



Волонтерство в чрезвычайных ситуациях

Практическое руководство для обществ Красного Креста и Красного Полумесяца по управлению деятельностью волонтеров в чрезвычайных ситуациях



Перевод подготовлен
Лингвистическим центром
Российского Красного Креста

www.ifrc.org
Saving lives, changing minds.



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

Как мы работаем

www.ifrc.org

Saving lives, changing minds.



В Стратегии 2020 отражена непреклонность МФОККиКП в намерении двигаться вперед к решению основных проблем, стоящих перед человечеством в следующем десятилетии. Исходя из потребностей и уязвимости различных сообществ, с которыми мы работаем, а также основных прав и свобод, которые в равной степени распространяются на всех, данная стратегия направлена на благо всех, кто нуждается в поддержке Красного Креста и Красного Полумесяца в целях укрепления гуманизма, достоинства и спокойствия во всем мире.

В течение последующих десяти лет внимание МФОККиКП будет сосредоточено на достижении следующих стратегических целей:

1. Спасать жизни, защищать систему жизнеобеспечения и укреплять процесс восстановления после бедствий и кризисов
2. Обеспечить здоровый и безопасный образ жизни
3. Содействовать социальной интеграции и культуре ненасилия и мира

© Международная федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, г. Женева, 2012г.

Любая часть данной публикации может быть процитирована, скопирована, переведена на другие языки или адаптирована для при необходимости на местах без предварительного разрешения Международной федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца при условии четкого указания источника материала. Запросы на коммерческое воспроизведение следует направлять в МФОККиКП по адресу secretariat@ifrc.org.

Авторские права на все фотографии, использованные в данном исследовании, принадлежат МФОККиКП, если не указано иное.

Фото на обложке: МФОККиКП

Во время циклона «Наргис» в Мьянме силой ветра и прилива лодка этой семьи была поднята и выброшена в стену дома, где проживала семья, в результате чего он обрушился. Волонтер Красного Креста Мьянмы и тренер по оказанию первой помощи на основе сообществ Ньи Ньи Зо и его семья запрыгнули на борт лодки, которую понесло сильное течение, но, к счастью, она зацепилась в ветвях дерева и застряла.

«Когда я осмотрелся, я обнаружил в волнах были люди, и стал искать помощи. Удивительно, но в тот момент я не впал в панику. Одной веревкой я привязал свою правую ногу к лодке, а другую веревку - к мачте лодки, и нам удалось спасти 27 человек». На следующее утро, когда уровень воды опустился, я поместил людей во временное убежище, а затем обратился за помощью в Красный Крест Богалай», - говорит 32-летний Ньи Ньи Зо.

P.O. Box 372

CH-1211

Geneva 19

Switzerland

Telephone: +41 22 730 4222

Telefax: +41 22 733 0395

E-mail:

secretariat@ifrc.org

Web site:

<http://www.ifrc.org>

Содержание

Предисловие	3
Введение	4
Для чего нужно данное руководство?	4
Для кого предназначено данное руководство?	5
Как следует использовать данное руководство	5
Структура руководства	5
Другие связанные ресурсы	6
Терминология	6
1. Волонтерство в чрезвычайных ситуациях	8
Обзор участия волонтеров в деятельности Национальных обществ	9
Различные типы волонтеров в чрезвычайных ситуациях	10
Волонтеры, прошедшие обучение реагированию в ситуации бедствия	11
Другие действующие волонтеры Национального общества	11
Спонтанные волонтеры	11
Корпоративные волонтеры	12
Международные волонтеры	12
Онлайн-волонтеры	12
2. До возникновения чрезвычайных ситуаций: фокус на политике и планировании	14
Ключевые стратегические решения должны быть приняты до возникновения чрезвычайных ситуаций	14
Роль действующих волонтеров	14
Размещение и наличие волонтеров, прошедших обучение по ликвидации последствий стихийных бедствий	14
Планирование деятельности спонтанных волонтеров	15
Гендер и разнообразие	17
Координация действий перед стихийным бедствием с другими организациями	17
Политика в отношении волонтеров, пострадавших в результате чрезвычайной ситуации	

Планирование в целях обеспечения основательного реагирования на чрезвычайную ситуацию 20

Планирование эффективного управления работой волонтеров в чрезвычайных ситуациях 20

Понимание правовых вопросов, связанных с волонтерством, и управление правовыми рисками 20.

