**ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

областное автономное учреждение

«Новгородский областной центр развития социального обслуживания населения»

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

ПО развитию добровольческой деятельности на базе организаций социального обслуживания населения

**Великий Новгород**

**2017 год**

***Содержание***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | Введение | 3 |
| 1. | Добровольческий труд на современном этапе развития общества | 4 |
| 2. | Мотивационная составляющая волонтерской деятельности | 6 |
| 3. | Организация труда добровольцев силами учреждения | 9 |
|  | Заключение | 17 |
|  |  |  |

***Введение***

Волонтерство как идея социального служения столь же древняя как и понятие «социум». В обществе всегда находились люди, для которых способом самореализации, самосовершенствования, связи и общения с другими людьми был труд на благо сообщества, в котором этому человеку довелось родиться и жить. Добровольная помощь, оказываемая человеком или группой людей обществу в целом или отдельным людям, основана на идеях бескорыстного служения гуманным идеалам человечества и не преследует целей извлечения прибыли, получения оплаты или карьерного роста. Может принимать различные формы: от традиционных видов взаимопомощи до совместных усилий тысяч людей, направленных на преодоление последствий стихийного бедствия, урегулирование конфликтных ситуаций, искоренение бедности.

В России идея добровольчества уходит в далекие времена, вглубь российской истории, когда россияне, воспитанные на моральных и этических традициях православия, оказывали безвозмездную помощь нуждающимся согражданам. Еще Екатерина Великая, а затем императрица Мария Федоровна заявили себя в качестве благотворителей. Основанные императрицами многочисленные благотворительные заведения заложили фундамент российской системы социального призрения. Но нельзя сказать о том, что благотворительность, добровольчество было уделом только людей из высшего света. История донесла до нас много обычаев самопомощи, бескорыстной поддержки ближнего простыми людьми. Благотворительная помощь охватывала в основном следующие группы нуждающихся: детей и подростков; взрослых трудоспособных; взрослых нетрудоспособных и инвалидов; больных; престарелых.

Добровольческое движение в России сегодня переживает новый подъем. Все больше людей понимают необходимость личного участия в решении проблем, стоящих перед обществом и государством, и готовы безвозмездно посвятить этому свое время, использовать свои опыт и знания. По оценкам экспертов в России сегодня добровольцами являются около 4 млн. человек.

Растущее число социальных проблем в России требует немедленного решения. Государство не в состоянии справиться со сложившейся ситуацией. Для решения проблемы при современной экономической ситуации необходимо привлечение волонтеров.

Различают следующие виды объектов волонтерской работы в социальной сфере:

**- Социально незащищенные группы населения** - группы населения, не имеющие равных со всеми членами общества условий для полноценной реализации социальных прав. Лица требующие особых мер защиты – пожилые люди, инвалиды, дети, женщины, национальные меньшинства, мигранты и беженцы, безработные и т.д.

- **Отдельные члены общества, требующие социальной помощи и поддержки** испытывающие трудности личностного роста, не имеющие возможности реализовать личностный потенциал – одинокие, социально тревожные, склонные к аффектам в общественном взаимодействии, склонные к самоубийству, переживающие личные трудности (жертвы социальных драм: увольнение, развод, смерть близких), дезадаптированные в силу специфики характера, личностных и национальных особенностей и т.д.

Роль добровольчества в решении социальных проблем сложно переоценить. Это - поиск и выявление социальных проблем, создание дополнительных условий для реализации социальной политики, изменение качества общественной жизни, экономическая эффективность добровольческой деятельности, помощь в решении конкретных задач социальной политики, формирование социально активной гражданской позиции.

## *Добровольческий труд на современном этапе развития общества*

Во многих странах мира добровольческий труд - повседневная социальная практика: люди объединяются для того, чтобы сажать деревья, обучать здоровому образу жизни, проводить экологические акции, организовывать конференции, форумы, строить, вести профилактику правонарушений, решать общие проблемы.

Основными характеристиками, присущими волонтерской деятельности являются:

**Добрая воля**. Хотя мотивация участия в волонтерской деятельности, всегда будет состоять из нескольких причин, включая давление со стороны коллег (или родителей) и долг перед обществом, все же эта деятельность должна осуществляться добровольно, без принуждения со стороны.

**Приносимая польза**. Должен быть определенный бенефициарий (тот, кто нуждается в помощи) или группа бенефициариев (в т. ч. такие абстрактные понятия, как окружающая среда или само общество), помимо (или в дополнение к) семьи или друзей волонтера.

**Вознаграждение**. Главная цель волонтерской деятельностью не связана с получением финансовой прибыли, и любое финансовое возмещение должно быть меньше стоимости выполненной работы.

**Степень участия**. Хотя в большинстве случаев степень вовлечения в волонтерство постоянна, все же оно может осуществляться с различной степенью участия - от полного вовлечения до эпизодического участия в волонтерской деятельности.

**Организационная структура**. Волонтерство может быть организованным или неорганизованным, осуществляться индивидуально или в группе, общественных или частных организациях. Неорганизованное волонтерство - это спонтанная и эпизодическая помощь друзьям или соседям: например, уход за ребенком, оказание помощи в ремонте или стройке, выполнение мелких поручений, аренда оборудования или отклик на стихийное или созданное людьми бедствие. Это преобладающая форма волонтерства во многих культурах. Организованное волонтерство осуществляется в некоммерческом, государственном и частном секторе, и, как правило, более систематично и регулярно.

Существует несколько различных видов волонтерства:

**Взаимопомощь или самопомощь**. Люди осуществляют волонтерскую деятельность, чтобы помочь другим членам своей же социальной группы или сообщества.

**Благотворительность** или служба на благо других. Первичным бенефициарием является не участник группы, членом которой является волонтер, а третья сторона.

**Участие и самоуправление**. Роль отдельных лиц в процессе управления - от представительства в совещательных органах правительства до участия в местных проектах развития.

