев, — это и есть яркое проявление данной культуры. Уважение к старшим, соседская поддержка, широкое гостеприимство — всё это живёт в нас на генетическом уровне. Потребность помогать заложена в нас, ей необходимо лишь дать возможность раскрыться.

Кодекс путешественника по миру добрых дел составлен на основе принципов волонтёрской деятельности и культуры доброго дела.

КОДЕКС ПУТЕШЕСТВЕННИКА-ДОБРОВОЛЬЦА

1 **Каждый шаг — значим**

Даже самый короткий путь начинается с первого шага. Любая помощь — ценна. Не важен масштаб, важна искренность.

2 **След остаётся**

Добрые дела не исчезают бесследно. Путешественник всегда видит, что за его шагами — изменения. Это вдохновляет продолжать путь.

3 **Один за всех, и все — за добро**

Настоящие путешествия совершаются в команде. Рядом — те, кто поддержит, подстрахует и поделится улыбкой. И идём мы в одном направлении, поддерживая тех, кто отстаёт, и радуясь за тех, кто нашёл путь.

4 **Добрая дорога — по зову сердца**

На путь добровольца не загоняют — его выбирают. Только собственное желание делает путешествие настоящим.

5 **Не за награды, а по велению души**

Этот путь не за оплату. Его ценность — в смысле, в сопереживании и в том, что делаете мир лучше без расчёта на выгоду.

6 **Идём в правовом поле**

Настоящий путешественник уважает правила страны, в которой он действует. Закон — это карта, по которой безопасно идти.

7 **Ответственность в рюкзаке каждого**

Каждое действие — выбор. За него доброволец несёт ответственность, как за свой шаг на тропе.

8 **С душой и сердцем в пути**

Чтобы двигаться вперёд, нужно быть по-настоящему вовлечённым. Только так рождается подлинная энергия добра.

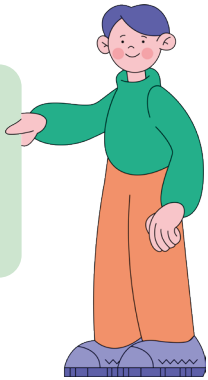
КАК ПОМОЧЬ ПРОЯВЛЯТЬСЯ КУЛЬТУРЕ ДОБРЫХ ДЕЛ?

Зачастую в суете современной жизни человеку нужен лишь небольшой толчок, безопасное пространство для первого шага. Люди могут стесняться, бояться показаться неуместными или просто не знать, с чего начать. И вот здесь на сцену выходит организатор.

Ваша роль — стать тем самым проводником, который создаёт безопасную среду для проб. Вы тот, кто говорит: **«Смотри, всё просто. Не нужно быть супергероем. Просто приди и помоги нам полчаса расставлять стулья или раздавать воду бегунам на марафоне»**.

Таким образом, организатор не столько учит добру, сколько убирает барьеры на его пути. Он помогает тому внутреннему желанию помочь, которое уже есть в человеке, найти свой выход и превратиться из потенциала в реальное, ощутимое действие. Вы создаёте тот самый мостик между «хочу помочь» и «я помогаю».

Миссия организатора волонтёрской деятельности — быть архитектором той среды, в которой добро становится модным, престижным, интересным и «заразным» в хорошем смысле этого слова.



ФОРМИРОВАНИЕ НОРМЫ ПОМОЩИ ЧЕРЕЗ ВОЛОНТЁРСТВО

Конечная, стратегическая цель всей нашей работы — сделать помощь и взаимовыручку не просто возможным выбором, а безусловной социальной нормой.

Норма — это не то, что записано в законах, хотя это тоже важно, а то, что подавляющее большинство людей считает правильным, естественным и одобряемым поведением. Это то, что «принято» делать.

Когда помощь становится такой нормой, меняется само общество, повышается уровень социального капитала.

Волонтёрство может стать органичным инструментом для формирования этой нормы.

Почему?



Наглядность и публичность

Деятельность волонтёров всегда на виду. Люди видят молодых ребят и девушек в яркой форме, которые помогают на марафонах, выгуливают животных из приютов, сопровождают ветеранов на параде, проводят экскурсии для туристов. Эта постоянная наглядность разрушает миф о том, что все безразличны, и доказывает обратное: неравнодушных, активных и позитивных людей много, и их действия приносят реальную, видимую пользу.



Возможность вовлечения

Волонтёрство позволяет любому человеку, даже самому скептичному, попробовать себя в роли помогающего в безопасной и организованной среде. Получив первый положительный опыт, увидев благодарность в глазах того, кому он помог, почувствовав себя частью команды, человек с большей вероятностью поможет и в другой ситуации: уже не в рамках акции, а по своей личной инициативе. Он как бы «заражается» добротой, открывает её в себе.



Социальное одобрение и престиж

Государство через гранты, законы, публичную поддержку первых лиц, бизнес по программам корпоративного волонтёрства посылает обществу чёткий сигнал: «Мы ценим то, что вы делаете. Это важно, правильно и престижно». СМИ, в свою очередь, поддерживают волонтёрство через позитивное освещение добровольческих событий. В совокупности эти действия формируют позитивный образ волонтёра: успешного, современного и ответственного человека, которому хочется подражать.



Создание единого пространства коммуникации

Проводя совместные онлайн-марафоны, международные волонтёрские лагеря, обмениваясь лучшими практиками на конференциях, создавая общие базы знаний и волонтёрских проектов, мы не просто делимся опытом. Мы вместе, сообща, формируем эту норму, создавая общее пространство ценностей, где помощь ближнему не имеет национальных границ. Молодёжь из разных стран видит, что их сверстники также увлечены идеями добра, и это сближает лучше любых официальных деклараций.

1.3. Организатор волонтёрской деятельности как проводник смыслов

Мы определили наш «ценностный компас» и поговорили о культуре добрых дел. Но кто тот человек, который держит этот компас в руках, прокладывает маршрут и вдохновляет всю команду на движение вперёд? Это Вы — организатор волонтёрской деятельности.

Ваша роль выходит далеко за рамки администратора или менеджера. Вы — одновременно сердце и мозг любого добровольческого проекта.

- **Сердце** — потому что Вы являетесь хранителем смыслов. Вы тот, кто за рутиной и оперативными задачами не даёт забыть ответ на главный вопрос: «Зачем мы это делаем?». Вы — источник эмпатии, энергии и веры в общее дело. Вы тот, кто первым заметит уставшего волонтёра, подбодрит сомневающегося и искренне разделит радость общего успеха.

- **Мозг** — потому что Вы являетесь архитектором процесса. Вы отвечаете за то, чтобы благородный порыв превратился в конкретный, измеримый и полезный результат. Вы планируете, распределяете ресурсы, предвидите риски и выстраиваете чёткую и понятную для всех систему работы.

Без сердца любой проект превратится в сухую, формальную повинность. Без мозга — даже самый искренний порыв рискует обернуться хаосом и разочарованием. Искусство организатора — умение держать баланс между этими двумя ипостасями. Это не врождённые таланты, а компетенции, которые можно и нужно развивать.



1 **Стратегическое видение**

Вы должны видеть не только ближайшую трудность, но и конечный пункт назначения. Стратегическое видение — это умение регулярно отвечать на вопросы:

- «Куда мы идём?» — цель проекта;
- «Зачем мы туда идём?» — миссия и ценности;
- «Как мы туда попадём?» — основные этапы, задачи и план действий.

2 Архитектура процесса

Это способность превратить идею в работающий механизм. Сюда входят:

- **Планирование:** декомпозиция большой цели на мелкие, понятные и выполнимые задачи.
- **Управление ресурсами:** умение эффективно использовать то, что есть, и находить то, чего не хватает.
- **Делегирование:** умение доверять людям, правильно ставить задачи и грамотно выделять зону ответственности.

3 Эмоциональное лидерство

Люди приходят в волонтёрство за эмоциями и смыслами, а не за зарплатой. Поэтому Ваша главная движущая сила — это вдохновение.

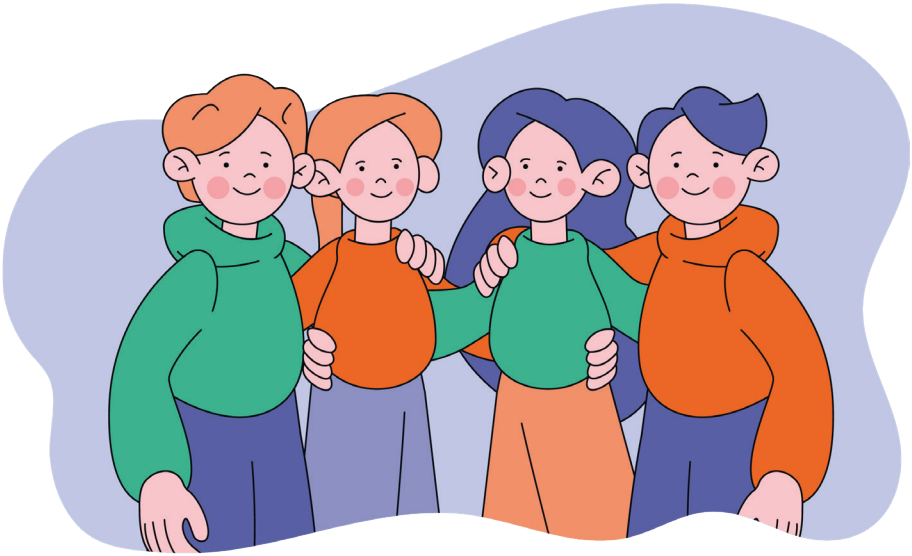
- **Эмоциональный интеллект:** способность понимать чувства — свои и чужие — управлять ими, сопереживать и выстраивать отношения на основе эмпатии.
- **Умение создавать команду:** Вы не просто собираете людей, Вы формируете из них коллектив, где царит атмосфера взаимоуважения и поддержки.
- **Мотивация и признание:** умение вовремя сказать «спасибо», отметить вклад каждого, публично и лично похвалить.

4 Коммуникационная гибкость

Вы — связующее звено между всеми участниками процесса: волонтёрами, партнёрами, благополучателями, администрацией.

- **Ясность изложения:** способность чётко и просто объяснить задачу, чтобы Вас поняли абсолютно все.
- **Умение слушать и слышать:** быть открытым к обратной связи, идеям и критике.
- **Разрешение конфликтов:** не избегать острых углов, а уметь конструктивно решать разногласия, которые неизбежно возникают в любом коллективе.

Стать таким организатором — это путь постоянного саморазвития. Но главный секрет успеха прост: по-настоящему любите то, что Вы делаете, и людей, с которыми Вы это делаете. Ведь в конечном счёте, Ваш главный «продукт» — это не просто убранный парк или проведённый фестиваль, а вдохновлённый и счастливый волонтёр, который получил бесценный опыт, поверил в свои силы и захотел вернуться, чтобы снова делать добро вместе с Вами.



Как настоящему проводнику смыслов, мы предлагаем Вам проанализировать маршрут, по которому Вы будете вести волонтёров:

1 Запишите 5 — 7 ключевых слов или фраз, которые, по Вашему мнению, лучше всего описывают мотивацию волонтёров в Вашей стране.

Теперь выберите из них **ТРИ** самых главных и объясните, почему именно они являются ключевыми для Вашего национального контекста.

1. _____, потому что
_____
_____
_____

2. _____, потому что
_____
_____
_____

3. _____, потому что
_____
_____
_____

2 Опишите одну успешную акцию или проект в Вашей стране или городе, который, на Ваш взгляд, эффективно способствовал формированию «культуры доброго дела».

Детально разберите её или его на составляющие:

① Какая история была рассказана?

② Как создавалось сообщество?

③ Были ли привлечены лидеры мнений?

④ Как работали с детьми, молодёжью, взрослыми?

⑤ В чём был главный секрет успеха?

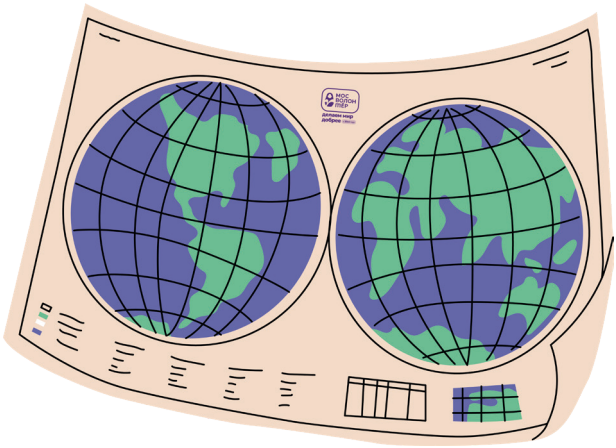
ГЛАВА 2

КАРТА МИРА

КАРТА МИРА

Если ценностный компас указал направление и наполнил путешествие смыслом, то карта мира поможет сориентироваться в пространстве и времени. Она покажет Вам, что Вы не одни в нашем благородном стремлении, ведь дороги добра прокладывались веками и по всему земному шару, через континенты и эпохи.

Понимание глобального контекста, знание истории, видение современных трендов и вызовов позволит нам избегать уже совершённых ошибок, перенять лучший опыт, видеть своё уникальное место на этой карте и выстраивать свой маршрут осознанно.



2.1. История развития волонтёрства в мире

Истоки: от пожертвований к организованной помощи

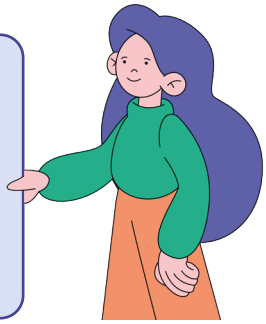
Желание помогать ближнему было актуально всегда. Во всех мировых культурах и религиях: христианстве, исламе, буддизме, иудаизме — мы находим прямые призывы к милосердию, состраданию, пожертвованию, заботе о сиротах, вдовах и странниках. Это были первые, ещё не формализованные, но глубоко укоренённые в человеческой природе проявления милосердия.

Однако современное волонтёрство как организованное системное общественное движение начало формироваться в Европе и Северной Америке в XIX веке. Промышленная революция, урбанизация и сопутствующие им трудности — массовая бедность, низкие условия труда, антисанитария, детская беспризорность — требовали нового, более системного ответа, чем частные пожертвования.

