



ДЕТСКИЕ  
ДЕРЕВНИ SOS  
РОССИЯ

# Контактные семьи





# **Методическое пособие по развитию семейного добровольчества в форме «контактная семья»**

Стандарт оказания услуги «Контактная семья».

**Автор-составитель** – Агаркова Анастасия, координатор по работе с добровольцами (контактными семьями) программы профилактики социального сиротства и укрепления семьи ЧУСО «Детская деревня–SOS Пушкин».

**Визуальное оформление** – Сидорова Анастасия.

В создании материалов принимали участие добровольцы и сотрудники коллектива программы профилактики социального сиротства и укрепления семьи ЧУСО «Детская деревня–SOS Пушкин»:

## **Сотрудники:**

Липницкая Ольга - руководитель направления профилактики социального сиротства и укрепления семьи РК «Детские деревни-SOS»

Медведева Марина –заместитель директора по профилактике социального сиротства и укрепления семьи ЧУСО «Детская деревня–SOS Пушкин»

Яшкина Олеся - руководитель программы профилактики социального сиротства и укрепления семьи ЧУСО «Детская деревня–SOS Пушкин».

Бердникова Ольга – психолог программы профилактики социального сиротства и укрепления семьи ЧУСО «Детская деревня–SOS Пушкин».

Тельканова Анастасия – специалист по социальной работе профилактики социального сиротства и укрепления семьи ЧУСО «Детская деревня–SOS Пушкин».

**Добровольцы:**

Казанцева Ольга

Курносова Ольга

Лошакова Алена

Манькова Наталия

Мурзанаева Ирина

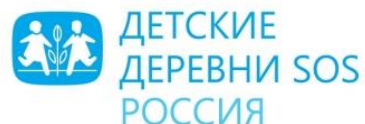
Славская Алиса

Тимофеева Ирина

Толкунова Тамара

«Методическое пособие по развитию семейного добровольчества» разработано и напечатано в рамках реализации проекта «Когда мы рядом» на средства гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

Количество экземпляров – 100 шт.



Межрегиональная благотворительная общественная организация Российский Комитет «Детские деревни-SOS» является операционной организацией, одним из направлений деятельности которой является работа с семьями через программы профилактики социального сиротства и укрепления семьи. Для специалистов программы приоритетными задачами являются содействие повышению родительских компетенций в вопросах воспитания и развития детей, и стабилизация психоэмоционального фона у подопечных, находящихся в кризисном состоянии.

Коллектив сотрудников и добровольцы программы профилактики социального сиротства и укрепления семьи ЧУСО «Детская деревня-SOS Пушкин» представляют стандарт оказания услуги «Контактная семья».

Услуга оказывается семьям, состоящим на сопровождении программы, и может быть включена в индивидуальный план развития семьи, составляемый после проведения глубинной оценки семейной ситуации.

В 2019 году на базе программы был запущен проект «Когда мы рядом», основанный на включении семей в добровольческие практики в форме «Контактная семья». Основная концепция проекта заключается в том, что за семьями, находящимися в кризисной ситуации, воспитывающими несовершеннолетних детей (получатели услуг программы профилактики социального сиротства и укрепления семьи) закрепляются контактные семьи, имеющие успешный опыт родительства и преодоления семейных кризисов. В ходе реализации проекта семейные волонтеры получают обучающую и методическую поддержку, которая позволяет им лучше понимать особенности взаимодействия с семьями в кризисе. Прошедшие подготовку контактные семьи вместе с получателями услуг принимают участие в групповых занятиях, повышающих родительские компетенции, проводят досуг, общаются и делятся опытом.

Накопленный опыт добровольческой помощи семьям, оказавшимся в кризисной ситуации, в форме услуги «контактная семья», может быть полезен всем организациям, ориентированным на развитие семейного

добровольчества и поддержки семей. Возможность структурировать и поделиться знаниями, приобретенными в ходе проекта «Когда мы рядом» реализована благодаря Фонду президентских грантов.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение	8
2. Добровольчество и семейное добровольчество	10
3. Контактная модель работы с семьёй	12
4. Социальное сиротство. Что это и как его предотвратить?	14
5. Семьи, принимающие участие в проекте	17
6. Опыт реализации проекта «Когда мы рядом»	20
7. Координатор по работе с добровольцами	29
8. Набор контактных семей	32
9. Подготовка и обучение контактных семей	34
10. Сопровождение действующих контактных семей	37
11. Работа с документами	40
12. Заключение	46
Приложение 1: Должностная инструкция Координатора по работе с добровольцами (контактными семьями)	47
Приложение 2: Раздаточный материал по проекту	54
Приложение 3: Лист индивидуальной встречи	55
Приложение 4: Анкета участника	56
Приложение 5: Договор о добровольческой деятельности	57
Приложение 6: Акт об оказании безвозмездных разовых услуг	62
Приложение 7: Обязательство о неразглашении	63
Приложение 8: Согласие на получение и обработку персональных данных	65
Приложение 9: Согласие на использование фото- и видеоматериалов	66
Приложение 10: Согласие на передачу информации 3-им лицам	67
Список рекомендованной литературы	68

## **1. Введение**

На сегодняшний день такой вид социальной активности как семейное добровольчество встречается крайне редко. В России семейное добровольчество не является частью государственной политики. В отдельных же организациях оно реализуется в рамках временных проектов и акций. Для его развития нужны программы работы с семьями и объединение усилий неравнодушных людей, которые готовы внести свой вклад в улучшение условий в обществе.

Задача общества в целом – быть сопричастными и терпимыми друг к другу. Многие семьи обладают уникальным опытом преодоления трудностей в различных жизненных ситуациях. Каждая из них может найти немного свободного времени, чтобы нуждающиеся семьи и дети не чувствовали себя отчуждёнными. Общаясь с подопечными, контактная семья делится своим пониманием ресурсов, умением взаимодействовать и решать спорные вопросы. Пример семей добровольцев позволяет детям, которые растут в деструктивных и неполных семьях, видеть другую модель общения.

Семейное добровольчество раскрывает всех членов семьи по-новому и позволяет им получить иной опыт. Совместная общественная работа способствует укреплению семьи, так как люди, занятые одним делом и стремящиеся к одним и тем же целям, более дружны и сплочены. Кроме того, это помогает воспитательному и образовательному процессу подрастающего поколения, которое на примерах старших учится бескорыстно действовать на благо общества.

Внедрение контактной модели работы с семьёй (услуги «контактная семья») позволяет вывести саму социальную работу на новый уровень. Являясь ресурсной и поддерживающей, контактная семья помогает сфокусироваться не только на проблемах, но и на решениях сложных ситуаций. При этом создаётся комфортная и дружелюбная атмосфера для семей, проживающих



кризисный период. Результатом такого общения становится понимание подопечной семьёй объёма доступных ей ресурсов, и приобретение навыка самостоятельного разрешения кризисов и проблем.

## 2. Добровольчество и семейное добровольчество

На уровне законодательства понятие «Доброволец» впервые появилось в Федеральном законе «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях», принятом в 1995 году. Однако комплексная нормативно-правовая база, регулирующая сферу добровольческой деятельности, до недавнего времени отсутствовала.

5 февраля 2018 года был принят ФЗ-15 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)». Он вступил в силу с 1 мая 2018 года. Этот закон дал толчок развитию законодательства, регулирующего добровольчество в нашей стране.

До 1 мая 2018 года понятие доброволец относилось к благотворительной деятельности. Теперь в Федеральном законе понятия «благотворительность» и «добровольчество» четко разведены. Федеральный закон № 135-ФЗ, который раньше был посвящен благотворительности, теперь получил название «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)». Закон уравнил понятия «волонтерство» и «добровольчество», что сняло противоречия между рядом правовых актов, принятых ранее. Понятие волонтер стало общеупотребительным в период подготовки к Олимпийским играм в Сочи, а затем было закреплено в Законе о физической культуре и спорте, то есть в законодательстве применялось только в спортивной сфере. Теперь доброволец и волонтер – одно и то же.

**Добровольческая (волонтерская) деятельность (добровольчество, волонтерство)** - добровольная деятельность граждан и юридических лиц по бескорыстному выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки граждан или юридических лиц.

Содействие развитию и распространению добровольческой деятельности в соответствии с Концепцией долгосрочного социально-экономического

развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-р, отнесено к числу приоритетных направлений социальной и молодежной политики.

**Основными задачами добровольчества традиционно считаются:**

- Вовлечение социально активных граждан нашей страны в социальную практику и информирование о потенциальных возможностях развития;
- Предоставление возможности проявить себя, реализовать свой потенциал и получить заслуженное признание со стороны общества или государства;
- Развитие созидательной активности граждан;
- Интеграция людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, в жизнь общества.

**Семейным добровольчеством** называется деятельность, реализуемая на добровольной основе, в которой участвуют двое или более членов одной семьи.

### **3. Контактная модель работы с семьёй**

Семья - это важнейший институт воспитания и социализации личности, с которым связаны фундаментальные функции воспроизводства, сохранения и устойчивого развития человека и общества.

Государственная семейная политика является существенным элементом социальной политики любой страны. Правительства стран Европы и Америки в той или иной мере помогают семьям справляться с их повседневными заботами и проблемами, предлагая различные социальные практики семейной политики.

Анализ опыта мирового сообщества и исследования, проведенные ООН, позволяют сделать вывод об эффективности функционирования национальных систем семейной политики, их значительной роли в решении актуальных проблем семьи. Так, например, Швеция относится к странам с четко сформулированными целями и принципами семейной политики. В своем развитии данная страна шагнула дальше и первой применила оригинальную и самобытную модель работы с семьей: «Контактные семьи».

Национальная добровольная программа «Контактная модель работы с семьей» начала действовать в Швеции с 1982 года. Суть ее заключается в том, что местные комитеты социального обеспечения подбирают семьи или отдельных лиц для оказания поддержки другим семьям, находящимся в трудном положении. Подбираемые лица - это обычные люди без профессионального опыта, но умеющие контактировать, поддержать, помочь другим. Кроме основной цели - оказание поддержки, контактная модель работы с семьей позволяет:

- расширить сеть обслуживания клиента;
- предотвратить отчуждение родителей и детей;

- дать детям возможность устанавливать отношения с другими взрослыми и иметь в качестве образца человека мужского или женского пола;
- дать родителям возможность провести выходные по собственному усмотрению;
- поддерживать родителей в их родительской роли.

Контактная модель используется в работе с разными типами семей: неполными, находящимися в разводе, употребляющими алкоголь и наркотики, имеющими детей-инвалидов, молодыми семьями. Для работы с семьей по контактной модели готовятся так называемые секретари по контактам, которые являются социальными работниками и выполняют только эту функцию.