**Просвещение** или пропаганда каких-либо вопросов, касающихся определенных групп общества.

Волонтерство стремится к достижению двух важных результатов:

* Помогает в создании стабильного и сплоченного общества.
* Дополняет услуги, предоставляемые правительством (и бизнесом - когда эти услуги нерентабельны, но необходимы обществу).

В данном виде деятельности очень важна мотивация человека. Являясь волонтером, он должен понимать, что будет участвовать в добровольческом движении:

* без оплаты, но с предварительной подготовкой и обучением;
* по мере сил, но не ниже своих способностей;
* по собственной воле и в сотрудничестве с остальными волонтерами.

Мотивация - это то, что толкает людей совершить какое - либо действие в соответствии с возникшей у них потребностью.

Часто в качестве мотива для волонтерской работы выступает потребность в контактах с другими людьми и преодоление чувства одиночества. Волонтерство отвечает естественной потребности быть членом группы, ценностям и целям которой волонтер может полностью соответствовать.

Согласно проведенному опросу, люди, работающие добровольно, приводили следующие причины:

* хочу помогать нуждающимся людям 61%;
* надеюсь научиться чему-то новому 46%;
* хочу иметь какое - то занятие 41%;
* для собственного удовольствия 31%;
* хочу познакомиться с новыми людьми 29%;
* хочу ответить людям за добро добром 11%;
* хочу бороться с определенной проблемой 7%;
* у меня есть свободное время 4%.

Из результатов опроса видно, что самыми значимыми мотивами участия в волонтерской деятельности являются такие, как: желание научиться новому, приобрести круг общения, помочь нуждающимся людям.

Часто люди не могут реализовать все свои потребности, работая только по профессии. В этом случае волонтерский труд может внести разнообразие, позволяя отвлечься от каждодневной рутины. Волонтерская работа помогает в удовлетворении таких потребностей, как контакты с новыми людьми, самоудовлетворение, продвижение каких - то ценностей.

По оценкам экспертов, примерно 70% российских предприятий тратят деньги на благотворительность. В регионах крупные предприятия не отказывают подшефным и помогают детдомам, интернатам, школам и больницам, не афишируя свою помощь. Всплеск благотворительности наметился несколько лет назад, когда накопленному капиталу потребовался положительный имидж.

Теперь почти у каждой крупной компании есть свой благотворительный фонд. И они тратят деньги на дома престарелых, инвалидов, социальные программы.

По мнению митрополита Калужского и Боровского Климента (Германа Михайловича Капалина), председателя Издательского Совета Русской Православной Церкви, этот вид рекламы - самый гуманный. Владыка отметил, что не суть важно, с какой целью бизнесмены перечисляют деньги: на восстановление храмов или помощь неимущим. Пожертвования крупных компаний на благое дело с любой мотивацией - это все равно пример другим. Как раньше государство поощряло предприятия иметь подсобные хозяйства, санатории, детские лагеря отдыха, так и теперь благотворительность улучшает взаимоотношение бизнеса с властями. Почти у всех российских предприятий благотворительность становится постоянной статьей расходов.

Самая распространенная деятельность волонтеров в России - это помощь детям, оставшимся без попечения родителей. Это и разовые акции по сбору новогодних подарков и одноразовых подгузников для малышей (закупки которых, к слову, не предусмотрены для домов ребенка), и длительное регулярное сопровождение воспитанников детских домов, не прекращающееся и после выпуска детей из учреждений государственного попечения, и организация анимационных программ, и помощь в лечении и обучении детей. Волонтеров ждут и в приютах, и в центрах временного содержания трудных подростков.

Все больше появляется благотворительных организаций, оказывающих юридическую и психологическую помощь усыновителям.

Не остаются без внимания волонтеров и медицинские учреждения, где традиционно не хватает младшего персонала. Помощь в уходе за больными, чтение вслух, общение, дежурство рядом с тяжело больными детьми, по разным причинам, находящимся на лечении без родителей - в больнице всегда требуются внимательные и ответственные помощники.

Еще один вид волонтерской деятельности - это фандрайзинг, организация некоммерческого фонда для сбора средств на лечение конкретного больного, обычно - ребенка, или для помощи пациентам, страдающим конкретным заболеванием. Зачастую фандрайзеры собирают средства на дорогую операцию по всей стране, буквально по копейкам.

Экология **-** еще одна проблема, обсуждение которой не смолкает на телеэкранах и не сходит со страниц газет. Уборка мусора, патрулирование в пожароопасный период, посадка деревьев - простые, но необходимые действия, без которых любой мегаполис начнет задыхаться уже через пару лет.

Волонтерство в области культурысегодня еще мало распространено у нас в стране. Однако у этого направления очень широкие перспективы. Это и помощь при реставрации архитектурных памятников, и работа по пополнению экспозиционного фонда, и организация экскурсий, и работа с туристическими группами - последнее особенно востребовано в дни проведения крупных культурных и спортивных праздников. Так в зимней сочинской олимпиаде приняли участие сотни волонтеров, которые стали добровольными гидами и переводчиками гостей нашей страны.

## *Мотивационная составляющая волонтерской деятельности*

Мотив - это внутреннее побуждение (импульс), которое заставляет человека поступать определенным образом. Проблема мотивации и мотивов поведения и деятельности – одна из стержневых в психологии и социальной работе.

Преступность и нарушение законности в рядах Вооруженных Сил России подрывает не только авторитет воинских формирований в обществе, но и несет потенциальную угрозу государству в целом, так как именно Вооруженные Силы РФ, в первую очередь, стоят на страже государственных интересов на мировой арене и обеспечивают суверенитет России.

Обращаясь к криминологическим данным и состоянию преступности в войсках отметим, что за последние 5 лет в свете коренных преобразований данной сферы, наблюдается положительная тенденция сокращения количества преступлений, совершаемых военнослужащими. Так, общее количество преступлений и происшествий в Вооруженных Силах РФ в 2013г. снизилось на 10%, причем по некоторым видам было зафиксировано более чем 30-процентное снижение. По данным Министерства обороны РФ, такой результат был достигнут благодаря совместной работе командиров воинских частей прокуроров[1].