В ответ на вызовы, которые стали формироваться в связи с развитием мира, начали появляться первые благотворительные организации и общества взаимопомощи. Одной из ключевых фигур эпохи XIX века стал Николай Иванович Пирогов, который по указу великой княгини Елены Павловны возглавил в Российской империи Крестовоздвиженскую общину сестер милосердия для оказания помощи раненым во время Крымской войны. Перед тем как начать помогать в рядах действующей армии, сестры милосердия проходили специализированную подготовку.

Но, пожалуй, самым ярким и судьбоносным событием стало создание **Международного комитета Красного Креста и Красного Полумесяца**. Основателем данной гуманитарной организации стал швейцарский предприниматель Анри Дюнан, который оказался свидетелем чудовищных страданий тысяч раненых, оставленных умирать на поле битвы при Сольферино. Он был настолько потрясён, что инициировал создание организации, которая бы на добровольных началах оказывала помощь всем раненым на войне, независимо от того, за какую сторону они сражались.

Фундаментальные принципы этого движения — гуманность, беспристрастность, нейтральность, независимость, добровольность — легли в основу всего современного международного гуманитарного права и волонтёрского движения.



История XX века — это история глобальных потрясений, и каждое из них, как ни парадоксально, становилось мощным катализатором для развития и трансформации добровольчества.

1 Первая и Вторая мировые войны

Эти тотальные конфликты потребовали мобилизации не только армий, но и всего общества. Миллионы людей по всему миру, в основном женщины, стали волонтёрами «тылового фронта». Они массово шли работать сёстрами милосердия в госпитали, сдавали кровь, собирали тёплые вещи и посылки на фронт, работали на военных заводах, заменяя ушедших мужчин, тушили зажигательные бомбы на крышах. Волонтёрство в эти годы стало синонимом патриотизма и единства нации перед лицом общей угрозы. Именно тогда были отработаны технологии массовой агитации и организации добровольцев.

2 Послевоенное восстановление и холодная война

После 1945 года главной задачей стало восстановление разрушенного мира — не только городов, но и доверия между народами. Появились и стали популярны международные волонтёрские лагеря, где молодёжь из бывших враждующих стран, например, Франции и Германии, вместе разбирала завалы и отстраивала дома, школы, больницы.

В эпоху холодной войны волонтёрство стало и инструментом «мягкой силы». Ярчайший пример — создание в США в 1961 году по инициативе президента Джона Кеннеди «Корпуса мира» (Peace Corps). Эта государственная программа отправляла тысячи молодых американских волонтёров: учителей, агрономов, инженеров — работать в развивающиеся страны Азии, Африки и Латинской Америки.

Идея создания глобальной волонтёрской службы прозвучала в 1968 году в речи шаха Ирана в Гарварде и вдохновила ООН к созданию официальной программы United Nations Volunteers.

3 Глобализация и цифровая революция (конец XX — начало XXI века).

Волонтёрство вышло на новый уровень — глобальный и технологичный. Появились такие формы деятельности, как международный волонтёрский туризм и онлайн-волонтёрство — помощь, в которой можно участвовать не выходя из дома: переводить тексты, консультировать по видеосвязи, поддерживать IT-проекты, размечать данные для исследований. Когда компании осознали, что социальные акции повышают лояльность и сплочённость сотрудников, сформировалось корпоративное волонтёрство.

Международные исследования ООН и Международной организации труда показывают, что вклад волонтёров и некоммерческих организаций составляет около 2,4 % мирового ВВП, а в ряде стран — более 5 % ВРП. Волонтёрство становится не только социальной, но и экономической силой, влияющей на развитие территорий.

Современное понимание волонтёрства связано с идеей служения обществу — созданием местных сообществ, объединяющих людей для решения общих задач. Согласно данным Всероссийской академии внешней торговли Минэкономразвития России, добровольчество является значимым фактором роста национальных и местных экономик, способствует развитию человеческого капитала и формирует основы экономики участия, где вклад каждого имеет значение.

По данным программы «Добровольцы Организации Объединённых Наций» (United Nations Volunteers, UNV), каждый месяц примерно 862,4 млн человек в возрасте от 15 лет и старше вовлечены в волонтёрскую деятельность, из которых 14,3 % участвуют формально в организациях, а 6,5 % — неформально, как частные инициативы.

2.2. Тренды в волонтёрстве: что происходит сегодня?

Современный мир предоставляет нам новые возможности, и волонтёрство активно их использует. Вот несколько ключевых глобальных трендов, которые важно понимать любому организатору:

1 Ориентация на Цели устойчивого развития (ЦУР)

17 целей устойчивого развития, принятые ООН до 2030 года, стали универсальным языком для правительств, бизнеса и некоммерческих организаций по всему миру. Всё больше волонтёрских организаций строят свою деятельность в соответствии с этими целями: ликвидация нищеты, качественное образование, гендерное равенство, борьба с изменением климата и другие. Это позволяет волонтёрам видеть, как их локальные действия являются частью глобального плана по спасению планеты.



Цели в области устойчивого развития.

2 Профессионализация и *pro bono* волонтёрство

Растёт спрос не просто на «свободные руки», а на «светлые головы». Это так называемое интеллектуальное, или экспертное, волонтёрство, когда профессионалы: юристы, маркетологи, IT-специалисты, переводчики, дизайнеры, психологи — бесплатно делятся своими навыками с организациями, которые помогают окружающим, но которым не по карману нанять таких специалистов. Такая помощь называется pro bono, в переводе «ради общественного блага», и относится к одному из самых быстрорастущих секторов.

3 Гибкость и микро-волонтёрство

В условиях тотального дефицита времени у современных горожан становятся популярны форматы, не требующие долгосрочных обязательств. Это микро-волонтёрство, то есть выполнение небольшого задания онлайн за 15—30 минут, эпизодическое волонтёрство — участие в разовой акции на 2—3 часа, например, в субботнике или на марафоне — и семейное волонтёрство, когда родители приходят на акции вместе с детьми, бабушками и дедушками.

В 2024 году волонтёры ООН по данным программы UNV обработали 22 962 онлайн-запроса на волонтёрские задания — это рост почти на 65 % по сравнению с 2023 годом (14 025 запросов). Объём помощи через онлайн-формат значительно вырос.

4 Молодёжный активизм

Молодые люди по всему миру всё активнее заявляют о своей гражданской позиции. Экологические движения, проекты в социальных сетях, борьба с кибербуллингом — молодёжь является главным драйвером перемен, активно используя новые технологии и форматы для вовлечения окружения.

5 Серебряное волонтёрство

Одновременно с этим растёт вовлечённость людей старшего возраста (55+). Они обладают огромным жизненным и профессиональным опытом, мудростью. И главное — своё свободное время, которое появляется после выхода на пенсию, они готовы с пользой посвятить общественно полезной деятельности, будь то наставничество для молодёжи, проведение экскурсий или помощь в социальных центрах.

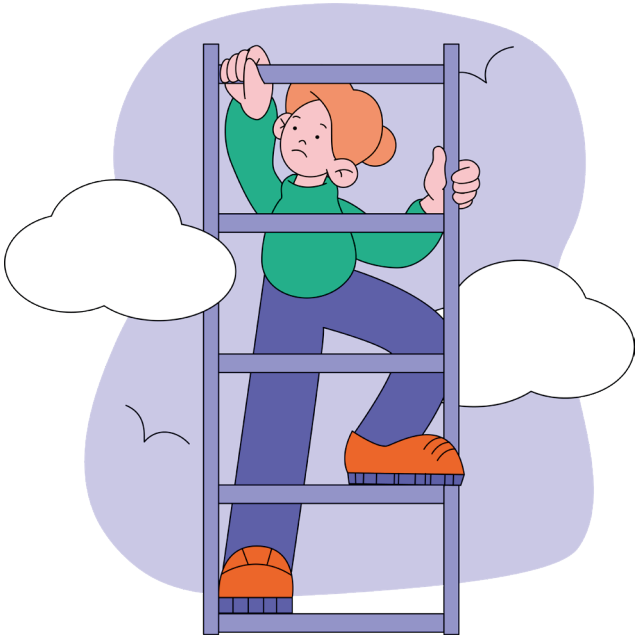
6 Поддержка государства

В развитии добровольческого движения активно участвуют органы власти: издают нормативные акты, стандарты, запускают грантовые конкурсы. Всё это гарантирует поддержку волонтёров и способствует развитию движения через средства, выделяемые на реализацию проектов, через возможность пользоваться помещениями и ресурсами. Развивается международное сотрудничество, которое позволяет волонтёрам и организаторам волонтёрской деятельности обмениваться опытом.



2.3. Вызовы на пути развития

Несмотря на все эти позитивные тенденции, мировое волонтёрское движение сталкивается и с рядом серьёзных вызовов. К ним относятся угрозы финансовой стабильности некоммерческих организаций, высокий риск эмоционального выгорания волонтёров и профессиональных сотрудников, проблема «текучки» кадров, необходимость обеспечения правовой и физической безопасности добровольцев, особенно в зонах ЧС и конфликтов.



В России и странах СНГ, несмотря на культурную общность, которую уже описывали в первой главе, существуют организационные отличия. Здесь происходит активный, но порой неровный процесс формирования современного законодательства в сфере добровольчества, выстраивания полноценной инфраструктуры поддержки в виде ресурсных центров, грантовых конкурсов, онлайн-платформ.

Однако именно здесь сегодня наблюдается один из самых бурных и динамичных ростов волонтёрской активности, поддерживаемый на государственном уровне и встречающий живой отклик у миллионов, в первую очередь молодых, людей. Проведение в наших странах международных конкурсов, спортивных соревнований, конференций и мероприятий мирового масштаба дало мощнейший импульс развитию событийного волонтёрства и создало «золотой стандарт» технологий работы с добровольцами, который мы и стремимся передать в этом методическом материале.

2.4. Волонтёрство в отдельно взятых странах СНГ

Теперь давайте «приблизим» нашу карту и совершим небольшое путешествие по странам Содружества. Каждая из них имеет свой уникальный ландшафт и свой путь развития добровольчества, но всех их объединяет растущее понимание ценности этого движения как важнейшего ресурса для развития страны и общества.



Российская Федерация

Россия сформировала разветвлённую экосистему добровольчества, в которой сочетаются государственные инициативы, инфраструктура на региональном и городском уровнях, а также сильные общественные и корпоративные практики. Ключевую координирующую роль в пространстве СНГ выполняет Ассоциация Добро.рф: она выступает ведущей структурой по развитию волонтёрства в регионе, объединяет партнёров, поддерживает обмен методиками и содействует запуску совместных программ и проектов между странами Содружества. Внутри страны функционируют крупные центры, формирующие единую повестку и стандарты качества работы с добровольцами, обеспечивающие методическое сопровождение, обучение и цифровой учёт участия. Значительное внимание уделяется подготовке организаторов и тимлидеров, развитию добровольчества в сфере культуры, спорта, экологии, социальной помощи и инклюзии, а также формированию устойчивых партнёрств некоммерческих организаций, органов власти и бизнеса.

Особое место занимает Ресурсный центр «Мосволонтёр» — крупнейший центр добровольчества, который совмещает операционную работу на событиях с образовательной и методической функцией, развивает линейку обучающих продуктов, инструменты сопровождения и признания, а также предлагает готовые организационные решения для партнёров. Центр аккумулирует и транслирует лучшие практики городской работы с добровольцами, что делает его отличным партнёром для коллег из регионов и стран СНГ.

Взаимосвязанность Ассоциации, ресурсных центров и сообществ позволяет поддерживать «полный цикл» работы с волонтёрами — от привлечения и обучения до сопровождения, мотивации и поощрения — с опорой на единые принципы и адаптацию под местный контекст. Благодаря этому российская модель служит устойчивой опорой для совместных инициатив в пространстве СНГ, а накопленный опыт легко переносится на новые темы, форматы и аудитории. Для коллег из стран Содружества Россия выступает партнёром и источником практических решений, готовых к внедрению: от базовых регламентов и программ подготовки до сценариев работы на масштабных событиях и инструментов цифрового учёта вклада добровольцев. Такой подход создаёт предсказуемую среду для роста волонтёрских команд, обеспечивает преемственность знаний и позволяет достигать ощутимых социальных результатов.



Республика Азербайджан

В Азербайджане волонтёрское движение переживает настоящий расцвет, являясь динамичной и преимущественно молодёжной силой, тесно интегрированной в государственные программы развития. Флагманом и самым узнаваемым брендом здесь, без сомнения, стало движение «Волонтёры ASAN». Изначально созданное в 2013 году для помощи гражданам в инновационных центрах государственных услуг «ASAN xidmət», где добровольцы консультировали посетителей, помогали с оформлением документов и навигацией по услугам, оно быстро переросло в нечто гораздо большее.

По официальным данным «ASAN xidmət», более 35 000 молодых людей стали частью движения «Волонтёры ASAN» с момента его создания, реализуя ежегодно сотни социальных, культурных и образовательных инициатив по всей стране.

Для тысяч юношей и девушек это стало настоящим социальным лифтом, школой лидерства и кузницей кадров. Пройдя через эту систему, молодые люди не только получают ценные навыки коммуникации, клиентоориентированности, работы в команде и стрессоустойчивости, но и активно вовлекаются в разработку и реализацию множества собственных проектов. Например, они организуют просветительские кампании по экологии, проводят тренинги для школьников по развитию soft skills, запускают проекты по поддержке талантливой молодёжи и участвуют в благотворительных акциях.

Помимо этого, Азербайджан накопил колоссальный опыт в сфере событийного волонтёрства, блестяще проведя такие мега-события, как Первые Европейские игры 2015 года, Игры исламской солидарности 2017 года и ежегодные гонки Формулы-1. На Первых Европейских играх, например, было задействовано около 12 000 волонтёров, а на Формуле-1 ежегодно помогают более 3 000 добровольцев, становясь настоящим лицом страны и демонстрируя высокий уровень организации и гостеприимства. Школы и вузы активно поддерживают этот тренд, создавая волонтёрские клубы, интегрируя добровольческие часы в образовательные программы. Кроме того, волонтёрский опыт учитывается как важное преимущество при поступлении или как часть студенческого портфолио, способствуя формированию активной гражданской позиции с юных лет.