В дальнейшей работе с семьями или лицами для контакта используются групповые методы: организуются встречи для совместного обсуждения возникающих сложностей (как правило, раз в месяц), а также обучение в форме вечерних семинаров по определенной теме или в форме кружков. Кружки обычно состоят из группы людей и подготовленного лидера, они встречаются один раз в неделю и обсуждают интересующие темы на основе заранее составленного плана. Обсуждаться могут, например, такие темы, как:

- риск для детей;
- помощь избиваемым женщинам;
- семейные отношения;
- работа в качестве лиц для контакта.

Важно также отметить, что выбор семьи для контакта производит секретарь службы, стороны не выбирают друг друга.

Опыт шведских специалистов показывает, что очень важно привлекать людей к планированию образовательных программ.

#### **4. Социальное сиротство. Что это и как его предотвратить?**

Социальные сироты – особая социальная группа детей, которые имеют биологических родителей, но остались без их попечения в силу разных причин. Кризисные явления в современном обществе привели к резкому увеличению количества детей, относящиеся к данной категории. По результатам последних исследований, от 80% до 95 % нынешних воспитанников детских домов - есть сироты при живых родителях, то есть социальные сироты.

Программа профилактики социального сиротства и укрепления семьи оказывает всестороннюю помощь семьям, попавшим в кризисные ситуации, которые могут привести к тому, что ребенок может быть изъят из семьи или родители больше не смогут заботиться о нем.

Основными задачами здесь являются раннее выявление семей, оказавшихся в сложных жизненных обстоятельствах, предоставление им социальных услуг, предупреждение изъятия ребенка из семьи, в частности разработки комплексных социальных услуг для этой категории семей и внедрение новых технологий социальной работы с ними.

К последним можно отнести работу контактных семей, которые компетентны в вопросах воспитания детей, способны транслировать ценности семьи, и осведомлены о деятельности служб помощи семье и детям в том районе, где они проживают.

С целью недопущения возникновения социального сиротства значительное внимание уделяется выявлению проблем в семьях, когда они еще не приобрели угрожающего характера. Ведь оказание помощи семьям на раннем этапе неблагополучия наиболее эффективно, поскольку семья в этот период активно пытается искать выход, мотивирована на получение помощи, охотно идет на сотрудничество.

Доказано, что родная семья – лучшее окружение для воспитания и взросления ребенка, и порой необходимо лишь немного помочь взрослым, чтобы они научились сами создавать условия для нормальной жизни их детей.

Услуга «контактная семья» предоставляется программами профилактики социального сиротства и укрепления семьи в Санкт-Петербурге и других регионах присутствия программ (Москва и Московская область, Орловская область, Санкт-Петербург, Мурманская область, Псковская область, Вологодская область, г. Казань, г. Великий Новгород).

Специалисты программ используют в работе технологию кейс-менеджмент. Управление случаем является ключевым компонентом практики социальной работы.

Следующие определения часто используются для описания управления случаем и его целей:

- Управление случаем необходимо при предоставлении услуг клиентам, которым требуются междисциплинарные профессиональные действия в рамках данной организации и за ее границами. В этом качестве оно считается эффективным и экономичным методом предоставления разнообразных, всесторонних и интенсивных услуг.
- Управление случаем – это способ повышения гибкости, непрерывности и оперативности предоставления услуг; обеспечения холистического подхода, когда планирование и оценка случая основывается на индивидуальных потребностях и на сильных сторонах ребенка и его семьи.
- Управление случаем в социальной работе воздействует как на микро-, так и на макро-уровне. Оно требует от социального работника развивать и поддерживать доверительные отношения с ребенком и его семьей, равно как и связывать ребенка/семью с доступными услугами, ресурсами и возможностями в сообществе.

Хотя не существует ни общепринятого определения управления случаем, ни универсальной модели управления случаем в практике социальной работы, приведенная ниже дефиниция объясняет природу управления случаем в рамках программ укрепления семьи: *«управлением случаем – это подход к предоставлению услуг, способ организации и координации услуг»*. Управление случаем не является социальной услугой само по себе.

Наравне с другими услугами (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые, социально-экономические, срочные) специалисты программ профилактики социального сиротства и укрепления семьи включают в план работы с семьей услугу «контактная семья», направленную на привлечение детей и родителей, обладающих ресурсами и имеющими благоприятный опыт разрешения семейных кризисов, во взаимодействие с семьями, испытывающим затруднения внутри семейной системы.



## **5. Семьи, принимающие участие в проекте**

Контактная модель работы с семьей подразумевает помощь ресурсных семей тем семьям, которые столкнулись с трудностями. Также в качестве контактных семей могут выступать семьи, ранее преодолевшие кризисные ситуации и способные поделиться опытом решения проблем.

Чтобы точно определить, располагает семья ресурсами или наоборот, нуждается в помощи, необходимо знать признаки социально благополучных, неблагополучных семей и семей социального риска.

### **Социально благополучные семьи**

Благополучные семьи, которые успешно справляются со своими функциями, практически не нуждаются в поддержке специалистов, так как за счет адаптивных способностей, которые основываются на материальных, психологических и других внутренних ресурсах, быстро адаптируются к нуждам своего ребенка и успешно решают задачи его воспитания и развития.

К критериям благополучия относят:

- **Экономические аспекты благополучия**

Предполагают экономическую самостоятельность семьи, жилищную обеспеченность и уровень дохода члена семьи не ниже среднедушевого уровня дохода по региону.

- **Демографические аспекты благополучия семьи**

Характеризуют идеальную семью как семью, состоящую из обоих супругов и имеющую детей. По количеству детей предпочтительно, чтобы осуществлялось расширенное воспроизводство населения.

- **Социально-педагогические аспекты**

Наиболее многочисленны и наименее поддаются точному измерению. Они раскрываются такими понятиями, как стабильная, активная, равноправная, ответственная, сплоченная, психологически комфортная семья. Социально-педагогические аспекты предполагают педагогическую грамотность

супругов, информированность их по всем важным для жизнедеятельности семьи вопросам.

### **Социально неблагополучные семьи**

В семьях с явной (открытой) формой неблагополучия, характеризующейся низким социальным статусом в какой-либо из сфер жизнедеятельности или в нескольких одновременно, взрослые не справляются с возложенными на них функциями, ведут аморальный, противоправный образ жизни. Жилищно-бытовые условия такой семьи не отвечают элементарным санитарно-гигиеническим требованиям, а воспитанием детей, как правило, никто не занимается. Дети оказываются безнадзорными, полуголодными, отстают в развитии, становятся жертвами насилия, как со стороны родителей, так и других граждан того же социального слоя.

Семьи со скрытой формой неблагополучия (внутренне неблагополучные) можно характеризовать как внешне респектабельные, образ жизни которых не вызывает беспокойства и нареканий со стороны общественности, однако ценностные установки и поведение родителей в них резко расходятся с общечеловеческими моральными ценностями, что не может не сказаться на нравственном облике воспитывающихся в таких семьях детей. Особенностью этих семей является то, что последствия неправильного воспитания детей на первый взгляд незаметны, что иногда вводит окружающих в заблуждение. Тем не менее, такие семьи оказывают деструктивное влияние на личностное формирование детей.

### **Семьи социального риска**

Семьи группы риска характеризуются наличием некоторого отклонения от норм, не позволяющего определить их как благополучные. Они справляются с задачами воспитания ребенка с напряжением своих сил, поэтому специалистам необходимо наблюдать за состоянием семьи, имеющимися в ней дезадаптирующими факторами, отслеживать, насколько они компенсированы другими положительными характеристиками, и в случае необходимости предложить своевременную помощь.

Современные исследователи к таким семьям относят:

- неполные семьи;
- многодетные семьи;
- молодые семьи;
- малообеспеченные семьи;
- семьи с ребенком-инвалидом;
- семьи, где один или оба родителя являются инвалидами;
- семья «маленькая мама» (несовершеннолетние матери);
- семьи выпускников интернатных учреждений;
- семьи мигрантов, беженцев, переселенцев;
- замещающие семьи (опекунов, усыновителей, приемные семьи).

**Семьи группы риска** - это такие семьи, которые выполняют свои основные функции, однако они имеют один или несколько факторов риска, которые при неблагоприятных условиях могут создать в семье проблемную ситуацию.

К таким факторам относятся следующие:

- мама или папа зависимы от психоактивных веществ;
- у семьи есть материальные и жилищные проблемы;
- члены семьи имеют хронические заболевания;
- члены семьи находятся в кризисных эмоциональных состояниях;
- семья проходит через непростой период развода родителей;
- у мамы и папы не было положительного опыта родительства и они испытывают сложности в воспитании ребенка;
- семья переехала в большой город, но пока не может адаптироваться к новым условиям;
- одинокой маме не с кем оставить ребенка, и она не может найти работу;
- у семьи совсем нет внешней поддержки, и ей не у кого просить помощи и так далее.

## **6. Опыт реализации проекта «Когда мы рядом»**

### **1. Совместное времяпрепровождение**

Семейный досуг – это способ сплочения семьи и источник ресурсов для расширения кругозора, отвлечения от рутинных дел и наполнения себя радостными впечатлениями, который гораздо радостнее разделять с другими людьми, близкими тебе по духу.

Семьи могут вместе сходить в кино, театр, на выставку; спланировать и поехать на загородную прогулку; посидеть дома за чашечкой чая или сыграть в настольную игру и многое другое. Контактная семья может посидеть и поиграть с ребенком (в присутствии близкого взрослого ребенка), дать передышку родителям и просто выслушать, помочь в решении конкретных задач, предложить совет или поделиться своим опытом родительства, дать эмоциональную поддержку. Показать «взгляд со стороны» и, возможно, ещё один путь к решению проблем.

#### Пример 1.

*Одним из мероприятий в рамках проекта «Когда мы рядом» стала экскурсия в музей архитектурной и художественной керамики «Керамарх», которую провел представитель контактной семьи. Алёна (представитель), приехавшая 20 лет назад в Санкт-Петербург чтобы учиться, теперь уже счастливая жена и мама. Говоря о том времени, когда она только начинала адаптироваться в незнакомом городе и встречала различных людей, она с благодарностью вспоминает тех, кто был готов ей помочь.*

*Когда Алёна смогла самостоятельно ориентироваться в городе, не переставая восхищаться его красотой, она стала мечтать о профессии экскурсовода, чтобы показывать приезжим, как интересен Санкт-Петербург. Встретив своего мужа и родив ребёнка, в декрете она смогла воплотить свою мечту в жизнь, став экскурсоводом. Алёна отмечает, что их семья почувствовала необходимость помогать людям. И такая*

возможность появилась, благодаря волонтерскому проекту «Когда мы рядом». Кроме того, что Алёна может поделиться своим обычным жизненным опытом, (например, что купить в магазине, как приготовить недорогой и вкусный обед), также она может показать, как хорошо провести время с собственной семьёй, чтобы это было весело и главное полезно.

Благодаря проекту «Когда мы рядом», семья Алёны может не только взаимодействовать с другими семьями, которые оказались в сложной жизненной ситуации, но и ощутить, что их семья стала дружнее. Члены контактной семьи поняли, что они нужны кому-то ещё и что оказанная ими поддержка придёт вовремя.

