



VI Форум добровольческого движения ЦАО

Решетников О.В.

Участие населения в добровольческом служении: консолидация, ответственность, самоуправление

Москва

Префектура Центрального Административного Округа

2013



СОДЕРЖАНИЕ

Вступление	3
<i>PRO BONO PUBLICO</i>	7
ДОБРОВОЛЬЧЕСКИЙ РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР	17
КОРПОРАТИВНОЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО	27
ИНКЛЮЗИВНОЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО	38

Добровольческое служение, как решающий фактор социальной модернизации и инновационного развития общества

Центральный Административный Округ г. Москвы одним из первых в столице начал системное развитие добровольческого служения, создал систему поддержки добровольческих инициатив. За последние годы последовательный ответственный подход позволил создать в Округе узнаваемое привлекательное добровольческое движение, со своими сложившимися традициями, с внутренним потенциалом и лидерским ядром, необходимыми для дальнейшего массового вовлечения граждан в добровольчество. Первые годы развития добровольческого движения Округа связаны, прежде всего, с молодежными организациями и инициативными группами, с формированием устойчивой социальной практики участия молодежи в добровольческом служении.

Новый этап развития добровольческого движения в ЦАО должен быть связан с более широким вовлечением в добровольчество всех социальных и возрастных групп населения. Уже сегодня добровольческая деятельность привлекательна для бизнес-корпораций и сотрудников различных учреждений Округа, для ветеранов, которых уважительно называют «серебряными волонтерами», для высококвалифицированных профессионалов, готовых служить своему городу, для всех жителей Округа кому небезразличны современные социальные проблемы.

Массовое вовлечение граждан в добровольческую деятельность, создание условий для реализации их гражданского потенциала требует организации системной социальной инфраструктуры добровольчества в Округе. Подобная инфраструктура подразумевает создание добровольческих ресурсных центров в некоммерческих организациях и учреждениях, разработку корпоративных добровольческих программ, кадровую и методическую поддержку процесса организации добровольческой деятельности, создание системы вовлечения, подготовки и социального поощрения добровольцев. Необходимо также позаботиться о том, чтобы в добровольческое служение были вовлечены люди с особыми потребностями, испытывающие проблемы социальной эксклюзии (исключенности из жизни общества).

В среднем, не менее 3% населения стран-участников ООН вовлечены в добровольческую деятельность. Во многих развитых странах в добровольчество вовлечена значительная часть населения, например в США – около 27 %, в Великобритании – около 38 %, в Австралии – 34 %, в Канаде около 45 %. Добровольцы участвуют в решении широкого спектра социально-экономических проблем, практически во всех сферах жизнедеятельности местных сообществ и в социальных проектах на национальном уровне. Во многих странах созданы национальные ресурсные и создаются местные ресурсные центры по поддержке и координации деятельности добровольцев. Так, например, в США создано около 300 местных ресурсных центров поддержки добровольчества.

Активное участие населения в добровольческой и благотворительной деятельности образует социальный институт социального служения, который во всем мире с началом 2000-х годов активно развивается. Социальное для развития демократии является одной из фундаментальных основ, имеющих как социальное, так и экономическое значение. Институты гражданского общества в значительной степени опираются на труд и участие добровольцев. Так, например, в Канаде совокупные усилия добровольцев и благотворителей обеспечивают 4% ВВП страны, а на уровне местных сообществ обеспечивается 20 % местных потребностей в социальных услугах. Причем благодаря добровольцам эффект от благотворительных взносов усиливается с 9 до 20 %.¹

В настоящее время в России в добровольческую деятельность вовлечено 5-10% населения, а в системное добровольчество (не менее 50 часов добровольческой работы в год) вовлечено не более 2-3% населения. При этом включиться в системную добровольческую деятельность на местном уровне готовы 15-20% населения. Среди молодежи и людей пенсионного возраста численность тех, кто готов включиться в общественное служение еще выше – 44-48% от всей возрастной социальной страты.²

Основная причина, препятствующая активному вовлечению населения в добровольчество и благотворительность – это отсутствие современной социальной инфраструктуры социального служения (организации добровольческой и благотворительной деятельности).

1. O'Halloran Kerry, McGregor-Lowndes Myles, Simon Karla W. Charity Law & Social Policy National and International Perspectives on the Functions of the Law Relating to Charities (Springer Science + Business Media B.V., 2008)

² По результатам исследования Института общественной политики. См. Решетникова О.Н. Исследование мотивационной готовности молодежи к добровольческому служению// Развитие добровольческого служения российской молодежи. – М.: Издательство РГСУ, 2008. – 108 с.

Одной из наиболее эффективных технологий поддержки добровольческого служения, создания его социальной инфраструктуры являются ресурсные добровольческие центры, в задачи которых входит:

- Привлечение и подготовка населения к добровольческой деятельности,
- Создание добровольческих рабочих мест на уровне местных сообществ,
- Разработка и реализация технологий добровольческой деятельности с учетом условий и задач местных сообществ,
- Социальное поощрение и поддержка добровольцев,
- Пропаганда ценностей добровольческого служения,
- Административная и организационная деятельность.

В современной России добровольческое служение сохраняет свое исключительное значение для реализации задач местного самоуправления. Во-первых, социальное служение способствует формированию общественно активной, социально ответственной личности гражданина. Во-вторых, социальное служение способно взять на себя ресурсное обеспечение тех функций, которые возлагаются на местное самоуправление. Одна из сложнейших проблем местных сообществ – отсутствие средств и компетентных кадров, необходимых для реализации возложенных на местные сообщества задач (медицина, образование, благоустройство, социальная работа с детьми и молодежью и т.д.). Участие добровольцев и благотворителей способно существенным образом повысить эффективность реализуемых функций. В-третьих, социальное служение способствует формированию на уровне местных сообществ социальной культуры взаимного доверия, социальной ответственности, кооперации и сотрудничества для решения местных проблем и задач. Подобную социальную культуру в современной социологии, политологии и экономике называют социальным капиталом и многие исследователи считают уровень социального капитала ключевым фактором развития местных сообществ, эффективности экономики и продвижения демократии.

Совокупные усилия добровольцев и благотворителей в странах с развитым гражданским обществом позволяет реализовать от 10 до 30 процентов социальных услуг, оказываемых населению на уровне местных сообществ. Программы коммунитарного (местного) служения в демократических странах аккумулируют добровольческие усилия жителей, направленные на:

- повышение социально-экономической субъектности жителей муниципальных образований,

- реализацию значительной части услуг, оказываемых муниципалитетами жителям на добровольческих и благотворительных основаниях,
- существенное расширение перечня оказываемых социальных услуг,
- формирование зрелого, социально ответственного гражданского общества.

Формирование института социального служения – одна из важных целей модернизации на современном этапе национального развития. Вовлечение каждого гражданина в процессы осмысленного развития, создание условий для реализации его социальной ответственности, побуждение народа к солидарному творческому созидательному труду, добровольное принятие социальных обязательств, инновационный вклад в национальное развитие, милосердие и сострадание ко всякой человеческой нужде – это и есть тот образ модернизированной России, который способен стать притягательным для миллионов.

Социальное служение является тем ресурсом модернизационного и инновационного развития, который при любом раскладе политических сил и ситуации экономического развития будет решающим. Поскольку этот ресурс исчисляется не столько материально, что тоже немаловажно, но, главное, этот ресурс заключается в людях, обладающих необходимыми для обновления духовными потребностями и творческой энергией.

PRO BONO PUBLICO

Понятие

Pro bono publico (от лат. в пользу общества) – добровольческая деятельность, основанная на оказании бескорыстных услуг в рамках профессиональной деятельности. Впервые оформилось как значимое общественное явление, в 1877 г. в США в виде добровольческого объединения юристов «bar³ association». Ассоциация существует и ныне, только в Нью-Йорке в нее входит 77 тыс. членов. Термин Pro bono и сегодня означает традицию оказания бесплатных юридических услуг.

В России, в то время, как сформировались земские учреждения (с 1864 г.), многие интеллигенты: врачи, учителя, ученые оказывали бескорыстные услуги бедной части населения в социально значимых сферах. Ярким примером служения pro bono стала поездка А. П. Чехова в 1890 году на Сахалин, где им бесплатно была проведена большая работа по переписи населения, оказывались медицинские консультации, а по результатам поездки был подготовлен и издан журналистский материал.

В СССР на принципах Pro bono строилась просветительская деятельность всесоюзного общества «Знание», привлекавшая тысячи ученых и высококвалифицированных специалистов к работе с населением. В современной России традиции Pro bono, прежде всего, были возрождены в среде юристов.

