

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ЦЕНТР ПО РАБОТЕ С ДЕТЬМИ И МОЛОДЕЖЬЮ И
РАЗВИТИЯ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
«ЕДИНСТВО ДЕЙСТВИЙ»



**Методическое пособие для волонтера
Автономная некоммерческая организация
Центр «Единство Действий»**

Х. Кубанский 2026

Содержание

1. Введение.....	3
2. Кто такой волонтер.....	3
3. Как проходит первая смена.....	4
4. Правила общения с участниками.....	5
5. Нестандартные ситуации и безопасность.....	5
6. Волонтерская книжка и мотивация.....	6
7. Работа в команде.....	7
8. Продвижение волонтерской деятельности.....	7
9. Правовые аспекты.....	8
10. Приложения (заявление, отчет, чек-листы).....	9
11. Контактная информация организации.....	10

1. Введение

Это пособие — ваш навигатор в волонёрской деятельности АНО «Единство Действий». Оно поможет понять, как устроена работа в нашей команде, какие задачи вы можете выполнять, как вести себя на мероприятиях и что делать в нестандартных ситуациях.

Наша миссия — объединять детей, молодёжь и взрослых вокруг общественно полезных дел, развивать добровольчество и формировать активную гражданскую позицию. Логотип с тремя руками символизирует единство, поддержку и действие — именно эти ценности лежат в основе нашей работы.

2. Кто такой волонёр

2.1. Определение

Волонёр (доброволец) — человек, который добровольно и безвозмездно участвует в деятельности, полезной обществу. В АНО «Единство Действий» волонёры помогают в организации мероприятий, работе с детьми и молодёжью, социальных проектах и просветительских акциях.

2.2. Принципы волонёрства

Принцип	Что значит на практике
Добровольность	Вы участвуете по своему желанию; никто не вправе принуждать вас
Безвозмездность	Вы не получаете оплату за свою деятельность (но можете получать благодарности, сувениры, документы)
Ответственность	Вы отвечаете за порученное дело и соблюдаете договорённости
Уважение	Вы относитесь к участникам и коллегам вежливо, независимо от возраста и статуса
Развитие	Волонёрство — это способ прокачать навыки: общение, командную работу, организацию

2.3. Права волонёра

- Получать чёткую задачу, информацию о времени, месте и условиях.
- Задавать вопросы и уточнять непонятное.
- Отказаться от задачи, если она противоречит закону или безопасности.
- Получать поддержку и обратную связь от координатора.
- Отдыхать во время смены (об этом обычно договариваются заранее).
- Получать документы, подтверждающие участие (благодарность, запись в волонёрскую книжку).

2.4. Обязанности волонтера

- Вовремя приходить и предупреждать об опоздании.
- Выполнять порученное дело добросовестно.
- Соблюдать правила организации и требования безопасности.
- Не оставлять участников без присмотра, если это входит в вашу задачу.
- Сообщать координатору о любых проблемах и инцидентах.
- Бережно относиться к имуществу организации.

3. Как проходит первая смена

3.1. Что нужно сделать до мероприятия

Чек-лист для новичка:

- Уточните у координатора: **что** за мероприятие, **где**, **когда**, **во сколько** нужно прийти.
- Узнайте свою задачу: что именно вы будете делать.
- Уточните форму одежды и дресс-код (если есть).
- Узнайте, кто ваш наставник или координатор на смене.
- Возьмите с собой: паспорт (по необходимости), заряженный телефон, воду, удобную одежду по погоде.
- При необходимости — перекус, сменную обувь.
- Изучите программу мероприятия заранее, чтобы знать тайминг.
- Лягте спать пораньше — длинная смена требует сил.

3.2. По прибытии

1. Придите за 15–20 минут до начала.
2. Найдите координатора и отметьтесь.
3. Получите бейдж, форму или инвентарь, если предусмотрено.
4. Уточните финальные детали: где зона вашей работы, где туалет, где штаб, куда обращаться в случае вопросов.
5. Пройдите короткий инструктаж по безопасности.

3.3. Во время смены

- Будьте на связи: держите телефон включённым.
- Не отлучайтесь с рабочего места без предупреждения координатора.
- Делайте своё дело внимательно, не отвлекайтесь на постороннее.
- Если задача закончилась — сообщите координатору и спросите, чем помочь.
- Фиксируйте происходящее (фото, заметки), если это входит в задачу.

3.4. После смены

- Верните инвентарь и бейдж.
- Поделитесь с координатором, как прошло: что получилось, с чем возникли сложности.
- Получите обратную связь и документы (при необходимости).
- Запишите в волонтёрскую книжку (или передайте данные для оформления).