Страхование волонтеров 21

Система сбора данных о волонтерах 21

Основные политики, которые необходимо внедрить до возникновения чрезвычайной ситуации – контрольный список: 21

Основные процедуры, которые необходимо выполнить до начала чрезвычайной ситуации – контрольный список 22

Основные финансовые вложения, которые необходимо учесть 22

3. Во время чрезвычайных ситуаций

Адаптация планов и политики к ситуации 24

Планирование развития Национального общества посредством работы в чрезвычайных ситуациях 24

Управление работой всех волонтеров во время чрезвычайных ситуаций 25

Оценка ситуации и разработка поручений 26

Непрерывное информирование волонтеров 26

Руководство и управление работой волонтеров и наставничество

Обеспечение оборудования. Жизнеобеспечение волонтеров. 27

Психосоциальная поддержка волонтеров во время операций в связи с чрезвычайной ситуацией 28

Ежедневное подведение итогов и получение информации от волонтеров 29

Выражение благодарности и признания волонтерам 29

Работа со спонтанными волонтерами 29

Регистрация и проверка данных спонтанных волонтеров 30

Ориентировка и подготовка спонтанных волонтеров 31

Основные решения на уровне политики –контрольный список 32

Основные системы, мониторинг которых необходимо проводить 32

Основные финансовые вложения 32

4. После чрезвычайных ситуаций**34****Управление работой волонтеров вне чрезвычайной ситуации 34**

Благодарность и признание

34

Подведение итогов работы волонтеров с их участием после завершения операции

34

Оказание дальнейшей психосоциальной поддержки при необходимости после чрезвычайной ситуации

35

Возвращение к «нормальной жизни» для действующих волонтеров Национального общества

36

Основные решения на уровне политики – контрольный список**36****Основные системы, мониторинг которых необходимо проводить****36****Основные финансовые вложения****36**

Предисловие

Отличительной чертой Движения Красного Креста и Красного Полумесяца является роль, которая принадлежит волонтерам в ликвидации последствий стихийных бедствий. Я горжусь тем, что выпускаю новейшее руководство, которое будет содействовать развитию передовой практики волонтерства в чрезвычайных ситуациях. Национальным обществам во всем мире принадлежит разная роль в реагировании на стихийные бедствия; некоторые из них обеспечивают основные меры реагирования, некоторые играют вспомогательную роль, некоторые национальные общества существуют в странах, где стихийные бедствия происходят регулярно, в то время, как другие, к счастью, лишь изредка сталкиваются с этими бедствиями. Независимо от этого, данное руководство станет поводом для полезных размышлений и обсуждений для всех национальных обществ.

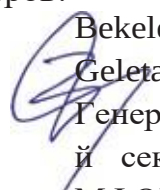
Волонтеры занимают центральное место в нашей работе по ликвидации последствий бедствий, и они нуждаются в нашей защите и заботе. Во многих случаях они первыми оказываются на месте происшествия, порой подвергая свою жизнь опасности и испытывая значительный психосоциальный стресс. Также нередко волонтеры приходят из пострадавших сообществ, оказывая помощь и поддержку, в то время как сами они испытывают значительные личные трудности.

Мы должны задаться вопросом: что можем сделать мы, чтобы создать благоприятные условия для волонтеров, работающих в чрезвычайных ситуациях? Как мы можем обеспечить руководство деятельностью волонтеров, обеспечивающих реагирование на чрезвычайные ситуации как на местном, так и на международном уровне? Набор, управление работой и поддержка волонтеров во время чрезвычайных ситуаций представляют собой многочисленные проблемы и в то же время открывают возможности для совершенствования законодательства, адвокации и партнерства с заинтересованными сторонами для расширения масштабов волонтерства.