В настоящее время наиболее распространенными направлениями оказания добровольческих услуг Pro bono publico являются следующие:

- Юридические консультации,
- Бизнес консультирование и коучинг,
- Финансовый консалтинг,
- Медицинские услуги,

³ Bar (от англ. барьер, перила) – буквально означало практику, сложившуюся в английском суде в 16 в., когда своеобразными барьерами отделялись судьи и преступники, между которыми помещались защитники (адвокаты). Уже в то время многие адвокаты бесплатно предлагали свои услуги тем, кто не мог их оплатить.

- Психологические услуги,
- Журналистика,
- Переводческие и редакторские услуги,
- Экспертные услуги,
- Реклама и PR,
- Дизайн,
- Образовательные услуги и тренинги,
- Администрирование и проектный менеджмент,
- Услуги в сфере информационных технологий,
- Просветительская деятельность.

Услуги Pro bono оказываются как частным лицам, так и, что является распространенной практикой, некоммерческим организациям.

Иногда термином Pro bono, например, в Великобритании, обозначают в целом деятельность некоммерческих организаций, оказывающих услуги тем группам населения, которые не могут себе позволить их оплачивать.

Современное состояние развития: факты, тенденции и примеры

Практика Pro bono в современном мире захватывает все больше участников, расширяются сферы оказываемых услуг и постоянно увеличивается число тех, кому эти услуги оказываются. Примером системного подхода к организации Pro bono может служить программа, реализуемая в США – **«Миллиард плюс перемены»**.



**A BILLION
+ Change**

Great Talent for the Greater Good.

Программа направлена на привлечение специалистов корпораций к добровольческой деятельности, основанной на использовании своих профессиональных навыков – *Pro bono publico*. Изначальная задача программы – достичь уровня, при котором совокупная оценка стоимости оказываемых добровольческих профессиональных услуг в США достигнет 1 млрд. \$, начиная с 2006 г. (в год оказывается услуг на 120-150 млн. \$) . Но уже к 2012 году достигнута совокупная стоимость оказанных услуг в 1,9 млрд. \$

Многие компании взяли на себя обязательства *Pro bono*:

- IBM окажет, по крайней мере, на 250 миллионов \$ услуг для добровольческих программ на национальном и местном уровне за последующие три года;

- Pfizer окажет услуг на 18 миллионов \$, или приблизительно 120 000 часов pro bono во всем мире за следующие три года через программу Global Health Fellows, предлагающую услуги в сфере охраны здоровья;
- Intel окажет услуг на 7.5 миллионов \$, или приблизительно 50 000 часов добровольческой работы pro bono во всем мире, сосредоточившись в инфраструктуре IT и поддержке высоких технологий;
- KPMG намеревается привлечь 113 000 сотрудников, чтобы оказать добровольческие услуги на 4 миллиона \$;
- ING окажет добровольческие услуги на 1 миллион \$, прежде всего, в сфере финансово-экономической грамотности для людей с низкими доходами;
- National Geographic сделает начальный вклад 200 000 \$ в услугах pro bono в сфере журналистики и редакционной экспертизы, в творческой и маркетинговой поддержке.

В 2001 году в США создан **Taproot Foundation** с целью координации и удовлетворения потребностей некоммерческих организаций в специалистах в сферах IT-технологий, проектного менеджмента, коучинга, финансового консалтинга, рекламы и пр., за счет привлечения к сотрудничеству социально ответственного бизнеса. Так, например, во Франции программа фонда Pro bono lab организует один день в году, когда бизнес организации и некоммерческие организации вместе работают над решением общенациональных социальных проблем. Основные партнеры проекта крупнейшие корпорации – Societe Generale, L'Oreal, NEC.

В 2007 году объединились крупнейшие фонды поддержки добровольческой деятельности «**Points of Light Foundation**» (Точки света) и «**Hands On Network**» (Руки в Сети) с целью формирования сети ресурсных центров поддержки добровольческой деятельности. В 2012 году фонд «**Points of Light**» имеет приблизительно 250 филиалов в 22 странах и партнерские отношения с тысячами некоммерческих организаций и компаний. В 2012 году Фонд мобилизовал 4 миллиона добровольцев на 30 миллионов часов работы стоимостью 635 млн. \$ Одна из программ фонда The Extra Mile («сверхмиля») позволила установить в Вашингтоне более 70 бронзовых барельефов в память о тех, кто посвятил свою жизнь добровольческому служению на благо общества. При поддержке фонда создано более 2000 клубов, многие из которых координируют деятельность *Pro bono*.

Направления развития *Pro bono*

Прикомандирование специалиста

Корпорации, профессиональные ассоциации и организации направляют своих специалистов для оказания услуг некоммерческим или религиозным организациям, занимающимся решением социальных проблем, за счет корпорации.

Коучинг и наставничество

Высококвалифицированные специалисты выступают в качестве инструкторов, наставников для специалистов в НКО.

Pro bono марафон

Один день в году или несколько часов в определенную неделю специалисты из профессиональных организаций работают совместно с НКО с целью решения важнейших национальных социальных проблем.

Аутсорсинг для НКО

НКО может бесплатно получать услуги от бизнес организаций на принципах аутсорсинга.

Продукты и программы для НКО

Бизнес организации разрабатывают бесплатные продукты, например, информационные программы, для нужд добровольческих и благотворительных организаций.

Юридические клиники

Эта форма pro bono распространена также в России и представляет собой добровольное объединение юристов, оказывающих бесплатные услуги населению. По этому принципу также создаются объединения медиков и психологов.

Просветительские проекты

Актуальное направление Pro bono, предполагающее вовлечение специалистов в просветительскую деятельность в вопросах медицины, экономики, трудовой занятости, образования и т.д.

Третье пространство и Pro bono

Значимым фактором развития Pro bono становится создание в современной городской среде третьего пространства (между работой и домом) – мест общественного взаимодействия. Эти пространства могут быть организованы в торговых центрах, библиотеках, кафе, могут быть организованы в муниципальных клубах в спальных районах и т.д. Использование подобных публичных мест позволяет больше оказывать услуг *Pro bono*.

Важным направлением Pro bono становится во всем мире *привлечение к добровольческой деятельности государственных чиновников*, которые оказывают свои бесплатные услуги как администраторы, менеджеры в социальных проектах или обращаются к своему первичному профессиональному опыту.

Развитие в ЦАО

Юридические услуги

Одним из наиболее эффективно развитых направлений добровольческого служения Pro bono в ЦАО является оказание юридических услуг, создание бесплатных юридических клиник.

В Округе, например, в проведении дней бесплатной юридической помощи участвуют юридические клиники: юрклиника на базе исполкома партии "Единая Россия" в Тверском районе, созданная при участии Московской финансово-юридической академии, юрклиника на базе общественной приемной депутата МГД Кирилла Щитова в Мещанском районе (при участии Высшей школы экономики и Московской финансово-промышленной академии) и третья правовая клиника, открытая в Басманном районе при поддержке управы совместно с Российским новым университетом, студенческий центр юридической помощи "Pro bono" Московской государственной юридической академии им. О.Е. Кутафина в Пресненском районе.

Бесплатные юридические клиники действуют во всех 10 районах Округа.

Адреса некоторых из них:

- Центр студенческой юридической помощи Pro bono Московская государственная юридическая академия им. Кутафина, ул. Садовая — Кудринская, д.9,

- Студенческие консультации Юридического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова, Студенческая юридическая консультация при храме св. мц. Татианы ул. Б. Никитская, д.1,
- Бесплатная юридическая клиника Российской академии адвокатуры и нотариата при ГБУ города Москвы «Многофункциональные центры предоставления услуг ЦАО», ул. Бахрушина, 13

Библиотечная сеть

Большая работа по просветительской деятельности и созданию пространства для оказания услуг *pro bono* ведется библиотеками Округа.

Так, например, Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы «Централизованная библиотечная система №3 Центрального административного округа» (библиотеки Арбата и Хамовников) презентовала книгу «*Pro bono publico*: Московская общественность в поддержку библиотек в XIX-XX вв.» (коллектив авторов), раскрывающую традиции *Pro bono* в Москве. Но и сегодня библиотеки уделяют большое значение общественно-полезному служению, формируют значимое для города пространство общественной социокультурной деятельности.

Музей меценатства и благотворительности

В ЦАО находится единственный в Москве, уникальный Музей предпринимателей, меценатов и благотворителей (ул. Донская д. 9, р-н Якиманка). Музей проводит большую деятельность по популяризации идеи бескорыстного служения обществу, сохраняет имена выдающихся исторических и современных московских благотворителей.

Актуальность для ЦАО

Наиболее актуальными задачами для ЦАО в сфере развития добровольческого служения *Pro bono* являются:

- создание ресурсных клубов и центров *Pro bono*,
- развитие сети аутсорсинга *Pro bono* для НКО,
- вовлечение профессиональных ассоциаций, бизнес корпораций и организаций в *Pro bono*,
- развитие системы просветительской и образовательной деятельности, формирующей социальную компетентность населения,

- оказание населению услуг в сфере поддержки экономической активности и трудовой занятости.