Республика Армения

Армения обладает богатыми и глубокими традициями волонтёрства, которые во многом опираются на мощь гражданского общества, активность многочисленных неправительственных организаций (НПО) и уникальную роль всемирной армянской диаспоры. Здесь добровольчество развивается как «снизу вверх», через гражданские инициативы, так и «снаружи внутрь», через проекты диаспоры, которые приносят не только финансовую поддержку, но и бесценный опыт и международные связи.

Одним из ярчайших примеров является программа «Birthright Armenia», в переводе «Возрождение Армении», которая ежегодно с 2004 года привлекает сотни молодых армян со всего мира. По некоторым данным, в неё было вовлечено более 3 000 участников с начала программы. Они приезжают на историческую родину, чтобы в качестве волонтёров помогать в самых разных сферах — от IT-стартапов в Ереване и участия в развитии технологического сектора страны до развития агротуризма и устойчивого сельского хозяйства в отдалённых общинах. Одновременно с этим волонтёры погружаются в язык, культуру и повседневную жизнь страны.

Внутри страны популярны образовательные проекты, такие как преподавание английского языка в региональных школах, развитие внешкольных кружков и секций, а также работа с детьми с ограниченными возможностями здоровья, где волонтёры помогают в инклюзивном образовании и социальной адаптации.

Кроме того, Армения известна впечатляющими по своему размаху экологическими акциями, особенно по очистке озера Севан, являющегося жемчужиной страны, и массовой посадке деревьев в рамках национальных кампаний по лесовосстановлению. В рамках общенациональных кампаний, таких как «Давай посадим дерево», в переводе «Let's plant a tree», за последние годы были посажены миллионы деревьев при активном участии десятков тысяч волонтёров из школ, университетов и местных общин. В этих акциях школы и местные общины играют центральную роль, мобилизуя тысячи участников и воспитывая бережное отношение к природе. Нередко волонтёры также участвуют в проектах по сохранению культурного наследия, помогая в археологических раскопках и реставрации памятников.



Республика Беларусь

В Беларуси волонтёрское движение развивается в тесном партнёрстве с государством и имеет широкую, хорошо структурированную сеть, что обеспечивает системный подход и масштабируемость проектов. Одной из крупнейших и самых влиятельных организаций является Белорусский республиканский союз молодёжи (БРСМ), чьё движение «Доброе Сердце» продолжает и развивает традиции знаменитого в советское время «тимуровского движения», акцентируя внимание на помощи старшему поколению и патриотическом воспитании.

По данным БРСМ, в движении «Доброе Сердце» участвует более 50 000 волонтёров по всей стране, которые ежегодно реализуют тысячи различных акций. Волонтёры «Доброго Сердца» оказывают патронажную помощь ветеранам Великой Отечественной войны, одиноким пожилым людям и инвалидам. Добровольцы помогают им по хозяйству, в бытовых вопросах, а также организуют для них досуговые мероприятия и поздравления с праздниками. Участники волонтёрского движения также ухаживают за воинскими захоронениями и памятниками, проводя акции по их благоустройству и сохранению исторической памяти. Активное участие принимают в экологических акциях, таких как «Неделя леса» или «Чистый берег», а также в различных патриотических мероприятиях, приуроченных к государственным праздникам.

Школа здесь играет центральную роль, являясь основной площадкой для набора, обучения и организации юных добровольцев. Волонтёрские отряды формируются в учебных заведениях, где под руководством педагогов дети и подростки учатся принципам добровольчества и реализуют свои первые социальные проекты. Одним из самых трогательных и масштабных проектов является ежегодная республиканская акция «Чудеса на Рождество», которая проводится перед новогодними праздниками. В рамках этой акции ежегодно собирается помощь для более чем 100 000 детей, а в её проведении задействованы тысячи волонтёров БРСМ по всей стране. Волонтёры собирают подарки, игрушки, канцелярские принадлежности и одежду, а затем организуют праздничные утренники и поздравления для детей, оставшихся без попечения родителей, детей-инвалидов и ребят из малообеспеченных семей. Данная волонтёрская деятельность создаёт настоящую атмосферу новогоднего волшебства и дарит детям ощущение заботы и радости.



Республика Казахстан

Казахстан демонстрирует один из самых впечатляющих примеров системного государственного подхода к развитию добровольчества, что позволило значительно усилить и расширить движение. Объявление 2020 года Годом волонтёра стало мощнейшим импульсом, который запустил целый комплекс мер по поддержке и популяризации добровольчества на всех уровнях. В рамках этой инициативы была создана общенациональная онлайн-платформа Qazvolunteer.kz, которая служит единой точкой входа для волонтёров, позволяя им находить проекты по интересам, регистрироваться и вести учёт своих часов, а организациям данная платформа позволяет привлекать добровольцев и управлять их деятельностью.

По официальным данным, на платформе Qazvolunteer.kz зарегистрировано более 130 000 волонтёров и 5 000 организаций, а количество реализованных проектов превысило 20 000.

По всей стране также была развёрнута сеть фронт-офисов волонтёрства «Birgemiz», в переводе «Мы вместе», которые стали координационными центрами на местах — они оказывают консультационную и методическую помощь. Этот общенациональный проект «Birgemiz» объединил несколько ключевых направлений, каждое из которых имеет свою специфику:

- «Bilim» — помощь в образовании, репетиторство для детей из малообеспеченных семей, организация просветительских лекций;
- «Saýlyq» — медицинское волонтёрство, помощь в больницах, сопровождение пожилых людей, информационная поддержка по вопросам здоровья;
- «Taza Álem» — экология, акции по очистке территорий, посадке деревьев, формирование экологической культуры;
- «Asyl Mura» — сохранение культурного и исторического наследия, реставрация памятников, помощь в музеях, архивах.

В рамках проекта «Taza Álem», например, ежегодно десятки тысяч волонтёров по всей стране участвуют в массовых акциях по очистке рек и озёр, лесопосадок и парков, что приводит к уборке сотен тонн мусора. Движение охватывает все возрастные группы, но его ядром является активная студенческая и работающая молодёжь, которая проявляет высокий уровень гражданской ответственности. Школы и университеты активно интегрируют волонтёрство в свои программы, например, через введение волонтёрских часов как части учебного плана или создание студенческих волонтёрских центров.



Кыргызская Республика

В Кыргызстане волонтёрство является ярким отражением активного и зрелого гражданского общества, которое способно мобилизоваться для решения насущных проблем. Движение во многом развивается благодаря энергии многочисленных неправительственных организаций (НПО), которые работают в различных сферах — от защиты окружающей среды до поддержки уязвимых групп населения, а также при активной поддержке международных организаций, предоставляющих гранты и экспертную помощь. При этом государство, в лице Агентства по делам молодёжи, также наращивает свою поддержку, создавая благоприятные условия для развития добровольчества.

Здесь очень сильны традиционные формы взаимопомощи, такие как «ашар», то есть коллективная помощь соседу или общине в строительстве дома, уборке урожая или подготовке к празднику, которые сегодня получают новое, современное прочтение. Принципы «ашара» применяются в коллективных экологических акциях, благоустройстве территорий и других социальных проектах.

Волонтёрство популярно в сфере неформального образования, где добровольцы проводят мастер-классы и тренинги для молодёжи по развитию навыков, профориентации, лидерству. Активно развиваются молодёжные центры в регионах, которые становятся точками притяжения для активной молодёжи и площадками для реализации инициатив.

По данным Агентства по делам молодёжи, более 1500 молодёжных организаций и инициативных групп вовлечены в добровольческую деятельность. Значительное внимание уделяется защите экологии, включая уборку мусора в горах и у водоёмов, а также защите прав человека, где волонтёры оказывают юридическую и информационную помощь.



Республика Таджикистан

Таджикистан активно развивает волонтёрство, делая упор на мобилизацию молодёжи для решения важных государственных задач и участия в общественной жизни. Координирующую роль играют Комитет по делам молодежи и спорта при Правительстве Республики Таджикистан, а также другие государственные структуры и общественные организации, которые формируют стратегию развития добровольчества и поддерживают инициативы.

Как и во многих странах региона, основной силой движения являются студенты и старшеклассники, для которых добровольчество — это возможность проявить себя, получить ценный опыт, развить новые навыки, расширить круг общения и поучаствовать в жизни страны, внося свой вклад в её развитие.

Основные направления волонтёрской деятельности включают пропаганду здорового образа жизни, проведение спортивных мероприятий и акций против вредных привычек, помощь в организации крупных культурно-массовых и спортивных мероприятий, таких как национальные праздники, фестивали и Универсиады, где волонтёры выполняют различные функции: от встречи гостей до логистической поддержки. Также активное участие добровольцы принимают в общенациональных кампаниях по благоустройству и озеленению.

Ярким примером являются традиционные массовые субботники, или «шанбеги». Весной и осенью по всей республике десятки тысяч молодых волонтёров, а также другие граждане и представители различных организаций, выходят на улицы своих городов и сёл, чтобы сажать деревья и цветы, приводить в порядок парки, скверы, улицы и арыки — ирригационные каналы.

По данным Комитета по делам молодежи и спорта, в рамках таких акций ежегодно высаживается более 1 — 2 миллионов саженцев. Эти акции не только улучшают городскую среду, но и способствуют укреплению общинных связей и формированию коллективной ответственности.



Туркменистан

В Туркменистане волонтёрская деятельность носит преимущественно организованный характер и тесно связана с участием в масштабных государственных событиях. Именно они являются визитной карточкой страны и направлены на укрепление её международного имиджа. Ключевую роль в организации и привлечении молодёжи играет Молодёжная организация имени Махтумкули, которая имеет широкую сеть по всей стране и активно вовлекает школьников и студентов в различные общественные инициативы.

Добровольчество здесь — это, прежде всего, событийное волонтёрство, связанное с помощью в проведении грандиозных парадов, национальных праздников, международных фестивалей, конференций и спортивных соревнований, включая соревнования по национальным видам спорта. Участие в такой деятельности для школьников и студентов является важной частью воспитательного процесса, способствует формированию патриотизма, дисциплины и общественной активности. Волонтёры участвуют во встрече и сопровождении гостей, навигации, помощи в организации церемоний, а также выступают в качестве информационных помощников.

Важнейшим опытом для страны стало проведение в Ашхабаде Азиатских игр в закрытых помещениях и по боевым искусствам в 2017 году. Для подготовки и работы на этом крупном событии были обучены и задействованы более 8 000 волонтёров, многие из которых прошли специальные курсы по коммуникации, знанию иностранных языков, оказанию первой помощи и работе в условиях крупных мероприятий. Этот опыт позволил накопить уникальные компетенции в области управления добровольцами на мероприятиях мирового уровня, создав базу для дальнейшего развития событийного волонтёрства в стране. Данный практический опыт продемонстрировал высокий потенциал туркменской молодёжи, её готовность вносить свой вклад в развитие страны, а также показал эффективность централизованного подхода к организации волонтёрской деятельности для достижения национальных целей.



Республика Узбекистан

В Узбекистане в последние годы волонтёрское движение получило мощный импульс к развитию в рамках масштабных государственных реформ, направленных на модернизацию общества. Ключевую координирующую роль играют Агентство по делам молодёжи и Союз молодёжи Узбекистана, которые разрабатывают и реализуют национальные программы по поддержке добровольчества, создают инфраструктуру и обеспечивают взаимодействие с другими государственными и общественными организациями. При этом активно используются и традиционные формы солидарности, в первую очередь, уникальный институт махалли — органа самоуправления граждан, общины, который становится опорой для многих добровольческих инициатив на местах. Махалля способствует мобилизации жителей для решения локальных проблем, таких как благоустройство территории, помощь нуждающимся семьям или организация культурных мероприятий.

По данным Агентства по делам молодёжи, в стране активно действуют тысячи волонтёрских групп и организаций. Большое внимание уделяется реализации пяти важных инициатив Президента, направленных на всестороннее развитие молодёжи, где волонтёрству отводится значительная роль. Эти инициативы включают повышение интереса молодёжи к чтению, развитие IT-технологий, поддержку спорта, развитие женского предпринимательства и культурное просвещение. В каждой из них волонтёры играют ключевую роль в организации мероприятий и распространении информации.

Настоящим прорывом и демонстрацией силы народного единства стало общенациональное движение «Мы с тобой!», в переводе «Biz birgamiz!», которое стихийно развернулось во время пандемии COVID-19. Более 300 000 волонтёров по всей стране, координируясь через социальные сети, при активной поддержке государства доставляли продукты и лекарства пожилым и нуждающимся гражданам, оказывали неоценимую помощь медицинским работникам в больницах и поликлиниках: дежурили у входов, помогали с логистикой и морально поддерживали пациентов. Только за первый месяц пандемии было обработано более 1,5 миллиона обращений от нуждающихся граждан. Этот опыт не только спас множество жизней, но и вписал яркую страницу в новейшую историю страны, показав огромный потенциал гражданской самоорганизации и солидарности в условиях кризиса.

Проводник смыслов знает всё о местности, в которую он поведёт свою команду:

1 Проанализируйте Вашу страну, заполняя таблицу. Старайтесь быть максимально честным и конкретным. Это упражнение поможет Вам увидеть картину целиком.

Сильные стороны	Слабые стороны
Что уже отлично работает? Какие есть уникальные национальные особенности, традиции помощи?	Чего не хватает? Системные проблемы, недостаток ресурсов, компетенций?
Возможности	**Угрозы**
Какие внешние факторы могут помочь? Грядущие события, новые законы, международные тренды?	Какие внешние риски могут помешать? Экономическая ситуация, социальная напряжённость, недоверие?

2 Карта партнёров и союзников. Успех в волонтёрстве — это всегда результат партнёрства. Перечислите 3—5 ключевых организаций среди государственных, общественных, коммерческих, медийных в Вашей стране, которые ещё не являются Вашими партнёрами, но могли бы ими стать.

Напротив каждой организации напишите:

① Какую ценность Вы можете им предложить. Например, доступ к молодёжной аудитории, улучшение имиджа, реализация их программ корпоративной социальной ответственности?

② Что конкретно Вы хотели бы получить от них. Например, финансы, информационную поддержку, экспертов, пространство для встреч и событий?