В то же время, проведенный анализ состояния, уровня и динамики преступности в рядах Вооруженных Сил, а также уголовно-процессуальных норм[2] и ведомственных нормативных актов, затрагивающих процесс проведения проверки и производства дознания командиром воинской части как органом дознания позволяет констатировать, что эффективность борьбы с преступностью весьма существенно ограничивается несистемным подходом законодателя, противоречивостью отдельных норм указанных актов, что в итоге приводит к формальному снижению уровня преступности и ее переход в разряд латентной.

В статье мы проанализируем наиболее существенные, на наш взгляд, проблемы, напрямую затрагивающие качество и эффективность проведения проверки по сообщению о совершенном преступлении, а также производство дознания в воинских частях, а также предложим пути их решения.

Производство проверки сообщения о преступлении в порядке, предусмотренном ст. 144-146 УПК РФ в соответствии уголовно-процессуальным законодательством РФ осуществляется командиром воинской части. Однако, следует заметить, что такая функция командира воинской части не согласуется с его задачами, поставленными Министерством Обороны РФ. Более того, командир, как правило, сам проверку сообщения о преступлении не проводит, а поручает это дознавателям.

Действующая Инструкция о процессуальной деятельности органов дознания Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск, воинских формирований и органов, в которых законом предусмотрена военная служба, для осуществления дознания в Вооруженных Силах РФ предусматривает назначение дознавателей. Анализ положений, закрепленных в статье 5 Инструкции позволяет сделать вывод, что дознавателем может быть назначен только офицер, однако это противоречит духу уголовно-процессуального закона, не закрепляющего таких требований к дознавателю. Более того, как мы уже упоминали выше, органом дознания в Вооруженных Силах может быть только начальник (командир) воинской части и т.д.

Продолжая рассуждения, следует признать, что в действующем законодательстве правовой статус дознавателей воинских частей не закреплен. Об этом указывает и ряд ученых в своих исследованиях. Так, М.В. Трофимов, определяя понятия и сущность дознавателя в воинских частях говорит о том, что говорить о такой процессуальной фигуре можно лишь с весьма большой долей условности[3].

Более того, отдельными учеными (к примеру, Е.А. Глухов) отмечается, что офицеры воинских частей обязанности дознавателей выполняют за рамками должностных обязанностей и не обладают навыками расследования уголовных дел[4].

## Такое несоответствие задач, стоящих перед офицерами воинских частей, «отвлечение» от выполнения боевых и иных возложенных на воинскую часть задач, на наш взгляд, недопустимо. Как представляется, налицо явное противоречие и несоответствие с одной стороны военной службы, направленной на эффективное выполнение задач, стоящих перед подразделением, воинской частью, а с другой интересов уголовного преследования, целью которого является полное и качественное расследование преступлений.

## Анализ практической деятельности органов дознания в Вооруженных Силах показывает, что, как правило, в качестве дознавателей в подавляющем большинстве случаев назначаются офицеры, не имеющие соответствующего образования, подготовки и требуемых практических навыков. В связи с чем, функции дознавателя ими исполняются неохотно, потому что такая нагрузка воспринимается как дополнительная. В то же время, Министерство обороны РФ, до последних лет практически не принимало никаких усилий, направленных на ужесточение порядка отбора и профессиональной подготовки военных дознавателей, что в конечно итоги привело к снижению качества производства дознания и проверки сообщения о преступлении (неправильная квалификация преступления, неверное принятие решения в соответствии со ст. 145-146 УПК РФ и т.д.[5].

## Более того, в связи с тем, что функции военного дознавателя в настоящее время исполняют сотрудники той же воинской части, возникает еще ряд проблем, вызванных конфликтом интересов в сфере соблюдения и обеспечения законности в воинской части с одной стороны, а с другой показателями служебной дисциплины во вверенном подразделении. Вследствие этого, складывается ситуация когда перед командиром воинской части предстает выбор – либо предать гласности допущенные военнослужащими нарушения, то есть показать свою работу в части выявления правонарушений, либо «скрыть» выявленные нарушения и наказать виновных методами, отличными от уголовно-правовых.

В первом случае, когда о преступлении становится известно общественности и вышестоящим руководителям, командир воинской части может быть привлечен к дисциплинарной ответственности за низкую воспитательную работу в части, за отсутствие должного контроля за подчиненными и т.д. Данные обстоятельства влекут увеличение уровня латентности преступлений в воинских частях, так как командир воинской части не заинтересован снижать показатели работы в части соблюдения законности.

С другой стороны, следует указать на коррупционную составляющую процесса производства проверки и производства дознания по уголовному делу, так как уголовное преследование осуществляется сотрудниками той же части, в которой и совершено преступление. В первую очередь, это касается случаев совершения преступления со стороны офицерского состава. О какой-либо объективности процесса расследования можно говорить лишь с определенной долей условности.

Помимо сказанного выше, стоит указать на связь дознавателя и начальника органа дознания, которая заключается в прямой подчиненности первого перед вторым. Это влечет за собой практически полное нивелирование процессуальной обособленности дознавателя и дознаватель превращается в обычного исполнителя, который вынужден исполнять все указания начальника органа дознания. В связи с чем, в Вооруженных Силах, складывается ситуация субъективного подхода к организации и проведению дознания и расследования в целом.

Таким образом, исходя из вышеизложенного, можно прийти к выводу, что полномочия командира воинской части как органа дознания по проверке сообщения о преступлении, возбуждению уголовного дела и производству неотложных следственных действий в порядке, предусмотренном ст. 157 УПК РФ, с одной стороны осуществляются исключительно теми должностными лицами органов Вооруженных сил России, которые указаны в Уголовно-процессуальном кодексе РФ (ст. 40), а с другой, в соответствии с Инструкцией, командир воинской части как орган дознания, обладающий процессуальным статусом начальника органа дознания, в порядке, предусмотренном УПК РФ вправе возложить отдельные процессуальные полномочия органа дознания на подчиненных ему должностных лиц, что на наш взгляд не совсем корректно и целесообразно.