Создание ресурсных клубов и центров Pro bono

В Центральном округе города Москвы сконцентрировано большое количество некоммерческих и религиозных организаций, оказывающих социальные услуги населению, реализующие социальные проекты. В тоже время существует множество бизнес организаций и предприятий, специалисты которых могут оказать НКО и напрямую населению востребованные дорогостоящие услуги. Формирования центров координации, в том числе на базе государственных бюджетных учреждений, соответствующих профилю решаемой социально значимой задаче, позволит значительно повысить эффективность деятельности социально ответственных НКО, увеличить перечень предлагаемых населению социальных услуг и расширить число групп населения, которые могут воспользоваться социальными услугами на принципах *Pro bono*.

Развитие сети аутсорсинга Pro bono для НКО

Следует шире привлекать, создавать условия и систему добровольного вовлечения бизнес организаций и предприятий в практику оказания бесплатных услуг НКО на принципах аутсорсинга. В этой связи важно формировать сеть из организаций и отдельных специалистов, готовых работать на указанных принципах.

Вовлечение профессиональных ассоциаций, бизнес корпораций и организаций Pro bono

Внутри бизнес корпораций, профессиональных ассоциаций создание клубов Pro bono позволит реализовать социальную ответственность бизнеса и развивать корпоративную культуру.

Развитие системы просветительской и образовательной деятельности, формирующей социальную компетентность населения

Важнейший аспект социальной и профессиональной ответственности специалистов – формирование социальной компетентности населения. В этом вопросе в нашем обществе ощущается острый дефицит, поскольку со времен перестройки так и не было реализовано масштабных проектов, направленных на развитие компетенции населения в вопросах, от которых ключевым образом

зависит модернизация общественных отношений и инновационный характер экономики:

- Экономическая и финансовая грамотность,
- Трудовая занятость и профессионализация,
- Компетентность в сфере охраны здоровья,
- Когнитивное здоровье и развитие,
- Социальная и гражданская ответственность,
- Социальное взаимодействие и коммуникации,
- Психологическая компетентность и личностное развитие,
- Электронные коммуникации,
- Родительская компетентность и основы семейных отношений,
- Формирование социальной компетентности детей и молодежи и т.п.

Оказание населению услуг в сфере поддержки экономической активности и трудовой занятости

Одним из наиболее востребованных для Округа направлений является поддержка бизнес-проектов, инновационных технологий, различных форм трудовой самозанятости, профессионализации (формирование общих профессиональных навыков), инновационных форм экономической активности населения. В этом направлении поддержка состоявшихся в бизнесе специалистов особенно востребована.

Алгоритм реализации

Исследования

- Потребности местных НКО в получении аутсорсинговых услуг pro bono
- Потребности населения в получении услуг pro bono
- Готовность специалистов разных уровней оказывать услуги pro bono (студенты, молодые специалисты, высококвалифицированные специалисты)

Технологии

- Информационное продвижение услуг pro bono
- Разработка специальных продуктов и услуг, с ориентацией на бесплатное добровольческое распространение и самостоятельное использование клиентами

- Технологии просветительских и ориентирующих программ
- Технологии публичной экспертизы
- Технологии акций и мероприятий pro bono
- Технологии координации и администрирование pro bono
- Технологии создания консультационных клиник
- Разработка электронных платформ социальных сетей pro bono
- Технологии мотивации, поддержки, поощрения

Формы реализации

- Создание клубов pro bono при ГБУ, бизнес организациях, на базе НКО
- Создание Ассоциации клубов pro bono
- Проведение специальных акций и мероприятий
- Создание консультационных клиник узкого и общего профилей
- Включение pro bono в мероприятия корпоративной социальной ответственности

Координация деятельности

Ключевые фигуры:

- Менеджер клуба pro bono
- Ответственное лицо в ГБУ, НКО, бизнес организации, профессиональной ассоциации
- Информационный администратор

Ключевые процессы:

- Исследование
- Информирование
- Привлечение
- Подготовка
- Поощрение

Экспертиза и контроль:

- Наличие реестра НКО, при необходимости, рекомендуемых для получения услуг pro bono
- Наличие перечня лиц, при необходимости, рекомендуемых для получения услуг pro bono
- Наличие экспертных оценок специалистов и оказываемых ими услуг pro bono

- Осуществление общественного контроля деятельности pro bono

Необходимые ресурсы

- Помещения для организации работы, в т.ч. третье пространство
- Методические материалы
- Тренинговая подготовка
- Ресурсное обеспечение профессиональной деятельности
- Мероприятия по поощрению

Методические принципы и практические рекомендации

Уважение труда специалистов

Привлеченный специалист должен быть уверен, что его бесплатный труд будет максимально эффективно использован, этим трудом не будут злоупотреблять и организация деятельности не снизит качество оказываемых услуг.

Не дублировать основную профессиональную занятость

Оказание услуг pro bono не может оказываться в рамках основных функциональных обязанностей специалиста, в т.ч. не предполагающих повременную оплату. Также в качестве pro bono государственными учреждениями не может быть организовано оказание услуг, являющихся функциональными для учреждения.

Оказание адресной обоснованной помощи

Специалисты, оказывающие услуги pro bono, при необходимости, должны обладать информацией о лицах и организациях, рекомендуемых для получения услуг такого рода

Информационная и методическая поддержка специалистов

Специалисты, оказывающие услуги pro bono, должны быть обеспечены информационной и методической поддержкой.

Реестр специалистов pro bono

Население и организации также должны обладать экспертной информацией о специалистах и предлагаемых ими услугах pro bono.

ДОБРОВОЛЬЧЕСКИЙ РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР

Понятие

Добровольческий ресурсный центр – это форма организации добровольческой деятельности, предполагающая координацию запросов на добровольческий труд и предложений от потенциальных добровольцев, управленческое сопровождение и привлечение ресурсов, необходимых для повышения эффективности добровольческой деятельности.

Добровольческие ресурсные центры рассматриваются как одно из наиболее эффективных направлений добровольческого менеджмента (Volunteer Resources Management). Целесообразность подобных центров возникает в процессе системной организации добровольческого служения.

Строго определенного разграничения между системной организацией добровольчества и его спонтанными проявлениями не существует, однако могут быть выделены ключевые характеристики добровольческого движения, требующие внедрения системных элементов:

- Количество вовлеченных добровольцев превышает 10 %, либо от всего населения, либо от конкретной возрастной группы (добровольчество становится распространенной социальной практикой),
- В среднем добровольцы работают не менее 50 часов в год,
- Работодатели предлагают добровольческие места занятости на стабильной постоянной основе.

В случае, если масштабы добровольческой работы охватывают лишь малую часть населения, усилия, затраченные на создание ресурсных центров, на построение стабильной системы добровольческого менеджмента, могут оказаться чрезмерными и неоправданными.

В тоже время, если добровольческое движение достигает значительного масштаба или ставит перед собой цель его достичь, отсутствие системы управления и поддержки добровольческой деятельности будет возвращать ее на уровень частной инициативы.

В самом базовом понимании, задача добровольческого ресурсного центра ответить на два простых вопроса: где и как может быть начато добровольческое служение?

В более расширенном понимании, под ресурсами добровольческого движения рассматриваются следующие:

- Мотивационная готовность населения к активному участию в добровольческой деятельности, формирующаяся, в том числе, за счет пропаганды и популяризации ценностей добровольчества,
- Информационные ресурсы, позволяющие получить оперативную адресную информацию, как для добровольцев, так и для их работодателей,
- Система добровольческих рабочих мест,
- Система эффективной организации свободного времени добровольцев, являющегося одной из основных ценностей добровольческого служения,
- Материальные ресурсы, необходимые для организации добровольческой деятельности,
- Добровольческий менеджмент, включающий процессы поиска и подготовки добровольцев, эффективной организации и координации добровольческой деятельности, ее справедливого и социально значимого поощрения,
- Исследовательское, научно-методическое, технологическое и учебное обеспечение организации добровольческой деятельности.

Современное состояние развития: факты, тенденции и примеры

Впервые добровольческие ресурсные центры стали создаваться на базе молодежной организации YMCA еще в 19 веке. Подобные центры в то время во многом опирались на силы церковных приходов тех религиозных конфессий, которые призывали к добровольческому служению. По мере развития независимых гражданских ассоциаций функции привлечения добровольцев в большей степени переходили в гражданское общество.

Современный характер добровольческих ресурсных центров начал формироваться с 2000-х годов, когда добровольческое движение стало рассматриваться, как значимый инструмент решения системных проблем и задач социальной политики, как в отдельных странах, так и для мирового сообщества в целом.

Наибольших успехов создания системы поддержки добровольческой деятельности добились в тех странах, где готовность населения к участию в добровольческом служении достигла более 20%. Одна из наиболее эффективных моделей добровольческого менеджмента создана в Канаде, где участие населения в добровольчестве достигает 45 %.

