

Рекомендации для волонтеров

Мы собрали небольшой свод правил для волонтеров, основанный на многолетнем опыте работы в сфере добровольчества. Соблюдение этих простых норм и рекомендаций поможет всем участникам доброго дела — организаторам, волонтерам, гостям, партнерам и пр. — чувствовать себя комфортно во время взаимодействия.

Подготовка к мероприятию

- Заранее свяжитесь с организатором, чтобы узнать детали о том, когда, ко сколько и как добраться до места проведения мероприятия.
- Уточните у организатора, нужно ли что-то брать с собой из еды/воды, сменной одежды, дополнительного инвентаря.
- Если предполагается предварительное обучение, не забудьте выяснить детали его проведения.
- Составьте маршрут до места назначения заранее и постарайтесь не опаздывать.
- Проверьте погоду в день мероприятия: при необходимости возьмите с собой зонт, сменную обувь на случай слякоти, теплую одежду, шапку и перчатки на случай сильного холода, солнцезащитные средства, средства защиты от насекомых и т.д.
- Скачайте в [AppStore](#) | [Google Play](#) мобильное приложение Добро.рф, чтобы отметить на мероприятии (пройти чек-ин).
- Если у вас изменились планы и вы не сможете присоединиться к мероприятию, обязательно предупредите об этом организатора, чтобы успели найти замену на ваше место (не позднее чем за 3–7 дней для мероприятия численностью до 100 волонтеров, за 14–20 дней для мероприятия численностью до 500 волонтеров, за 1–2 месяца до мероприятия численностью свыше 500 волонтеров).

Внешний вид

- Опрятный внешний вид также важен для волонтера. Одежда должна быть чистая и выглаженная, волосы должны быть вымыты и причесаны.
- Рекомендуется минимум украшений: допускаются маленькие сережки и спортивные часы.
- Если волонтерской программой мероприятия предусмотрена экипировка для волонтеров, необходимо пребывать на мероприятии в выданной форме.
- Обязательно носите выданную экипировку во время смен и в других случаях исполнения обязанностей волонтера. Не носите экипировку вне смен, за исключением пути к месту мероприятия и обратно.
- Не изменяйте внешний вид экипировки во время проведения мероприятия (не укорачивайте, не растягивайте, не подворачивайте, не приталивайте), при этом можно выполнять подгонку экипировки по росту/размеру.
- Не передавайте без разрешения организатора возмездно или безвозмездно экипировку третьим лицам, не оставляйте ее без присмотра.

Поведение на площадке

- Действуйте на благо интересов мероприятия и команды, стремитесь к повышению своей эффективности и исполнению обязанностей на высшем уровне.
- Заботьтесь об имидже волонтеров и престиже добровольческого движения, не совершайте никаких действий, несовместимых с положительным образом волонтера.

- Доброжелательно, вежливо и корректно взаимодействуйте с организаторами и участниками мероприятия.
- Бережно относитесь к природе, имуществу и материальным ценностям, предоставляемым вам в рамках сервисов и рабочих смен.
- Не посещайте и не фотографируйте запретные зоны объекта, кроме обозначенных на аккредитации либо оговоренных организатором.
- Не разглашайте конфиденциальную информацию, которую вы узнали в ходе волонтерской деятельности, и не используйте эту информацию для своей собственной выгоды.
- Во время смены и/или на объекте не занимайтесь посторонней деятельностью, не связанной с участием в мероприятии в качестве волонтера, не совершайте личных деловых встреч и переговоров, не демонстрируйте и не распространяйте рекламные материалы, не организовывайте и не участвуйте в маркетинговых акциях по продвижению товаров и услуг.

Использование аккредитации

Если вам как волонтеру организатор предоставил аккредитацию или другие средства доступа (пропуска, брелоки, браслеты и др.), учитывайте, что данные устройства являются важнейшими элементами безопасности при проведении мероприятия:

- В течение всего периода пребывания на мероприятии, в процессе его подготовки и проведения носите аккредитационную карту на шее лицевой стороной наружу поверх всей одежды.
- Предъявляйте представителям службы безопасности аккредитацию, пропуск, браслет и любое другое средство доступа при проходе на объект и в зоны ограниченного посещения.
- Ни в коем случае не одалживайте и не передавайте свою аккредитацию, пропуск или иное средство доступа кому-либо, включая друзей и родственников.
- Не использует аккредитацию для прохода на объекты вне рабочего расписания с целью просмотра мероприятий и другой, не связанной с исполнением обязанностей волонтера, целью.
- Не фотографируйте и не размещайте в открытом доступе фотографии аккредитации, пропусков для предотвращения их подделки и незаконного использования.

Взаимодействие со СМИ и поведение в соцсетях

- Без согласования с организатором не давайте интервью и комментарии СМИ, не участвует в публичных акциях в качестве волонтера мероприятия. Все запросы на комментарии или интервью перенаправляйте организатору волонтерской деятельности.
- Без разрешения организатора и оргкомитета не сообщайте СМИ и не размещайте в социальных сетях какие-либо данные о мероприятии, участниках, гостях, партнерах, спонсорах, клиентах и других вовлеченных сторонах, кроме данных, опубликованных на официальных ресурсах оргкомитета.
- В изложении информации руководствуйтесь интересами мероприятия и заботьтесь о его имидже.
- Рассказывайте о своей волонтерской деятельности от своего имени и в общих чертах, избегая деталей, защищенных политикой конфиденциальности.

Взаимодействие с участниками мероприятия

Для сохранения границ личного пространства популярных, высокопоставленных и иных персон, участвующих в мероприятиях, опирайтесь на следующие правила и нормы поведения:

- Не проявляйте навязчивости по отношению к участникам мероприятия, гостям и персоналу.
- Не просите автографов, фотографий и сувениров у участников, гостей и персонала.
- Не фотографируйте VIP-персон и других участников мероприятия без их просьбы и ведома, если это не входит в ваши функциональные обязанности как волонтера.
- Не распространяйте и не обсуждайте в общественных местах информацию о предпочтениях, привычках, особенностях поведения, нестандартных и конфликтных ситуациях участников мероприятия, проявленных в ходе его подготовки и проведения.

Волонтерам строго запрещено

- Приносить, хранить, употреблять и распространять наркотические вещества и любые спиртные напитки (включая пиво), находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения при выполнении волонтерских обязанностей.
- Курить в неположенных местах и будучи в волонтерской форме.
- Употреблять ненормативную лексику.
- Проявлять словесную, физическую, поведенческую агрессию по отношению к другим волонтерам, персоналу, гостям, жителям города и иным людям.
- Причинять вред зеленым насаждениям, представителям животного мира, объектам культурного и природного наследия.
- Наносить ущерб помещениям, оборудованию и другим материальным ценностям, мусорить.
- Осуществлять иные действия, противоречащие позитивному образу волонтеров.

Регистрация волонтерского опыта

- Используйте мобильное приложение Добро.рф, чтобы пройти чек-ин (регистрация в начале) и чек-аут (отметка в конце) на мероприятии. Отработанные часы будут отправлены организатору для подтверждения.
- Организатор проставит вам волонтерские часы в электронную книжку в течение 60 дней с даты завершения мероприятия. Если за 5-7 дней до истечения этого срока опыт не был зарегистрирован в ЛКВ, пожалуйста, свяжитесь с организатором по телефону или через личные сообщения на сайте.