### Пример 2.

Другим удачным примером позитивных изменений и взаимной поддержки семей является эффект от социально-психологического тренинга для женщин «Ресурс». В ходе тренинга использовались элементы социально-культурной программы и различные методики арт-терапии. По итогу групповых встреч женщины научились использовать все ресурсы, которые могут предоставить как городские пространства, так и поддержка других участниц.

Особо примечательно то, что по окончании тренинга участницы продолжили традицию ресурсных встреч самостоятельно. Они регулярно встречаются уже в течение года. По словам одной из выпускниц группы, самое главное, что она вынесла из этого опыта – знакомства с людьми и умение обратиться к ним за помощью.

### Пример 3.

Ирина, прекрасная мама четверых детей, двое из которых достигли совершеннолетия. Став нашей контактной семьей, Ирина помогала нам с организацией свободного времени семьям, состоявшим на социальном сопровождении, договаривалась с театрами о возможности льготного и безвозмездного посещения спектаклей. Некоторым семьям сложно найти в

*своем бюджете свободные денежные средства на посещение культурно-массовых мероприятий. Семьи с благодарностью отзывались о посещении театра.*

#### Пример 4.

*На мероприятиях, организованных программами профилактики социального сиротства и укрепления семьи, Ирина предлагала свою помощь в качестве аквагримера, которую мы с радостью принимали. У Ирины большой опыт в нанесении аквагрима, который она частенько практиковала на своих детях. Зная, как много радости приносят детям нарисованные маски героев, сказочных персонажей и животных, Ирина с радостью воплощала в творчестве фантазии детей и взрослых, состоящих на социальном сопровождении.*

## **2. Доступ к необходимым услугам**

Многие семьи, состоящие на сопровождении в программах профилактики социального сиротства и укрепления семьи, говорят о том, что они чувствуют себя изолированными. Они могут жить в удаленных частях города или у них ограниченные возможности здоровья, либо у них нет поддержки своего окружения.

Контактные семьи могут вдохновить родителей обратиться за помощью и поддержкой, о которой они раньше не хотели просить. Не все родители знают, какой государственной поддержкой они могут воспользоваться или не понимают, как за ней обратиться. Для других есть сложности с тем, чтобы найти для этого время или добраться до учреждения. Поэтому контактные семьи могут помочь подопечным в доступе к необходимым услугам социальных, медицинских, образовательных организаций:

- поговорить с ними и проинформировать о существующих услугах;
- позаботиться о детях, пока родители сходят на прием к врачу, собеседование, подадут документы на пособие и т.д.;
- помочь добраться до нужного места, чтобы получить услуги.

*В связи с введением в Санкт-Петербурге и Ленинградской области карантинных мер, вызванных новой коронавирусной инфекцией, способы взаимодействия семей были подвергнуты вынужденной корректировке. Для многих семей этот период оказался серьёзным испытанием, потому что ранее они не имели подобного опыта.*

*Пример 1.*

*Ирина, мама троих детей, поделилась рекомендациями: как и чем заняться дома на самоизоляции, рассказала, как творить дома всей семьей, используя подручные средства. Она заметила, что обычно в каникулы и праздники музеи и театры готовят много интересных детских программ, и дни насыщены событиями. Однако вынужденные каникулы проходят в домашней изоляции и это серьезный вызов для родителей - придумать, чем занять детей.*

*Пример 2.*

*Большинство подопечных семей, участвующих в проекте, оказались в непредвиденно сложной материальной ситуации. В период карантина многие остались без работы и дополнительных источников заработка. Помощь контактных семей оказалась незаменимой: они делились опытом получения социальных услуг и пособий, содействовали в доставке гуманитарной помощи, информировали о возможностях дистанционных форм работы.*

### **3. Совместные групповые занятия**

Встречи семей объединяют всех, кто участвует в проекте. На встречах мы обсуждаем наши успехи и сложности, нужды и планы на будущее, проводим мастер-классы, играем и просто общаемся. На вопросы родителей о воспитании детей отвечают сотрудники программы, а семьи делятся своим опытом.

### Пример 1.

Одна из контактных семей долгое время увлекается настольными играми. Тамара, дочери которой 5 лет, а сыну – 11 лет, регулярно проводит игротеки с подопечными семьями. Она может предложить игры, которые заинтересуют и малышей, и детей постарше, и взрослых. Исходя из своего опыта, Тамара рекомендует те игры, к которым не остались равнодушны все члены её семьи. Среди них настольные, логические и просто веселые игры. Конечно, это и игры, которые помогают лучше понимать друг друга, а еще развивающие словарный запас и воображение - словом, самые разные. Цель каждой такой встречи состоит в том, чтобы семьям было легко и интересно участвовать в процессе взаимодействия между собой. Участники замечают, что семейные игротеки позволяют расширить их круг знакомств, а также решать необходимые задачи - учить или развивать детей, создавать теплую атмосферу, иметь интересный досуг. Для них это необычный и ценный опыт, позволяющий стать ближе, почувствовать себя командой и с удовольствием поделиться друг с другом впечатлениями о прожитом дне.

### Пример 2.

Участницы группы «Ресурс», проведенной в первом этапе проекта, поделились с участницами второй группы историями о том, как они научились справляться со сложностями, какие ресурсы города они используют и какие инструменты, освоенные в ходе работы в группе, они приобрели. Девушки рассказали, как проходят «сезонные встречи» (встречи выпускниц группы «Ресурс») с психологом программы и без. На одну из следующих встреч группы была приглашена Ольга, представительница контактной семьи. В качестве соведущей она рассказала участницам о тайм-менеджменте и финансовой грамотности, дала рекомендации и поделилась собственной историей успеха.



### Пример 3.

*Представитель контактной семьи Ольга в период пандемии написала интересную статью в группе ВК. В тексте она поделилась своим опытом: как обратилась к специалисту и как стала организовывать день вместе с детьми. В условиях карантина быть мамой дошколят непросто. Дети становятся непослушными, капризничают. Мама старается сохранить режим, увлечь детей, но силы на исходе, повышается тон и вокруг только хаос. В рамках консультации по телефону специалист по социальной работе и семья договорились о ежедневных темах, по которым они будут жить. Тематический распорядок дня был принят детьми «на ура». Ольга надеется, что её опыт с темами будет полезен другим семьям.*

## **4. Решение конфликтов и семейная терапия**

В решении самых сложных вопросов контактная семья может помочь, направив подопечную семью на консультацию к семейному психологу или конфликтологу. К ним можно записаться как на индивидуальные, так и на семейные консультации. Почему это важно?

Каждый может оказаться в непростой ситуации, с которой сложно справиться в одиночку.

Особенно сложно, когда ты несешь ответственность не только за себя.

Ребенок, который воспитывается в безопасном, любящем и заботливом семейном окружении имеет гораздо больше шансов на успешное развитие, чем ребенок, который растет в ситуации кризиса семьи.

### Пример 1.

*Наталья узнала о ситуации домашнего насилия, возникшей в семье Светланы. Со Светланой она познакомилась совершенно случайно, когда та гуляла со своим сыном на детской площадке. Однажды, девушка рассказала, что дома её бьет муж, и ей стало страшно возвращаться в квартиру. В ответ Наталья посоветовала обратиться в кризисный центр, чтобы обсудить создавшуюся ситуацию с психологом и юристом. Также, Наталья*

*убеждала Светлану не обвинять в случившемся только себя, и поверить в то, что жизнь может и должна быть другой.*

*Несмотря на то, что проблема Светланы усугублялась, она всё ещё не была готова что-то предпринимать. Наталья позвонила специалисту из службы социальной помощи и попросила дать ей совет. Специалист предложил предоставить Светлане полный объём информации и право выбора, когда и куда она решит обратиться. Ведь принуждать к переменам нельзя ни в коем случае, так как мотивация должна исходить от самого человека.*

*После разговора со специалистом, Наталья поняла, что как волонтер, она способна оказать лишь ту поддержку, которую она может осилить, имея свою собственную семью, заботы и ресурсы. Нельзя брать на себя ответственность за происходящее с другим человеком. В итоге Наталья отправила несколько важных ссылок Светлане и поддержала её желание уехать жить к родным. После чего Светлана с ребёнком улетела из города.*

*Когда семья находится в опасности, и ей трудно справиться с угрозой самостоятельно, очень важно уметь обращаться за помощью и поддержкой к специалистам.*

### Пример 2.

*Столкнувшись с отсутствием информации по такой проблеме, как сон детей совместно с родителями, и многочисленными жалобами мам на то, что их дети спят в родительской кровати, Ольга придумала свой алгоритм, которым поделилась со слушателями вебинара.*

*Желая сохранить своё личное пространство и счастливые супружеские отношения, Ольга приучала своих троих детей с самого рождения спать в детской комнате в собственной кроватке. В семье Ольги существуют определённые правила, одинаковые для каждого ребёнка, установленные мамой и папой. Благодаря этим правилам у родителей появляется время заняться своими делами – почитать, посмотреть фильм, пообщаться. Кроме того, эти правила обеспечивают здоровый сон не только детей, но и обоих родителей.*

*Ольга поделилась тем, что после каждого кормления, она перекладывала новорожденного в кроватку. Это позволяло ей и её мужу не испытывать неудобства во время сна. Она пела ребёнку колыбельную, обнимала, гладила и только после этого уходила спать к себе. С появлением каждого нового ребёнка следовать выработанному алгоритму семье становилось всё проще. Вебинар Ольги стал способом общения, в котором мамы смогли поделиться друг с другом своим опытом.*

## **5. Другие формы помощи и поддержки**

Опыт показывает, что форма участия добровольных контактных семей в проекте «Когда мы рядом» не может быть ущемлена какими-либо стандартами. Ограничения семей (такие, как инвалидность, удаленное местоположение, маленькие дети) не должны мешать их добровольческой деятельности. Проявляя творческий подход, семьи могут дистанционно реализовать собственную идею или проект. Часто они могут предложить нестандартные источники ресурсов и многое привнести для совершенствования и развития общего дела.

### Пример 1.

*Многие участники проекта «Когда мы рядом» готовили и публиковали статьи в социальных сетях. Они раскрывали интересные многим темы, предлагали возможные варианты выстраивания взаимодействия и проведения досуга всей семьёй.*

### Пример 2.

*Контактная семья Алёны, участвующая в проекте, рассказала о своём видении организации быта и досуга в период пандемии. Сделали они это необычным способом: Алёна делилась своим опытом и знаниями, её муж снимал и монтировал видео, ребенок участвовал в съемках. Подобный контент в социальных сетях могут также публиковать семьи, которые не имеют возможностей для более активного участия в добровольческой деятельности. В ограниченных условиях, данная платформа является*

*средством для поддержания контакта с другими семьями и укрепления сплоченности внутри собственной семьи.*

*Пример 3.*

*Контактные семьи не только участвовали в качестве слушателей вебинаров, но и проводили их самостоятельно. Представители семей делились своим опытом взаимодействия со специалистами, рассказывали, как справлялись со сложными ситуациями, в том числе в период самоизоляции. Данное успешное мероприятие впоследствии вошло в традицию. Участники первого вебинара ожидали его продолжения и с радостью готовились принять участие в трансляции. Онлайн мероприятия создают атмосферу общности, а контактные и подопечные семьи чувствуют себя частью целого.*

## **7. Координатор по работе с добровольцами (контактными семьями)**

Главная задача координатора по работе с добровольцами состоит в планировании, координации и совершенствовании процесса менеджмента добровольческих программ.

