



ПРОГРАММА
МОБИЛЬНОСТИ

КОДЕКС ВОЛОНТЕРА



КОДЕКС

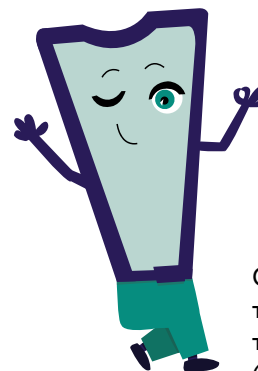
СОБЫТИЙНОГО ВОЛОНТЕРА
ПРОГРАММЫ МОБИЛЬНОСТИ

РАЗРАБОТАНО АССОЦИАЦИЕЙ ВОЛОНТЕРСКИХ ЦЕНТРОВ



ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	5
Словарь	6
Принципы волонтерской деятельности	7
Основные правила	8
Аккредитация	9
Смены	10
Экипировка	10
Здоровье и безопасность	12
Взаимодействие с людьми с инвалидностью	12
Участники мероприятия/VIP, автографы и фото	15
Взаимодействие со СМИ	15
Заключение	16
Справочная информация	17



ПРИВЕТ, ДРУГ!

Сейчас в твоих руках важный документ для любого волонтера. Перед тем как стать частью событийного волонтерства, тебе необходимо внимательно изучить Кодекс волонтера (далее – Кодекс).

Волонтер является лицом события, поэтому ему необходимо соблюдать Кодекс. При любой внештатной ситуации, произошедшей при выполнении волонтерской деятельности, которая не отражена в Кодексе, необходимо незамедлительно сообщить организаторам волонтерской деятельности.

Для определения основных этических норм и правил поведения участников событийного направления Программы мобильности был разработан Кодекс событийного волонтера.

Программа мобильности – это проект, позволяющий обеспечить участие лучших волонтеров Российской Федерации в крупных спортивных, культурных и иных событиях, а также организацию обучающих стажировок в России и в иностранных государствах с целью передачи опыта поддержки гражданских инициатив. Проект реализуется в рамках федерального проекта «Социальная активность» национального проекта «Образование». Оператором проекта является Ассоциация волонтерских центров.

СЛОВАРЬ ВОЛОНТЕРА

СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ, ОТНОСЯЩИХСЯ К СОБЫТИЙНОМУ ВОЛОНТЕРСТВУ:

CHECK-IN – процедура регистрации волонтера при выходе на смену.

CHECK-OUT – процедура, которую проходит волонтер по окончании смены.

БРИФИНГ – мероприятие перед началом смены, в ходе которого волонтерам сообщается важная информация от организаторов.

ДЕБРИФИНГ – беседа с волонтерами по окончании смены для обсуждения основных итогов, обмена впечатлениями и эмоциями с организаторами волонтерской деятельности, а также рефлексия и получение обратной связи для улучшения деятельности;

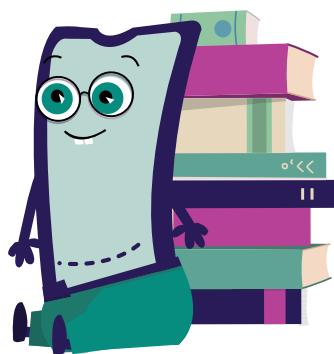
ОБУЧЕНИЕ ВОЛОНТЕРОВ – процесс целенаправленного развития компетенций, теоретической и практической подготовки волонтеров к предстоящему событию и возложенным на них функциям;

СМЕНА – время волонтерской деятельности в течение дня в период подготовки и проведения события;

СОБЫТИЙНЫЙ ВОЛОНТЕР – физическое лицо, оказывающее в свободное от работы (учебы) время безвозмездную помощь в подготовке и проведении какого-либо события без получения денежного или материального вознаграждения (кроме случаев предоставления сервисов и возмещения затрат, связанных с осуществлением добровольческой деятельности);

ТИМ-ЛИДЕР – координатор небольшой группы волонтеров, занимающихся одной задачей. Тим-лидер назначается из числа опытных волонтеров и служит первичным звеном структуры управления волонтерами;

ФУНКЦИЯ – функциональные обязанности волонтера на событии, а также направление деятельности организатора события с определенными задачами и параметрами, в рамках которого действует волонтер, кроме того, «функцией» называют структурное подразделение оргкомитета события, реализующее определенное направление деятельности.



