

**Автономное стационарное учреждение социального
обслуживания населения Тюменской области
«Винзилинский дом социального обслуживания»**

**ПАМЯТКА
ДЛЯ
ВОЛОНТЕРОВ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ СВОЮ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В
ДОМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**



ПОНЯТИЯ ДОБРОВОЛЕЦ, ВОЛОНТЕР

Добровольцы (волонтеры) это физические лица, добровольно осуществляющие благотворительную деятельность в общественно полезных целях (Федеральный закон от 5 февраля 2018 г. № 15-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)»).



Волонтер, волонтерство — это...

В переводе с французского "волонтер" - это человек-доброволец. Человек, который имеет привычку заботиться о ближних людях, помогая им абсолютно добровольно и без какой либо выгоды (корысти). А награда за это - благодарность и признательность людей, которым оказана существенная помощь. Кроме этого, волонтеры получают полезные знания, новые знакомства, общение с людьми разных судеб. Но и это еще не все. Главное, что волонтеры получают чувство своей полезности. Благодаря этому, волонтеры трудятся на благо своей страны абсолютно бесплатно.

«В сердце добровольчества (волонтерства) собраны идеалы служения и солидарности и вера в то, что вместе мы можем сделать этот мир лучше».

Кофи Анан, генеральный секретарь ООН

Кто такой доброволец?

Доброволец (волонтер) – физическое лицо, осуществляющее в свободное от работы (учебы) время добровольную социально направленную, общественно полезную деятельность в формах и видах, предусмотренных настоящим Федеральным законом, без получения денежного или материального вознаграждения (кроме случаев возможного возмещения связанных с осуществлением добровольческой (волонтерской) деятельности затрат)



ДОБРОВОЛЬЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В УЧРЕЖДЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Добровольный труд и добровольческая деятельность в государственном (муниципальном) учреждении социальной сферы используется в целях улучшения качества жизни, расширения социальной помощи и услуг клиентам этого учреждения.

Добровольный труд реализуется посредством двух форм добровольного участия граждан в деятельности учреждения:

- предоставление добровольческих социальных услуг;
- выполнение добровольческих работ.

Добровольческие социальные услуги – это совокупность услуг, которые предоставляются добровольцами клиентам учреждения и закрепленные соглашениями учреждения с добровольцами. Продуктом добровольческих социальных услуг является повышение качества жизни клиентов учреждения в процессе их предоставления.

Добровольческие социальные услуги в зависимости от их назначения подразделяются на:

- социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту;
- социально-психологические, предусматривающие коррекцию психологического состояния граждан для их адаптации в обществе;
- социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и аномалий личного развития клиентов учреждений, формирование у них позитивных интересов, в том числе в сфере досуга, организацию их досуга;
- социально-трудовые, связанные с проведением мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам инвалидов в соответствии с их способностями;
- услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, предусматривающие проведение социально-реабилитационных мероприятий, обучение получателей социальных услуг навыкам поведения в быту и общественных местах;
- социально-правовые, направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов граждан.

Добровольческие работы – это совокупность работ, которые выполняются добровольцами в интересах клиентов учреждения или учреждения в целом и в целях расширения спектра, качества и объема

оказываемых социальных услуг, увеличения категорий и численности граждан, получающих эти услуги, закрепленные соглашениями учреждения с добровольцами. Продуктом добровольных работ в учреждении является конкретный результат их выполнения.

Перечень добровольческих социальных работ:

1. Досуговая деятельность (организация свободного времени).
2. Социально-психологическая поддержка.
3. Профилактика здорового и безопасного образа жизни.
4. Педагогическое сопровождение.
5. Творческое развитие (организация творческих мероприятий, конкурсов, праздников).
6. Информационно-просветительская деятельность.
7. Экскурсионная деятельность.
8. Спортивно-оздоровительная деятельность.

Добровольческие виды работ (социальные услуги клиентам учреждения и добровольные работы по их обеспечению) определяются на основе потребностей клиентов, с учетом стратегий учреждения по развитию социальных услуг и помощи клиентам, принимая во внимание, что:

- добровольный труд является дополнительным к основным социальным услугам и помощи учреждения, направлен преимущественно на удовлетворение индивидуальных и групповых потребностей клиентов учреждения, которые не могут в полной мере, или не должны удовлетворяться оплачиваемым персоналом учреждения;

- обязанности добровольцев не могут дублировать должностные обязанности оплачиваемого персонала учреждения в полном объеме.



ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОБРОВОЛЬЦА

Доброволец (волонтер) имеет право:

- быть информированным о деятельности учреждения и проходить соответствующее обучение;
- принимать участие в мероприятиях учреждения;
- отказаться от предложенных учреждением работ и поручений;
- выбрать вид добровольческой (волонтерской) деятельности, который отвечает его потребностям и интересам;
- получать всю необходимую информацию, оборудование, а также материальные средства для выполнения поставленных перед ним задач;
- требовать внесения в книжку волонтера сведений о характере и объеме выполненных работ, его поощрениях и дополнительной подготовке, а также заверения данных сведений печатью и подписью ответственного лица.

Доброволец (волонтер) несет ответственность:

- за корректное использование информации о деятельности учреждения и его клиентах;
- за соответствие его действий при выполнении работ, определенных соглашением, Уставным нормам учреждения;
- за сохранение, переданного ему в пользование имущества учреждения.

Доброволец (волонтер) обязан:

- четко и добросовестно выполнять порученную ему работу;
- знать, уважать принципы волонтерского движения и им следовать;
- следовать инструкциям, выданным ему во время прохождения инструктажа и обучения в учреждении;
- уведомить организацию, учреждение, предприятие о своем желании прекратить волонтерскую деятельность.

Принципы волонтерской деятельности:

1. Солидарность (деятельность волонтера направлена на достижение общих целей, а не противоречит им).
2. Добровольность (никто не может быть принужден действовать в качестве волонтера).
3. Вовлеченность в проекты, события, мероприятия.

4. Безвозмездность (труд волонтера не оплачивается, однако могут быть компенсированы расходы волонтера, связанные с его деятельностью).

5. Добросовестность (волонтер, взявший на себя обязательство выполнить ту или иную работу, должен довести ее до конца).

6. Законность (деятельность волонтера не должна противоречить законодательству РФ).

Этические нормы поведения добровольца (волонтера):

1. Волонтер не может требовать и принимать материального вознаграждения за свою деятельность.

2. В своей деятельности доброволец с уважением относится к правам других людей, толерантен к их установкам, мнениям, моральные нормы и т.п., отличные от его собственных.

3. В своей деятельности волонтер всячески избегает какой-либо дискриминации на основе возраста, пола, национальности, вероисповедания, сексуальной ориентации, того или иного физического или психического расстройства, языка, социо-экономического статуса или иного признака, оговоренного в законе.

4. Волонтер не имеет права осуществлять действия, которые могут оскорбить или унижить честь и достоинство людей.

ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ УЧРЕЖДЕНИЯ

Учреждение имеет право:

- рассчитывать на качественное выполнение порученных работ и выполнение взятых добровольцем (волонтером) на себя обязательств;
- предлагать добровольцу (волонтеру) изменить вид деятельности;
- отказаться от услуг добровольца (волонтера);
- требовать уважительного отношения к учреждению, ее клиентам, персоналу, партнерам;
- указывать в годовых отчетах о деятельности имя добровольца (волонтера) и результаты его работы.

Учреждение несет ответственность:

- за предоставление добровольцу (волонтеру) информации о деятельности учреждения;
- привлечение добровольца (волонтера) к мероприятиям учреждения,

- создание благоприятных и безопасных условий работы добровольца (волонтера);
- разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в результате деятельности Добровольца.



ПОНЯТИЯ «ИНВАЛИД», «МАЛОМОБИЛЬНЫЕ ГРУППЫ НАСЕЛЕНИЯ», «ЛИЦА С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ»

Понятие «инвалид» закреплено в российском законодательстве (ч. 1 ст. 1 Закона о социальной защите инвалидов). **Инвалидом** признается «лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты». **Ограничение жизнедеятельности** - это полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью. **Инвалидность** – это не физический дефект, а неспособность осуществлять ту или иную деятельность по причине дефекта, а также социальных условий, в которых проживает человек.

«Маломобильные группы населения» (МГН) - это «люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения здесь отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.».

Таким образом, МГН – это более широкая категория людей, включающая в себя инвалидов.

«Лица с ограниченными возможностями» - это люди, которые имеют те или иные ограничения в повседневной жизнедеятельности, связанные с физическими, психическими или сенсорными дефектами. Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ) приняла вариант трехзвенной шкалы ограниченных возможностей:

а) недуг – любая утрата или аномалия психологической, либо физиологической, либо анатомической структуры или функции;

б) ограниченные возможности – любое ограничение или потеря способности (вследствие наличия дефекта) выполнять какую-либо деятельность таким образом или в таких рамках, которые считаются нормальными для человека;

в) недееспособность (инвалидность) – любое следствие дефекта или ограниченных возможностей конкретного человека, препятствующее или ограничивающее выполнение им какой-либо нормативной роли (исходя из возрастных, половых и социокультурных факторов).



ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С ЛЮДЬМИ, ИМЕЮЩИМИ ОГРАНИЧЕННЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ЗДОРОВЬЯ

1. Не спешите оказывать помощь. Сначала спросите разрешения. Люди с ограниченными возможностями обычно стремятся к наибольшей самостоятельности. Излишняя помощь их раздражает, они могут воспринять ее как оскорбление, как намерение лишней раз продемонстрировать ограниченные возможности.

2. При беседе с человеком с ограниченными возможностями нужно расположиться так, чтобы ваши глаза и глаза собеседника были на одном уровне.

3. Если у вашего собеседника затруднения речи, слушайте его внимательно. Не нужно поправлять его и договаривать за него слова или фразы. Если вы не понимаете собеседника, то лучше не притворяйтесь и скажите ему об этом.

4. Когда вы встречаетесь с человеком с ослабленным зрением или слепым, обязательно назовите себя.

5. Привлечь внимание слабослышащего человека можно, помахав ему рукой или легонько похлопав его по плечу.

6. Если вы не знаете, что вам делать, спросите. Многие люди предпочтут скорее ответить на вопрос, чем оказаться в неудобном положении.

ЛЮДИ С ЗАДЕРЖКОЙ В РАЗВИТИИ И ПРОБЛЕМАМИ ОБЩЕНИЯ

1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

2. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте возможность Вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как Вы объяснили ему.

3. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии.

4. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как Вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми, например: планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

5. Обращайтесь непосредственно к человеку.

ЛЮДИ, КОТОРЫЕ ПЛОХО СЛЫШАТ

1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него.
2. Существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если Вы не знаете, какой предпочесть, спросите.
3. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно легко тронуть человека за руку или плечо, или же помахать рукой.
4. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то.
5. Если Вас просят повторить что-то несколько раз, попробуйте перефразировать свое предложение.
6. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять Вас.
7. Если у Вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли Ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

ЛЮДИ С ПСИХИЧЕСКИМИ НАРУШЕНИЯМИ

1. Люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в кураторстве, сопровождении со стороны других людей.
2. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями.
3. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что Вы можете сделать, чтобы помочь ему.
4. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

ОБЩЕНИЕ С ЧЕЛОВЕКОМ В ИНВАЛИДНОЙ КОЛЯСКЕ

1. При разговоре обращайтесь непосредственно к человеку.
2. Если вы общаетесь с человеком в инвалидной коляске, вначале спросите у него или у нее, не нужна ли помощь.
3. Не облакачивайтесь и не опирайтесь на коляску, если только ее владелец не разрешил вам этого сделать.
4. Наклонитесь или присядьте, расположитесь рядом на стуле, чтобы оказаться на одном уровне с инвалидной коляской.

5. Если вам разрешили катить коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость.

ЛЮДИ С ПЛОХИМ ЗРЕНИЕМ

1. Предложите свою руку.

2. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычным домашним животным. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

3. Всегда проясняйте, в каком формате человек хочет получить информацию: Брайль, крупный шрифт, аудиокассета.

4. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит и его сопровождает помощник.

5. Если Вы читаете для человека, который плохо видит или не видит, сначала расскажите о том, что Вы собираетесь читать.

ЛЮДИ, ИСПЫТЫВАЮЩИЕ ЗАТРУДНЕНИЯ В РЕЧИ

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.

2. Не перебивайте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он (она) уже закончил.

3. Не притворяйтесь, если Вы не поняли, что Вам сказали.



Рекомендуется, когда Вы говорите или пишете о людях с инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья, придерживаться следующих правил:

ИСПОЛЬЗУЙТЕ слова и понятия, не создающие стереотипы:	ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, больной, искалеченный, покалеченный, неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску; человек на коляске; человек с парализованными ногами	Прикованный к инвалидной коляске, паралитик, парализованный
Врожденная инвалидность, инвалид с детства	Врожденный дефект /увечье/ несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич)	Страдает ДЦП, болеет ДЦП, «дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате...; человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита/от последствий полиомиелита, жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии, человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью, имбецил, дебил
Человек с синдромом Дауна	С болезнью Дауна, «даун», «монголоид»
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный, страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития, человек с особенностями душевного развития	Псих, сумасшедший, люди с психиатрическими проблемами, душевнобольные люди
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой
Неслышащий/ глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Глухой как пень, человек с нарушением слуха, человек (ребенок) с остатками слуха, глухонемой