Как правило, координация работы добровольцев (контактных семей) требует особых способностей и квалификации. На должность координатора по работе с добровольцами принимается лицо, имеющее высшее профессиональное образование «Социальная работа», «Психология», «Менеджмент», «Педагогика», «Конфликтология», высокие моральные и деловые качества.

Квалификация координатора, работающего с контактными семьями, подразумевает опыт работы в качестве волонтера, а также знания и навыки применения нефинансовых методов мотивирования людей. Он должен быть в состоянии представлять интересы контактных семей перед организацией и за ее пределами и интересы организации перед контактными семьями, а также поддерживать связь с местными инициативными группами, добровольческими центрами и другими организациями.

Ответственность координатора перед организацией требует целого списка обязанностей. Как правило, координатор:

- оценивает нужды и потребности организации в деятельности контактных семей;
- формирует политику по отношению к контактными семьям в организации;
- разрабатывает и описывает добровольческие вакансии;
- формирует бюджет добровольческой программы;
- проводит очные собеседования и групповые встречи с потенциальными контактными семьями;
- проводит групповые занятия (обучающие, поддерживающие) для членов контактных семей;

- заключает договора о добровольческой деятельности и ведет базу контактных семей;
- организует обмен информацией о делах и достижениях персонала и добровольцев;
- участвует в городских и общероссийских мероприятиях, посвященных теме добровольчества;
- изучает и анализирует зарубежное и отечественное законодательство, регулирующее деятельность добровольцев;
- участвует в информационных собраниях и представляет интересы контактных семей;
- участвует в тактическом и стратегическом планировании;
- присутствует при утверждении программ/проектов;
- участвует в принятии решений и многое другое.

Ответственность координатора перед контактными семьями также содержит значительный спектр ответственностей и обязанностей. Он осуществляет множество действий и несет значительную ответственность на своих плечах:

- предоставляет контактным семьям информацию об организации;
- формирует обязанности каждого добровольца;
- создает хорошую рабочую атмосферу;
- дает видение и ориентиры общей цели и задач организации;
- выявляет мотивы и ожидания членов контактных семей;
- мотивирует и вдохновляет контактные семьи, поддерживает у них сплоченность и заинтересованность в работе;
- привлекает контактные семьи к участию в разработке новых проектов и планировании работ;
- поддерживает и развивает творческие инициативы контактных семей;
- организует отдых членов контактных семей;
- ведет за собой, показывает пример и становится личным другом;
- сохраняет конфиденциальность личных сведений о добровольцах;

- следит за нагрузкой контактной семьи и регулирует ее;
- выявляет потребности в обучении и организует обучение контактных семей;
- обеспечивает рабочие места и расходные материалы для добровольной работы;
- контролирует работу контактных семей и осуществляет оценку этой работы.

Координатор по работе с добровольцами, безусловно, должен иметь лидерские качества и творчески подойти к созданию эффективно работающего добровольческого коллектива. Так как будущее проекта помощи семьям зависит от тех контактных семей, которые были привлечены, и от обстановки, которая была создана для их работы.

Подобно любой другой добровольческой деятельности, семейное добровольчество требует от координатора содействия семьям в выяснении волнующих их вопросов. Необходимо осуществлять сопровождение, в рамках которого координатор обсуждает с контактными семьями личные и профессиональные изменения, которые они переживают в ходе своей деятельности. Важно, чтобы координатор установил с семьями подлинную связь и относился к каждому добровольцу с пониманием его интересов. Такое отношение позволяет вести диалог на равных, делиться ощущениями, впечатлениями, колебаниями и дилеммами и вместе думать о том, как их разрешить.

Поскольку периодичность действий в рамках семейного добровольчества является относительно низкой, между встречами имеют место значительные перерывы, которые на протяжении времени затрудняют удержание семей в рамках волонтерской деятельности. С целью укрепления мотивации контактных семей важно, чтобы координатор поддерживал постоянную связь с ними. Удержать добровольцев в организации координатору поможет, прежде всего, искреннее внимание, интерес, доверие и уважение к ним и их работе.

## **8.Набор контактных семей**

Организуя добровольческую помощь семьям, находящимся в кризисе, необходимо:

1.Определить круг задач, которые будут решать контактные семьи. К таким задачам можно отнести следующие:

- Оказывать помощь и поддержку родителям и детям, которые в ней нуждаются;
- Делиться своими способами решений непростых ситуаций с семьями, которые находятся только в начале пути;
- Помогать другим родителям найти общий язык с ребенком и повысить родительскую компетенцию;
- Способствовать семьям в нахождении и развитии семейных традиций;
- Подсказывать как улучшить свою финансовую грамотность и другие.

2.Сформулировать какими качествами должны обладать члены семей-добровольцев, чтобы решать эти задачи в имеющихся условиях, а какие их качества могут стать препятствием в данной работе.

В качестве наиболее универсальных критериев можно выделить следующие:

- Реалистичное представление о волонтерской деятельности;
- Готовность гибко подстраивать помощь под потребности семьи, и не ждать реализации каких-либо собственных амбиций;
- Достаточные ресурсы времени;
- Способность работать в команде, сотрудничать и соблюдать правила;
- Психическое здоровье и стрессоустойчивость.

3.Выбрать каналы для распространения информации о наборе так, чтобы она дошла до потенциально наиболее подходящих претендентов.



Среди основных каналов привлечения контактных семей можно выделить:

- Публикации в группах в социальных сетях;
- Распространение информации семьями, которые уже участвуют или участвовали в проекте;
- Выступление с презентациями и отчетами о семейном добровольчестве на различных мероприятиях, посвященных добровольческой деятельности.

4. Определить процедуру отбора кандидатов в волонтеры, исходя из задач и ресурсов (может включать в себя анкетирование, собеседование, вводное обучение и другие этапы).

Процедура отбора может включать в себя анкетирование и индивидуальное собеседование с психологом или координатором по работе с добровольцами. Для каждой контактной семьи собеседование - это возможность подобрать оптимально подходящую для них семью с учетом опыта, навыков и личностных особенностей. Такой подход позволит учитывать конкретный вид помощи для каждой нуждающейся семьи.

## **9. Подготовка и обучение контактных семей**

Важно подготовить волонтеров к работе. Подготовка – это забота о безопасности и подопечных, и контактных семей.

Семьи-добровольцы должны хорошо себе представлять проблемы и потребности семей, с которыми они будут общаться, свои задачи в рамках этого общения, а также осознавать свою ответственность.

В ходе подготовки программы обучения для контактных семей, необходимо учитывать то, что обучение должно быть интерактивным (проходить не в форме лекции) и давать возможность каждому из членов семьи получить ответы на свои вопросы.

Рекомендуется разработать систему правил, по которым происходит взаимодействие контактных семей с членами подопечных семей. Ниже перечислены пункты, которые НЕ рекомендуются для контактных семей во время общения с подопечными семьями:

- Рекомендуем не оставаться один на один с ребенком/детьми подопечной семьи.
- Рекомендуем не оказывать материальную помощь семье в виде денежных средств, продуктов питания, оплаты услуг, передачи использованных вещей насовсем или во временное пользование и др.

Свои сомнения и опасения за семью в ее материальном плане вам лучше обсудить со специалистами проекта.

- Не приглашайте членов подопечной семьи к себе домой (в гости, на праздник, день рождения и прочее).

Если такие просьбы или намеки поступают, позвоните специалистам проекта.

- Вы не должны испытывать чувство вины за то, что как вам кажется, ваша жизнь сложилась более успешно.
- Если вы ощущаете это, попросите консультацию у специалистов проекта на эту тему.

- Вы вправе устанавливать свои границы общения, о чем вы говорите и делитесь, а что оставляете сугубо себе.
- Вы вправе устанавливать временные рамки общения с подопечными членами семьи, удобные вам.

Если вы затрудняетесь с этим вопросом, помощь могут оказать специалисты.

- Вы вправе самостоятельно решать, хотите ли/готовы ли добавлять членов подопечных семей к вам в друзья в социальных сетях.
- Не делитесь семейными подробностями (покупка машины, получение наследства, размер оплаты своего труда и пр.).
- Не сообщайте свое место работы, а также номер детского сада/школы своих детей, адрес своего местожительства и ваших родственников, и друзей.
- Если по каким-либо причинам вам стало сложно общаться с семьей, сообщите специалисту о том, что вы переживаете это состояние.
- Если хотите что-то подарить семье, пусть даже несущественный презент, посоветуйтесь предварительно со специалистом.
- Не пытайтесь трудоустроить кого-либо из членов подопечной семьи на работу к себе или своему окружению.

Некоторые добровольцы могут колебаться, беря на себя определенные обязанности, поскольку им кажется, что у них нет достаточного опыта. В таком случае обучение рассеет эти страхи и выработает у них уверенность в себе. Основные навыки, которыми должны обладать контактные семьи – это вовлеченность и доброжелательное общение. Остальному можно научиться или развить способности.

Одна из самых сложных задач любого волонтера — научиться оценивать свои реальные возможности и выстраивать четкие границы между собой и своим подопечным. Не стоит браться за то, что не под силу кому-то из членов контактной семьи. А также, важно помнить, что помогать следует умениями, а не деньгами. Контактная семья вправе составить удобный для

себя график и выбрать подходящую локацию, главное, чтобы у неё была возможность регулярно уделять внимание своим подопечным.

Необходимо понимать, что любая семья – это динамичная система, у каждого из членов которой могут возникнуть другие дела, они могут учиться, временно уезжать в другой город или менять работу и т.п. Тогда они будут вынуждены посвящать добровольческой деятельности меньше времени.

Учитывая ограничения, которые могут препятствовать семье в полном составе посетить обучение, следует также подготовить раздаточные материалы. К ним относятся памятки, пособия, презентации, которые помогут всем членам контактной семьи усвоить и запомнить материал.

## **10.Сопровождение действующих контактных семей**

Очень важно не оставить контактную семью после прохождения подготовки один на один с ее задачами. Добровольцев необходимо сопровождать. Сопровождение способствует повышению качества помощи подопечным семьям и профилактике эмоционального выгорания.

Процесс сопровождения семьи включает в себя целый ряд профессиональных и личных аспектов, которые проявляются в ходе волонтерства. Цель сопровождения заключается в том, чтобы волонтерский опыт способствовал росту и укреплению семьи, и осознанию ее членами своих способностей и потенциала.