ПРИНЦИПЫ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



ДОБРОВОЛЬНОСТЬ – никто не может быть принужден к занятию волонтерской деятельностью.

Волонтерская деятельность осуществляется по собственной инициативе.



БЕЗВОЗМЕЗДНОСТЬ – волонтерская деятельность не оплачивается и не является альтернативой оплачиваемой работе.



УВАЖЕНИЕ – волонтер уважает достоинство, личностные и культурные особенности всех людей.



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ – волонтер несет ответственность за свою деятельность, ее качество и соблюдение установленных сроков.



САМОСОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ – волонтер всегда открыт для новых знаний и навыков.



ЗДОРОВЫЙ ОБРАЗ ЖИЗНИ – волонтер не курит, не употребляет алкогольные напитки и наркотические вещества во время проведения события, в котором принимает участие в качестве волонтера.

В повседневной жизни волонтер также старается соблюдать данный принцип.



НРАВСТВЕННОСТЬ – волонтер соблюдает морально-этические принципы.



РАВЕНСТВО – волонтер признает равные возможности участия каждого в волонтерской деятельности.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

ЗАПРЕЩЕНО:

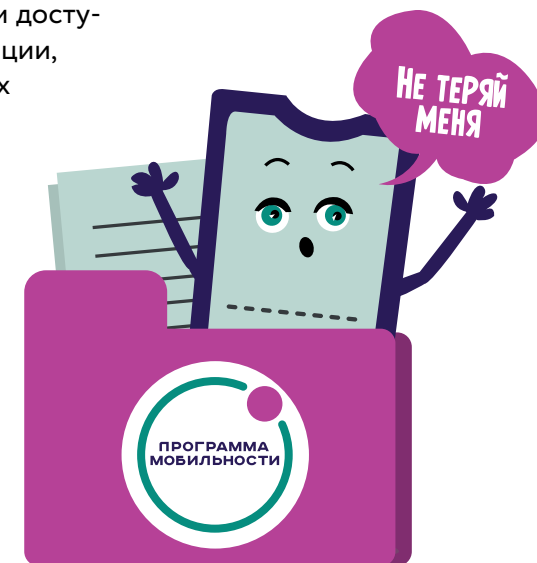
- ✗ приносить, хранить, употреблять и распространять наркотические вещества и любые спиртные напитки (включая пиво), находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения
- ✗ курить в неположенных местах и в волонтерской форме
- ✗ употреблять ненормативную лексику
- ✗ проявлять словесную, физическую, поведенческую агрессию к другим волонтерам, персоналу, гостям, жителям города и иным лицам
- ✗ разглашать конфиденциальную информацию, полученную в ходе волонтерской деятельности
- ✗ причинять вред зеленым насаждениям, представителям животного мира, объектам культурного и природного наследия

АККРЕДИТАЦИЯ

Перед началом события каждый волонтер проходит процедуру аккредитации – получение карточки, подтверждающей роль волонтера на событии.

АККРЕДИТАЦИЯ – важнейший элемент безопасности на объекте. Пожалуйста, носите вашу аккредитационную карточку на шею лицевой стороной наружу поверх одежды.

Если пропуск был потерян или украден, немедленно сообщите об этом организаторам волонтерской деятельности. Не одалживайте и не отдавайте ваш пропуск кому-либо. При нарушении правил использования аккредитации, она будет аннулирована. Не фотографируйте и не размещайте в открытом доступе фотографии аккредитации, пропусков, а также других средств доступа для предотвращения их подделки и незаконного использования.