Организация 1	
Наше предложение	
Наш запрос	

Организация 2	
Наше предложение	
Наш запрос	

Организация 3	
Наше предложение	
Наш запрос	

3 Импорт лучших практик. Изучив опыт соседних стран, описанный в этой главе, выберите одну практику или проект, который показался Вам наиболее интересным для адаптации и внедрения в Вашей стране.

Страна	
Источник	

или

Проект	
Практика	

Почему Вы считаете, что это может сработать в Вашем национальном контексте?

Какие шаги нужно предпринять, чтобы адаптировать эту идею, а не слепо копировать?

ГЛАВА 3

ПРАВИЛА ДВИЖЕНИЯ. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА ВОЛОНТЁРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СТРАНАХ СНГ

ПРАВИЛА ДВИЖЕНИЯ. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА ВОЛОНТЁРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СТРАНАХ СНГ

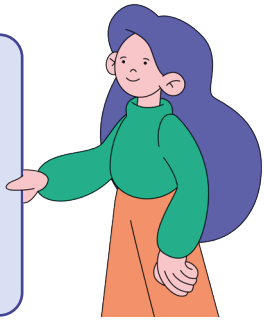
Кажется, Вы неплохо подготовились к продолжительному путешествию, не так ли? Компас уже указывает верное направление, а карта мира позволяет увидеть масштаб и многообразие мест для путешествий. Но в каждом из них — свои особенности, а дорога в разных местах наверняка различается. Как здорово, что придуман общий язык для всех путешественников — правила дорожного движения.

В странах СНГ 2024 год был объявлен годом волонтерского движения, и в рамках этого года было проведено 123 международных мероприятия.



У волонтеров тоже общий язык — язык добра, однако его, как и правила дорожного движения, определяют некоторые документы, которые принято называть нормативно-правовой базой.

Нормативно - правовая база (НПБ) — совокупность законов, постановлений, инструкций и других официальных документов, которые регулируют деятельность в определенной сфере или отрасли.



В нашем с Вами случае мы говорим о нормативно-правовой базе волонтерской деятельности.

Нормативно-правовая база — это основа устойчивого и безопасного развития волонтёрской деятельности. Она определяет права и обязанности всех участников, обеспечивает защиту интересов волонтёров и организаторов, способствует признанию добровольческого труда и развитию международного сотрудничества. Таким образом, существующие документы — это не бюрократия, а важный инструмент для развития волонтёрства.

Давайте разберемся, что же она означает для каждого участника волонтёрской деятельности.

Для волонтёров такие документы — это некоторые гарантии того, что им положено от государства или организатора волонтёрской деятельности за свой безвозмездный труд. Во многих странах законодательство гарантирует волонтёрам:

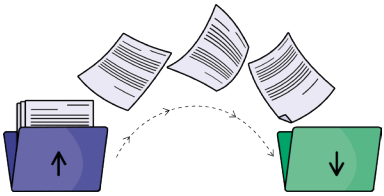
- Защиту прав и безопасность при выполнении добровольческих задач;
- Доступ к мерам поддержки — обучение, страхование, признание опыта;
- Возможность официально подтвердить участие в волонтёрских программах (например, для портфолио или трудовой книжки).

В России волонтёрская книжка добавляет от 1 до 10 баллов к поступлению в высшее учебное заведение.

Однако законы касаются не только самих волонтеров, но и организаторов волонтёрской деятельности. Им правовые нормы помогают:

- Чётко определять правила привлечения, обучения и сопровождения волонтёров;
- Оформлять необходимые документы, отчётность, взаимодействовать с государственными и частными структурами;
- Минимизировать юридические риски и формировать доверие к организации.

Наличие нормативно-правовой базы также играет огромную роль и для развития добровольчества в целом. Например, создаёт условия для появления новых инициатив и проектов, формирует позитивный имидж волонтёрства в обществе. Так людям становится понятнее идея волонтёрства, а поддержка государства повышает кредит доверия в этой сфере. Наконец, НПБ позволяет внедрять стандарты качества, регламентирующие добровольческую деятельность.



Во многих странах СНГ такие документы уже начали появляться, и это будет способствовать дальнейшему развитию добровольчества, поскольку наличие нормативно-правовой базы позволяет развивать международное сотрудничество по линии волонтёрской деятельности. Можно создавать международные проекты, обмениваться опытом, развивать партнёрские и дружеские отношения, и всё это — по правилам, стандартам и законам, чтобы всем было комфортно.

Вот несколько примеров:

- 14 мая 2025 года в штаб-квартире СНГ состоялось заседание экспертной группы в целях завершения внутригосударственного согласования проекта Положения о Форуме волонтёров Содружества Независимых Государств. В заседании участвовали представители Беларуси, Казахстана, Кыргызстана, России, Таджикистана, Узбекистана и Исполнительного комитета СНГ. Инициатива об учреждении ежегодного Форума волонтёров принадлежит Президенту Республики Казахстан — Касым-Жомарту Токаеву.
- В 2020 году в связи с пандемией в России была инициирована акция #МыВместе. Сегодня же эта инициатива стала не просто акцией, а целой международной премией, в которой могут принимать участие иностранные граждане и некоммерческие организации.

ВИДЫ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫХ ДОКУМЕНТОВ И ИХ ФУНКЦИИ

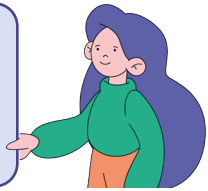
Вы уже знаете кое-что о нормативно-правовой базе добровольчества в целом, теперь давайте разберемся с конкретными законами. Самый главный закон, который может определять добровольческую деятельность, — это законодательный акт, распространяющий своё действие на всю страну, например, федеральный или национальный закон. Такие законы определяют основные понятия, права и обязанности волонтёров и организаторов, а также меры государственной поддержки. За последние несколько лет такие законы были приняты в ряде стран СНГ. Например, в России добровольческую деятельность определяет Федеральный закон №135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтёрстве)», он закрепляет понятия, формы поддержки, обязанности сторон.



Первая версия закона была принята в 1995 году, 30 лет назад, а в 2018 году был принят Федеральный закон N 15-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)». Этот же год был назван Годом волонтёра в России.

Конечно, есть ещё много других сопутствующих федеральных законов, которые тоже влияют на организацию добровольческой деятельности, — все они перечислены в дополнительных материалах.

Смотреть на 21 странице Методического пособия «Путеводитель Волонтёра Москвы»



В Казахстане существует Закон №42-VI ЗРК от 30 декабря 2016 года «О волонтёрской деятельности», определяющий статус волонтёра, меры поощрения, государственную поддержку . Аналогичный закон был принят в Армении в 14 июля 2023 года, он регламентирует основные понятия, аспекты организации волонтёрской деятельности, меры государственной поддержки.

В других странах СНГ есть свои законы о волонтёрской деятельности, например, Закон Республики Узбекистан от 02.12.2019 № ЗРУ-585 «О волонтёрской деятельности», Закон Кыргызской Республики от 31.03.2023 № 77 «О волонтёрской деятельности» и другие.

Некоторые нормативно-правовые акты носят региональный характер, то есть такие региональные законы или программы учитывают особенности работы с волонтёрами в конкретных областях, городах или районах. Скажем, в России в некоторых субъектах есть свои региональные законы о молодёжной и волонтёрской политике, например, Закон города Москвы «О молодёжной политике».

Очень часто региональный характер носят не столько законы, сколько различные постановления или программы, например, программы поддержки волонтёрства существуют в отдельных областях и городах Казахстана. В Беларуси с 2019 года активно выпускаются региональные постановления о поддержке добровольческих инициатив.

При этом, трудно себе представить волонтёрскую деятельность в отрыве от сообщества, организации или объединения. Вне зависимости от организационной формы, в волонтёрских объединениях бывают локальные акты. Как правило, такие документы регулируют внутренний порядок работы с волонтёрами и определяют:

- Права и обязанности, мотивацию, процедуры отбора и обучения;
- Взаимоотношения между волонтёрами и сотрудниками организации;
- Правила взаимодействия.

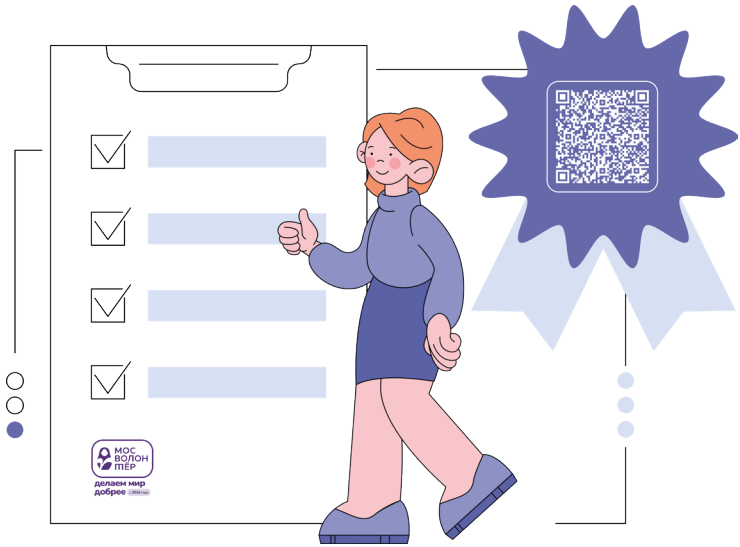
К таким документам можно отнести: положение о волонтёрском центре, кодекс волонтёра, договор о волонтёрской деятельности, инструкции по технике безопасности.



Иногда в этот же ряд встает Стандарт по работе с волонтёрами. Что же вообще такое стандарт? Стандарт — документ, определяющий минимальные требования к организации и сопровождению волонтёрской деятельности, этические нормы, стандарты качества и процедуры оценки эффективности.

В России существует Национальный стандарт ГОСТ Р 58149-2018 «Добровольческая деятельность. Общие положения», а в Казахстане стандарты волонтёрства установлены программой Добровольцев Организации Объединённых Наций (UNV). Стандарты UNV включают в себя требования к кандидатам, такие как возраст (обычно 25 лет и старше, но есть вакансии и для лиц старше 18 лет), образование (высшее или среднее специальное в некоторых случаях), опыт работы (как правило, от двух лет), и знание языков, включая один из рабочих языков ООН: английский, французский или испанский. Волонтёры UNV должны также обладать желанием работать в мультикультурной среде, способностью адаптироваться к сложным условиям и иметь организаторские навыки.

Стандарт работы может быть разработан под конкретное мероприятие, если вдруг уже существующих регламентов недостаточно, но такое встречается нечасто.



Нормативно-правовая база — основополагающий аспект, знание и понимание которого очень важно для любого волонтёра или организатора волонтёрской деятельности. Она обеспечивает защиту и поддержку каждому участнику, способствует росту добровольческого движения и открывает новые возможности для международного сотрудничества и обмена опытом.

Изучите, какие правила и возможности есть в маршруте по Вашей стране.

Какие федеральные или национальные, региональные законы или локальные нормативно-правовые акты регламентируют добровольческую деятельность в Вашей стране?

Существуют ли региональные законы или программы поддержки волонтёрства в Вашем регионе? Если да, выпишите их названия, а также основные положения, которые охватывает выбранный документ.

Если бы Вы могли внести законотворческую инициативу, способствующую развитию добровольчества, что это было бы: закон, стандарт, требование или что-то иное? Какую цель и характер носило бы? Кем и для чего использовалось бы?

ГЛАВА 4

ТОЧКИ МАРШРУТА

ТОЧКИ МАРШРУТА

Кажется, пора переходить к действиям и начинать двигаться по собственному маршруту к развитию волонтёрской деятельности. Но прежде чем мы сделаем этот шаг, стоит ещё кое с чем познакомиться. В Ресурсном центре «Мосволонтёр» уже существует апробированная концепция «5 ключей организатора волонтёрской деятельности», и ключи в этой концепции — это инструменты, позволяющие открывать организатору новые двери в мир добровольчества. Каждая точка в нашем с Вами пути — это остановка, и на каждой из них Вы вправе использовать тот или иной ключ.

Мы также приглашаем вас изучить онлайн-курс.

Онлайн-курс
«5 ключей»



4.1. Точка маршута — Привлечение

Первая точка на нашем маршруте будет «Привлечение». Это фундаментальный этап построения сильного и устойчивого волонтёрского движения. Именно на этом этапе формируется первое впечатление о добровольчестве, закладываются основы доверия, мотивации и вовлечённости.

В современных условиях, когда вокруг так много всего, особенно важно использовать разнообразные подходы к привлечению волонтёров. Это и работа с молодёжью через образовательные учреждения, и создание корпоративных программ, и развитие серебряного волонтёрства, и активное присутствие в онлайн-пространстве. Не менее значимы партнёрства с бизнесом, некоммерческими организациями, государственными структурами, а также формирование позитивного образа волонтёрства в обществе.

В этом разделе мы рассмотрим, как выстроить системную работу по привлечению волонтёров: от формирования привлекательного имиджа и информационной кампании до создания удобной системы входа в движение. Мы поделимся примерами успешных событий, практическими инструментами и заданиями для самостоятельной работы, чтобы каждый организатор мог адаптировать лучшие практики под специфику своего региона и своей целевой аудитории.

Привлечение волонтёров — это системная и стратегическая деятельность, направленная на формирование устойчивого потока новых участников в волонтёрские программы.



Эффективное привлечение строится на понимании мотивации волонтёров, актуальных коммуникационных трендов, особенностей целевых аудиторий и специфики региона. В условиях стран СНГ привлечение требует гибкости, учёта культурных различий, а также умения работать с разными поколениями, включая молодёжь, взрослых и серебряных волонтёров.

При организации привлечения волонтёров важно помнить, что этот путь начинается с **открытости и прозрачности всех условий участия**. Открытость и честность становятся теми самыми ориентирами на карте, которые помогают человеку понять, куда он идёт. Не стоит обещать того, что невозможно выполнить, — гораздо ценнее рассказать о возможностях и ограничениях так, чтобы у будущего добровольца с самого начала сложилась ясная и честная картина.

Не менее важно, чтобы маршрут был разнообразным. **Многообразие форм и направлений волонтёрства** даёт каждому возможность выбрать свой путь: один выберет тихую лесную тропу эко-волонтёрства, другой — оживлённые площади событийных проектов, а кто-то захочет отправиться в «зоо-экспедицию» помощи животным. Разнообразие делает движение доступным и привлекательным для большего числа участников.