Возможные формы сопровождения:

- Групповые встречи с координатором и специалистом по социальной работе (обмен опытом между контактными семьями и взаимная эмоциональная поддержка, разбор типичных и уникальных трудных ситуаций);
- Индивидуальные консультации с психологом или координатором для обсуждения конкретных случаев из опыта волонтеров и выстраивания дальнейшей стратегии их взаимодействия с подопечной семьей (процесс индивидуального сопровождения семей дополняет процессы обучения и предоставления знаний волонтерам. В индивидуальном порядке контактная семья может говорить о дилеммах или трудностях, с которыми она сталкивается и которые она не хочет обнародовать в рамках группы);
- Возможность получения бесплатной консультации психолога. Цель такой встречи заключается в расширении знаний, которыми семья обладает в области волонтерства или других сферах. Помощь психолога при разборе сложных ситуаций играет большую в

личностном росте и развитии участников процесса. Данная услуга является одним из способов вознаграждения контактной семьи за ее волонтерский труд;

- Обучающие семинары, тренинги;
- Материалы в социальных сетях, созданные специалистами и друзьями проекта. Они раскрывают актуальные темы, касающиеся семейного добровольчества, а также описывают практики организаций, использующих различные формы организации взаимопомощи семей;
- Статьи и заметки, которые пишут сами участники проекта (о способах поддержки семей, находящихся в кризисной ситуации; рекомендации для контактных семей);
- Вебинары от психологов и специалистов по социальной работе, направленные на повышение осведомленности о потребностях семей, находящихся в кризисе. Контактные семьи также могут участвовать в таких мероприятиях и делиться своим опытом и сильными сторонами;
- Групповые мероприятия на различных городских площадках, участниками которых являются семьи, задействованные в проекте.

Для семей, участвующих в волонтерской деятельности, очень важно чувствовать, что они выполняют значимую работу, что они способны улучшить жизнь подопечных семей и что у них есть возможность высказывать свое мнение. В рамках общего процесса сопровождения контактных семей необходимо предоставлять им возможность взаимной оценки. Контактная семья должна иметь возможность высказать свои ощущения и мысли относительно волонтерской работы, персонала программы и запланированных мероприятий. Процесс получения обратной связи и оценки свидетельствуют о профессионализме организации и предоставляют семье ощущение того, что ее деятельность является важной и значимой, а программа – динамичной, развивающей и заинтересованной в практической реализации извлеченных уроков.

Беседа для получения обратной связи должна быть дружелюбной, конструктивной и проходить в приятной и позитивной атмосфере. Важно, чтобы координатор был способен выслушивать критические замечания, не занимал «оборонительную» позицию и проявлял подлинное желание улучшить свою работу.

Чтобы мотивировать и удерживать семьи в процессе волонтерства в течение длительного времени, очень важно проявлять искреннее внимание к ним и их работе, доверять и поддерживать инициативу. Вовремя изменить работу, дать совет, или помочь, предоставить дополнительные возможности, или обучить, познакомить с другими людьми и по-человечески поддержать – все это будет способствовать тому, чтобы добровольцы не уходили из организации.

## **11. Работа с документами**

Добровольная работа — это не только возможность получить положительный опыт роста и самореализации. Добровольцы должны знать, что они вносят значительный вклад в общественно-полезную, социальную работу. При этом у них возникает потребность в приобретении соответствующего статуса, роли, причастности к достижениям какой-либо группы.

Добровольцам, только начинающим свою работу по программе «Контактные семьи», важно чтобы организация предоставила больше гарантий и меньше возможных изменений (в роли, в статусе, в порученной работе).

Всё вышеперечисленное указывает на необходимость наличия в организации системы документации, которая создана специально для работы с контактными семьями. Документы, сопровождающие и фиксирующие деятельность волонтеров, позволяют:

- Обеспечить прозрачность и гарантии стабильности со стороны организации;
- Сформировать у членов контактной семьи серьезное отношение и преданность делу;
- Обозначить статус контактной семьи и её полномочия;
- Подтвердить необходимость работы добровольных контактных семей;
- Сделать начало работы контактной семьи событием, «точкой отсчета»;
- Достойно завершить контактной семье свою работу.

Контактная семья должна знать, кто отвечает за программу в организации. А также, перед кем она несет ответственность, и на какую поддержку может рассчитывать. Непосредственные руководители должны быть внимательными, относиться к контактным семьям как к коллегам. Однако не стоит забывать, что цели и задачи у сотрудников и добровольцев общие, а



обязанности — всегда разные. Услуги контактных семей улучшают и расширяют работу оплачиваемого персонала, а не подменяют ее.

### **Презентация для контактных семей**

Презентация для контактных семей – это небольшая серия слайдов, призванных помочь добровольцам соотнести свои ресурсы с общими задачами программы «Контактные семьи». Её цель – обеспечить семью базовой и практической информацией. Как показывает опыт, доброволец, понимающий важность программы, является эффективным связующим звеном с общественностью и поддерживает положительный имидж организации.

Презентация наглядно показывает, что ожидается от контактных семей, и чего они могут ожидать от организации. Поскольку удовлетворенность добровольцев во многом зависит от того, подходит им деятельность или нет, необходимо предоставить определенную свободу выбора ещё до визита семьи в организацию. Презентация дает возможность взвесить «за» и «против» и рассмотреть все аспекты предлагаемой добровольческой деятельности.

Когда люди откликаются на программу набора, необходимо провести собеседование, как только они придут, либо быть готовым встретиться с ними в назначенное время, но не позже, чем через неделю.

### **Лист индивидуальной встречи с координатором по работе с добровольцами**

Прежде, чем координатор встретит новую семью, ему необходимо подготовить средства обработки всех данных, полученных при общении. Такой подход способствует успешному осуществлению добровольческой программы. Лист индивидуальной встречи, который заполняет координатор в момент общения с семьей, дает основную информацию о каждом личном визите добровольцев.

Лист индивидуальной встречи с координатором по работе с добровольцами должен содержать следующую информацию:

- ФИО члена семьи и координатора;
- Дата и время встречи;
- Наименование услуги / причины для встречи;
- Описание услуги, используемые интервенции и методы;
- Итоги и результаты встречи;
- Согласованная дата и время следующей встречи;
- Подписи обеих сторон по окончании встречи.

При первой встрече (знакомстве), общение с членами контактной семьи строится так, чтобы координатор смог получить начальную информацию для собеседования. Последующие встречи отмечаются галочкой в листе в зависимости от целей общения с семьей:

- Заполнение анкеты участника
- Выявление потребностей контактной семьи
- Обсуждение ожиданий от участия в проекте
- Обсуждение услуг контактных семей
- Обсуждение и составление плана работы контактных семей
- Выход из программы
- другое (укажите, что именно)

Заполнение данного документа при каждой встрече, позволит организовать информацию и легко работать с данными о каждой контактной семье.

### **Анкета участника**

Анкета, которую заполняет семья или кто-то из её представителей в момент прихода в организацию, дает основную информацию в виде коротких ответов на вопросы.

Анкетирование желательно проводить после получения семьёй первой информации об организации. При помощи этой процедуры возможно решить ряд вопросов:

- Определить ожидания и опасения от работы в качестве контактной семьи;
- Определить наиболее интересные направления деятельности;
- Определить имеющиеся у добровольца умения и навыки;
- Сформировать базу данных контактных семей.

По результатам анкетирования также можно будет определить, требуется ли предварительная подготовка семей, не имеющих в прошлом опыта участия в волонтерских проектах.

### **Журнал обращений, база контактных семей**

Основная часть всякой системы делопроизводства - ведение и хранение информации о каждом участнике проекта в электронном виде. Необходимо собирать всех волонтеров, даже потенциальных, в свою базу контактов.

Заполнение подобной таблицы удобно и полезно для:

- Планирования добровольческих вакансий и работ;
- Планирования потребностей в человеческих ресурсах в целом;
- Определения рамок и делегирования полномочий добровольцам;
- Обеспечения прозрачности и открытости организации;
- Повседневной работы и проведения мероприятий;
- Формирования отчетов.

### **Договор о добровольческой деятельности**

Для большинства добровольцев особенно важным является письменное соглашение или договор, который заключает с ним организация. Также, в качестве приложения к договору рекомендуется заполнять план сотрудничества. Люди дольше остаются в организации, которая планирует

свою работу на всех уровнях, учитывает в планировании и персонал и добровольцев, предоставляет всем им какие-либо социальные гарантии.

Рекомендуется заключать с контактными семьями письменный договор, при четком определении пропорции прав и ответственности. Важно, чтобы этот документ описывал, чего ожидает каждая сторона, был достаточно прост и лаконичен. Такое соглашение способствует успешному сотрудничеству и предотвращению конфликтов.

Договор обязательно должен соответствовать требованиям законодательства в области добровольчества. Составляя соглашение с контактной семьёй, важно не выстраивать глухую защиту организации от возможных посягательств, а определить правила взаимодействия и сотрудничества.

### **Акт об оказании безвозмездных разовых услуг**

Важно заранее оговаривать с добровольцами продолжительность и распорядок их работы. Многие контактные семьи могут быть свободны лишь вечерами или по выходным. Другие могут избегать таких добровольческих работ, которые требуют длительной связи с организацией, а скорее предпочтут работу на краткий период, которая не идет вразрез с их интересами. Именно для таких случаев рекомендуется разработать «Акт об оказании безвозмездных разовых услуг». Данный документ является альтернативой договору, а при повторном оказании семьёй добровольческих услуг – заполняется уже следующий акт.

### **Согласия и обязательства**

При приеме контактной семьи в программу, необходимо оговорить со всеми её членами основные условия и правила. Право каждого обеспечивается ответственностью одной из сторон. В организации, где семьи добровольцев работают с детьми, обязательно должны определяться и закрепляться взаимные права и ответственности. Определенной гарантией их соблюдения могут служить следующие документы:

- Обязательство о неразглашении
- Согласие на получение и обработку персональных данных
- Согласие на использование фото- и видеоматериалов
- Согласие на передачу информации 3-им лицам

При приеме добровольцев, их необходимо ознакомить с данными документами, которые призваны защитить как участвующие семьи, так и организацию.

То, каким образом контактная семья покидает программу, значительно повлияет на отношение всех её членов к семейному добровольчеству вообще и к волонтерской деятельности в рамках программы, в частности. Поэтому важно, чтобы координатор выбрал время для завершающей встречи и осуществил упорядоченный процесс расставания с контактной семьей.

В ходе процесса расставания следует подготовить контактную семью к уходу из программы и найти такой способ прощания с ней, который оставит у нее приятные и позитивные воспоминания. При планировании процесса расставания следует включить в него оценку и признание деятельности семьи.