Подтверждением сделанного нами вывода может выступить анализ Типового положения о едином порядке организации приема, регистрации и проверки сообщений о преступлениях, которое утверждено совместным Приказом МВД, Прокуратуры, ФСБ, МО, ФСИН… [6], в котором содержатся ошибки и неточности. Данное Типовое положение определяет понятие «должностные лица» органа дознания не совсем корректно. Нам представляется, что у командира воинской как органа дознания нет и не может быть должностных лиц, так как должностные лица могут быть только в воинской части, а не у самого командира (так как он является органом дознания). В то же время, УПК РФ в качестве субъектов производства проверки по сообщению и организации дознания помимо командира воинской части иных её должностных лиц не предусматривает. В связи с этим, мы приходим к выводу, что осуществлять процессуальные действия и расследовать уголовное дело в форме дознания вправе только командир воинской части.

Весьма перспективным направлением решения рассмотренных нами проблем является создание специализированных органов, уполномоченных проводить проверку и осуществлять уголовное преследование в отношении военнослужащих.

Так, в 2012 г. началось формирование подразделений военной полиции по территориальному принципу. В связи с этим заслуживают внимания предложения, в соответствии с которыми предлагается в штате подразделений военной полиции предусмотреть отделы (отделения) военных дознавателей, на которые возложить функции органов дознания в гарнизонах. Такие предложения видятся весьма перспективными.

Проект Федерального закона «О военной полиции» в п. 2 ч.1 ст. 6 «Основные направления деятельности военной полиции» закрепляет, что одним из важных направлений деятельности военной полиции будет осуществление полномочий органа дознания в Вооруженных Силах в соответствии с уголовно-процессуальным законодательством[7].

В компетенцию военной полиции будут входить выявление, предупреждение, пресечение и расследование преступлений небольшой и средней тяжести, совершаемых на территории воинских частей, соединений, учреждений и гарнизонов.

Также, на сотрудников военной полиции будет возложена обязанность осуществлять розыскную и оперативно-розыскную деятельность.

Таким образом, необходимо прийти к выводу, что принятие закона «О военной полиции», а также внесенного 4. декабря 2013 г. Президентом России В.В. Путиным проекта федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам деятельности военной полиции Вооруженных Сил Российской Федерации» (15.01.2014 проект принят в 1 чтении Государственной Думой РФ) позволит существенно повысить качество производства дознания в Вооруженных Силах РФ и нанести, на наш взгляд, значимый удар по преступности военнослужащих.

В свою очередь, мы предлагаем формировать будущие отделы дознания в структуре военной полиции за счет привлечения в ряды Вооруженных Сил лиц с высшим юридическим образованием, возможно сотрудников МВД РФ за счет выплат различных надбавок и введения на первых порах льгот. Конечно, сразу сформировать профессиональный состав достаточно больших по численности подразделений не представится возможным, поэтому, на первых порах, выглядит крайне целесообразным проведение курсов повышения квалификации действующими дознавателями системы МВД в рядах Вооруженных Сил, а также отправление на стажировку офицеров, которые уже в настоящее время исполняют обязанности дознавателей в отделы полиции системы МВД РФ.

Известно, что стимулирование человека непосредственно связано с удовлетворением его разнообразных потребностей (физиологических, духовных, экономических). В основе мотивации лежат потребности человека. Трактовка «мотива» соотносит это понятие либо с потребностью (драйвом), либо с переживанием этой потребности и ее удовлетворением, либо с предметом потребности. Потребностью называют осознанное отсутствие чего-либо (дефицит, недостаток), вызывающее побуждение к действию. Стремление к удовлетворению потребности рождает мотив, который в свою очередь выступает как осознанная потребность. В психологии существует немало теорий, объясняющих мотивацию человека, но ни в одной из них не говорится о бескорыстии, следовательно, с точки зрения психологии в любой добровольческой деятельности можно найти мотивы, касающиеся удовлетворения каких-либо личных потребностей и интересов.

Волонтерство, как особый вид социальной практики, имеет очень широкий круг задач, решаемых с помощью этой деятельности проблем. Это и вовлечение молодых людей в общественную жизнь, в социальную практику, предоставление им возможности проявить себя, реализовать свой потенциал. Если посмотреть более широко, раздвинуть рамки волонтерской деятельности, то это и способ интеграции в социуме молодых людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, и обучение трудовым навыкам, и обеспечение временной занятости молодежи. С позиции интересов общества и государства – это формирование кадрового резерва, а также профилактика асоциального поведения подростков и молодежи.

При изучении мотивационной составляющей волонтерского движения будем рассматривать два уровня мотивации: ***ориентация на результат (ориентация обычного человека)*** и ***мотивации на процесс (мотивация более зрелой и человечной личности, имеющей мотивацию более высокого порядка)***.

Сравнивая различия между этими типами мотивации, можно говорить о мотивации, ориентированной на процесс, и мотивации, ориентированной на результат.

Для краткости представим различия в типах мотивации в виде таблице 1.

***Таблица 1***

|  |  |
| --- | --- |
| ***Ориентация на процесс*** | ***Ориентация на результат*** |
| * 1. Цель деятельности – изменение состояния субъекта   2. Привлекательно участие в какой-либо группе   3. Требуется эмпатия, эмоциональная включенность, «настрой на волну»   4. Группа единомышленников   5. Нет жесткой регламентации действий, есть свобода выбора   6. «Вознаграждение» – новый чувственный опыт   7. Основана на расширении сознания   8. Продолжительна по времени | 1. Ставится определенная цель – изменить объект 2. Требуются конкретные навыки 3. Вырабатывается шаблон поведения (далее – привычка) 4. Необходимость обосновывается ссылкой на авторитет 5. Подкрепление – обещание «награды» или предостережение от возможных неприятных последствий 6. Основана на социальном обмене (взаимовыгодность) 7. Краткосрочна |

Эти два типа мотивации не являются взаимоисключающими, они могут трансформироваться один в другой.