О видах волонтёрства почитать можно тут.

Первый шаг в незнакомое пространство всегда тревожен, поэтому на этапе первого контакта особенно нужна постоянная обратная связь и поддержка. Представьте, что Вы встречаете новичка в незнакомом городе: покажите ему карту, объясните правила, ответьте на вопросы и подбодрите, если он сомневается. Внимание, дружелюбие и готовность помочь даже в мелочах могут стать теми причалами, к которым человек захочет возвращаться снова и снова.

И, наконец, думайте о том, по каким современным и традиционным каналам коммуникации Вы будете вести общение в пути. Молодёжь охотнее откликнется на сигнал в социальных сетях, а серебряные волонтёры, возможно, предпочтут встречу лицом к лицу в уютном зале добровольческого центра. Важно выбирать способы коммуникации так, чтобы они были понятны и удобны именно вашей аудитории.

Так, шаг за шагом, мы создаём атмосферу доверия, комфорта и вовлечённости, в которой каждый волонтёр чувствует себя уверенно и знает, что его ждут и ценят.

На чём нужно сфокусироваться, если решили всерьёз взяться за привлечение волонтёров? Мы выделили 5 компонентов успешного привлечения:

1 Формирование позитивного имиджа волонтёрства

Очень важно, чтобы люди хотели становиться частью Вашей волонтёрской организации, а для этого Вам нужно осознанно создавать позитивное впечатление об этой деятельности.

Начать можно с соцсетей. Попробуйте создать привлекательный образ волонтёра через реальные истории, фото, видео, публикации в СМИ и соцсетях. Выпускайте посты о Ваших лучших волонтёрах, создайте флешмоб, в котором добровольцы описывают свой самый памятный волонтёрский день, или выпустите серию видеороликов, где люди рассказывают о преимуществах волонтёрства из первых уст.



Кроме создания позитивного образа волонтёра, можно создавать ореол значимости и престижа вокруг волонтёрства в целом. Если Вы будете поддерживать идею волонтёрской деятельности как чего-то созидательного, полезного и вдохновляющего, причём как для себя, так и для других, то многие люди захотят опробовать, действительно ли это так. Для этого можно использовать уже вышеназванные социальные сети — выкладывать посты или видео о том, что полезного делают волонтёры. А можно пойти дальше и создавать проекты по популяризации волонтёрства, создавать коллаборации, взаимодействия, с различными брендами или известными личностями, рисовать муралы — картинки на стенах зданий. Было бы очень здорово, если бы, например, какой-то известный блогер или певец поучаствовал в волонтёрском событии.

Учтите, что выбор формата стоит совершать с учётом той целевой аудитории, у которой Вы хотите сформировать позитивный имидж. Пожилые люди не сидят активно в социальных сетях, а молодёжь не читает рекламные объявления в автобусах.

2 Активная информационная кампания

Как говорится, не запостил — значит не было. Обязательно заполняйте информационное пространство Вашими новостями. Начать можно хоть сегодня, но, если Вы хотите формировать вокруг себя более позитивный имидж, разработайте единый информационный стиль для всех социальных сетей. Это не так сложно, но выглядит очень привлекательно. И конечно, продвигайте волонтёрские программы, пишите о бонусах, которые у Вас есть для Ваших волонтёров.



И выходите в реальную жизнь! Проведите день открытых дверей, презентацию Вашего волонтёрского движения, устройте встречу с волонтёрами и благополучателями, проводите живые мероприятия, пишите об их итогах в социальных сетях и создавайте инфоповоды, о которых напишут Ваши гости.

3 Работа с целевыми аудиториями

Помните о том, что волонтёрством занимаются люди абсолютно разных возрастов, полов, профессиональных интересов и жизненных ценностей. И это значит, что, привлекая волонтёров, Вам для начала нужно определить, кого именно Вы хотите привлечь: школьников, студентов, работающую молодёжь, семьи, взрослых людей, пожилых или даже целые компании?

После того как Вы определили конкретную группу, задумайтесь, какие они? Что они любят, куда ходят, где бывают, как тратят свободное время, почему им важно заниматься волонтёрством, какое волонтёрство они предпочитают? Можно даже провести небольшое исследование или обратиться к статистическим данным, полученным в Вашей стране.

Когда Вы ответили на все вышеперечисленные вопросы, тогда и только тогда можно переходить к выбору формата их привлечения. Например, в России есть очень много программ корпоративного волонтёрства. Сейчас это очень популярно, и если Вы хотите привлечь к Вашей деятельности взрослых, попробуйте наладить партнёрство с работодателем.



4 Партнёрство с организациями

Дружить здорово, а дружить организациями — вдвойне здорово. Многие волонтёрские организации и НКО, некоммерческие организации, совсем небольшие и поэтому обладают ограниченными ресурсами. Если такие организации станут партнёрами друг друга, то смогут объединить усилия и ресурсы — тогда их мощь увеличится.

Налаживать партнёрство имеет смысл ещё и с коммерческими организациями — они могут оказать Вам необходимую помощь, в том числе и финансовую. Государственные учреждения навряд ли помогут Вам деньгами, хотя вполне вероятно, что они выделяют субсидии и организовывают грантовые конкурсы. Зато они являются отличным административным ресурсом. Любая структура, курирующая молодёжную политику в Вашей стране, может безвозмездно предоставить помещение для Вашего мероприятия или рассказать о нём в своих соцсетях. Образовательные организации тоже будут отличными партнёрами, если Вы работаете со школьниками или Вам требуются большие массы людей. Без дружеского плеча очень тяжело, поэтому не пренебрегайте любыми партнёрами, за исключением сомнительных организаций.



5 Удобная система входа и выхода

Если человек должен сделать несколько сложных действий, чтобы попасть к Вам, скорее всего, он не придёт. Это физиология, ничего личного. Мозг не любит сложных действий, он не любит новых действий, а в Вашем случае одно наложится на другое — и прощай.

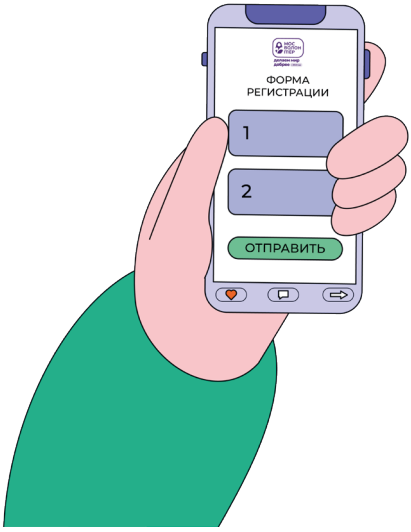
Продумайте очень простую и понятную форму регистрации, обязательно в формате онлайн и оффлайн. Не собирайте лишнюю информацию, пускай регистрационная форма будет состоять всего лишь из нескольких вопросов. Обязательно сообщите подающему заявку, что делать дальше, после заполнения первичной формы: ждать звонка или сообщения, куда-то писать, приходить или где-то заполнять анкету — подобное информирование может быть реализовано с помощью сообщения на почту или всплывающего окошка. В России сейчас существует единый добровольческий портал — Добро.рф. Чтобы стать волонтёром, можно

просто зарегистрироваться на сайте и подтвердить свою учётную запись. Там же можно откликаться на добровольческие запросы и следить за учётом реализованных часов в личной электронной книжке волонтёра. Ещё на портале есть обучающие курсы для волонтёров с возможностью получения сертификатов. В Москве сушествует свой собственный аналогичный портал — Мосволонтёр.

Есть простой способ проверить, насколько сложен процесс входа в волонтёрское сообщество — попробуйте этот алгоритм нарисовать. Например, сначала заполняем анкету на таком-то сайте, затем волонтёр получает письмо на почту, а куратор с ним связывается. Далее его добавляют в канал, где публикуются волонтерские «заказы». Волонтёры откликаются в комментариях.

Помните, что привлечение — это не разовая акция, а постоянный процесс, который требует креативности, гибкости и внимания к деталям. Используйте лучшие практики, делитесь историями успеха и не бойтесь внедрять новые форматы — тогда Ваше движение будет расти и развиваться!

С 2008 года инициатива волонтёрских лагерей под эгидой ЮНЕСКО «World Heritage Volunteers» охватила более 500 волонтёрских лагерей на 130 объектах Всемирного наследия в 57 странах, объединив 4 780 волонтёров и 95 организаций.



Подготовьтесь к тому, чтобы пригласить волонтёров в совместное путешествие.

1. Какие шаги Вы предпринимаете для формирования позитивного имиджа волонтёрства? Приведите примеры.

2. Как Вы работаете с разными целевыми аудиториями? Какие форматы наиболее востребованы среди молодёжи, взрослых, серебряных волонтёров?

Молодёжь

Взрослые

3 Назовите три организации, с которыми Вы могли бы наладить партнёрство для расширения охвата волонтёрских программ.

4 Оцените удобство Вашей системы регистрации для новых волонтёров. Какие элементы стоит улучшить?

4.2. Точка маршрута — Подготовка

Итак, Вы успешно привлекли мотивированных людей, которые готовы стать волонтёрами и отправиться с Вами в путешествие. Они полны энтузиазма, энергии и благородного желания действовать. Следующая важнейшая точка нашего маршрута — Подготовка.

Этот этап можно сравнить со сбором рюкзака и инструктажем перед серьёзным походом в горы. Если взять с собой правильное снаряжение, изучить карту, узнать о погоде и возможных опасностях, то путь будет лёгким, безопасным и принесёт радость. Если же отнестись к этому формально и что-то забыть, можно не только не достичь вершины, но и столкнуться с серьёзными трудностями и даже опасностями.

Подготовка — это не скучная формальность, а стратегическая инвестиция в успех Вашего проекта, в безопасность и в самого волонтёра.



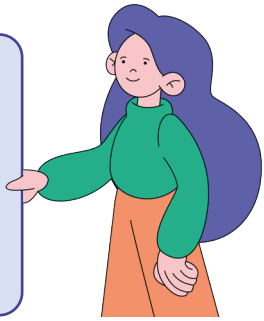
Подготовка волонтёров — это комплекс образовательных, инструктивных и мотивационных мероприятий, направленных на формирование у добровольца необходимых знаний, умений и навыков, иными словами — компетенций, а также психологической и моральной готовности для качественного и безопасного выполнения поставленных задач.

Часто подготовку мы описываем по формуле:

ПОДГОТОВКА = ОБУЧЕНИЕ + КОМАНДОФОРМИРОВАНИЕ + МОТИВАЦИЯ

Глобальная цель подготовки заключается не просто в инструктаже — мол, делай так, а так не делай, — а в том, чтобы дать волонтёру максимальную уверенность в своих силах, снизить уровень тревожности перед неизвестностью, сформировать у него чувство принадлежности к команде и повысить итоговое качество его работы.

Хорошо подготовленный волонтёр — это не только эффективный, но и более мотивированный, лояльный и удовлетворённый своим опытом волонтёр. Он точно знает, что он делает, зачем он это делает и как это делать правильно.



Попытка убрать один из элементов неминуемо ведёт к провалу. Обучение без мотивации порождает формальных исполнителей, которые бросят всё при первой же трудности. Мотивация без обучения опасна — горящие глаза и энтузиазм могут привести к ошибкам, которые навредят и волонтёрам, и репутации организации. А обучение и мотивация без командообразования создают одиночек, не способных к слаженной работе в сложных условиях.

ИЗ ЧЕГО СКЛАДЫВАЕТСЯ ПОДГОТОВКА?

Качественная система подготовки всегда многоуровневая и напоминает пирамиду, где каждый следующий уровень детализирует предыдущий. Особенно это важно при организации крупных событий, но принципы применимы к любому проекту.

1 Общий инструктаж

Это фундамент пирамиды, знакомство волонтёра с «большой картиной». На этом этапе Вы должны «влюбить» волонтёра в проект. Вы рассказываете об организации или проекте в целом: о его миссии, ценности, истории, его значении для города, страны или мира. Если это крупное событие — о его масштабе, ключевых фигурах, участниках, ожидаемом наследии.

Здесь же даются общие правила поведения, этический кодекс волонтёра, основы безопасности. Этот этап формирует у добровольца чувство сопричастности и гордости за то, что он является частью чего-то важного.

Для сокращения времени на общий инструктаж, мы в Ресурсном центре «Мосволонтёр» создали онлайн-курс, который может пройти каждый волонтёр, чтобы получить знания о базовых правилах и основах безопасности.

Вы можете направлять своих волонтёров для прохождения общего инструктажа на сайт или использовать этот онлайн-курс для подготовки к проведению инструктажа.



- Для крупного события — форума, чемпионата, фестиваля — Вы рассказываете не сухие факты, а создаёте легенду: о масштабе события, его значении для города и страны, о знаменитых гостях, об уникальной атмосфере, которую предстоит создать, и о наследии, которое останется после.

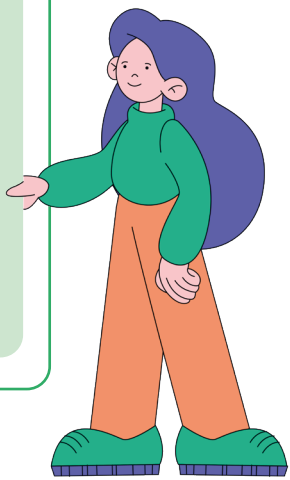
- Для постоянно действующей организации — фонда, приюта, общественного движения — этот этап ещё более важен, ведь он закладывает основу долгосрочной лояльности. Это полное погружение в социальную проблему, которую Вы решаете. Вы делитесь историями успеха своих подопечных, честно рассказываете о трудностях и вызовах, объясняете свою «теорию изменений» — как именно Ваши действия меняют мир к лучшему.

Чемпионат мира по футболу FIFA 2018

Система подготовки к этому событию стала эталоном. Общий инструктаж был реализован через обязательный интерактивный онлайн-курс для десятков тысяч кандидатов по всей стране. Это не была скучная презентация. В игровом формате, с видеороликами, тестами и виртуальными экскурсиями, данный курс рассказывал историю чемпионатов, представлял города-организаторы и, главное, транслировал ценности FIFA и Волонтёрской программы. Этот курс выполнял сразу три задачи: давал единую информационную базу, отсеивал незамотивированных кандидатов, не готовых потратить несколько часов на обучение, и сразу формировал чувство причастности к глобальному событию.