Целью оценки по окончании деятельности в рамках программы является создание у семьи общей картины процесса, который она пережила на протяжении периода своего волонтерства. В большинстве случаев, процесс оценки помогает семье проанализировать и сформулировать для себя то, чему она научилась за прошедшее время. Помимо этого, завершающая совместная встреча с координатором является удачной возможностью получить у семьи ее мнение и обратную связь о программе, руководстве ею, способе деятельности, выполнявшейся контактной семьей работе и т. д. Подобная информация может оказаться очень важной для продолжения действия программы и для будущего планирования. Важно позволить семьям, которые в этом заинтересованы, обсудить возможное продолжение добровольческой деятельности в будущем.

## **12. Заключение**

Опыт реализации проекта «Когда мы рядом» показывает, что семейное добровольчество приносит пользу всем его участникам: как самим семьям, так и организации, в рамках которой данные семьи действуют. Эта польза носит уникальный характер и дополняет ту обычную пользу, которую приносит любое другое добровольчество.

Организация, благодаря услуге «контактная семья», может получить в свое распоряжение помощников для профессионалов. Семья добровольцев постоянно углубляет и расширяет свои знания и приобретает навыки, необходимые для выполнения ею своих функций согласно потребностям, которые были выявлены в ходе работы. Планирование акций и важных мероприятий совместно с добровольческими семьями, делает организацию более прозрачной, а волонтеров более вовлеченными в процесс. Такое сотрудничество в свою очередь способствует расширению набора услуг и поиску новых творческих инициатив и подходов, которые могут помочь в разрешении проблем, стоящих перед организацией.

Помимо этого, реализация услуги «контактная семья» позволяет организации больше контактировать с сообществом и развивать его потенциал. Публикации новостей о том, как живёт и развивается проект, информируют общественность, а также привлекают клиентов, партнёров и спонсоров. Применение контактной модели работы с семьёй укрепляет связи между различными организациями и способствует внедрению в жизнь общества позитивных ценностей, таких как небезразличие, взаимная помощь и солидарность.

## ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

<b>Название подразделения</b>	Программа профилактики социального сиротства и укрепления семьи
<b>ФИО работника</b>	
<b>Наименование позиции</b>	Координатор по работе с добровольцами
<b>Местоположение</b>	Санкт-Петербург
<b>Наименование должности и ФИО непосредственного руководителя</b>	Заместитель директора по профилактике социального сиротства и укреплению семьи
<b>Работник получает дополнительные профессиональные инструкции от</b>	Национального советника по программам укрепления семьи Директора Деревни Руководителей программ профилактики социального сиротства и укрепления семьи
<b>Позиции непосредственных подчиненных</b>	нет
<b>Работник дает инструкции</b>	нет
<b>Контакты с другими коллегами внутри и вне организации</b>	Должностные лица ЧУСО «Детская деревня-SOS Пушкин» (далее – Деревня) и других организаций - по вопросам, предусмотренным настоящей инструкцией по согласованию с непосредственным руководителем

<b>Работник представлен</b>	
<b>Работник представляет</b>	
<b>Работник подотчетен</b>	<p>Заместителю директора по профилактике социального сиротства и укреплению семьи – по вопросам ежемесячной отчетности, дисциплины труда и рабочего распорядка,</p> <p>- руководителям программ – по вопросам, предусмотренным настоящей должностной инструкцией,</p> <p>- секретарю – по вопросам трудовых отношений, делопроизводства и документооборота.</p>
<b>Участие в заседаниях</b>	<p>Еженедельные планерки;</p> <p>Ежемесячные Совещания;</p> <p>Ежемесячные методические группы;</p> <p>Общее собрание сотрудников программы;</p> <p>Общее собрание сотрудников.</p>
<b>Ключевая деятельность</b>	<p>Координация деятельности добровольцев (добровольных контактных семей);</p> <p>Организационно-методическое обеспечение направления по работе с добровольцами (добровольными контактными семьями).</p>

## **1. Общие положения**

1.1. На должность координатора по работе с добровольцами принимается лицо, имеющее высшее профессиональное образование «Социальная



работа», «Психология», «Менеджмент», «Педагогика», «Конфликтология», высокие моральные и деловые качества.

1.2. Координатор по работе с добровольцами должен осуществлять свои обязанности в строгом соответствии с международным и российским законодательством в сфере охраны и защиты прав и законных интересов несовершеннолетних и членов их семьи, а также с принципами, установленными Федеральным законом «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)», «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)», «О некоммерческих организациях», «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросу поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций».

1.3. При реализации работы с добровольцами (добровольными контактными семьями) проявлять к членам контактных семей максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение, учитывать их физическое и психологическое состояние.

1.4. Координатор по работе с добровольцами должен:

- знать и соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные законы, иные федеральные нормативные правовые акты, законы города Санкт-Петербурга, иные правовые акты города Санкт-Петербурга, Устав ЧУСО «Детская деревня-SOS Пушкин», «Технологии управления случаем в рамках Укрепления семьи. Национальный стандарт», «Национальную концепцию оказания услуг семьям и детям в рамках программ укрепления семьи Российский комитет «Детские деревни- SOS», правила организации документооборота, касающиеся профессиональной деятельности координатора по работе с добровольцами, а также настоящую должностную инструкцию, правила внутреннего трудового распорядка, приказы и распоряжения директора Деревни в части касающейся;
- знать и соблюдать правила эксплуатации оборудования, приборов и аппаратуры, с которыми он работает, а также правила техники безопасности, охраны труда, пожарной безопасности;
- обеспечивать безопасность проводимых мероприятий для жизни и здоровья добровольцев (добровольных контактных семей), обеспечивать безопасность оказываемых социальных услуг для жизни и здоровья клиентов программы, сохранность имущества;

– постоянно повышать свою квалификацию и профессиональное мастерство путем переподготовки, самоподготовки.

1.5. Координатор по работе с добровольцами при исполнении своих функциональных обязанностей должен проявлять профессионально важные качества:

- честность;
- правдивость;
- ответственность.

## **2. Должностные обязанности**

Координатор по работе с добровольцами обязан:

- 2.1. Оценивать нужды и потребности организации в добровольческой деятельности.
- 2.2. Формировать политику по отношению к добровольцам (добровольным контактными семьям) в организации.
- 2.3. Разрабатывать и описывать добровольческие вакансии.
- 2.4. Формировать бюджет добровольческой программы.
- 2.5. Проводить очные собеседования, групповые встречи с потенциальными добровольцами (добровольными контактными семьями).
- 2.6. Проводить групповые занятия (обучающие, поддерживающие) для добровольцев (членов добровольных контактных семей).
- 2.7. Заключать договора о добровольческой деятельности, вести базу добровольцев (добровольных контактных семей).
- 2.8. Собирать обратную связь от сотрудников программы укрепления семьи и добровольцев (добровольных контактных семей) по вопросам, касающихся направления.
- 2.9. Участвовать в городских и общероссийских мероприятиях, посвященных теме добровольчества.
- 2.10. Готовить методические материалы по работе с добровольцами (добровольными контактными семьями).
- 2.11. Мониторить зарубежное и отечественное законодательство, регулирующее деятельность добровольцев.
- 2.12. Содействовать в разработке ежегодного плана и планов текущей деятельности программы.
- 2.13. Содействовать руководителям программ в реализации грантовой и проектной деятельности.

- 2.14. Знать и соблюдать методы и технологии кейс-менеджмента (управление случаем), согласно «Национальной концепции оказания услуг семьям и детям в рамках программ укрепления семьи Российский комитет «Детские деревни- SOS», «Технологии управления случаем в рамках Укрепления семьи. Национальный стандарт».
- 2.15. Подготавливать и своевременно передавать Заместителю директора по профилактике социального сиротства и укрепления семьи, руководителю, ответственному за реализацию грантов, отчетную документацию (ежемесячно, не позднее 1 числа месяца, следующего за отчетным месяцем) и необходимые сведения о добровольцах (добровольных контактных семьях) программы профилактики социального сиротства и укрепления семьи.
- 2.16. Участвовать в формировании пакета социальных услуг, а также анализе на инновационность и возможность реализации в рамках программы профилактики социального сиротства и укрепления семьи.
- 2.17. Выполнять дополнительные указания директора, Национального советника по программам укрепления семьи по исполнению должностных обязанностей координатора по работе с добровольцами в рамках принимаемых нормативно-правовых актов Деревни.
- 2.18. Разрабатывать и предоставлять, по требованию директора, Национального советника по программам укрепления семьи, руководителя программы, семейные истории для публичной деятельности программы и Деревни.
- 2.19. Участвовать в процедурах беседы оценки и развития с Заместителем директора по профилактике социального сиротства и укрепления семьи, согласно документу «Беседы оценки и развития (краткое руководство для линейных руководителей и персонала)».

### **3.Права работника**

Координатор по работе с добровольцами имеет право:

- 3.1.Работник имеет право на заключение, изменение и прекращение срочного трудового договора в порядке и на условиях, предусмотренных соответствующими нормами ТК РФ.
- 3.2.Работник имеет право на предоставление ему работы, обусловленной срочным трудовым договором.
- 3.3.Запрашивать и получать необходимую информацию и документы, относящиеся к вопросам его деятельности.

- 3.4. Работник имеет право, после заключения срочного трудового договора, пройти процедуру программы адаптации под руководством Заместителя директора по профилактике социального сиротства и укрепления семьи, руководителя программы, ответственного за реализацию грантов.
- 3.5. Привлекать профильных специалистов для решения возложенных на него обязанностей.
- 3.6. Требовать от руководства оказания содействия в исполнении своих профессиональных обязанностей и осуществлении прав.
- 3.7. Вносить предложения непосредственному руководителю по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей должностной инструкцией обязанностями.
- 3.8. Инициировать проведение собрания междисциплинарной команды с привлечением руководства Деревни, профилирующих специалистов, приглашенных специалистов, отвечающих за охрану и защиту ребенка.
- 3.9. Участвовать в интервизионных группах, с привлечением специалистов региональных программ укрепления семьи.
- 3.10. Участвовать в формировании запроса на получение дополнительных знаний от сотрудников Программы о методах и технологиях социальной работы, работы с добровольцами (добровольными контактными семьями).
- 3.11. Собирать информацию, инициировать и совместно с руководителями и проводить ежемесячные методические собрания с командами региональных программ укрепления семьи в части реализации направления работы с добровольцами (добровольными контактными семьями).
- 3.12. Постоянно повышать квалификацию.
- 3.13. Участвовать в процедуре самооценки программы для отражения деятельности, обзора мероприятий, определения целей и улучшения результатов.
- 3.14. Участвовать в научно-практических и прочих конференциях.
- 3.15. На все предусмотренные законодательством социальные гарантии.
- 3.16. Иные права, предусмотренные трудовым законодательством.

#### **4. Ответственность работника**

Координатор по работе с добровольцами несет ответственность:

- 4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией - в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РФ.

4.2. За причинение материального ущерба работодателю – в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством РФ.

4.3. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности – в пределах, определенных действующим административным, уголовным, гражданским законодательством РФ.