4. Правила общения с участниками

4.1. Общие принципы

- **Вежливость и доброжелательность.** Улыбка и спокойный тон решают большинство проблем.
- **Уважение личных границ.** Не прикасайтесь к людям без необходимости, не читайте нотации, не навязывайте помощь.
- **Равное отношение.** Одинаково доброжелательно относитесь ко всем, независимо от возраста, внешности и происхождения.
- **Ясность.** Говорите понятно, коротко, без сложных терминов.

4.2. Как общаться с детьми

- Спуститесь на уровень ребёнка (присядьте), говорите спокойным голосом.
- Используйте понятные слова и простые инструкции.
- Хвалите за успехи, поддерживайте при неудачах.
- Не оставляйте ребёнка без присмотра в местах, где это опасно.
- Если ребёнок плачет или испуган — отвлеките, позовите координатора или наставника.
- Не обсуждайте с посторонними личную информацию о детях.

4.3. Как общаться со взрослыми участниками

- Обращайтесь на «вы», если иное не предусмотрено форматом.
- Выслушивайте просьбы внимательно, не перебивая.
- Если не знаете ответ — честно скажите и перенаправьте к координатору.
- Спокойно реагируйте на претензии: выслушайте, извинитесь за неудобство, предложите решение или обратитесь к старшему.

4.4. Поведение в конфликтной ситуации

Золотое правило: **вы не решаете конфликт сами — вы передаёте его организатору.**

1. Сохраняйте спокойствие, не повышайте голос.
2. Выслушайте обе стороны, если это безопасно.
3. Не принимайте чью-то сторону на месте.
4. Привлеките координатора или наставника.
5. Запишите суть происшествия (что, когда, кто) — это поможет разобраться.

5. Нестандартные ситуации и безопасность

5.1. Если участник потерялся

1. Не паникуйте.
2. Осмотрите ближайшую зону.
3. Сообщите координатору (он поднимет тревогу по всем каналам).
4. Действуйте по инструкции мероприятия (обычно есть регламент поиска).
5. Не распространяйте панику среди других участников.

5.2. Если произошла травма

1. Обеспечьте безопасность: остановите опасное действие.
2. Оцените состояние пострадавшего.
3. При лёгких случаях — вызовите медицинского сотрудника или дежурного.
4. При серьёзной травме — вызовите **скорую помощь (112 или 103)** и сообщите координатору.

5. Не перемещайте пострадавшего без необходимости, не давайте лекарств, не оказывайте помощь, если не обучены.
 6. Зафиксируйте время и обстоятельства происшествия.
- 5.3. При пожаре или эвакуации
1. Сообщите координатору и следуйте его указаниям.
 2. Эвакуируйтесь по плану, помогайте участникам.
 3. Не берите вещи, не создавайте давку.
 4. Соберите группу в точке сбора и сверьте всех по списку.
- 5.4. При жалобе или претензии
1. Выслушайте спокойно.
 2. Извинитесь за неудобство (даже если не считаете себя виноватым — извинение за ситуацию, а не за себя).
 3. Предложите решение или передайте вопрос координатору.
 4. Запишите контакт и суть жалобы.
- 5.5. Контакты экстренных служб

Служба	Телефон
Единый номер экстренных служб	112
Скорая помощь	103
Пожарная охрана	101
Полиция	102

Контакты АНО «Единство Действий» для волонтеров:

Е-mail: EDINSTVODEISTVY@YANDEX.RU

Координатор смены: [ВСТАВЬТЕ ДАННЫЕ]

Штаб мероприятия: +7 (938) 041-01-00

6. Волонтерская книжка и мотивация

6.1. Зачем нужна волонтерская книжка

Личная книжка волонтера (или электронный аналог) фиксирует вашу добровольческую деятельность: мероприятия, количество часов, полученные благодарности. Она может пригодиться:

- при поступлении в вуз (дополнительные баллы за волонтерство — условия уточняйте);
- при трудоустройстве (показывает активность и ответственность);
- для участия в конкурсах и грантах;
- просто как память о ваших делах.

6.2. Как фиксировать участие

После каждого мероприятия сообщите координатору свои данные (ФИО, даты, название мероприятия, часы), чтобы он внёс запись. Следите, чтобы записи были актуальными.

6.3. Как оставаться мотивированным

- Начинаяте с небольших задач — не берите всё сразу.
- Выбирайте сферы, которые вам интересны (работа с детьми, организация, творчество, медиа).
- Делитесь опытом с другими волонтерами, находите единомышленников.
- Отмечайте свои достижения и развивающиеся навыки.
- Помните: даже маленькое дело меняет чью-то жизнь к лучшему.