Канадская ассоциация администрирования волонтерских ресурсов⁴ координирует подготовку менеджеров добровольческой деятельности в университетских центрах и общественных организациях.

В частности, эта ассоциация рекомендует наем менеджера добровольчества с полной оплатой при работе с более чем 500-ми добровольцами, занятыми не менее 140 часов в год. Рекомендуемая годовая оплата такого менеджера 57 000 дол. в год и выше.

В функциональные обязанности менеджера по организации добровольчества входит:

- планирование
- информирование и презентация
- привлечение добровольцев
- подготовка
- сопровождение деятельности
- координация взаимодействия с партнерами
- оценка эффективности

Функции	Основное содержание
➤ планирование	<ul style="list-style-type: none"> • Постановка целей и задач • Оценка ресурсных возможностей • Формирование программы деятельности • Составление плана деятельности • Распределение ответственности • Согласование графика работ
➤ информирование	<ul style="list-style-type: none"> • Ведение информационных ресурсов

⁴ Canadian Administrators of Volunteer Resources (CAVR)

	<ul style="list-style-type: none"> • Коммуникационная программа информирования добровольцев • Медиаплан внешних связей • Подготовка пресс-релизов • Презентационная программа
➤ привлечение добровольцев	<ul style="list-style-type: none"> • Исследование интересов и потребностей добровольцев • Ведение базы данных • Индивидуальные собеседования • Презентационные собрания • Открытые мероприятия
➤ подготовка	<ul style="list-style-type: none"> • Инструктаж • Тренинг • Курсы повышения квалификации
➤ сопровождение деятельности	<ul style="list-style-type: none"> • Супервизия • Профилактика злоупотреблений в отношении добровольцев и со стороны добровольцев • Консультирование • Ресурсное обеспечение • Координация деятельности добровольцев
➤ координация взаимодействия с партнерами	<ul style="list-style-type: none"> • Внешнее представление добровольческих программ • Привлечение внешних ресурсов, необходимых для реализации деятельности
➤ оценка эффективности	<ul style="list-style-type: none"> • Контроль качества добровольческой работы • Организация публичных мероприятий признания добровольцев • Поощрительные программы для добровольцев • Подготовка аналитического отчета по итогам деятельности

В США к 2000 году работало около 5000 менеджеров по организации добровольческой деятельности, а к 2010 году их уже насчитывалось около 75 000 человек. При этом потребность в подобных специалистах для США оценивается в 150-200 тыс. человек.

Во многих университетах и учебных центрах мира создаются направления разноуровневой профессиональной подготовки специалистов для организации добровольческой деятельности.

Добровольческие ресурсные центры, в соответствии с целями и задачами, могут формироваться:

- На уровне местных сообществ (муниципальные ресурсные добровольческие центры):
- На базе неправительственных организаций;
- На базе церковных приходов и религиозных организаций;
- С учетом профиля добровольческой деятельности (работа с детьми и молодежью, экологическая защита, помощь медицинским учреждениям и т.д.),
- На базе бизнес компаний (корпоративное добровольчество)
- С учетом возрастных особенностей (молодежное добровольчество, служение ветеранов и т.д.),
- Электронные ресурсные центры добровольческого служения могут выступать как важный инструмент организации добровольческой деятельности, но также как ее самостоятельная платформа.

Для многих западных университетов стало традицией создание школ общественной политики и социального служения, отвечающих потребностям подготовки менеджеров для добровольческой и благотворительной деятельности⁵.

В Австралии празднуется Международный День Менеджера Добровольчества (International Volunteer Managers Day) – 5 ноября.

Еще одной значимой тенденцией развития системного добровольчества становится его объединение с народной благотворительностью. Развитие муниципальных центров общественного служения позволяет вовлечь добровольцев и привлечь необходимые для организации их деятельности материальные средства, благодаря повышению уровня социальной, гражданской ответственности населения.

⁵ *School of Social Service Administration The University of Chicago(USA), School of Public Policy Institute of Local Government Studies The University of Birmingham (UK) и др.* В Российской Федерации модель образования в подготовки кадров для организации добровольческого служения осуществляет Академический институт социального служения Российского государственного социального университета.

Развитие в ЦАО

В настоящее время в ЦАО созданы три типа добровольческих ресурсных центров:

- волонтерские центры высших учебных заведений,
- волонтерские центры общественных организаций,
- районный центр развития добровольческого движения.

В ряде высших учебных заведений волонтерские центры созданы в рамках программы подготовки к зимним олимпийским играм. В то же время центры занимаются организацией добровольческой деятельности студентов и в других, помимо спорта, сферах социального служения. На территории ЦАО свою деятельность осуществляют волонтерские центры следующих ВУЗов:

- Московский государственный гуманитарный университет им. М.А. Шолохова (МГГУ им. М.А. Шолохова)
- Московский автомобильно-дорожный государственный технический университет МАДИ
- Московский государственный институт международных отношений (Университет) МИД России (МГИМО (У) МИД России)
- Московский финансово-промышленный университет «Синергия» (МФПУ «Синергия»)
- Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Первый МГМУ им. И.М. Сеченова)
- Российский государственный социальный университет (РГСУ)
- Российский государственный университет туризма и сервиса (РГУТиС)

Центр развития добровольчества Мещанского района

Первый в ЦАО центр развития добровольческого движения открылся 26 января 2012 года в Мещанском районе. Уникальность нового центра состоит в том, что он является пространством, полностью управляемым молодежью – здесь нет служащих, нет оплачиваемых рабочих мест - вся работа строится исключительно на общественных началах, исходя из инициатив небезразличных молодых людей. Идея такого центра возникла в ноябре 2011 года, когда в Москву в Храм Христа Спасителя был привезен Пояс Богородицы. Добровольцы ЦАО дежурили на протяжении нескольких суток: и днем, и ночью вдоль многокилометровой

очереди паломников, раздавая горячий чай и еду. Основной целью деятельности Центра является создание условий для реализации гражданского, личного и профессионального потенциала социально активной молодёжи; повышение эффективности управленческой деятельности в молодежной и в общественной политике.

Работа центра строится на нескольких направлениях деятельности, решая ключевые задачи добровольчества:

1. Организационное направление:

- разработка и проведение добровольческих акций, мероприятий, проектов;
- формирование и ведение Базы данных социального заказа и Банка данных добровольцев, осуществление операторских функций по распределению социального заказа;
- взаимодействие с органами власти, организациями и объединениями в целях развития Движения «Доброволец ЦАО»;
- координация действий общественных организаций и объединений, участников добровольческого движения, осуществляющих свою деятельность на территории Мещанского района и Центрального административного округа города Москвы;

2. Методическое:

- организация методического и правового сопровождения добровольческой деятельности;
- организация и проведение социологических исследований, направленных на определение направлений и форм развития Движения «Доброволец ЦАО»;
- совершенствование мотивационных механизмов, позволяющих развивать виды и формы нематериального стимулирования участников Движения «Доброволец ЦАО»;
- разработка рекомендаций по организации и развитию добровольческой деятельности, методического материала, организация и проведение тренингов, семинаров и т.п.

3. Информационное:

- формирование позитивного имиджа добровольчества и информационное сопровождение деятельности Центра.

В соответствии с этими направлениями, со стороны управы Мещанского района оказывается всесторонняя поддержка Центра и инициатив добровольцев. В Центре имеется все необходимое для быстрого реагирования и эффективной работы, начиная от канцелярских принадлежностей, заканчивая громкоговорителями.

Помещение Центра является отличной площадкой не только для действий, но и для обучения, самосовершенствования и развития. Для добровольцев оборудованы комнаты, где могут проходить актуальные и необходимые для ребят тренинги и занятия.

Волонтерские центры общественных организаций

Добровольческие организации, имеющие успешный опыт работы, объединились с целью «развития добровольчества в России, объединения и консолидации усилий волонтерских сообществ, защиты их прав и интересов, укрепления связей, содействия подготовке волонтеров, создания площадки для обмена опытом».

В союз волонтерских организаций и движений (СВОД) вошли такие известные добровольческие объединения как:

- Клуб волонтеров,
- Добровольческое движение «Даниловцы»,
- Служба координации волонтеров,
- Волонтеры в помощь детям сиротам и др.

Актуальность для ЦАО

Для того, чтобы в ЦАО были созданы предпосылки для системного развития добровольческого движения (во всех группах населения) необходимо первично вовлечь не менее 10 % жителей Округа, что составляет более 70 000 человек. Международный опыт показывает, что для организации и координации деятельности такого количества волонтеров требуется не менее 150 ресурсных центров, объединенных в единую сеть.

Перспективным направлением для ЦАО является создание добровольческих ресурсных центров:

- на базе детского движения,
- с участием НКО, работающих в социальной сфере,
- в высших и специальных профессиональных учебных заведениях,
- на базе экономических организаций, корпораций и предприятий Округа,
- на уровне местного самоуправления, в районах Округа.