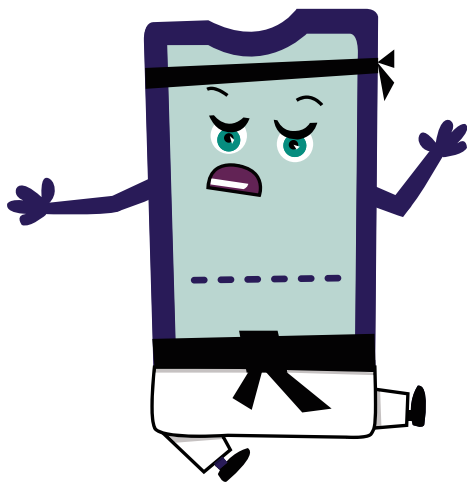


СМЕНЫ

Волонтер осуществляет деятельность в период подготовки и проведения события в соответствии с графиком смен. Важно не пропускать смены, соблюдать время начала и окончания смен, своевременно проходить процедуры регистрации выхода на смену (check-in) и окончания смены (check-out).

Ваши действия в рамках организации и проведения события необходимо согласовывать с тим-лидером, функциональным/функционально-объектовым менеджером волонтеров.

ЭКИПИРОВКА



Волонтерская экипировка является визуальным отличительным знаком принадлежности к команде организаторов события и сигналом того, что к нему можно обратиться за помощью. Поэтому необходимо соблюдать правила использования экипировки:

- обязательно носить экипировку во время смен и в иных случаях исполнения обязанностей волонтера;
- не носить экипировку вне смен, за исключением пути к месту их осуществления и обратно;
- соблюдать комплектность экипировки, установленную организаторами мероприятия, не допускать ношение неполного комплекта экипировки или комплекта экипировки, дополненного не входящими в установленный комплект предметами (за исключением головных уборов или длинных юбок, надеваемых по религиозным соображениям);
- не изменять внешний вид экипировки во время проведения события (не укорачивать, не растягивать, не подворачивать, не приталивать), подгонка экипировки по росту (длина брюк) не возбраняется, если это не испортит символику или другой элемент фирменного стиля мероприятия, экипировку необходимо своевременно стирать и гладить;
- не передавать без разрешения организатора волонтерской деятельности возмездно или безвозмездно экипировку третьим лицам, не оставлять экипировку без присмотра;
- по окончании события возвращать экипировку организатору волонтерской деятельности, если иное не было установлено договором или ясно выражено организатором волонтерской деятельности;
- в случае отстранения от исполнения обязанностей возвращать все предметы экипировки не позднее последнего дня исполнения обязанностей.

ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ

Важно, чтобы в процессе вы выполняли только те задачи, для которых имеете соответствующие навыки и которым были обучены, а также следовать соответствующим инструкциям. Если вас просят выполнить задачу, которая может быть небезопасна, следует обсудить возможные риски с непосредственным руководителем (функциональным менеджером).

Следите за состоянием здоровья и самочувствием. В случае ухудшения обязательно поставьте в известность тим-лидера, функционального или объектового менеджера волонтеров и обратитесь за медицинской помощью. Старайтесь соблюдать режим труда и отдыха.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

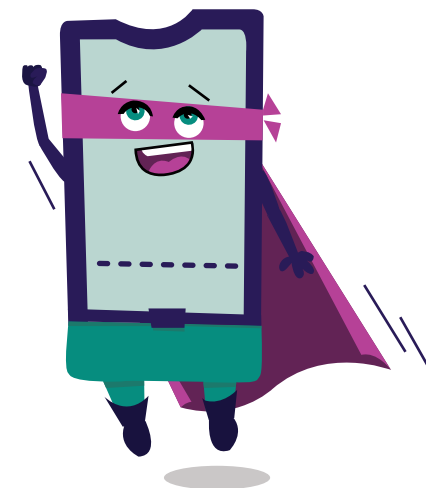
Чтобы не растеряться при коммуникации с людьми с инвалидностью, нужно знать особенности взаимодействия, уметь правильно строить диалог и оказывать посильную помощь (в случае необходимости).

При разговоре с человеком с инвалидностью нужно обращаться непосредственно к нему, а не к его сопровождающему.

Прежде чем оказать помощь, нужно уточнить, нуждается ли в ней человек с инвалидностью. После положительного ответа необходимо уточнить, каким образом ему помочь. Не предпринимайте никаких физических действий, не спросив разрешения!