В данном руководстве рассматривается ряд вопросов и способов, с помощью которых национальные общества могут обеспечить большую защиту и повысить безопасность волонтеров. В его основу легла наша предыдущая работа по правовым вопросам и законодательству, касающемуся волонтеров, включая Резолюцию 4, принятую на Международной конференции 2011 г., которая обязывает нас работать с правительствами в целях содействия правовых и социальных моделей взаимодействия с волонтерами.

Волонтеры - наш самый ценный ресурс. Они приносят знание местной культуры и людей, знают язык, обычаи и условия работы, а также обладают широким спектром навыков и возможностей для быстрого расширения деятельности, когда это необходимо, и поддержания этих услуг в долгосрочной перспективе. Мы должны продолжать делать все возможное для продвижения и оказания поддержки наших волонтерам. Я рад, что посредством публикации данного руководства мы можем внести свой вклад в развитие волонтерства.

Желаю вам дальнейших успехов в создании более благоприятной среды для работы волонтеров!


Bekele
Geleta
Генеральны
й секретарь
МФОККиК
П

Введение

Для чего нужно данное руководство?

В чрезвычайных ситуациях национальным обществам приходится оказывать услуги уязвимым группам населения в запутанных ситуациях и сложных условиях. Для того, чтобы национальные общества могли предоставлять такие услуги, необходимо, чтобы они обладали умением мобилизовать волонтеров и управлять их работой.

Внезапный характер и сложность чрезвычайных ситуаций обуславливают необходимость в том, чтобы национальные общества располагали надежными системами управления волонтерами еще до возникновения чрезвычайных ситуаций, чтобы иметь возможность оказывать услуги, когда это необходимо.

В последние годы национальные общества столкнулись с рядом сложных проблем, связанных с волонтерством в чрезвычайных ситуациях, например:

- Эффективная координация волонтеров, включая управление работой спонтанно присоединившихся волонтеров
- Обучение волонтеров и обеспечение безопасности во время чрезвычайных ситуаций
- Психосоциальная поддержка волонтеров во время и после чрезвычайных ситуаций
- Правовые вопросы, связанные с волонтерством в чрезвычайных ситуациях, в частности, ответственность национального общества при несчастных случаях с участием волонтеров и за действия волонтеров
- Правовые вопросы, связанные с выплатами волонтерам, работающим длительное время в чрезвычайных ситуациях
- Снижение текущего потенциала волонтеров Национального общества после масштабных чрезвычайных операций

Обучение волонтеров сообществ по вопросам водоснабжения и санитарии, проводимое Афганским Обществом Красного Полумесяца



Цель данного руководства – объединить передовой опыт всего Движения Красного Креста и Красного Полумесяца (Движение) в единую модель, которая поможет национальным обществам улучшить качество работы с волонтерами в чрезвычайных ситуациях.

Для кого предназначено данное руководство?

Данное руководство будет полезно в первую очередь для координаторов национальных обществ, отвечающих за координацию работы с волонтерами и управление в чрезвычайных ситуациях. Руководство дает представление о политике и оперативных вопросах, которые должны быть согласованы с руководством национальных обществ и с волонтерами.

Как следует использовать данное руководство

Социальные, правовые и политические условия, в которых работают все национальные общества, различны. Некоторые национальные общества являются основной силой реагирования в своих странах, в то время как другие выполняют вспомогательную роль в реализации ответных мер, принимаемых правительством. Некоторые реагируют на чрезвычайные ситуации ежедневно или еженедельно, в то время как для других реагирование на чрезвычайные ситуации не является их обычной деятельностью. Поэтому цель данного руководства в том, чтобы способствовать обсуждению вопросов управления общими проблемами в рамках национальных обществ и предложить примеры того, как можно подойти к решению этих проблем, основываясь на практике других национальных обществ. Данное руководство не носит предписательного характера.

Руководство должно стимулировать обсуждение внутри национального общества между координаторами волонтерской деятельности, волонтерами программ и сотрудниками. Некоторые из поднятых вопросов относятся к политике Национального общества и требуют обсуждения на уровне правительства, в то время как другие являются оперативными решениями, которые, вероятно, будут приняты руководством либо до, либо во время чрезвычайной ситуации в ответ на обстоятельства.

В ходе тестирования и реализации этих руководств национальным обществам настоятельно рекомендуется проводить широкие консультации с волонтерами с целью получения их отзывов.