Алгоритм реализации

Исследования

- Мотивационная готовность населения к участию в добровольческой деятельности
- Потребности Округа к привлечению добровольцев в сфере реализации целей и задач социальной политики
- Ресурсные возможности Округа, необходимые для поддержки добровольческого движения

Технологии

- Модель добровольческого ресурсного центра
- Технологии организации добровольческой деятельности
- Технологии поддержки и поощрения активного добровольческого участия
- Технологии поиска, привлечения и подготовки добровольцев
- Образовательные технологии подготовки организаторов добровольческого служения

Формы реализации

- Создание добровольческих ресурсных центров на базе НКО, учебных заведений, ГБУ и на муниципальном уровне
- Создание единой сети добровольческих ресурсных центров Округа

Координация деятельности

Ключевые фигуры:

- Организатор (менеджер) добровольческой деятельности

Ключевые процессы:

- Управление,
- Фандрайзинг,
- GR – построение отношений с государственными правительственными организациями, лоббирование интересов,
- PR – общественные отношения,
- HR – управление человеческими ресурсами,
- Создание добровольческих рабочих мест.

Экспертиза и контроль:

- Создание общественных и попечительских советов
- Правовое оформление деятельности центров
- Открытая отчетность о деятельности

Необходимые ресурсы

- Кадры

- Электронные ресурсы
- Помещения

Методические принципы и практические рекомендации

Шаговая доступность

Создание добровольческих ресурсных центров должно ориентироваться на шаговую доступность для тех групп населения, которые планируют воспользоваться услугами центра

Взаимный интерес

На первичном этапе создание добровольческого ресурсного центра может быть инициировано самостоятельной организацией, но в дальнейшем успех его деятельности будет зависеть от заинтересованности местных властей, общественных организаций, благотворителей, получателей добровольческих услуг и граждан, готовых к активному участию в добровольческой деятельности.

Партнерство

Эффективность деятельности добровольческих ресурсных центров многократно повышается, когда между ними устанавливаются партнерские отношения.

Перспективность

Добровольческий ресурсный центр не может быть эффективен, получая необходимые для него ресурсы дискретно (непостоянно). Деятельность центра лучше рассчитывать, исходя из меньших ожидаемых ресурсов, но с большей временной перспективой.

Главный ресурс

Из всего многообразия, необходимых для добровольческих центров, главный – это инициатива и готовность граждан к добровольческому служению, желание распорядиться своим свободным временем с максимальной пользой для других и в полном соответствии со своими гражданскими интересами и социальной ответственностью.

КОРПОРАТИВНОЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО

Понятие

Корпоративное добровольчество – это системный элемент корпоративной культуры, форма реализации социальной ответственности компании, проявляющаяся в вовлечении членов корпорации в добровольческую деятельность, в создании условий для реализации членами корпорации добровольческих проектов и признании их добровольческих усилий.

Корпоративное добровольчество может быть реализовано в форме корпоративной добровольческой программы, предполагающей различные модели организации добровольческого служения членов корпорации:

- «партнерская модель» – члены корпорации участвуют в добровольческой деятельности партнеров (общественные организации, социальные службы и т.д.),
- «уникальная корпоративная модель» – корпорация разрабатывает собственную модель добровольческой деятельности,
- «индивидуальная добровольческая деятельность» – корпорация поощряет персональные усилия членов корпорации в добровольческой работе.

Корпоративная добровольческая программа (Corporate Volunteer Program) является планом действий корпорации по организации, развитию и реализации корпоративной добровольческой деятельности. К 2008 году из 500 ведущих западных компаний 92 % имели корпоративную добровольческую программу.

Корпоративный добровольческий грант – это форма помощи некоммерческим организациям в осуществлении добровольческой деятельности с вовлечением

членов корпорации. Распространены два типа грантов: индивидуальные и командные.

1. Индивидуальные гранты добровольцев - это небольшие гранты в размере около \$ 250 - \$ 750 , которые предоставляются некоммерческим организациям, помогающим реализовать добровольческие обязательства сотрудника компании, работающего, как правило, 10-50 часов в год.
2. Гранты команде добровольцев - это гранты в размере около \$ 500 - \$ 1000 , которые предоставляются НКО, организующим добровольческую деятельность группы сотрудников.

В 2010 году корпорации пожертвовали более 15 млрд. \$. на корпоративные гранты для добровольцев. Из 500 компаний входящих в список «Fortune 500», более 40% предоставляют корпоративные добровольческие гранты.

Современное состояние развития: факты, тенденции и примеры

Глобальный исследовательский проект корпоративного волонтерства (Global Corporate Volunteering Research Project) был проведен в 2009-2011 годах Глобальным советом по корпоративному волонтерству (Global Corporate Volunteer Council) по инициативе Международной ассоциации добровольческих усилий (IAVE).

В результате проведенного исследования были сформулированы четыре концептуальные модели корпоративного волонтерства:

- Бизнес-ориентированная модель рассматривает корпоративное волонтерство как инструмент создания добавленной стоимости компании за счет улучшения имиджевых характеристик, развития бренда компании.
- Во второй модели корпоративное волонтерство понимается, как форма оказания социальных услуг. В этом случае волонтеры привлекаются для оказания помощи социально незащищенным слоям общества — бедным и пожилым людям, инвалидам, малообеспеченным и так далее.
- Спецификой третьей модели — корпоративное волонтерство как социальное развитие — является то, что усилия волонтеров направлены на принципиальное решение социальных проблем, изменение ситуации в обществе.
- Развитие человеческого потенциала — четвертая модель корпоративного волонтерства. Ее специфика в стремлении к воспитанию вовлеченных,

заинтересованных и активных граждан, в стимулировании развития личности сотрудников через добровольчество.⁶

В декабре 2011— январе 2012 года комплексное социологическое исследование корпоративного волонтерства в России в рамках глобального исследования было проведено Центром исследований гражданского общества и некоммерческого сектора. Результаты исследования директор Центра Ирина Краснопольская представила на семинаре 24 апреля 2012 года:

- В российских компаниях корпоративное волонтерство существует около десяти лет, но лишь в последние годы приобрело более организованные формы.
- Корпоративное волонтерство развивается в основном как часть стратегии социальной ответственности бизнеса, для укрепления корпоративной культуры компаний, как важный элемент бизнес-стратегии и кадровой политики.
- У 68 % исследованных компаний существует документально оформленная стратегия корпоративного волонтерства, хотя многие мероприятия проводятся по инициативе рядовых сотрудников.
- Чаще всего программы нацелены на поддержку семьи и детей, защиту окружающей среды, поддержку здоровья и пропаганду здорового образа жизни. Наиболее распространенными формами корпоративного волонтерства в российских компаниях является адресная помощь нуждающимся (в том числе физическая) и сбор средств для помощи людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию. В российских офисах международных корпораций, помимо этого, распространены грантовые программы, организация обучения и т. п., которые в отечественных компаниях используются крайне редко.
- Основными благополучателями программ корпоративного волонтерства являются конкретные нуждающиеся и муниципальные и государственные учреждения (детские дома и дома престарелых, больницы и другие). Многие волонтерские программы касаются отдельных населенных пунктов, в которых сотрудники компаний занимаются уборкой и благоустройством территории, высадкой зеленых насаждений и т. п.
- Примерно в 70 % опрошенных компаний ведется учет участия сотрудников в корпоративном волонтерстве, фиксируется количество участников

⁶ 19 сентября 2011 г. в Высшей школе экономики на семинаре Центра исследований гражданского общества и некоммерческого сектора ВШЭ с докладом «Корпоративное волонтерство: глобальная перспектива» выступил Кенн Аллен, ведущий международный специалист по данной проблематике.

мероприятий, время, потраченное на добровольческую деятельность, денежные затраты компаний на организацию акций. Но учет ведется в основном на качественном уровне, и в большинстве компаний нет перечня измеряемых (количественных) индикаторов.

- Наибольшие сложности в организации мероприятий корпоративного волонтерства возникают при работе с добровольцами, которые часто оказываются психологически неготовыми к посещению больниц или детских домов, волонтерам не хватает навыков общения с благополучателями, например, с инвалидами.

Что дает сотрудникам корпорации добровольчество?