ПРИ ОБЩЕНИИ С ЧЕЛОВЕКОМ, ИСПЫТЫВАЮЩИМ ТРУДНОСТИ В ПЕРЕДВИЖЕНИИ:

- Не стойте за спиной или сбоку от собеседника.
- Не трогайте инвалидное кресло, не опирайтесь на него.
- Всегда придерживайте дверь.
- При подъеме по лестнице на механической коляске нужно идти сзади коляски, спускать коляску нужно спиной вперед.
- При общении используйте обычные слова обозначающие действия. Не говорите человеку на инвалидной коляске – «Подъезжайте/проезжайте сюда/поехали», говорите – «Проходите/подойдите».



ПРИ ОБЩЕНИИ С ЧЕЛОВЕКОМ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ:

- При знакомстве и начале разговора с слабовидящим или незрячим человеком нужно обязательно представиться и представить тех людей, кто находится рядом с вами.
- При оказании помощи незрячему человеку необходимо сопровождать ваши действия словами (если открываете дверь, скажите – «я открыл перед Вами дверь»).
- При сопровождении направляйте человека, двигаясь чуть вперед него в среднем темпе.
- Предупреждайте о препятствиях.
- Предлагая собеседнику сесть, направьте его руку на спинку стула или подлокотник.
- Не трогайте трость.

УЧАСТНИКИ СОБЫТИЯ/VIP, АВТОГРАФЫ И ФОТО

- Не отвлекайте собаку-поводыря.
- При общении используйте обычные слова, обозначающие действия, – «Посмотрите», «Увидимся», если даете незрячему человеку что-то в руки, скажите – «Посмотрите на это» (не «Пощупайте это»).

ПРИ ОБЩЕНИИ С ЧЕЛОВЕКОМ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА:

- Прежде чем начать общение нужно обратить внимание на себя: войдите в поле его зрения либо аккуратно похлопайте его по плечу/руке.
- При разговоре: всегда обращайтесь к собеседнику, а не к переводчику, смотрите на человека, не загромождайте лицо, говорите ровно и понятно, короткими простыми фразами, убеждайтесь, что вас поняли, не меняйте резко тему разговора.
- Записывайте сложные фразы с цифрами и маршруты.
- Если собеседник читает по губам, используйте фразы не более 3-4 слов.
- Не используйте термин «глухонемой»
- Улыбайтесь и не старайтесь говорить громче, если вас не попросят.
- Используйте пантомиму: самые простые жесты помогут разобраться в том, что хочет донести до вас или узнать у вас человек с нарушением слуха.

ПРИ ОБЩЕНИИ С ЧЕЛОВЕКОМ С РЕЧЕВЫМИ НАРУШЕНИЯМИ:

- Сосредоточьтесь на разговоре, не отвлекайтесь.
- Переспрашивайте, уточняйте, но не поправляйте.
- Не перебивайте.
- Помните, что разговор может занять длительное время, не торопите, будьте терпеливым.
- Предложите альтернативную форму общения (например, переписка).

Фотографирование участников события, VIP-персон или просьбы об автографах **неприемлемы**, пока вы находитесь на смене и/или в официальной волонтерской экипировке. Каждый волонтер – это «лицо» события, которое вносит вклад в продвижение ценностей события и территории, на которой оно проходит.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СМИ

Запросы от средств массовой информации, включая запросы о коротком комментарии или интервью, участие в рекламных мероприятиях следует вежливо направлять организаторам волонтерской деятельности. Это позволит обеспечить точность исходящей информации и поможет организаторам события поддерживать хорошие отношения с представителями средств массовой информации.

Также важно помнить о том, что при ведении блога и социальных сетей (включая Facebook, Twitter, Instagram, ВКонтакте и т.д.), необходимо рассказывать о волонтерской деятельности исключительно от вашего имени и в общих чертах, избегая деталей, защищенных политикой конфиденциальности.



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Событийное волонтерство — это добровольческая деятельность, направленная на помощь в организации и проведении значимых событий местного, регионального, федерального и международного уровня.

Соблюдая простые нормы и правила, изложенные в данном Кодексе, мы создаем позитивный имидж участника Программы мобильности волонтеров и добровольческого движения Российской Федерации.



КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

E-MAIL: mobility@avcrf.ru

TELEGRAM: t.me/mobility_rf

DOBRO.RU: dobro.ru/project/10014685



ДЛЯ ЗАМЕТОК