Волонтер, ***ориентированный на результат***, воспринимает себя как направленного в своих действиях на некоторую определенную и важную цель. Чувство удовлетворения возникает у него только в том случае, когда поставленная цель достигнута. Ее достижение запускает следующий виток планирования деятельности с выдвижением новой цели.

***Ориентированность волонтера на процесс***, на исполнительный аспект деятельности, цель воспринимается человеком как нечто вторичное или случайное по отношению к процессу. Иными словами, происходит смещение значимости с цели на процесс исполнения деятельности.

***Ориентация на результат*** связана с умеренной активацией, применительно к анализу волонтерской деятельности это означает сконцентрированность на настоящем, попытку тщательно планировать свои действия.

***Ориентация на процесс***, обычно связана с высокой активацией; для волонтера характерны спонтанность и непринужденность в поведении, минимум планирования. Эти типы мотивации определяются, главным образом, направленностью на цель или на процесс.

Таким образом, термин «мотивация» - это процесс стимулирования кого-либо (отдельного человека или группы людей) к деятельности, направленной на достижение целей. Это стимулирование необходимо для продуктивного выполнения принятых решений и намеченных работ. Стимулами (мотивами) называются внешние, а также внутренние средства, в той или иной степени побуждающие человека в процессе труда. Мотивация тесно связана с потребностями человека. Потребности образуют иерархию, которая определяет поведение человека. Потребности высших уровней не мотивируют человека, пока не удовлетворены, по крайней мере, частично, потребности нижнего уровня. Существует ряд теорий мотивации, которые делятся на два вида: теории «содержания мотиваций», к которым относятся теория А. Маслоу (касающаяся иерархии потребностей). Вторая группа - «процессуальные» теории.

Мотивация также делится на внутреннюю и внешнюю.

Основными мотивами осуществления волонтёрской деятельности можно назвать следующие: религиозные и гуманистические взгляды, возможность получить дополнительное образование (опыт), осуществить учебно-исследовательскую деятельность и поиск круга общения.

***Основными препятствиями для вовлечения людей в волонтёрскую деятельность являются***:

* непрестижность,
* непонимание обществом необходимости и полезности данной работы,
* безразличное отношение заинтересованных организаций,
* отношение к волонтёрам как к бесплатной рабочей силе.

Большая часть этих препятствий обусловлена, прежде всего, недостаточной популяризацией волонтёрской деятельности в России.

Установлено, что условия, обеспечивающие поддержание мотивации волонтеров для продолжения участия в деятельности движения складывается из ряда составляющих:

1. Наличие налаженной структуры организации деятельности волонтеров: каждый доброволец должен знать, куда и к кому ему следует обратиться, кто и в какие сроки даст ему ответ о его участии в акции или программе, как часто, где и в какое время, что конкретно ему надо будет делать, перед кем он будет отчитываться, к каким ресурсам будет иметь доступ для реализации соответствующих задач. Волонтер должен знать, к кому он может обратиться за помощью или кому может задать вопросы. Волонтеру необходимо руководство и уверенность, которая исходит из знания того факта, что кто-то находится всегда рядом для оказания помощи в осуществлении его деятельности.

2. Наличие налаженной схемы взаимодействия волонтеров. Волонтеры должны иметь возможность познакомиться со всей структурой движения, знать ответственных за каждое направление и иметь возможность встреч и неформального общения со своими единомышленниками. Каждый волонтер должен иметь возможность принимать участие в обсуждении стратегии проведения акции или другого мероприятия, вносить свои предложения по усовершенствованию готового сценария, творчески подходить к исполнению своей миссии.

3. Наличие благоприятного психологического климата. Любой контакт волонтера с представителями организационной структуры движения и работодателями должен проходить в доброжелательной обстановке, обеспечивающей волонтеру осознание, того, что ему всегда рады. Волонтер должен чувствовать себя желанным, чувствовать, что его присутствие запланировано, ожидаемо и необходимо. Очень важно, чтобы доброволец чувствовал значимость выполняемой им работы, понимал, что его пожелание сделать посильный вклад в то или иное мероприятие воспринимается с благодарностью и уважением. Если волонтер заявляет о желании участвовать в деятельности, не соответствующей его знаниям и опыту, необходимо корректно предложить ему альтернативные варианты, показав при этом, каким образом можно получить недостающие компетенции в привлекающей его области.

4. Наличие культуры движения, обеспечивающей чувство принадлежности к общему делу: разработка символики, морального кодекса волонтера, позитивный настрой, традиции.

5. Наличие яркого лидера.

6. Наличие обратной связи. После каждого проведенного мероприятия необходимо подготовить обзор проведенной деятельности в виде газеты, фоторепортажа, материалов сайта, презентации, отчета или творческих эссе участников акции, организовать семинар по обмену опытом. Важно чтобы деятельность добровольцев находила своевременное освещение и отклик общественности.

- Участие в волонтерской деятельности значимых для волонтеров людей: представителей общественных и социальных организаций, представителей органов исполнительной власти. Необходимо сделать деятельность значимой не только для самих добровольцев, но и для других людей, тем самым формировать имидж добровольческой команды.

- Разработанная система поощрений: предоставление возможности зачесть волонтерскую деятельность как часть практики; вручение грамот, благодарственных писем; личная благодарность от известного или значимого для волонтера человека; представительство на конференции, выставке и т.п.; публичное признание заслуг с привлечением представителей средств массовой информации и т.д.

7. Наличие четкой программы действий на базах проведения волонтерской работы.

8. Предоставление возможности получения дополнительного образования, практических навыков работы в интересующей области, т.к. опыт волонтерства значительно обогащает духовно, дает возможность ощутить значимость их профессии, правильность выбранного направления образовательного маршрута, повышает мотивацию к получению необходимых знаний и умений.