Денежный дар как рычаг – эффект от благотворительного денежного вклада компании многократно усиливается, если к нему прикладываются талант, усилия, жертва свободного времени сотрудников корпорации

- *Рекрутинг сотрудников* – добровольчество может привлечь к работе в компании тех сотрудников, которые действительно разделяют ее ценности и могут рассказать о компании больше, чем иное рекрутинговое агентство.
- *Стабильные обязательства* – корпорация может выполнить свои обязательства перед обществом, реализовать свою социальную ответственность даже в ситуации экономического кризиса, когда затруднена материальная благотворительность
- *Групповая работа* – добровольчество позволяет продолжить сплочение членов корпорации вне пределов их рабочих мест, поддерживать групповую сплоченность и корпоративный дух
- *Лидерство* – добровольчество формирует ответственное отношение и лидерство.⁷
- *Новые способности* – сотрудники приобретают новые навыки, необходимые для их карьеры

Также следует отметить такие преимущества, как:

- *Укрепление имиджа корпорации* – успешно, эффективно реализованные социальные проекты способствуют укреплению имиджа корпорации и ее отдельных участников.
- *Развитие корпоративной культуры, сплоченности* – организация добровольческой деятельности членов корпорации способствует укреплению и развитию организационной культуры, сплачивает членов корпорации в

⁷ www.minnesotagiving.org

совместной деятельности по достижению социально - значимых целей помощи и поддержки нуждающихся членов общества.

- *Разнообразие видов социальной деятельности организации свободного времени* – добровольческая деятельность для членов корпорации должна носить характер личной вовлеченности, предполагать те формы организации деятельности свободного времени, которые привлекательны для самих добровольцев, позволяют им реализовать собственные интересы и склонности.
- *Создание новых социальных связей, способствующих развитию среды, благоприятной бизнесу.* Участие в реализации социальных проектов позволяет корпорации расширить свои социальные связи, приобрести значимых социальных партнеров, формировать благоприятную для реализации бизнеса среду.

Что дает корпоративное добровольчество членам корпорации?

- *Личностный рост и развитие, реализация личностного потенциала*

Участие в добровольческих программах позволяет добровольцам реализовать свой личностный потенциал, дополнить профессиональную деятельность возможностью реализации непрофессиональных, актуальных, социальных интересов и потребностей. Добровольческое служение наполняет жизнь добровольца подлинными ценностями, позволяет выстроить приоритеты личностного роста и развития, формирует лучшее понимание базовых нужд и потребностей современного человека.

- *Реализация персональной социальной ответственности*

Как для корпорации в целом, так и для отдельных ее членов, добровольчество является зримым проявлением социальной ответственности, значимым условием реализации своей миссии.

- *Активное социальное и гражданское участие*

Добровольчество является значимым каналом вовлечения корпорации в активное гражданское и социальное участие, имеющее характер конструктивных социальных преобразований, дополняющих усилия иных участников социальной деятельности.

- *Развитие социальной компетентности*

Формирование значимых социальных навыков, которые могут быть применимы в деловой карьере

Роль корпоративного бизнеса в создании социо-культурной среды местного сообщества

Многие местные сообщества России образованы вокруг так называемых градообразующих предприятий, а уровень диверсификации хозяйственно-экономической жизни поселений столь узок, что буквально «привязывает» население к местным бизнес-компаниям. Подобный феномен хозяйственно-экономического градообразования существует и в других странах, но уровень зависимости в экономически развитых государствах значительно ниже.

В связи с этим обстоятельством повышается уровень ответственности корпорации в местном сообществе. Эта ответственность обуславливается не только своевременными выплатами заработной платы, заботливым отношением к окружающей среде, но и повышенными социальными обязательствами.

В российской «глубинке» можно наблюдать, как корпоративная культура со временем становится культурой местного сообщества, накладывается на местный социо-культурный климат. В свою очередь, традиции местного сообщества оказывают значительное влияние на социальный климат компании.

Руководство корпорации всегда должно помнить, что они не только обеспечивают общество продуктами производства, не только несут ответственность за материальное содержание сотрудников, но, что не менее важно, транслируют определенное ценностное отношение, влияют на формирование социальных и духовных потребностей.

В этой связи корпоративное добровольчество, образ служения сотрудников организации на локальном уровне - это важнейший аспект реализации ответственности корпорации в местном сообществе.

Показателем успешности реализации социальной ответственности корпорации в местном сообществе является не столько уровень материальной жизни, что тоже важно, сколько уровень интеграции местного сообщества.

Интеграция местного сообщества отражается в следующих социальных образах:

- социальная защищенность уязвимых членов местного сообщества (дети, люди с инвалидностью, люди преклонного возраста и т.д.), ощущение ими достойного внимания;
- преодоление социальных конфликтов, уровень толерантности в местном сообществе;
- готовность членов местного сообщества к единым действиям;
- чувство социальной справедливости, ощущаемое членами местного сообщества;

- наличие общих ценностей, духовных потребностей у членов местного сообщества;
- присутствие в жизни членов местного сообщества общих привлекательных традиций;
- готовность членов местного сообщества к социальному служению;
- активная гражданская жизнь членов местного сообщества, демократичность и открытость отношений;
- создание на уровне местного сообщества целостной культурной и образовательной среды и пр.

Развитие в ЦАО

7 ноября 2012 года Ассоциация Менеджеров и Префектура Центрального административного округа города Москвы на площадке Общественной палаты РФ организовали Форум «Корпоративное волонтерство: бизнес и общество».

Цель проведения Форума – анализ опыта корпоративного волонтерства на современном этапе, обсуждение возможных путей развития и укрепления межсекторного партнерства бизнес–общество–власть в рамках корпоративных программ и государственной молодежной политики, выявление и развитие технологий вовлечения молодых сотрудников компании в социальную работу.

Тема корпоративного волонтерства еще не обрела масштабного характера, но стремительно развивается. Исполнительный директор Ассоциации Менеджеров Алексей Каспржак считает, что волонтерство «это понятный, экономически просчитанный инструмент, который нужен бизнесу и обществу. Еще один важный момент: корпоративное волонтерство является технологией, которая помогает HR-департаменту решить вопрос «внутреннего счастья». Речь идет о создании комфортного психологического климата внутри коллектива».

Начальник управления социального развития Префектуры ЦАО г. Москвы Людмила НАРКУНЕНЕ назвала безвозмездное социальное служение «возвращением к давним традициям добровольчества в России».

Вице-президент по управлению персоналом и организационному развитию Capital Group Юлия СУШКОВА выступила с темой «Волонтерство через призму системы корпоративных ценностей». Спикер отметила, что необходимо помогать сотрудникам быть счастливыми, сопоставляя цели сотрудников и компании, все любят быть полезными, но никто не любит, когда их используют.

На Форуме были представлены корпоративные добровольческие программы, работающие в ЦАО:

Группа компаний Новард (Эконика, Рутектор, Сити XXI век) представила проекты, объединенные девизом «Жизнь дана на добрые дела»:

- помощь семьям с детьми инвалидами,
- помощь детям сиротам,
- постановка детских спектаклей,
- продвижение ценностей добровольчества.

Компания Coca-Cola Hellenic представила свой международный опыт соединения добровольческой и благотворительной акции, рассказала об известных корпоративных добровольческих акциях, таких как «Рождественский Караван Coca-Cola Hellenic».

Компания LG представила акцию, направленную на привлечение добровольных доноров крови.

Компания Леруа Мерлен особое внимание уделяет вовлечению сотрудников в программы социальной ответственности, организует акции корпоративного добровольчества:

- мастер-классы и экскурсии в Мир Леруа Мерлен для подростков из детских домов, интернатов, многодетных семей,
- участие в акции «Москва – город сирени» (в партнерстве с Префектурой ЦАО),
- добровольческое участие в акции «Всероссийская уборка».

Актуальность для ЦАО

В ЦАО сконцентрированы офисы и отделения крупнейших бизнес компаний России, привлечение которых к добровольческой деятельности может дать ощутимый эффект в социальном развитии Округа.

Алгоритм реализации

Исследования

- Потенциал бизнес компаний
- Потребности Округа к привлечению добровольцев из бизнес компаний
- Интересы представителей корпораций в сфере организации добровольческой деятельности

- Возможности корпораций для грантовой поддержки добровольчества сотрудников в партнерстве с НКО

Технологии

- Модель корпоративной добровольческой программы
- Корпоративные мероприятия признания заслуг добровольцев
- Партнерство корпорации и НКО в сфере добровольчества
- Технологии поиска, привлечения и подготовки корпоративных добровольцев
- Образовательные технологии подготовки корпоративных менеджеров добровольческого служения

Формы реализации

- Создание добровольческих групп в корпорации
- Проведение окружных Форумов корпоративного добровольчества
- Реализация корпоративных добровольческих акций совместно с Префектурой ЦАО

Координация деятельности

Ключевые фигуры:

- Менеджер по реализации добровольческой программы в корпорации
- Лидер инициативной добровольческой группы в корпорации

Экспертиза и контроль:

- Создание общественных и попечительских советов
- Правовое оформление корпоративной добровольческой деятельности
- Открытая отчетность о деятельности

Необходимые ресурсы

- Внутрикорпоративные
- Взаимодействие с НКО

Методические принципы и практические рекомендации

Пропаганда и убеждение без принуждения

Принуждение может быть косвенным, когда работник выполняет работу, чтобы угодить руководству, или прямым, когда добровольчество вменяется в обязанность. И тот, и другой подход разрушают основу добровольчества – осознание добровольчества, как инструмента личностного роста, как акта свободной, независимой личности.