Поисково-спасательный отряд «ЛизаАлерт»

Их «введение в миссию» — это пример максимальной честности. На первой вводной лекции для всех новичков нет красивых обещаний. Напротив, им подробно и без прикрас рассказывают о всей физической и эмоциональной тяжести поисков: о многочасовой работе в лесу в любую погоду, о бессонных ночах, о трагических исходах и о высочайшем уровне ответственности. Это мощнейший фильтр, который сразу отсеивает случайных людей и оставляет тех, кто пришёл с осознанным и твёрдым решением помогать, несмотря ни на что.



2 Функциональный инструктаж

Это сердце подготовки — самый важный и практический этап. Здесь волонтёр получает исчерпывающую информацию о своей конкретной функции. Обучение должно отвечать на все возможные вопросы:

- «Что конкретно я буду делать?»
- «Каковы границы моих полномочий, и что я делать не должен?»
- «Кому я непосредственно подчиняюсь, то есть кто мой тимлидер?»
- «С какими другими службами и функциями я взаимодействую?»
- «Какой у меня график смен?»
- «Какие могут возникнуть нештатные или конфликтные ситуации и каков алгоритм действий в каждой из них?»

Этот инструктаж лучше проводить в интерактивном формате: не лекция, а тренинг с разбором кейсов, деловыми играми и симуляциями.

«Волонтёры-медики»

Их функциональная подготовка — образец специализации. Волонтёры, помогающие в больницах, проходят глубокий инструктаж не только по правилам ношения масок. Их учат основам санитарно-эпидемиологических норм (СанПиН), правилам конфиденциальности — аналог врачебной тайны — и этике общения с пациентами и их родственниками: говорят о том, как корректно ответить на сложный вопрос, не давая медицинских советов. Они разбирают кейсы: «Что делать, если пациент жалуется Вам на лечение?», «Как успокоить плачущего родственника?». Это превращает волонтёра из простого помощника «принеси-подай» в компетентного члена команды лечебного учреждения.

Национальный чемпионат по профессиональному мастерству среди инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья «Абилимпикс»

Это ежегодное соревнование профессионального мастерства для людей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья.

Этот проект является примером горизонтального обучения. Функциональный инструктаж для волонтёров Чемпионата представляет собой мастер-класс от опытных спикеров в сфере взаимодействия с людьми с ОВЗ и инвалидностью. Они учат не просто общаться, а корректно и эффективно взаимодействовать с людьми с ограниченными возможностями, в том числе затрагивая этические вопросы. Так, в ходе инструктажа волонтёры узнают, как обращаться с человеком на инвалидной коляске, как помочь человеку с особенностями зрения и слуха, а также как помочь человеку с расстройством аутистического спектра.

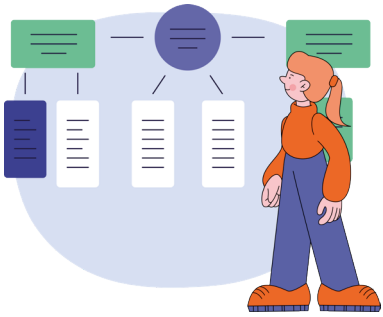
3 Инструктаж на площадке проведения

Нельзя отправлять волонтёра помогать на площадку, которую он видит впервые. Он должен чувствовать себя на ней как рыба в воде. Этот инструктаж обязательно проводится непосредственно на площадке, будто то стадион, музей, парк или больница, и включает в себя подробную экскурсию, знакомство с расположением всех ключевых точек: штаба, медпункта, туалета, камер хранения, точек питания, входов и выходов для разных клиентских групп. Волонтёр должен ногами пройти все свои маршруты и знать пути перемещения между как ними, так и между всеми ключевыми точками.

Часто этот инструктаж волонтёру проводит тимлидер на мероприятии, и он объединяется с общим брифингом.

Международная выставка-форум «Россия»

Подготовка волонтёров к событию такого уровня — это почти операция. В течение всего периода работы выставки все волонтёры проходили специализированные инструктажи на площадке. Под руководством тимлидеров они ногами проходили все свои маршруты: от входов до своей зоны, от своей зоны до штаба, медпункта, пунктов питания. Они изучают сложную систему зонирования и протоколы безопасности, знакомятся с постоянными сотрудниками площадки и тестируют оборудование — сканеры аккредитации, рации. В результате такой тщательной подготовки добровольцы Выставки уже с первого дня двигались по территории ВДНХ так, будто работали здесь годами, тем самым являясь для тысяч гостей живой и безошибочной навигационной системой.



4 **Дополнительные тренинги по развитию надпрофессиональных компетенций**

Это вершина пирамиды, которая превращает волонтёрство из разовой помощи в траекторию личного и профессионального роста. Помните, что с помощью таких дополнительных тренингов организация «инвестирует» в своих самых преданных и активных добровольцев. Сюда относятся углублённые тренинги по «гибким навыкам» или специальным знаниям: тренинги по межкультурной коммуникации и разрешению конфликтов, курсы оказания первой помощи с получением сертификата, тренинги по ораторскому мастерству для тех, кто становится амбассадором организации, или семинары по профилактике эмоционального выгорания, жизненно необходимые в социальном волонтёрстве.

Полумарафон развития компетенций Ресурсного центра «Мосволонтёр»

Подготовка волонтёров к эффективной самореализации через «Полумарафон развития компетенций» включает в себя интенсивный тренировочный цикл по прокачке ключевых надпрофессиональных навыков, состоящий из серии онлайн-курсов. Участники с первых дней погружаются в диагностику: проходят серию из 8 входных тестов на платформе Getcourse, которые оценивают знания и высвечивают их персональную «зону развития» — ту самую компетенцию, требующую срочного внимания.

На основе этого стартового замера каждому назначается точечный онлайн-курс из 8— 9 уроков именно по «слабому» навыку — будь то коммуникация, планирование или критическое мышление. Участники смотрят видео и проходят мини-тесты. Параллельно с курсом они берут в работу чек-листы заданий — это их полевые упражнения на отработку навыков. Они сразу применяют теорию на практике в реальных жизненных или волонтёрских ситуациях.

Дважды они выходят из самостоятельного режима на онлайн-мастермайнды. Здесь они слушают экспертов и делятся своими успехами по чек-листу, разбирают конкретные трудности, размышляя над вопросами: «Как отказать, не обидев?», «Как расставить приоритеты в аврале?». Особенно ценно то, что волонтёры получают живую обратную связь и советы от координаторов и сокомандников.

Те, кто прошел финальный отбор, выходят на очную «дистанцию» — деловую игру. Это не лекция и не вручение сертификатов. Это полноценный забег по решению сложных кейсов, где добровольцы под наблюдением модераторов применяют весь арсенал новых навыков в смоделированных, но предельно реалистичных ситуациях. Они получают экспертную оценку своих действий и, что важно, уходят не с общим впечатлением, а с индивидуальным планом дальнейшего развития, составленным по итогам всей их «полумарафонской» траектории. В результате, финишировав, волонтёры получают конкретный инструментарий для самообразования и чёткое понимание, как бежать дальше — к своей эффективной самореализации через волонтёрство.



Научить создавать качественную подготовку волонтёров перед путешествием.

1 Проектируем подготовку. Выберите одно реальное или гипотетическое событие в Вашем городе, например, крупный международный форум, национальный музыкальный фестиваль или другое.

Опишите детальный план подготовки волонтёров для него.

Уровень подготовки	Формат (онлайн, офлайн или смешанный)	Ключевые темы и навыки	Ответственный, инструменты
Общая			
Функциональная			
На площадке проведения			
Дополнительная для развития навыков			

2 Напишите короткий текст из 3 — 5 абзацев для общего инструктажа. Ваша цель — не просто проинформировать волонтёра, а влюбить его в будущее дело, используя отсылки к национальной культуре, истории, значимости проекта для вашего общества и будущему наследию.

3 Какие 3—4 тренинга Вы бы провели в первую очередь, чтобы «инвестиции» в волонтёра принесли максимальную пользу и ему самому, и Вашей организации в долгосрочной перспективе?

4.3. Точка маршрута — Сопровождение

Волонтёры прекрасно подготовлены, экипированы и вышли на свои позиции. Они улыбаются и готовы к помощи. Казалось бы, основная работа организатора сделана? Вовсе нет. Начинается один из самых динамичных, ответственных и порой невидимых этапов — Сопровождение.

Сопровождение, или поддержка, — это система непрерывной организационной, информационной, ресурсной и морально-психологической поддержки волонтёра в период его деятельности.

Главная цель сопровождения — создать для волонтёра максимально комфортную, безопасную и эффективную среду, в которой он может полностью сосредоточиться на выполнении своих функций, постоянно чувствуя заботу, внимание и поддержку со стороны организаторов. Качественное сопровождение напрямую влияет на удовлетворённость волонтёра, а отсутствие такового — прямой и кратчайший путь к демотивации, ошибкам, конфликтам и массовому выгоранию добровольцев.



ИЗ ЧЕГО СКЛАДЫВАЕТСЯ СОПРОВОЖДЕНИЕ?

1 **Организационная поддержка**

Это скелет всей системы, её несущая конструкция. Ни один волонтёр не должен чувствовать себя брошенным или потерянным. У каждой небольшой группы волонтёров, состоящей из 15—25 человек, должен быть свой непосредственный руководитель — тимлидер или координатор. Это не «надзиратель», а «играющий тренер», старший товарищ, к которому можно и нужно обращаться с любым вопросом. Он ставит задачи, распределяет роли, контролирует их выполнение, решает 90% мелких проблем на месте и является связующим звеном между волонтёрами и штабом.

Всемирный фестиваль молодёжи 2024

На Фестивале в Сочи была выстроена образцовая многоуровневая система координации. Вся пятитысячная команда волонтёров была поделена на функциональные блоки, а внутри них — на команды по 15—20 человек во главе с тимлидером. Тимлидер был настоящим героем для своего коллектива. Его день начинался с утренней «летучки», где он заряжал команду позитивом и ставил задачи, в течение дня он был постоянно на связи в чате и по рации, решал все вопросы — от замены порвавшейся куртки до улаживания конфликта с гостем, а вечером проводил дебрифинг, собирая обратную связь и просто благодаря ребят за работу. Эта система позволила эффективно управлять огромной массой людей, сохранив при этом индивидуальный подход к каждому.



2 Информационная поддержка

Ситуация на крупном проекте меняется с калейдоскопической скоростью. Волонтёр должен иметь мгновенный доступ к актуальной информации. Самые эффективные инструменты сегодня — это общие чаты в мессенджерах, специализированные мобильные приложения, а также регулярные короткие брифинги.

Международная выставка-форум «Россия»

На этом событии ключевым инструментом информационной поддержки стал телеграмм-канал для волонтёров. Это был не просто чат с расписанием. Это был динамичный хаб, где публиковалось расписание смен, важные объявления от штаба, новости. Ценностью этого канала также было то, что его вели сами волонтёры выставки-форума.
Такой инструмент позволял волонтёрам чувствовать себя частью сообщества.
Кроме того, интересным «волонтёром» Выставки-форума стал талисман-улитка Метеор, он был частым гостем телеграмм-канала, мелькая на фотографиях и видеороликах и мотивируя волонтёров выходить на большее количество смен.

3 Ресурсная поддержка (Сервисы и логистика)

Это самая осязаемая форма заботы. Если волонтёр голоден, хочет пить, замёрз или промок, он не сможет эффективно помогать и искренне улыбаться. Сюда входит:

- Экипировка: удобная, функциональная, красивая и по размеру;
- Питание: качественное, своевременное, с учётом особенностей, например, для вегетарианцев;
- Логистика: организация проезда или компенсация расходов;
- Зоны отдыха: специальные комнаты или лаунж-зоны, где можно перевести дух.



Форум-фестиваль
«Территория будущего. Москва 2030»

Главной «фишкой» форума для волонтёров стал штаб в Лужниках. Это был не просто «штаб», а настоящая точка притяжения, оазис в сердце Форума. Там можно было в любое время посидеть, зарядить телефон и просто пообщаться с друзьями из других функций. Кроме того, для волонтёров была продумана особая мотивационная программа, в ходе которой можно было получить призы, а каждый день на доске маркером отмечалось, сколько дней осталось до конца форума. Этот штаб транслировал волонтёрам чёткий месседж: «Мы о вас заботимся, вы для нас — самые главные гости».

4 Мотивационная и психологическая поддержка

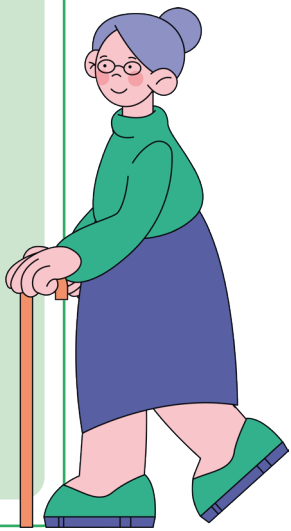
Помощь волонтёра, особенно в социальной сфере или на крупных событиях, связана с колоссальным эмоциональным и физическим напряжением. Простого «спасибо» в конце проекта бывает недостаточно.

- На мероприятиях хорошо работают внешние стимулы: публичная похвала, небольшие сувениры, возможность сфотографироваться со звёздами, упоминание в СМИ.
- В долгосрочных проектах нужна более глубокая и системная работа: регулярные неформальные встречи, система нематериального поощрения, например, «волонтёр месяца», а может и доступ к профессиональной психологической помощи.



Благотворительный фонд «Старость в радость»

Этот фонд, чьи волонтёры постоянно сталкиваются с темами одиночества, болезней и смерти в домах престарелых, выстроил одну из лучших в России систем психологической поддержки. Она не ограничивается чатами, где можно поделиться личными переживаниями. Фонд регулярно организует для своих волонтёров и координаторов супервизии — групповые встречи с профессиональным психологом, где можно в безопасной обстановке проработать тяжёлые случаи, обсудить свои чувства и получить инструменты для борьбы с выгоранием. Это не роскошь, а жизненно важный элемент сопровождения, позволяющий фонду сохранять свою команду на протяжении многих лет.