Структура руководства

Структура Руководства в общих чертах отражает такие разделы, как подготовка к чрезвычайным ситуациям, реагирование во время чрезвычайных ситуаций и переход к оказанию волонтерских услуг на постоянной основе после чрезвычайной ситуации. Этим разделам предшествует общая информация о различных типах волонтеров в чрезвычайных ситуациях, о дополнительных преимуществах волонтеров в чрезвычайных ситуациях и об общих моделях волонтерства в национальных обществах.



Данный символ используется для указания на ссылку на инструмент или информационный ресурс.



В графах в данном символом приводятся примеры.



Данный символ используется для обозначения наиболее важных вопросов.

Другие ресурсы, связанные с данным руководством

В данном пособии содержатся ссылки на идеи, более подробно рассмотренные в трех недавних публикациях:

- Правовые вопросы, связанные с волонтерством - Пособие для национальных обществ
- Правовые основы для работы волонтеров в чрезвычайных ситуациях
- Защищать. Продвигать. Признавать. Волонтерство в чрезвычайных ситуациях - информационно-адвокатский доклад МФОККиКП
- Руководство по психосоциальной поддержке волонтеров в чрезвычайных ситуациях, подготовленное Справочным центром по психосоциальной поддержке
- Публикация по организационному развитию (ОР) в чрезвычайных ситуациях, разрабатываемая в Азиатско-Тихоокеанской зоне.

Пожалуйста, воспользуйтесь этими ресурсами, чтобы лучше разораться в некоторых из поднимаемых вопросов.

Терминология

В данном документе мы будем использовать следующую терминологию из политики МФОККиКП в области волонтерства 2011 г.:

Волонтер Красного Креста и Красного Полумесяца - это человек, который время от времени или на регулярной основе занимается волонтерской деятельностью в помощь национальному обществу.

Волонтерская деятельность Красного Креста и Красного Полумесяца организуется и проводится признанными представителями национальных обществ и направлена на расширение их услуг и деятельности в соответствии с основополагающими принципами Красного Креста и Красного Полумесяца. Данную деятельность осуществляют люди, руководствующиеся свободной волей, а не желанием извлечь материальную или финансовую выгоду и не подвергаясь внешнему социальному, экономическому или политическому давлению.

Термин «чрезвычайная ситуация» мы используем для описания любого внезапно начавшегося кризиса, который выходит за рамки обычных механизмов преодоления последствий для общества. Хотя часть информации, представленной в пособии, относится к чрезвычайным ситуациям с медленным развитием, основное внимание уделяется чрезвычайным ситуациям с внезапным началом, в нем также содержатся ссылки на вооруженные конфликты и другие ситуации насилия.

Каждое утро сотни «спонтанных» волонтеров прибывали в головные офисы Тайского Красного Креста в Бангкоке, чтобы помочь упаковать семейные наборы и грузовики с гуманитарной помощью..

Volunteering in emergencies

Practical guidelines for Red Cross and Red Crescent Societies managing volunteers in emergency situations



1. Волонтерство в чрезвычайных ситуациях

В Стратегии 2020 волонтерство определяется как основа для построения сообщества, создания и поддержки сильных национальных обществ. Тем не менее, бывает, что упускаются из вида причины, которые делают волонтеров столь важной опорой для национальных обществ во время чрезвычайных ситуаций. Генри Дюнан выразил свое мнение о том, насколько необходимы волонтеры в своей книге «Воспоминание о Сольферино»:

«Разве нельзя было бы в мирное и спокойное время создать общества помощи для того, чтобы уход за ранеными во время войны осуществляли ревностные, преданные и высококвалифицированные волонтеры? ... Для работы такого рода оплачиваемая помощь - это не то, что нужно. Необходимо, чтобы командующие армии на местах признали ревностных, обученных и опытных санитаров и медсестер на местах, и чтобы их миссия была облегчена и получала поддержку».

Говоря более современным языком, и в контексте стихийного бедствия, а не конфликта, о котором говорил Дюнан, мы можем предложить следующие преимущества мобилизации волонтерской помощи в чрезвычайных ситуациях:

Процесс объединения людей в местные организации является одним из аспектов устойчивости сообщества

Волонтеры обеспечивают первый ответ на уровне сообщества, который часто не может быть обеспечен правительством или внешними агентствами.