# 

# *3. Организация труда добровольцев силами учреждения*

Планирование добровольного труда в учреждении целесообразно начинать с принятия соответствующего решения и разработки положения о добровольной работе граждан в учреждении.

1. ***Решение об организации и использовании труда добровольцев*** в учреждении принимается его руководителем. Оформляется решение приказом или иным нормативным актом учреждения, с которым должны быть ознакомлены сотрудники учреждения. Сотрудники учреждения могут привлекаться руководством к обсуждению вопросов, связанных с преимуществами и недостатками развития добровольной работы граждан, сферами и правилами работы добровольцев в учреждении.
2. ***Положение о добровольной работе граждан в учреждении*** утверждается руководителем и включает описание:

* добровольческих программ, проектов или акций, к реализации которых привлекаются добровольцы, структурных подразделений, в которых планируется развивать добровольную работу;
* социальных услуг клиентам учреждения и работ, которые могут поручаться добровольцам;
* механизмов регулирования взаимоотношений между учреждением и добровольцами;
* порядка организации работы добровольцев в учреждении, в т.ч. описание материально-технического и другого ресурсного обеспечения добровольцев в процессе предоставления добровольческих социальных услуг и выполнения добровольных работ, правил взаимодействия штатного персонала и добровольцев;
* ответственности и полномочий добровольцев, правил работы добровольцев с клиентами учреждения, правил безопасности и внутреннего распорядка;
* порядка учета и контроля работы добровольцев.

При разработке Положения о добровольной работе граждан в учреждении, необходимо опираться на Административный регламент учреждения по предоставлению государственных услуг, прежде всего, в части предоставления информации.

С Положением о добровольной работе граждан в учреждении должны быть ознакомлены ответственные лица учреждения и информированы все сотрудники учреждения.

1. ***Отношения между учреждением и добровольцем регулируются Положением о добровольной работе граждан в государственном учреждении социальной сферы***, ***инструкциями и другими внутренними документами учреждения.***

Права, обязанности и полномочия учреждения и добровольца в процессе взаимодействия фиксировать гражданско-правовым актом – ***договором или соглашением учреждения с добровольцем,*** которое разрабатывается учреждением на основе типового соглашения, о порядке организации и использования труда добровольцев в государственных учреждениях социальной сферы.

В целях обеспечения реализации добровольцем предоставленных ему полномочий, учреждение вправе выдавать ему соответствующее удостоверение. В целях фиксации практики добровольного труда добровольца ему может выдаваться ***«Личная книжка добровольца»***, которая заполняется Координатором добровольцев. В «Личную книжку добровольца» заносятся сведения о добровольце, его добровольном труде и периоде работы в учреждении, а также об обучении и поощрениях.

Учреждение должно гарантировать возможности для реализации собственной инициативы в процессе оказания услуг или исполнения добровольных работ. Предложения и инициативы добровольца представляются координатору добровольцев, или руководству учреждения по заранее оговоренной процедуре.

1. ***Планирование работы добровольцев и их привлечение к участию в деятельности учреждения осуществляется уполномоченным лицом по организации и использованию труда добровольцев (далее - Координатор).***

Функции Координатора целесообразно вменять в обязанности одному из штатных сотрудников учреждения (работа с не более чем 10 добровольцами в течение месяца).

***Основными функциями Координатора являются:***

* планирование добровольческих социальных услуг и добровольных работ;
* формирование перечня добровольческих социальных услуг клиентам учреждения;
* формирование перечня добровольческих социальных работ в учреждении;
* определение и описание свободных мест для добровольного труда;
* подготовка и информирование персонала о функционировании системы поддержки добровольчества, организации и использовании труда добровольцев в учреждении;
* информирование клиентов о добровольческих услугах и иной добровольческой помощи в учреждении;
* привлечение добровольцев;
* проведение собеседований и отбор добровольцев;
* подготовка и обучение добровольцев
* организация и координирование процесса добровольного труда;
* обеспечение безопасности работы добровольцев;
* контроль и учет добровольных работ и услуг клиентам учреждения;
* представление интересов добровольцев перед руководством учреждения;
* определение эффективности добровольного труда.

# **5) Определение добровольческих видов работ, необходимых учреждению.**

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

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

При составлении перечня добровольных работ в учреждении, учитываются потребности и рекомендации сотрудников учреждения, количество добровольцев, работу  
которых учреждение способно организовать лучшим образом, а также планируемый возраст добровольцев, их квалификацию и творческий потенциал.

1. Формирование и описание свободных мест для  
   добровольной работы (добровольческих вакансий).

При формировании свободных мест для добровольцев определяются их обязанности по оказанию услуг и исполнению работ, а также ресурсы, необходимые для обеспечения работы добровольцев.

При формировании свободных мест для добровольцев, необходимо учитывать, что клиенты учреждения, их родственники, коллеги и знакомые, соседи в первую очередь могут откликнуться на информацию учреждения о потребности в добровольцах.

1. Условия, необходимые для организации добровольной  
   работы граждан в учреждении

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

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

- сделать работу добровольцев в учреждении максимально комфортной, позитивной и полезной для добровольцев.

Среди основных условий, которые важно обеспечить учреждению для работы добровольцев следующие:

* кадровая организация работы добровольцев;
* ресурсное обеспечение работы добровольцев;
* стимулы для добровольцев;
* квалифицированная организация работы добровольцев.

*Кадровая организация работы добровольцев может включать:*

* создание дополнительного функционала специалиста (Координатора) по работе с добровольцами;
* обеспечение кадрами процедуры собеседования и отбора;
* обеспечение кадрами процесса подготовки и обучения добровольцев перед началом работы.