Проект «Город заданий»

«Город заданий» — это проект Правительства Москвы, созданный для привлечения жителей города к выполнению заданий от органов исполнительной власти с пользой для города. Пользователи выполняют различные онлайн- и офлайн-задания с пользой для города: заботятся об окружающей среде, оценивают состояние библиотечного фонда, знакомятся с культурными объектами, проверяют ход работ на различных объектах благоустройства, тестируют различные продукты и сервисы и многое другое! За успешное выполнение заданий начисляются баллы, которые можно обменять на призы и подарки — например, выбрать промокод в сетевые магазины продуктов, оплатить проезд или парковку, посетить театр или помочь одному из множества благотворительных фондов.

5 Обратная связь

Сопровождение — это улица с двусторонним движением. Важно не только информировать волонтёра, но и постоянно получать информацию от него. Волонтёры — Ваши «глаза и уши» на площадке. Создайте простые механизмы сбора обратной связи: короткие анонимные опросы в чате, ящик для предложений, обязательный пункт «проблемы и предложения» на итоговом брифинге.

И самое главное — замыкайте петлю обратной связи. Показывайте волонтёрам, что их мнение услышано и привело к реальным изменениям. Сообщение в общем чате: «Друзья, спасибо за ваши предложения! По вашей просьбе мы договорились, чтобы в столовой появился вегетарианский суп», — работает сильнее любой похвалы, потому что даёт волонтёрам чувство сопричастности и реального влияния на процесс.



В длительном путешествии важно не забывать про команду, которая идёт с Вами, давайте обратим на это внимание.

1 Портрет идеального тимлидера.

Опираясь на практику Вашей деятельности, составьте «Профиль идеального тимлидера» для проекта. Перечислите 5 ключевых качеств. Кроме универсальных, таких как ответственность, коммуникабельность, обязательно добавьте 2—3 качества, критически важных в Вашем культурном контексте.

2 Разработайте простой механизм постоянного сбора обратной связи от волонтёров в Вашей организации. Как Вы будете обрабатывать и сообщать результаты этой обратной связи?

3 На основе изученного материала и Вашего опыта составьте план действий, который поможет улучшить систему сопровождения волонтёров в Вашей организации. Какие изменения Вы предложите внедрить в первую очередь? Почему?

4.4. Точка маршрута — Мотивация

Мотивация — это движущая сила волонтёрского движения и основа устойчивости любой добровольческой программы. Именно мотивация определяет, почему люди приходят в волонтёрство, остаются в нём, развиваются и становятся лидерами. И её недостаток объясняет, почему некоторые уходят, иногда даже не начавши.

В этом разделе мы с Вами рассмотрим теоретические основы мотивации, её виды и механизмы, практические инструменты для работы с мотивацией. Не забудьте про задания рабочей тетради в конце!



Мотивация в волонтёрстве — это комплекс внутренних и внешних факторов, побуждающих человека к добровольческой деятельности.

Мотивация бывает:

- **Внутренняя**, то есть появляющаяся изнутри, например, желание приносить пользу, реализовать себя, общаться, развиваться, выражать гражданскую позицию.
- **Внешняя**, то есть сформированная благодаря ряду внешних факторов, например, общественное признание, благодарности, новые знакомства, получение опыта, бонусы и поощрения.

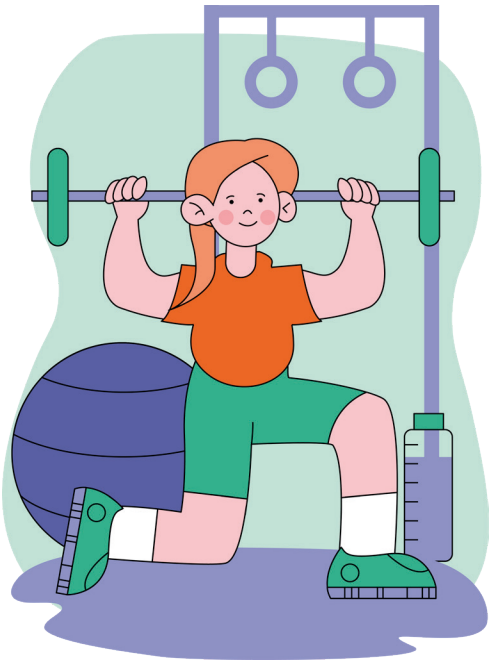
Ещё важно отметить, что мотивация волонтёров делится на несколько уровней:

- **Глобальная** — ценности и убеждения, которые редко меняются.
- **Контекстуальная** — мотивы, связанные с конкретной темой или проектом.
- **Ситуативная** — мотивы, возникающие под влиянием обстоятельств, например, желание быть полезным во время кризиса.

Повлиять на мотивацию на глобальном уровне достаточно сложно, так как внешняя мотивация крайне редко затрагивает глубинные ценности. Может быть, только серьёзное потрясение или кардинальное изменение личных обстоятельств волонтёра способно спровоцировать пересмотр ценностей. А вот на контекстуальный или ситуативный уровень влиять можно. Например, в период пандемии в России возникло движение #МыВместе , и число волонтеров значительно увеличилось . Это значит, что сработала ситуативная мотивация — в непростые времена люди

хотели быть полезны друг другу и нашли применение этому желанию в волонтёрстве.

Конечно, единого рецепта как такового нет. Люди приходят в волонтёрство с абсолютно разной мотивацией и требуют индивидуального подхода: кто-то приходит ради идеи общего блага, кто-то — за опытом, кто-то — ради общения или признания. Некоторые вообще оказываются в волонтёрстве случайно — за компанию с другом или подругой. Задача организатора — распознать мотивы и создать условия для их реализации.



Давайте рассмотрим основные компоненты точки маршрута «Мотивация»:

1 **Изучение мотивов и потребностей волонтёров**

В первую очередь, когда человек приходит или намеревается прийти в волонтёрство, нужно определить, в чём его главная потребность, потому что он будет добровольцем ровно до тех пор, пока эта потребность не удовлетворена. Например, если основная потребность — дополнительные баллы при поступлении, то волонтёр, скорее всего, прекратит свою деятельность, когда этих баллов у него будет достаточно — конечно,

при условии, что его мотивация не изменилась в процессе. Чтобы определить мотивацию, достаточно просто спросить. Для этого можно использовать опросы, личные беседы, анкетирование, анализ обратной связи и другие формы. Как выстроить опрос, решать Вам.

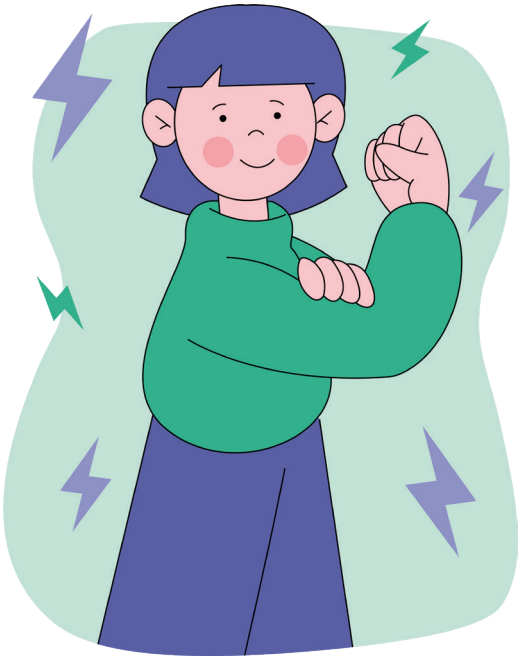


Кроме того, Вы можете даже попробовать составить портрета волонтёра по мотивам участия, и для каждого из таких портретов составить алгоритм взаимодействия. Так будет проще предлагать задачи для волонтёров и организовывать взаимодействие между ними. Например, согласно опросу, Вы можете составить 5 наиболее часто встречающихся типов волонтёров в зависимости от мотивации, ведущей ценности, видов волонтёрства и подобрать список ближайших мероприятий для этих людей. Если эта концепция будет находиться в открытом доступе, то волонтёры могут самостоятельно диагностировать себя и выбирать наиболее подходящие мероприятия.

2 Создание мотивирующей среды

Недостаточно просто привлечь людей в волонтёрство, важно ещё суметь их там удержать, хотя бы на некоторый срок. Если с мотиваций первичного участия Вы справились, то затем Вам нужно зацепить «атмосферой». Это можно также назвать корпоративной культурой: все Ваши традиции, правила поведения, атрибуты, формы поддержки и просто ощу-

щение теплоты и семейности, которое дарит пребывание с волонтёрами. Поработайте над этим: оформите «Уголок волонтёра», проводите командные чаепития или празднуйте день чипсов все вместе, награждайте «Волонтёра месяца» или делайте командные снимки каждую пятницу в разных стилях или локациях, придумайте отличительные атрибуты — значки, звания и так далее.



3 Внедрение системы нематериального и материального поощрения

Мы уже немного зацепили эту тему в предыдущем пункте, но стоит отметить это отдельно. Конечно, люди, делающие добро безвозмездно, не ждут обязательного поощрения. Они делают это, прежде всего, по зову сердца. Но чтобы разжигать этот огонь в их сердцах, стоит задуматься о наградах. Сразу оговоримся: награды — это не обязательно что-то дорогое. Благодарности, сертификаты, публикации успехов, участие в специальных мероприятиях — эти вещи почти ничего не стоят, но показывают волонтёрам, что их ценят.

Если же существует возможность какого-либо материального поощрения, её стоит использовать. Сувениры, приятные мелочи, билеты на мероприятия, книги — это всё очень любят волонтеры. А ещё, если

Вы развиваете сеть партнёров, то Вы можете договориться о скидках для волонтёров. Например, скидка 20% на кофе при предъявлении волонтёрской книжки или бесплатная вода, если волонтёр в форме — после смены на крупном мероприятии, например. А ещё волонтеры очень любят поездки! В России существуют программы по обмену волонтёрами, некие стажировки, в которых волонтёры с удовольствием принимают участие.



4 Построение индивидуальных траекторий развития

Конечно, помогать другим — здорово, но многим волонтёрам в какой-то момент времени надоедает делать одну и ту же монотонную работу. Хочется новых вызовов, интересных задач, большей ответственности. И это абсолютно нормально, поэтому важно создавать возможности для роста: проводить обучения или отправлять волонтёров на существующие программы, предлагать им новые роли: стать тимлидером, например.

Более того, для каждого волонтёра, который действительно заинтересован в развитии, можно составить индивидуальный план развития, предложить наставника или даже запустить конкурс, который бы определял наиболее эффективного волонтёра.

5 Профилактика демотивации и эмоционального выгорания

Как бы Вы ни старались, все равно может наступить момент, когда волонтёр станет менее вовлечённым в добровольческую деятельность. Иногда это связано с системой мотивации внутри сообщества, а иногда вообще не связано с самим волонтёрством — демотиватором может стать окружение, семейные обстоятельства или рабочие процессы. Как бы то ни было, стоит с понимание отнестись к таким ситуациям. Волонтёрство — не гонка. Вы можете предложить волонтёру поговорить о трудностях: сказать, что заметили некоторые изменения, которые Вас беспокоят. Добровольцу будет приятно, если Вы предложите свою помощь и поддержку.



Если такой открытый контакт кажется чересчур личным, можно начать с форм обратной связи — это поможет понять среднюю оценку состояния волонтёров, и Вы можете вовремя исправить системные ошибки, если вдруг таковые были допущены.

Но, чтобы предотвратить выгорание, начинайте заботиться о балансе между задачами и возможностями волонтёра сразу. Учитывайте способности и загруженность, предлагайте посильные задания и поддерживайте, даже если не всё удалось сразу.

Мотивация — это не только награды, но и атмосфера, где каждый чувствует себя нужным и ценным. Важно видеть в каждом волонтёре личность с уникальными мотивами и создавать условия для их раскрытия. Регулярно анализируйте мотивацию, внедряйте новые форматы поддержки, не забывайте о признании и заботе — и Ваше волонтёрское движение будет устойчивым и вдохновляющим!

Без поддержки в пути путешественникам будет тяжело, поэтому проводник смыслов должен подготовиться мотивировать свою команду.

1 Какие мотивы чаще всего встречаются у волонтёров, на Ваш взгляд? Как Вы их определяете?

2 Какие традиции или элементы корпоративной культуры Вам кажутся наиболее привлекательными? Почему?

3 Какие демотивирующие факторы Вы замечали в своей практике? Как Вы их устраняли?

4 Разработайте мини-программу мотивации для волонтёров, учитывая специфику Вашей целевой аудитории.

4.5. Точки маршрута — Поощрение волонтёров

Мы затрагивали этот термин в предыдущем разделе, но всё же решили выделить отдельный раздел для данной точки маршрута. Поскольку волонтёрство — это безвозмездный труд, то поощрение, по нашему мнению, должно быть неотъемлемой частью всей системы. Поощрение способствует укреплению мотивации, формированию чувства значимости и поддержанию высокого уровня вовлечённости.

В этом разделе рассмотрены теоретические основы поощрения, его ключевые составляющие, примеры практических решений, а также задания рабочей тетради — не пропускайте их!

Поощрение в волонтёрстве — это система моральных, символических и материальных стимулов, направленных на признание вклада добровольцев, укрепление их мотивации и создание благоприятной атмосферы в команде.



Для чего нужно поощрение? Есть несколько причин:

- Усиливает привлекательность волонтёрских программ.
- Помогает удерживать активных участников и снижает текучку.
- Повышает качество и эффективность работы волонтёров.
- Формирует позитивный имидж добровольчества в обществе.

Мы постарались выделить ключевые принципы поощрения:

- Публичность и открытость процесса признания заслуг.
- Индивидуальный подход и учёт мотивов каждого волонтёра.
- Разнообразие форм поощрения — от благодарностей до уникальных возможностей.
- Соответствие ценностям организации и ожиданиям волонтёров.

Теперь поговорим о компонентах поощрения, на которые стоит обратить ваше внимание:

1 Нематериальное поощрение

Не всё в этом мире можно купить. Иногда публичное признание в социальных сетях, благодарственные письма, достижение верхней строчки в рейтинге лучших волонтёров или какие-то уникальные возможности, которые предлагаются добровольцам, стоят дороже любых подарков. Например, в России ежегодно проводятся конкурсы Доброволец года и Премия #МыВместе. А ещё можно получить благодарность от Президента нашей страны или стать счастливым обладателем знака отличия «Доброволец России».