**Эта должностная инструкция отражает только общий объем деятельности и основные задачи и обязанности, касающиеся данной позиции. Она может быть дополнена более детальным определением задач, обязанностей и рабочих планов.**

Настоящая должностная инструкция является основным документом для оценки производственной деятельности работника.

**Срок действия/дата вступления в действие: «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года по «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

**Следующий пересмотр должностных обязанностей: по результатам беседы развития.**

**С должностной инструкцией ознакомлен и экземпляр на руки получил:**

**Подписи:**

\_\_\_\_\_

**Работодатель**

\_\_\_\_\_

**Работник**



«Когда мы рядом» – это не только название проекта, но и ключевая идея направления, основанного на включении семей в добровольческие практики в форме «контактная семья».

«Контактная» семья – это люди, которые являются добровольцами программы укрепления семьи. Они прошли необходимое обучение, подготовлены и готовы оказывать поддержку родителям и детям, которые в ней нуждаются.

### **Как можно помочь?**

Многие семьи программы укрепления семьи говорят о том, что они чувствуют себя изолированными. Они могут жить в удалённых частях города. Или у них ограниченные возможности здоровья. Или у них нет поддержки своего окружения.

### **Что можно сделать?**

Можно вместе сходить в кино, театр, на выставку, загородную прогулку и многое другое. Поделиться своими знаниями, ремеслом и любыми возможностями, что вы располагаете и рады разделить с другими. Содержание конкретных видов поддержки оговаривается индивидуально, при содействии ответственного специалиста по социальной работе. Вы получаете всю необходимую поддержку специалистов на время взаимодействия с семьей, а также участие во всех обучающих онлайн – семинарах/вебинарах организации.

### **Хотите стать «контактной» семьей?**

- Приходите на открытую встречу добровольцев, где организаторы подробно расскажут о проекте и ответят на вопросы участников
- Заполните анкету
- Пройдите индивидуальные очные собеседования со специалистами
- С каждым участником подписывается договор на безвозмездную благотворительную деятельность добровольца
- Все услуги проекта оказываются бесплатно

**ЛИСТ ОКАЗАНИЯ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ УСЛУГ  
КООРДИНАТОРА ПО РАБОТЕ С ДОБРОВОЛЬЦАМИ**

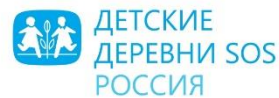
ФИО члена семьи	Договор №	Дата встречи	Время встречи							
<b>ФИО координатора</b>										
<b>Вид услуги</b>	<input type="checkbox"/> Первичная встреча (знакомство) <input type="checkbox"/> Заполнение анкеты участника <input type="checkbox"/> Выявление потребностей контактной семьи <input type="checkbox"/> Обсуждение ожиданий от участия в проекте <input type="checkbox"/> Обсуждение услуг контактных семей <input type="checkbox"/> Обсуждение и составление плана работы контактных семей <input type="checkbox"/> Выход из программы <input type="checkbox"/> другое (укажите, что именно)									
<b>Наименование услуги / причины для встречи</b>	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> </table>									
<b>Итоги и результаты встречи</b>	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> </table>									
<b>Согласованная дата и время следующей встречи:</b>	(если дальше не требуется встреч, объясните почему)									

Подписи: Представитель семьи \_\_\_\_\_

Координатор \_\_\_\_\_



Анкета участника



ФИО	
Возраст	
Образование/специальность	
Место работы	
Семейный статус	
Наличие/количество детей	
Откуда про нас узнали	
Есть ли опыт участия в волонтерских проектах	
Знания, умения, навыки, которыми готовы поделиться	
Ваши ожидания от участия в проекте	
Контактный телефон	
Электронная почта	



Договор N \_\_\_\_  
на безвозмездное выполнение добровольцем работ  
и (или) оказание услуг в интересах благополучателя

г. Санкт-Петербург

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ЧУСО «Детская деревня – SOS Пушкин» (далее Организация), в лице должность ФИО,** действующего на основании Доверенности, с одной стороны, и \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_,  
именуемый(-ая) в дальнейшем «Доброволец», с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны» заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

## 1. Терминология

- 1.1. Доброволец - физическое лицо, осуществляющее благотворительную или иную деятельность в форме безвозмездного выполнения работ, оказания услуг (добровольческая деятельность) в рамках направления «контактные семьи».
- 1.2. «Контактная семья» - это семья, члены которой являются добровольцами программы укрепления семьи. Они прошли необходимое обучение, подготовлены и готовы оказывать поддержку родителям и детям, которые в ней нуждаются.
- 1.3. Благополучатель - лицо, в чьих интересах осуществляет свою безвозмездную деятельность Доброволец.

## 2. Предмет договора

В соответствии с настоящим Соглашением Доброволец обязуется добровольно и безвозмездно участвовать в деятельности Программы профилактики социального сиротства и укрепления семьи, реализуемой на базе Организации (далее – Программа), в рамках которой может выполнять работы и оказывать услуги семьям, находящимся на социальном сопровождении Программы, в соответствии с Планом сотрудничества, являющимся Приложением к настоящему Соглашению (далее – План сотрудничества).

### **3.Права и обязанности сторон**

#### 3.1. Обязанности Добровольца:

- 3.1.1. качественно и в срок выполнять порученную ему работу согласно Плану сотрудничества;
- 3.1.2. не разглашать конфиденциальные сведения об Организации и семьях, находящихся на социальном сопровождении Программы;
- 3.1.3. выполнять работы и оказывать услуги на безвозмездной основе;
- 3.1.4. соблюдать правила Программы, а также правила внутреннего трудового распорядка Организации, технику безопасности;
- 3.1.5. бережно относиться к имуществу Организации;
- 3.1.6. предоставлять Организации отчет о проделанной работе в форме, согласованной с Организацией;
- 3.1.7. уведомлять Организацию о досрочном прекращении своей деятельности не менее чем за 10 рабочих дней до момента прекращения работ по добровольческой деятельности;
- 3.1.8. не договариваться с лицами, находящимися на сопровождении Программы, или любыми иными лицами об оказании дополнительной помощи от имени Организации без согласования со специалистом по социальной работе;
- 3.1.9. не совершать действий, наносящих вред, а также оскорбляющих честь и достоинство лиц, находящихся на социальном сопровождении Программы.
- 3.1.10 предоставлять по запросу Организации необходимые документы: справка об отсутствии судимости, справка о состоянии здоровья.

#### **4.Обязанности Организации:**

- 4.1.создать условия для безопасного и эффективного труда Добровольца;
- 4.2.принимать меры по повышению информированности Добровольца, а также повышению квалификации в сфере его непосредственных обязанностей, оказывать консультативную помощь;
- 4.2.1.допускать Добровольца к интересующим его мероприятиям, проводимым Организацией (тренинги, акции, семинары и т.д.);
- 4.2.2.по просьбе Добровольца давать ему характеристику или рекомендации;
- 4.2.3.вести необходимую документацию по осуществлению добровольческой деятельности.

#### 4.3.Права Добровольца:

- 4.3.1. привлекать в ряды добровольцев новых людей;
  - 4.3.2. посещать мероприятия по повышению квалификации в сфере его непосредственных обязанностей;
  - 4.3.3. участвовать во внутренних мероприятиях Организации;
  - 4.3.4. получать консультацию по вопросам, возникающим в ходе работы в Организации, у ее сотрудников;
  - 4.3.5. вносить предложения по изменению/дополнению Плана сотрудничества.
- 4.4. Права Организации:
- 4.4.1. разрабатывать и проводить специальные обучающие программы, тренинги для добровольцев;
  - 4.4.2. назначать координатора по работе с добровольцами (иное уполномоченное лицо) от лица Организации, ответственного за решение возникающих у Добровольца вопросов, связанных с выполняемой деятельностью;
  - 4.4.3. проверять деятельность Добровольца;
  - 4.4.4. отстранять от работы Добровольца, нарушающего настоящий Договор, правила и инструкции Программы; а также в случае неисполнения им деятельности, указанной в Плане сотрудничества, без предварительного согласования с координатором.

## **5. Срок действия договора, его изменение и расторжение**

- 5.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания обеими Сторонами.
- 5.2. Настоящий договор заключён сроком до \_\_\_\_\_.
- 5.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору должны быть оформлены в письменном виде и подписаны Сторонами. С момента подписания Сторонами они становятся неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 5.4. В случае отсутствия активного сотрудничества добровольца с Организацией без предварительного предупреждения в течение трех и более месяцев Договор считается расторгнутым. Продолжение деятельности в рамках Программы будет возможно только после перезаключения Договора.

## 6. Ответственность сторон

6.1. Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 7. Прочие условия

7.1. Доброволец соглашается с тем, что Организация имеет право собирать, систематизировать, хранить, уточнять, обезличивать и использовать персональные данные его и членов его семьи, полученные Организацией в ходе исполнения настоящего Соглашения.

7.2. Доброволец соглашается с тем, что Организация имеет право обмениваться информацией, включая персональные данные членов его семьи, полученной в результате сотрудничества Сторон, между специалистами и партнерами Организации в рамках договоров (соглашений) о сотрудничестве с партнерскими организациями.

7.3. Семья соглашается с тем, что Организация вправе использовать по своему усмотрению результаты фото- и видеосъемки мероприятий с участием семьи Добровольца на сайте Детские деревни SOS Россия.

7.4. Каждая из Сторон обязуется письменно информировать другую Сторону в случае изменения сведений, указанных в пункте 6 настоящего Договора.

7.5. Настоящее соглашение составлено в 2-х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

## 8. Адреса и реквизиты сторон:

Наименование организации Адрес Реквизиты	Ф.И.О. _____
	_____
Подпись: _____	Паспорт серия ____ № _____
	Выдан (кем, когда) _____
	_____
	Адрес регистрации _____
	_____
	Контактный телефон _____
	_____ / _____
	Подпись

**Приложение**

**к Договору \_\_\_ на безвозмездное выполнение добровольцем работ  
и (или) оказание услуг в интересах благополучателя**

**№ \_\_\_ от \_\_\_\_\_**

г.Санкт-Петербург

«    » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**План сотрудничества**

\_\_\_\_\_  
*(Ф.И.О. Добровольца)*

**с программой профилактики социального сиротства и укрепления семьи  
ЧУСО «Детская деревня-SOSПушкин»**

<b>№</b>	<b>Наименования мероприятия</b>	<b>Ф.И.О. благополучателя, № кейса</b>	<b>Срок</b>	<b>Отметка о выполнении</b>

**Ф.И.О. координатора**

\_\_\_\_\_

**Контактные данные (раб.тел, эл.почта)**

**Добровольца** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*подпись Ф.И.О. Добровольца*

АКТ ОБ ОКАЗАНИИ БЕЗВОЗМЕЗДНЫХ РАЗОВЫХ УСЛУГ

Дата: _____	г. Санкт-Петербург
-------------	--------------------

ФИО добровольца, оказавшего услугу, \_\_\_\_\_  
(ФИО полностью)

Программа укрепления семьи, направление «Контактные семьи»

Получатель(-ли) услуги:

ФИО полностью	Количество детей на попечении	Кем является по отношению к ребенку/детям	Подпись

Описание услуги

Наименование услуги	Место проведения	Время оказания

*Даю согласие на обработку, хранение и использование персональных данных, фото, видео материалов, в том числе передачу их третьим лицам и организациям согласно заключенным договорам с ЧУСО "Детская деревня SOS Пушкин", а также обязуюсь не разглашать конфиденциальную информацию об организации, ее сотрудниках и подопечных.*

*Предупрежден(а) о том, что в случае нарушения данного положения наступает ответственность в соответствии с 152-ФЗ «О персональных данных».*

*Настоящий акт составлен в соответствии с федеральным законом «О добровольчестве (волонтерстве)».*

Подпись добровольца, оказавшего услугу: \_\_\_\_\_

Руководитель программы: \_\_\_\_\_ (подпись, печать)  
(или иное уполномоченное лицо)

**Обязательство  
о неразглашении персональных данных**

г. Санкт-Петербург

« » 2020 г.