*Ресурсное обеспечение работы добровольцев может включать:*

* выделение помещения для работы с добровольцами (проведение собеседований, встреч, обучения);
* достаточное обеспечение работы добровольца для качественного выполнения им порученных обязанностей (таких, как информация, расходные материалы, средства ухода и продукты питания для нуждающихся, автотранспорт для доставки клиентов, исправная оргтехника для компьютерных работ и пр.);
* компенсация затрат добровольца (проезд к месту добровольной работы и обратно);
* организация отдыха и досуга - экскурсии, праздники, чаепития, клубное общение (особенно актуально для людей старшего возраста).

*Стимулы для добровольцев:*

* признание, поощрение и награждение за добровольный труд, как самим учреждением, так и через региональные и национальные конкурсы и программы, поощрения добровольцев за качественную работу, благодарственные письма, ценные подарки;
* информирование общественности о достижениях и заслугах добровольцев, результатах их труда, в т.ч. в средствах массовой информации, накопление памяти о вкладе добровольцев в деятельность учреждения (ведение летописей, фото выставки в помещениях учреждения, записи в добровольческой биографии, истории коллектива учреждения);
* фиксация добровольческой деятельности в личной книжке добровольца (если таковая используется или имеется у добровольца);
* одобрение со стороны членов референтной группы;
* предоставление возможности общения в рамках добровольческого проекта, программы с новыми значимыми людьми, доступ к новой информации и новым социальным группам;
* приобщение к новым видам деятельности, международному, межрегиональному, региональному мероприятию, проекту, акции;
* доступ к разнообразным ресурсам в рамках проектов, программ - информационным, натуральным, финансовым, др., которые можно направить на доброе дело;
* приобщение к новым знаниям в процессе обучения для получения новых профессиональных и жизненных навыков, опыта новой работы, значимого для добровольца в настоящем и будущем, в т.ч. оплата обучения на полезных престижных курсах;
* предоставление возможностей для самореализации, например в новых программах, дающих возможность разработать и реализовать свой социальный проект;
* предоставление возможности участия в управлении социальным проектом, программой для получения организационного опыта;
* предоставление рекомендательных писем для трудоустройства, поступления в учебное заведение и пр.;
* обеспечение возможности получения товаров и услуг на льготных условиях от третьих лиц, т.к. досуговые клубы, медицинские центры, торговые сети, кафе, парикмахерские и пр. (например, методом дисконтных карт);
* организация клубной работы с добровольцами учреждения для обеспечения позитивных коммуникаций, обмена опытом и полезной информации, неформального общения, создания добровольческого сообщества учреждения.

***Квалифицированная организация работы добровольцев.***

*Подготовка добровольцев для работы в учреждении:*

* обеспечение первичного мотивирования добровольцев (стимулы);
* предоставление достаточной информации;
* подготовка и обучение добровольцев (инструктаж, семинары, курсы, школы);
* определение поручаемых обязанностей и согласование их с возможностями добровольцев;
* закрепление прав и ответственности добровольцев (соглашение или договор);
* делегирование полномочий добровольцам.

*Сопровождение работы добровольцев в учреждении:*

* обеспечение поддержки работы добровольцев (консультации по разрешению проблем, супервизии, профилактика синдрома усталости и эмоционального выгорания);
* мониторинг и оценка работы добровольцев (учет, контроль, оценка);
* удержание добровольцев (дополнительные возможности и стимулы, воодушевление, изменение видов работ);
* поощрение добровольцев (благодарение, награждение, дополнительные стимулы);
* продвижение добровольцев (новые позиции и статусы, расширение границ полномочий).

1. ***Организация работы добровольцев в учреждении в случае самостоятельного привлечения добровольцев учреждением***

Организация работы добровольцев в учреждении предусматривает две фазы: подготовку и сопровождение.

*Подготовка добровольцев к работе в организации социальной сферы.*

Подготовка добровольцев для работы в учреждении осуществляется координатором добровольцев самостоятельно или с привлечением специалистов и включает:

* проведение собеседований и отбор;
* первичное мотивирование для работы в учреждении;
* обучение, в соответствии с планируемыми добровольческими социальными услугами и работами;
* согласование обязанностей и полномочий;
* заключение соглашения учреждения с добровольцем.

*Сопровождение работы добровольцев в организации социальной сферы.*

Сопровождение работы добровольцев осуществляется координатором добровольцев самостоятельно или с привлечением специалистов и предусматривает:

* обеспечение поддержки работы добровольцев, включая консультирование, помощь в разрешении конфликтов, организационных и технических проблем, повышение квалификации, предоставление дополнительной информации и т. п.;
* проведение мониторинга и оценки работы;
* обеспечение реализации интересов и потребностей добровольцев, проведение досуговых и культурных мероприятий, клубной работы, встреч с интересными людьми и специалистами и т.п.;
* поощрение, в т. ч. проведение торжественных мероприятий по вручению благодарственных писем, дипломов, памятных подарков и наград, номинирование на награды и конкурсы;
* предоставление рекомендательных писем и ходатайств, назначение на руководящие свободные места для добровольной работы, такие как «добровольный помощник координатора добровольцев», «наставник добровольцев», «старший группы добровольцев», «добровольный руководитель добровольческой акции», «добровольный руководитель добровольческой программы», «добровольный организатор клубной работы», «тренер добровольцев» и т. п.

Для квалифицированной организации добровольной работы граждан в организациях социальной сферы требуются определенные приемы и методы, которыми можно овладеть в процессе специального обучения.

Обеспечение безопасности работы добровольцев в учреждении осуществляется координатором добровольцев, а также руководством учреждения, что предусматривает:

а) ограничение временной занятости добровольца в пределах до 6 часов в течение одного дня;

б) недопущение добровольцев к работе:

* требующей специальной профессиональной подготовки и лицензирования;
* в ночное время, если это не оговорено соглашением;
* в местах повышенного риска (напр. риска травматизма);
* без инструктажа по технике безопасности;
* без средств индивидуальной защиты (если это необходимо);
* без специальной подготовки для работы с клиентами учреждения, имеющими психические нарушения и девиантное поведение;

# *9) Учет и контроль добровольного труда в случае самостоятельного привлечения добровольцев учреждением*

Учет и контроль добровольного труда в учреждении осуществляется координатором добровольцев во взаимодействии со специалистами и руководством учреждения. При необходимости учет и контроль добровольного труда в учреждении осуществляется и другими ответственными лицами, в подразделениях которых осуществляется добровольная работа граждан.