Данная награда была утверждена только в 2024 году, и её владельцами стало только 500 волонтёров!

2 Материальное поощрение

Наверное, первое, что приходит в голову — это экипировка и иная брендированная продукция. Например, мерч с Чемпионата мира по футболу 2018 или Всемирного фестиваля молодежи 2024 — прекрасное сочетание красоты и комфорта. И это ещё лимитированная коллекция, конечно.

Многие волонтёры, особенно культурные и спортивные, получают возможность посмотреть спектакль, концерт или матч, пока выполняют свою функцию. А ещё в качестве бонусов иногда им дарят билеты на будущие концерты. Это вовсе не дорого, но очень приятно!

Вы знаете про акцию «My cup, please»? Смысл акции в том, что в ряде кофеен действует скидка, если наливать кофе в свою кружку. Некий эко-проект, существующий во многих странах. Можно сделать то же самое и для волонтеров — бонусы и скидки от партнёров при предъявлении значка или волонтёрской книжки всегда приятны. Кстати, партнёров не всегда нужно искать — можно сделать так же, как в Мосволонтёре — создать кнопку на сайте «Стать партнером», и люди сами к Вам придут.

С партнёрами можно делать различные коллаборации: привлекать СМИ для трансляции волонтёрских успехов, создавать льготные программы обучения в образовательных организациях для добовольцев, организовывать встречи с интересными людьми.



Но самое классное, на наш взгляд, чем может быть поощрен волонтёр — это уникальный подарок. Такой, которого нет ни у кого, который был изготовлен именно для этого человека. Какая-то особенная футболка, уникальная экскурсия на квадроциклах, приглашение на закрытый квартирник или выставку — идей невероятное множество!

3 Карьерные и образовательные возможности

Волонтёрам есть куда расти. Начинающие волонтёры с удовольствием проходят мастер-классы, тренинги или полноценные обучающие программы. Для добровольцев разработаны целые курсы и методические пособия, которые бесплатно размещены на сайте Мосволонтёра. Возможность пройти обучение в ведущих образовательных центрах страны, принять участие в конференциях, форумах, профессиональных стажировках, а также шанс попробовать себя в новой профессии или сфере профессий и решить, по душе такое или нет, — всё это предлагает волонтёрство. Главное — чётко обозначить эти возможности.

Кстати, о «попробовать себя» — в волонтёрстве можно быть как начинающим добровольцем, так и тимлидером, можно стать координатором программы или амбассадором проекта, можно даже стать сотрудником добровольческого центра — роли есть самые разные, под каждый характер и пожелание. А затем можно получить рекомендательное письмо и поучаствовать в конкурсном отборе — двух зайцев сразу можно поймать!



4 Система признания и ритуалы

Обязательно подумайте над единой системой признания. Так, чтобы все видели. Так, чтобы каждый знал, что делать, чтобы получить награду. Во многих ресторанах быстрого питания висит фотография «Сотрудника месяца» — так почему бы не выбирать волонтёра месяца? Можно придумать и другие статусы, номинации, даже шуточные. Например, ранняя пташка — тот доброволец, который больше всех отработал проектов с ранним подъёмом. Это и про корпоративную культуру, и про мотивацию, и про поощрение одновременно. Пускай вручение этих наград будет проходить в торжественной обстановке. В России, например, в разных регионах проходит волонтёрский бал, приуроченный ко Дню добровольца (5 декабря), — на нём добровольцы получают свои награды.

День добровольца был учрежден в России в 2017 году, и празднуется одновременно с Международным днём добровольца, учреждённого ООН в 1985 году, — 5 декабря.

Кстати, награда — это не всегда звание. Это может быть медаль, значок, памятный сувенир, кубок, плюшевая игрушка, галстук, шеврон или любой другой атрибут, символизирующий что-то.



Нам кажется, что с поощрением трудно переусердствовать, а вот недоработать — вполне. Уделите время заданиям ниже.

1 Какие формы поощрения наиболее ценны для Вас? А для других, по Вашему мнению?

2 Как определить, кого и за что поощрять? Придумайте критерии или условия.

3 Какие партнёрские организации могли бы поддержать Вашу систему поощрений? Как их вовлечь?

4 Придумайте и опишите новую традицию или ритуал признания для волонтёров в Вашей стране.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Наше путешествие подошло к важной точке — не к финишу, а к перевалу, с которого открывается вид на новые горизонты. Мы начинали этот насыщенный путь с настройки компаса ценностей и изучения кодекса путешественника. И вместе прошли через знакомство с ролью проводника смыслов, развернули подробную карту волонтёрского мира и остановились на ключевых точках маршрута, каждая из которых всегда открывает новые возможности для роста добровольческого движения.

1 Рассказывайте истории

Люди мыслят образами и вдохновляются примерами, а не сухими отчётами.

Создавайте качественный контент: публикуйте истории своих волонтёров, рассказывайте о результатах их труда через призму человеческих судеб. Снимайте короткие видео, делайте фоторепортажи, пишите посты в социальных сетях. Покажите, как маленький поступок одного человека — например, час времени, потраченный на репетиторство с ребёнком из малоимущей семьи — изменил его будущее.

Истории создают эмоциональную связь и делают добро осязаемым.

2 Создавайте сообщества

Волонтёрство — это не только труд, но и общение, дружба, любовь. Люди приходят за ценностями, а остаются ради людей.

Организуйте неформальные мероприятия: совместные чаепития после акций, походы в кино или на квесты, спортивные турниры, празднование дней рождения. Создавайте свои внутренние ритуалы и традиции: особая песня, уникальная кричалка, церемония посвящения новичков. Когда волонтёры чувствуют себя частью дружной команды, частью «семьи», их мотивация и желание делать добро многократно возрастают.

3 Привлекайте лидеров мнений

Когда популярный в Вашей стране артист, уважаемый спортсмен, известный учёный или модный блогер не просто говорит о важности помощи, а лично надевает футболку волонтёра и идёт сажать деревья или помогать в приюте, это посылает обществу мощнейший сигнал: «Помогать — это здорово! Помогать — это престижно!». Их пример делает волонтёрство привлекательным для самой разной аудитории.

4 Работайте с детьми и молодёжью системно

Школьные и студенческие годы — золотое время для формирования ценностных установок.

Интегрируйте волонтёрство в образовательный процесс. Проводите в школах интерактивные «уроки добра», организуйте «ярмарки волонтёрских вакансий» в вузах, вовлекайте школьников в простые, понятные и успешные акции, такие как сбор макулатуры, помощь приюту для животных, создание кормушек для птиц. Так Вы не просто получаете помощников сегодня, а растите целое поколение, для которого помощь — это не опция, а норма жизни.

Культура доброго дела — это тот самый общий язык, который понятен без перевода в любой из стран СНГ. Это та сила, которая создаёт атмосферу доверия и открытости, делая наши города и страны более комфортными и человечными для жизни.

Вы теперь знаете, как привлекать единомышленников, готовить их к работе, поддерживать на всём пути, вдохновлять и благодарить. Вы познакомились с опытом стран СНГ, узнали о важности нормативно-правовой базы, ресурсной поддержки и цифровых инструментов, которые помогут сделать путь волонтёров более безопасным и увлекательным.

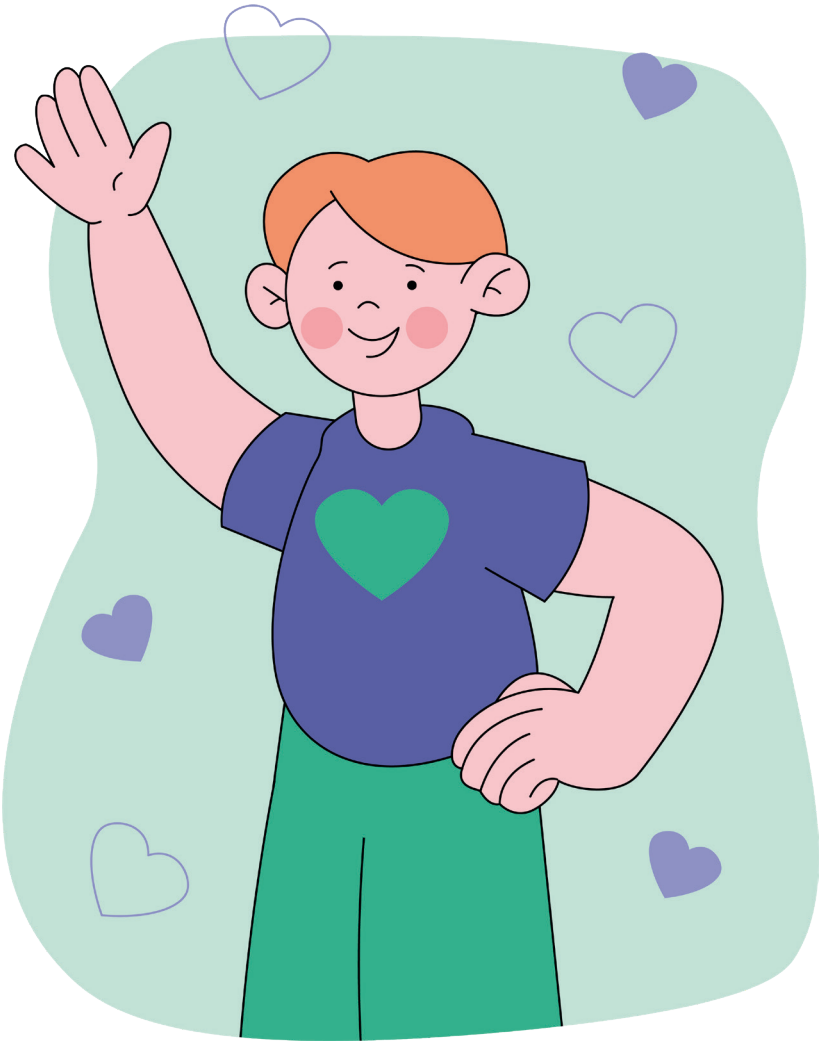
Но карта и компас — это лишь инструменты. Настоящая ценность путешествия — в шагах, которые Вы сделаете после этой книги. Каждый реализованный проект, каждая акция, каждый волонтёр, пришедший и оставшийся, — это новая тропа, которую Вы прокладываете не только для себя, но и для тех, кто пойдёт следом.

Помните: в волонтёрстве нет конечного пункта назначения — есть бесконечная дорога, ведущая через города и страны, соединяющая серд-

ца и создающая общее пространство добра. И Вы — тот, кто держит карту, направляет компас и ведёт команду вперёд.

Пусть каждый Ваш маршрут будет безопасным, насыщенным и вдохновляющим. Пусть новые вершины всегда манят, а пройденные тропы наполняют гордостью за то, что Вы сделали этот путь возможным.

Вперёд — к новым открытиям, проектам и встречам! Ведь у добра нет границ, а дорога волонтёра всегда продолжается.



СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Добровольческие практики и корпоративное волонтерство в странах СНГ / Национальный совет по корпоративному волонтерству. – Москва, 2023. – 221 с.

2. Курс «Пять ключей» [Электронный ресурс] – Режим доступа: // URL: https://skills.mosvolonter.ru/course (дата обращения: 29.08.2025)

3. Метелев А. П., Губина А. В., Ивоева А. В. Стандарт работы организатора добровольческой/волонтерской деятельности – М.: Ассоциация волонтерских центров, 2021. – 149 с.

4. Методическое пособие «Деятельность зарубежных волонтёрских ресурсных центров» [Электронный ресурс] – Режим доступа: // URL: https://mosvolonter.ru/doc?id_19082=224 (дата обращения 25.07.2024)

5. Официальный интернет-портал Содружества Независимых Государств [Электронный ресурс] – Режим доступа: // URL: https://e-cis.info/ (дата обращения 29.08.2025)

6. Официальная национальная платформа для волонтеров «Qazvolunteer» [Электронный ресурс] – Режим доступа: // URL: https://qazvolunteer.kz (дата обращения: 29.08.2025)

7. Официальный сайт волонтерского проекта «Birgemiz» [Электронный ресурс] – Режим доступа: // URL: https://qazvolunteer.kz/ru/birgemiz/birgemiz-bilim (дата обращения: 29.08.2025)

8. Официальный сайт Государственного агентства по оказанию услуг гражданам и социальным инновациям при Президенте Азербайджанской Республики (ASAN Xidmət) [Электронный ресурс] – Режим доступа: // URL: https://asan.gov.az (дата обращения: 29.09.2025)

9. Официальный сайт ООН [Электронный ресурс] – Режим доступа: // URL: https://www.un.org/ (дата обращения: 29.08.2025)

10. Официальный сайт программы «Birthright Armenia» [Электронный ресурс] – Режим доступа: // URL: https://www.birthrightarmenia.org (дата обращения: 29.08.2025)

11. Официальный сайт Республиканского общественного объединения «Белорусский республиканский союз молодежи» (БРСМ) [Электронный ресурс] – Режим доступа: // URL: https://brsm.by (дата обращения: 29.08.2025)

12. Официальный сайт ЮНЕСКО [Электронный ресурс] – Режим доступа: // URL: https://www.unesco.org/ (дата обращения: 29.08.2025)

13. Портал Добро.рф [Электронный ресурс] – Режим доступа: // URL: https://dobro.ru/ (дата обращения: 29.08.2025)

14. Портал Мосволонтёр [Электронный ресурс] – Режим доступа: // URL: https://mosvolonter.ru/ (дата обращения 29.08.2025)

15. Певная М. В. и др. Социальное участие студенчества России и Армении в социокультурном развитии городов //Высшее образование в России. – 2020. – №. 7. – С. 43-55.

16. Федеральный закон о благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве) [Электронный ресурс] – Режим доступа: // URL: https://clck.ru/3D3vD5 (дата обращения 29.08.2025)

ДЛЯ ЗАМЕТОК

Москва, Ленинградский проспект, д. 5, с. 1
info@mosvolonter.ru
+7 (499) 722-69-90
www.mosvolonter.ru