Я, \_\_\_\_\_  
(ФИО - полностью)

---

---

предупрежден(а), что на период прохождения добровольческой практики и/или исполнения волонтерской функции, на основании договора, мне будет предоставлен допуск к персональным данным клиентов ЧУСО «Детская деревня-SOS Пушкин», а также к персональным данным, содержащимся в документах, полученных из других организаций, в обращениях граждан и иных субъектов персональных данных.

Настоящим я добровольно принимаю на себя следующие обязательства:

1. Не разглашать третьим лицам персональные данные работников, клиентов ЧУСО «Детская деревня-SOS Пушкин», а также персональные данные, содержащиеся в документах, полученных из других организаций, в обращениях граждан и иных субъектов персональных данных, которые мне доверены (будут доверены) или станут известными в связи с выполнением должностных обязанностей.

2. Не передавать и не раскрывать третьим лицам персональные данные работников, клиентов ЧУСО «Детская деревня-SOS Пушкин», а также персональные данные, содержащиеся в документах, полученных из других организаций, в обращениях граждан и иных субъектов персональных данных, которые мне доверены (будут доверены) или станут известными в связи с выполнением должностных обязанностей.

3. В случае попытки третьих лиц получить от меня персональные данные работников, клиентов ЧУСО «Детская деревня-SOS Пушкин», а также персональные данные, содержащиеся в документах, полученных из других организаций, в обращениях граждан и иных субъектов персональных данных, сообщать непосредственному руководителю.

4. Не использовать персональные данные работников, клиентов ЧУСО «Детская деревня-SOS Пушкин», а также персональные данные,

содержащиеся в документах, полученных из других организаций, в обращениях граждан и иных субъектов персональных данных, с целью извлечения выгоды.

5. Выполнять требования нормативных правовых актов, регламентирующих вопросы защиты персональных данных.

6. После прекращения права на допуск к персональным данным работников, клиентов ЧУСО «Детская деревня-SOS Пушкин», а также к персональным данным, содержащимся в документах, полученных из других организаций, в обращениях граждан и иных субъектов персональных данных, не разглашать и не передавать третьим лицам известные мне персональные данные.

Я предупрежден(а), что в случае нарушения данного обязательства буду привлечен(а) к дисциплинарной ответственности и/или иной ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации.

---

(фамилия, инициалы)

---

(подпись)



**СОГЛАСИЕ**  
**на получение и обработку персональных данных**

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020г.

Я \_\_\_\_\_,  
 паспорт серии \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

проживающий(ая) по адресу: \_\_\_\_\_

разрешаю Частному учреждению социального обслуживания «Детская деревняSOS-Пушкин» (далее – Детская деревняSOS-Пушкин) при подготовке отчетов для Фонда президентских грантов, региональных субсидий, информационной рассылке в рамках сотрудничества с компанией «ИКЕА» и их использование в информационных материалах при соблюдении конфиденциальности персональных данных принимать, а также хранить и обрабатывать, систематизировать, уточнять (обновлять, изменять), комбинировать, блокировать, уничтожать следующие мои персональные данные: фамилия, имя, отчество, дата, месяц, год рождения, паспортные данные, контактные телефоны, данные о членах семьи (степень родства, ФИО, дата рождения), адрес регистрации, адрес фактического проживания.

Настоящее согласие дано на получение и обработку персональных данных, необходимых для заполнения анкеты, для ведения листа оказания индивидуальных услуг координатора по работе с добровольцами, для ведения листа индивидуальной встречи психолога, для заключения договора на безвозмездное выполнение добровольцем работ и (или) оказание услуг в интересах благополучателя (вместе с приложением о плане сотрудничества), для заполнения обязательства о неразглашении персональных данных, для заполнения согласия на передачу персональных данных третьим лицам, для разрешения на использование фото- и видеоматериалов, для ведения листа учета групповых занятий, для ведения дневника специалиста, для оказания юридической помощи, в том числе составления различных юридических документов, для случаев экстренной связи.

Настоящее согласие действует в период действия Соглашения о сотрудничестве и в течение 1 (одного) года после его прекращения и может быть отозвано путем направления заказным письмом письменного уведомления о его отзыве.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ подпись/ФИО

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

Разрешение на использование фото- и видеоматериалов

«\_\_»\_\_\_\_\_202 г.

г. Санкт-Петербург

Я, \_\_\_\_\_ разрешаю фотосъемку и видеосъемку своей семьи и детей, размещение фотографий в новостной ленте на сайте [www.sos-dd.ru](http://www.sos-dd.ru), в официальных группах в социальных сетях РК «Детские деревни-SOS», в группе ППСиУС vk.com/fondprof, при подготовке отчетов для Фонда президентских грантов, региональных субсидий, информационной рассылке в рамках сотрудничества с компанией «ИКЕА» и их использование в информационных материалах при соблюдении конфиденциальности персональных данных.

\_\_\_\_\_( )  
*подпись* *расшифровка подписи*

**Согласите на передачу  
персональных данных третьим лицам**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

Я, \_\_\_\_\_, паспорт  
серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_

проживающий(ая) по адресу: \_\_\_\_\_,  
разрешаю Частному учреждению социального обслуживания «Детская  
деревня–SOS Пушкин», в связи с заключением договора на безвозмездное  
выполнение добровольцем работ и (или) оказание услуг в интересах  
благополучателя, направленным на развитие семейного добровольчества в  
форме «Контактные семьи», осуществлять передачу третьим лицам  
следующих моих персональных данных:

Наименование учреждения	Перечень персональных данных	Согласен/ подпись
Комитет по социальной политике Санкт-Петербурга  Фонд Президентских грантов	Фамилия, имя, отчество	
	Дата, месяц, год рождения	
	Паспортные данные	
	Адрес регистрации	
	Адрес фактического проживания	
	Данные о членах семьи (степень родства, ФИО, дата рождения)	
	Контактные телефоны	

Перечень действий с персональными данными, на совершение которых  
дается согласие, общее описание используемых оператором способов  
обработки персональных данных (с использованием информационных  
систем и без их использования), указано в Положении по защите  
персональных данных, с которым я ознакомлен(а):

\_\_\_\_\_ ФИО

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202 г.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Алания Д. А. Сущность социального сиротства и его профилактика в государственном управлении // Актуальные исследования. 2020. №6 (9). С. 62-64. URL: <https://apni.ru/article/535-sushchnost-sotsialnogo-sirotstva-i-ego-profila> (дата обращения: 26.09.2020)
2. Виртуальная выставка «Волонтерское движение» URL: <http://www.library.fa.ru/exhib.asp?id=252> (дата обращения: 18.09.2020)
3. Как организовать работу добровольцев в НКО. Часть 2: Сопровождение работы добровольцев. Под общ. ред. В.А. Лукьянова и С.Р. Михайловой. СПб: ООО «МультиПроджектСистемСервис», 2012. - 32 с.
4. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года. Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-р
5. Концепция развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года. Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2018 г. № 2950-р
6. Лукьянов В.А. Организация работы с добровольцами. Благотворительное общество « Невский Ангел»; «Центр международных гуманитарных связей»
7. Методическое пособие по кейс-менеджменту. Составители: Сибур, Формула хороших дел совместно с благотворительной организацией Детские деревни — SOS
8. Организация волонтерской (добровольческой) деятельности в некоммерческой организации. Автор-составитель. А.В. Ковтун, А.А. Соколов, А.П. Метелев. Под ред. Т.Н. Арсеньевой. - 74 с.
9. Практическая библиотечка координатора добровольцев: сборник методических и практических рекомендаций, выпуск 1: в 25 ч. Ч.15: Как организовать работу с добровольцами. Принципы и практика (Часть 1 «Климат или что нужно сделать, чтобы не получилось парникового

эффекта»). Авторы Д.Ю. Латыпова, А.Г.Синеглазова, К.А.Спиридонова, Д.А.Спиридонов, А.М.Цуриков. СПб: ООО «МультиПроджектСистемСервис» - 40 с.

10. Практики деятельности волонтерских организаций в сфере профилактики социального сиротства, реализации программ социализации воспитанников и выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Методические материалы А.В. Серкина, М.В. Рыльникова, И.А. Козленкова (под ред. Е.Л. Альшанской, М.С. Ивашовой) Москва, 2020 г. - 94 с.
11. Семейное волонтерство Теоретические основы и методики создания и управления группами. Составители: команда волонтерства Мими Цымбалиста Шмуэли, Лиора Арнон, Мейрав Леви, Ронит Бар. URL: <http://pdf.knigi-x.ru/21raznoe/162111-1-semeynoe-volonterstvo-teoreticheskie-osnovi-metodiki-sozdaniya-upravleniya-gruppami-sostaviteli-komanda.php> (дата обращения: 08.09.2020)
12. Семейная книга добрых дел Автор-составитель Яшкина О.А. Авторы материалов: сотрудники организации, партнерские СО НКО, семьи добровольцы. Санкт-Петербург, 2020г. - 32 с.
13. Федеральный закон от 11 августа 1995 г. N 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)». (С изменениями и дополнениями от: 21 марта, 25 июля 2002 г., 4 июля 2003 г., 22 августа 2004 г., 30 декабря 2006 г., 30 декабря 2008 г., 23 декабря 2010 г., 5 мая 2014 г., 5 февраля 2018 г.)
14. Шалаева С.Л. Зарубежные социальные практики в семейной политике. Текст научной статьи по специальности «Социологические науки» URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/zarubezhnye-sotsialnye-praktiki-v-semeynoy-politike> (дата обращения: 15.09.2020)
15. Юнайтед Уэй Интернэшнл «Добровольцы: Как их найти. Как их удержать Второе издание. Ванкуверский центр добровольцев. Руководитель публикации и редактор пересмотренного издания Рой Кроу.