7. Работа в команде

7.1. Распределение ролей

Роль	Обязанности
Координатор	Ставит задачи, следит за сроками, решает конфликты, отвечает за безопасность
Наставник	Помогает новичкам, объясняет нюансы, поддерживает мотивацию
Волонтер-организатор	Отвечает за конкретный участок (регистрация, навигация, медиа)
Волонтер-исполнитель	Выполняет задачи по инструкции, помогает там, где нужно

7.2. Как сотрудничать

- **Слушайте и уточняйте.** Если задача непонятна — спросите сразу.
- **Делитесь информацией.** Если узнали что-то важное — сообщите команде.
- **Помогайте друг другу.** Если видите, что коллега перегружен — предложите помощь.
- **Соблюдайте договорённости.** Если обещали что-то сделать — сделайте.

7.3. Как решать конфликты в команде

1. **Не обсуждайте проблему публично.** Поговорите наедине.
2. **Слушайте обе стороны.** Дайте каждому высказаться.
3. **Ищите решение, а не виноватого.** Что можно сделать, чтобы ситуация не повторилась?
4. **Привлекайте координатора,** если не можете договориться.

8. Продвижение волонтерской деятельности

8.1. Каналы продвижения

- **Соцсети.** Публикуйте фото и видео с мероприятий, рассказывайте о своих впечатлениях.
- **Чаты и группы.** Делитесь информацией в чатах волонтеров, учебных заведениях, молодёжных сообществах.
- **Офлайн-продвижение.** Раздавайте флаеры, рассказывайте о волонтерстве на встречах и лекциях.
- **Партнёрства.** Предлагайте сотрудничество школам, колледжам, вузам,

молодёжным центрам.

8.2. Контент для продвижения

- **Истории волонтеров.** Рассказывайте о своём опыте: что делали, чему научились, что запомнилось.
- **Фото и видео.** Делитесь яркими моментами (с согласия участников).
- **Инструкции и советы.** Как стать волонтером, как подготовиться к смене, как не выгореть.
- **Анонсы мероприятий.** Рассказывайте о предстоящих событиях и приглашайте друзей.

8.3. Роль волонтера в продвижении

- **Будьте амбассадором.** Рассказывайте о волонтерстве честно и с энтузиазмом.
- **Делитесь ссылками.** На сайт, соцсети, формы регистрации.
- **Предлагайте идеи.** Если знаете, как лучше рассказать о проекте — поделитесь с координатором.

9. Правовые аспекты

9.1. Нормативная база

Деятельность волонтеров в России регулируется:

- **Федеральным законом от 11.08.1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)».**
- **Трудовым кодексом РФ** (в части, не противоречащей волонтерской деятельности).
- **Локальными актами организации** (положения, регламенты, инструкции).

9.2. Договор с волонтером

АНО «Единство Действий» заключает с волонтерами **договор о добровольческой деятельности**, в котором фиксируются:

- цели и задачи деятельности;
- права и обязанности сторон;
- порядок взаимодействия и отчетности;
- условия компенсации расходов (если предусмотрено).

9.3. Персональные данные

Волонтер даёт согласие на обработку персональных данных (ФИО, контакты, фото) для:

- учёта волонтерской деятельности;
- оформления документов (благодарности, книжки);
- публикации фото и видео в соцсетях (с согласия).

9.4. Ответственность

Волонтер несёт ответственность за:

- соблюдение правил безопасности;
- сохранность имущества организации;
- неразглашение конфиденциальной информации.

10. Приложения

Приложение 1. Заявление волонтера

Я, _____ (ФИО),

паспорт: _____, выдан _____,

телефон: _____, e-mail: _____,

выражаю желание участвовать в добровольческой деятельности

в качестве волонтера АНО «Единство Действий».

Ознакомлен(а) с правилами и обязанностями волонтера.

Дата: _____ Подпись: _____

Приложение 2. Бланк отчета волонтера

Поле	Заполнение
ФИО волонтера	
Дата и место смены	
Название мероприятия	
Выполненная задача	
Количество часов	
Что получилось хорошо	
С какими трудностями столкнулся	
Предложения по улучшению	
Подпись	

Приложение 3. Чек-лист подготовки к смене

- Уточнены время, место, задача
- Уточнён дресс-код и форма
- Известен координатор
- С собой: паспорт, телефон, вода
- Изучена программа мероприятия
- Обеспечен достаточный отдых перед сменой

11. Контактная информация организации

Наименование: Автономная некоммерческая организация Центр по работе с детьми и молодёжью и развития волонёрской деятельности «Единство Действий»

Юридический адрес: Краснодарский край, муниципальный район Белореченский, сельское поселение Пшехское, хутор Кубанский

E-mail: EDINSTVODEISTVY@YANDEX.RU

ИНН: 2365038110

КПП: 236501001

Р/с: 40703810312010819843 в ПАО «Совкомбанк» (г. Москва)

К/с: 30101810445250000360

БИК: 044525360