Поощрение без материальной корысти

Добровольчество не может быть оплачено, не косвенно: слишком дорогими подарками, служебными льготами или преференциями в профессиональном росте, не тем более - прямым денежным образом.

Добровольчество как услуга демократической корпорации

Добровольчество должно рассматриваться как услуга корпорации своим сотрудникам, как создание условий для их личностного роста и развития, для их самореализации. Участие или не участие в добровольческой деятельности не должно влиять на профессиональную оценку сотрудника.

Добровольчество как сфера демократии

Добровольчество - одна из тех сфер жизни корпорации, где наилучшим образом можно реализовать демократические принципы управления компанией. Работники должны иметь возможность свободно обсуждать направления и формы добровольческой деятельности, выбирать объекты заботы, принимать личные решения об участии в добровольческой деятельности, проявлять частную инициативу.

Гибкость форм и возможностей добровольческого служения

Корпорация должна создавать гибкие условия для участия сотрудников в добровольчестве – график занятости, формы участия, ролевые задачи, объем работы и т.п.

Внимание и поощрение, как признание ценности добровольческого служения

Добровольческая деятельность не требует оплаты, но требует внимания и поощрения. Корпорация должна создавать собственную систему социального признания добровольческого труда, ходатайствовать о поощрении лучших перед общественностью или руководством местного сообщества, пропагандировать добровольческие ценности внутри корпорации и за ее пределами.

Участие руководства компании: личный пример и принцип справедливости

Важным условием развития добровольчества в корпорации является активное участие руководства в добровольческой деятельности. Участие топ-менеджеров в добровольчестве создает условия равенства с другими сотрудниками, демонстрирует, что миссия компании для руководства не только красивые слова, позволяет руководству лучше понимать рядовых сотрудников и существующие социальные проблемы.

Добровольческое служение как движущая сила личностного роста

Добровольческая деятельность должна стать важной составляющей карьерного портфолио сотрудника, способствовать его личностному росту. Каждый сотрудник корпорации от рядового до главного управляющего должны принимать добровольческую деятельность, прежде всего, как возможность собственного личностного роста. Подобная работа не должна превозноситься как нечто сверхъестественное, нечто творимое исключительно во благо других.

Последовательность, преемственность и ответственность

Добровольцы корпорации должны всегда помнить, что они работают во взаимосвязанной внешней среде и строить свою работу таким образом, чтобы не нарушать, а дополнять те усилия, которые осуществляются другими участниками социального взаимодействия. Деятельность нового поколения добровольцев в корпорации, их служение в местном сообществе должны строиться на опыте предшественников, опираться на уже достигнутые успехи.

Системность

Необходим новый подход к реализации корпоративной социальной ответственности, когда благотворительность, добровольчество, социальная защита сотрудников и другие формы социальной ответственности станут единой системой, твердо стоящей на платформе корпоративной миссии.

ИНКЛЮЗИВНОЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО

Понятие

Термин «социальная эксклюзия» впервые был использован в 1974 году во Франции для того, чтобы обозначить разрыв между возможностями полноценной общественной жизни социально незащищенных групп населения и социально успешных групп населения⁸. В настоящее время во многих странах понятие социальной эксклюзии трактуется с некоторыми различиями, но, в целом, сводится к пониманию тех механизмов, которые препятствуют социальной инклюзии (включению) человека в полноценную жизнь общества. Основными механизмами препятствующими инклюзии, называются эксклюзивные барьеры, то есть объективные формы социального неравенства. К основным эксклюзивным барьерам относят:

- Экономический барьер – бедность;
- Гендерный барьер – маскулинная ориентация многих национальных культур;
- Возрастной барьер – пожилые люди, молодые люди и проч.;
- Физические барьеры – с ними сталкиваются люди с инвалидностью, с ограниченными возможностями;
- Ментальный барьер – люди с нарушениями психического здоровья, с психо-эмоциональными проблемами, когнитивными дисфункциями;

⁸ [Hilary Silver, "Social Exclusion: Comparative Analysis of Europe and Middle East Youth," Middle East Youth Initiative Working Paper \(September 2007\), p. 50](#)

- Социальные барьеры – объективные социальные обстоятельства, препятствующие полноценному социальному взаимодействию различных социальных групп – дети-сироты, люди с криминальным прошлым, люди без определенного места жительства, одинокие матери, бомжи и т.д.

По различным основаниям могут быть выделены и иные эксклюзивные барьеры. Четкого юридического определения понятия «социальная эксклюзия» во многих странах еще не существует, но общая тенденция направлена к институализации понятия «социальная эксклюзия/инклюзия». Так, например, в Италии введено юридически понятие "esclusione sociale" и учреждена государственная комиссия CIES⁹, с целью подготовки годового правительственного отчета по юридически обоснованным вопросам социальной эксклюзии.

Добровольческая деятельность может двояким образом способствовать преодолению социальной эксклюзии:

- Во-первых, добровольческая поддержка, людей, находящихся в трудной жизненной ситуации является важнейшим социальным мостом, восстанавливающим нарушенное взаимодействие;
- Во-вторых, сами люди, находящиеся в социальной эксклюзии, посредством активного добровольческого участия получают дополнительные значительные возможности для вовлечения в жизнь общества.

Таким образом, суть инклюзивного добровольчества состоит в том, чтобы вовлечь людей, находящихся в трудной жизненной ситуации в активную добровольческую деятельность и привлечь необходимую для них добровольческую помощь.

Современное состояние развития: факты, тенденции и примеры

Празднуя 10-летие Международного года добровольца (МГД), в Организации Объединенных Наций одним из приоритетов дальнейшего развития добровольчества во всем мире обозначено продвижение модели «получивший помощь – помогает». Суть этой модели состоит в том, что человек может лишь тогда восстановить свое взаимодействие с обществом, когда у него будет возможность реализовать свой гражданский и личностный потенциал в служении другим людям. Искусственная инфантилизация, напротив, препятствует полноценной социальной инклюзии.

⁹ Commissione di indagine sull'Esclusione Sociale

Вовлечение людей с ограниченными возможностями в добровольческое служение рассматривается как возможность преодоления дискриминации, стереотипов о их недееспособности. В тоже время, добровольческая работа позволяет людям с инвалидностью приобрести первичный профессиональный опыт с меньшим риском и меньшей ответственностью, определиться в выборе наиболее сообразных форм профессиональной деятельности.

Добровольческая работа людей с ограниченными возможностями имеет важное реабилитационное значение: люди приобретают социальные навыки, компетенции, которые позволяют им легче справляться со своими проблемами.

Но особое значение инклюзивное добровольчество имеет для морально-психологического состояния людей с инвалидностью, позволяя им поверить в себя, внести свой вклад в жизнь общества, совершенствоваться лично, получить реальную возможность включиться в жизнь общества.

Многие исследования показывают, что вовлечение людей с инвалидностью в добровольческую работу улучшает психоэмоциональное состояние, способствует когнитивному развитию, значительно повышает эффективность и социальной, и медицинской реабилитации.

В Великобритании к началу 2002 года из числа людей с инвалидностью 19 % были готовы работать в качестве добровольцев, но реально работали только 1,2 %. По мере развития программ инклюзивного добровольчества к 2011 году 23% людей с инвалидностью уже вовлечены в добровольческие программы, но при этом увеличилось и количество желающих людей с ограниченными возможностями участвовать в добровольческом служении.¹⁰

В Великобритании инклюзивное добровольчество является одним из важнейших направлений развития гражданского общества, поскольку позволяет преодолевать неравенство и дискриминацию.

Программы инклюзивного добровольчества широко развиты также в США, Австралии, Новой Зеландии, Германии, Франции, Италии и в ряде других стран.

Направления развития

Инклюзивное добровольчество требует специальных навыков для его управления и организации с учетом специфики имеющихся ограничений дееспособности:

- Физическое здоровье (нарушения опорно-двигательного аппарата, слух и зрение, хронические соматические заболевания, СПИД и др.),

¹⁰ An overview of official UK disability statistics from the Office for Disability Issues

- Нарушения умственного здоровья, развития когнитивных функций,
- Психо-эмоциональные нарушения (депрессии, психо-неврологические нарушения и пр.).

В соответствии с интенсивностью физических барьеров, специфических особенностей заболевания, характера реабилитации разрабатывается программа вовлечения людей с инвалидностью в добровольческую деятельность. Важным условием реализации подобных программ является участие медицинских специалистов на всех этапах управления и организации инклюзивного добровольчества.