Основные рекомендуемые методы осуществления мониторинга работы добровольцев в учреждении:

* ведение учета рабочего времени добровольцев;
* анализ обратной связи о выполнении работы добровольцем
* анализ сводных отчетов координаторов о работе добровольцев;
* анализ индивидуальных рабочих планов добровольцев;
* собеседования с добровольцами;
* опросы клиентов относительно качества работы добровольцев и предоставляемых социальных услуг;
* сбор и анализ неофициальной информации (например, мнение персонала, клиентов и партнеров учреждения).

Основные рекомендуемые методы осуществления мониторинга работы учреждения с добровольцами:

* анализ отчетов координаторов по работе с добровольцами;
* анкетирование координаторов по работе с добровольцами;
* анкетирование добровольцев относительно их удовлетворенности работой;
* анализ исполнения планов программ и проектов с участием добровольцев;
* собеседования с добровольцами;
* анализ объемов и результатов обучения добровольцев;
* анализ качества и результатов специальных поддерживающих мероприятий для добровольцев;
* анализ качества и результатов неформальных мероприятий для добровольцев.

# *10)Экономические основы организации добровольного труда и добровольческой деятельности в случае самостоятельного привлечения добровольцев учреждением*

Экономические основы организации добровольческой деятельности в учреждении предполагают наличие комплекса базовых ресурсов для устойчивого обеспечения добровольного труда граждан, например:

- правовые основания;

- человеческие ресурсы;

- информационное обеспечение;

- квалификационное и методическое обеспечение;

- материальное и техническое обеспечение;

- финансовое обеспечение.

Перечисленные ресурсы тесным образом связаны с использованием эффективных механизмов работы учреждения по:

а) изысканию внутренних ресурсов учреждения для организации добровольной работы граждан;

б) привлечению финансовых и материальных ресурсов из внебюджетных источников для организации добровольной работы граждан.

.Внутренние ресурсы учреждения для организации добровольной работы граждан формируются исходя из оптимизации имеющихся материальных, технических и человеческих ресурсов, т. к. помещения, оргтехника и расходные материалы для работы координатора и добровольцев, средства наглядной информации (стенды, рекламные щиты, магнитные доски, листовки и памятки собственного производства), средства труда и индивидуальной защиты добровольцев, рабочее время лиц, исполняющих функции координатора и др.

Решающим аспектом в создании экономического обеспечения добровольного труда в учреждении в части привлечения финансовых и материальных ресурсов из внебюджетных источников является позиция руководства и практические действия учреждения в отношении сотрудничества с негосударственными организациями социальной сферы, имеющими сходные цели и задачи или работающие с аналогичной целевой группой клиентов.

Следует учитывать, что помимо опыта и технологий организации добровольческой деятельности, общественные и некоммерческие негосударственные организации имеют разнообразные возможности и разнообразные источники для получения финансовой и материальной поддержки, особенно в части организации добровольного труда граждан. Оптимальным механизмом такого сотрудничества учреждения и негосударственной организации социальной сферы является совместная реализация благотворительной программы или социально значимого проекта на основе договора.

Основные источники финансовых и материальных ресурсов:

* **А. Государственная поддержка.**
* **Б. Гранты.**
* **В. Спонсорская поддержка негосударственных организаций и государственных учреждений социальной сферы, оказываемая коммерческими структурами.**

***Заключение***

Волонтер – человек, который по доброй воле принял решение посвятить свое время, опыт, знания, умения и навыки общественному благу, помощи другим людям или проведению какого-либо мероприятия на безвозмездной основе.

В русской традиции оказывать помощь ближним всегда было делом благородным, и было принято называть «добровольчеством».

Добровольческая деятельность является сферой, дающей простор созидательной инициативе и социальному творчеству, обеспечивающий важный вклад в достижение целей воспитания активной гражданской позиции и социальной ответственности каждого человека.

Волонтерское движение – это институт воспитания семейственности, честности, справедливости, дружбы, верности, милосердия, ответственности, созидательности, терпимости, трудолюбия, добра, способное решать важнейшие социальные проблемы.

В России сегодня о важности развития добровольчества заявлено в самых верхних эшелонах власти. В послании Федеральному собранию Президент Российской Федерации В.В. Путин в декабре 2016 года отмечал важность развития добровольчества в России. Глава государства отметил массовое участие граждан в благотворительных организациях, призвал снять все барьеры для некоммерческих организаций, которые работают в социальной сфере.

В.В. Путин: «Воля и великодушие граждан, которые участвуют в таких проектах, формируют столь необходимую России атмосферу общих дел, создают колоссальный социальный потенциал, и он должен быть обязательно востребован. Необходимо снять все барьеры для развития волонтерства, оказать всестороннюю помощь и социально ориентированным некоммерческим организациям. Основные решения здесь уже приняты. Со следующего года для некоммерческих организаций, имеющих соответствующий опыт, открываются возможности, открывается доступ к оказанию социальных услуг, которые финансируются за счет бюджета. Я хотел бы сейчас, уважаемые коллеги, обратиться ко многим из вас. Я хочу, чтобы меня услышали и губернаторы, и муниципальные власти. Я прошу вас, что называется, не жадничать, не отдавать по привычке, по накатанной предпочтения исключительно казенным структурам, а по максимуму привлекать к исполнению социальных услуг и некоммерческие организации. Давайте прямо скажем, у них еще глаз не замылился, очень важно сердечное отношение к людям. Особая примета нашего времени – широкое вовлечение граждан в самые разные благотворительные акции. Призывы в социальных сетях, средствах массовой информации собрать средства на лечение больных, на помощь детям быстро находят отклик, и люди делают это искренне, бескорыстно, как ответ на веление своего сердца».