Другое важное направление инклюзивного добровольчества – это работа добровольцев с людьми, находящимися в социальной эксклюзии и их последующее вовлечение в добровольческое служение. Для России наиболее распространенными группами людей, оказывающихся в социальной эксклюзии являются:

- Воспитанники и выпускники детских домов,
- Люди с криминальным прошлым,
- Люди без определенного места жительства,
- Люди, страдающие различными видами зависимостей (алкоголь, наркотики, игры и т.д.).

Работа с каждой из указанных групп требует индивидуального подхода и соблюдения четких принципов взаимодействия добровольцев и людей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Так, например, в модели инклюзивного добровольчества, разработанной ДФ Виктория для организации работы добровольцев с детьми, оставшимися без попечения родителей, важным элементом является последующее вовлечение самих детей в добровольческую деятельность. При этом важно соблюдать следующие принципы:

➤ *Принцип свободы выбора*

Ребенок, принимающий участие в программе, делает это исключительно по своему выбору и без косвенных стимулов – материального поощрения, общественного принуждения или иных, не связанных с целями программы задачами.

Так же и добровольцы приходят в программу осознанно, без давления внешних стимулов, движимые только осознанием своей потребности в добровольческом служении.

➤ *Принцип совместного участия*

Доброволец и ребенок принимают участие в деятельности совместно, на паритетных основаниях, проявляя обоюдный интерес к избранным формам совместного делания.

➤ Принцип личностного развития

Программа может включать любые формы и виды совместной деятельности добровольцев и детей, находящихся в ТЖС, служащих личностному развитию участников.

➤ Принцип осознанности

Участие в программе со стороны ребенка и со стороны взрослого должно быть осознанным, ими должны адекватно восприниматься цели, задачи и методы совместной работы, принципы оценки ее эффективности.

➤ Принцип социальной ответственности

Принимая на себя инициативу социального, гражданского участия и дети, и взрослые добровольцы должны осознавать степень принимаемой ответственности и стремиться к успешному завершению начатого дела.¹¹

Развитие в ЦАО

Ярким примером развития программ инклюзивного добровольчества в ЦАО является проект студентов, выпускников и преподавателей Московского городского психолого-педагогического университета **«Помогая другим – помогаешь себе»**. О проекте рассказывает его руководитель В.Ю. Захарова: «В рамках проекта начинающие психологи с инвалидностью из числа студентов и выпускников факультета дистанционного обучения ФДО МГППУ (декан Б. Б. Айсмонтас) оказывают бесплатную, анонимную дистанционную психологическую помощь населению через переписку в интернете и по Телефону доверия.

Преодолевая и принимая свои ограничения, эти люди нашли способ не только заниматься любимой профессией и ощутить свою профессиональную востребованность, но и ежедневно оказывать реальную помощь другим людям. Психолог с инвалидностью – это вообще новое социальное явление (раньше эта профессия была практически недоступна для людей с инвалидностью). Изначально проект создавался как некое пространство, где начинающие психологи с инвалидностью могли бы пройти профессиональную адаптацию, приобрести практический опыт реальной работы под руководством опытных

¹¹ Решетников Олег, Решетникова Ольга Работа добровольцев с детьми, находящимися в социальной эксклюзии. – Москва, 2009 – 240 с. – с. 153

супервизоров. Однако на практике реализация проекта оказалась даже более удачной, чем мы надеялись.

По сути, проект мало чем отличается от любой другой службы психологической помощи. Но есть два принципиальных отличия: первое - он полностью дистанционный, т.е. не только клиенты получают психологические услуги в дистанционном формате, но и все сотрудники могут работать в удаленном режиме, более того, модель полностью дистанционного Телефона доверия впервые используется в отечественной практике, это уникальная авторская разработка. И второе - в нем трудятся люди с ограничениями здоровья, большинство из них - колясочники. Мы получили самореализовавшуюся концепцию если не оптимальной дистанционной психологической службы, то весьма к ней близкой, которая максимально приспособлена под возможности и потребности маломобильных психологов с инвалидностью.

Проект существует чуть больше года. За это время он вызвал большой общественный резонанс, включен в число лучших социальных практик России. Но самое важное – он оказался очень востребованным. Среди клиентов проекта люди разных возрастов и социального положения, как имеющие инвалидность, так и без нее. В дистанционном консультировании через переписку создано более 100 тем, дано несколько сотен консультаций, на форумной площадке отмечено несколько десятков тысяч просмотров, проект активно представлен в соцсетях. По Телефону доверия (который работает в будни с 12 до 18 часов) за 120 рабочих часов в месяц обычно поступает более 100 звонков. Около 80% клиентов – это люди без проблем со здоровьем, около 20% - люди с инвалидностью и их близкие. Проблемы, с которыми чаще всего обращаются клиенты: одиночество, депрессия, проблемы принятия себя, экзистенциальные переживания, супружеские проблемы (ревность, развод, взаимное непонимание), взаимоотношения родителей с детьми, взрослых детей с пожилыми родителями и др.

Деятельность проекта получила широкий общественный резонанс. Презентация проекта осуществлена на крупных публичных мероприятиях, в том числе на трех международных конференциях, на слушаниях в Общественной палате РФ, на 3 Социальном Форуме России и др. О проекте опубликовано 10 статей в крупных СМИ, таких как «Известия», «Аргументы и факты», «Новая газета», на больших информационных порталах.

Важный компонент внутренней устойчивости проекта, на наш взгляд, заключается в грамотном и гибком использовании ресурса волонтерской работы.

На разных этапах развития проекта мы в большей или меньшей степени, но обязательно используем волонтерский труд как психологов с инвалидностью, так и других участников проекта. С сентября по декабрь прошлого года все участники проекта работали на волонтерских началах. За счет полученного гранта часть психологов с инвалидностью, с января по октябрь 2013 года получала пусть крохотную, но зарплату на 0,5 ставки, часть продолжали работать на волонтерских началах. С 1 ноября грант закончился, но проект продолжает жить и развиваться. Сотрудники ощущают себя полноценными членами вполне сформировавшегося трудового коллектива, в котором уже есть свои традиции, своя особая атмосфера. Проект имеет свой особенный, привлекательный имидж, клиенты нам доверяют. Сейчас весь коллектив проекта, включая и профессиональных супервизоров, продолжают работать волонтерами. Это тот случай, когда возможность дальнейшего профессионального роста, принадлежность к гуманной идее, уникальному проекту и сплоченному коллективу единомышленников дает человеку с инвалидностью в совокупности больше, чем можно измерить только в материальном эквиваленте».¹²

Актуальность для ЦАО

В Центральном округе Москвы люди с инвалидностью составляют примерно 10 % населения (69 тысяч 216 человек). Из них - 1488 детей, 1897 людей с ограниченными физическими возможностями - молодые люди. На предприятиях ЦАО трудятся 9 тысяч людей с инвалидностью.

Алгоритм реализации

Исследования

- Различные группы населения, находящиеся в социальной эксклюзии (их характеристики, демографические данные, социальные потребности)
- Потенциальные добровольцы, готовые работать с различными группами населения, находящимися в социальной эксклюзии
- Создание возможностей для добровольческой деятельности граждан, находящихся в социальной эксклюзии

Технологии

¹² Материал предоставила Вера Юрьевна Захарова, инициатор и руководитель проекта «Помогая другим – помогаешь себе», психолог ФДО Московский городской психолого-педагогический университет

- Разработка моделей инклюзивного добровольчества
- Вовлечение в добровольческую деятельность различных групп населения, находящихся в социальной эксклюзии
- Подготовка добровольцев к реализации моделей инклюзивного добровольчества

Формы реализации

- Программы поддержки добровольцами людей, находящихся в социальной эксклюзии
- Программы добровольческого служения людей с ограниченными возможностями
- Создание специализированных ресурсных центров инклюзивного добровольчества в партнерстве с профильными государственными учреждениями, НКО и инициативными группами граждан

Методические принципы и практические рекомендации

Взаимодействие со специалистами

Работа с людьми с ограниченными возможностями, находящимися в социальной эксклюзии, должна вестись в тесном взаимодействии, под наблюдением соответствующих специалистов (медицинские работники, психологи, социальные работники и т.д.)

Специальная подготовка добровольцев

Для работы с людьми, находящимися в особом положении, требуется и соответствующая подготовка добровольцев – психологическая, медицинская, тренинг специальных компетенций и т.д.

Технологическое обеспечение

Разработка социальных технологий вовлечения людей с ограниченными возможностями в добровольческое служение требует учета сложных, разноплановых характеристик и особенностей, как индивидуальных, так и общих для различных групп населения, испытывающих проблемы нарушенных социальных связей.



ИНСТИТУТ
ОБЩЕСТВЕННОГО
СЛУЖЕНИЯ

Материал подготовлен при участии
Института общественного служения.

Автор материала: Решетников О.В.

Редактор: Наркунене Л.Н.

Ответственный редактор: Решетникова О.Н.