Волонтеры привносят знание местных условий и контакты, недоступные для людей, не являющихся членами общины

Участие волонтеров позволяет национальным обществам привлекать большое количество обученных людей в короткие сроки: способность к расширению масштабов деятельности связана со способностью мобилизовать людей, а не со способностью платить им.

Участие волонтеров экономически эффективно: несмотря на то, что мобилизация волонтеров требует финансирования, труд волонтеров зачастую обходится дешевле, чем привлечение оплачиваемого персонала, или волонтеры выполняют задачи, для которых ввиду ограниченности финансирования невозможно привлечь персонал

Волонтеры привносят с собой широкий спектр профессиональных навыков из других областей жизни, где они реализованы

Привлечение волонтеров на местах способствует повышению ответственности местного населения и подотчетности деятельности, если волонтеры принимают значимое участие в планировании



Merah Indonesia – Индонезийского Красного Креста) обеспечивают реагирование на взрыв бомбы в отеле Marriott в Джакарте, Индонезия.

Волонтеры PMI Satgana (Группа реагирования на бедствия) сыграли важную роль в оказании первой помощи, эвакуации пострадавших и обработке останков погибших при взрывах бомб в двух отелях.

Индонезийский Красный Крест руководит службой скорой помощи, и семь машин скорой помощи были направлены на место чрезвычайной ситуации

Обзор участия волонтеров в деятельности национальных обществ

В Движении существует два широких подхода к волонтерству, которые отражены в волонтерской деятельности при чрезвычайных ситуациях:

1) **Модель, основанная на членстве** - это модель, в которой местные группы членов Национального общества самоорганизуются в целях удовлетворения потребностей на местах. Члены Национального общества зачастую являются юридическими владельцами организации и избирают лидеров на местном, региональном и национальном уровне. Не все члены являются активными членами (т.е. волонтерами). Национальное общество не осуществляет непосредственного управления деятельностью этими группами, а оно обеспечивает руководство ими является самоуправляемым.

2) **Модель предоставления услуг** похожа на стандартный процесс управления персоналом (HR) в случае работы оплачиваемого персонала. Волонтеры набираются в соответствии с описанием функций для выполнения конкретной задачи в рамках миссии. Эта модель привлечения волонтеров часто используется в проектной деятельности, особенно финансируемой внешними партнерами, или для набора волонтеров для выполнения конкретных функций (например, финансовый консультант).

Модель, основанная на членстве, более распространена в

Движении, хотя большинство национальных обществ используют оба подхода в разное время и для разных ролей в организации. Модели волонтерства в чрезвычайных ситуациях обычно включают обе модели, часто следующим образом:

Первоначальное реагирование на чрезвычайную ситуацию осуществляется местными волонтерами, которые часто объединяются в группы по модели членства. Эти волонтеры могут быть вовлечены в другие программы Национального общества и практически не иметь специальной подготовки по реагированию на чрезвычайные ситуации.

- По мере того, как реализация ответных мер Национального общества набирает обороты, взять на себя их реализацию могут волонтеры, прошедшие специальную подготовку по реагированию на чрезвычайные ситуации, которые вполне могут не быть членами местного сообщества и быть организованы на региональном уровне. По мере оценки ситуации становится ясно, какая помощь необходима, местные волонтеры и члены сообщества выступают в качестве спонтанных волонтеров, которых набирают и управление работой которых происходит в рамках модели предоставления услуг.

Национальным обществам важно четко определить, на каком подходе к волонтерству основаны их волонтерские структуры и на каком этапе цикла чрезвычайной ситуации, поскольку это влияет на многие аспекты координации деятельности волонтеров.

Вовлечение волонтеров в работу любой организации, и в обеих описанных выше парадигмах, обычно происходит в соответствии с циклом вовлечения волонтеров.

Сотрудники Красного Креста Фиджи готовят предметы первой необходимости для семей, наиболее пострадавших от наводнения. Сильные наводнения и оползни, вызванные постоянными проливными

дождя и в это время
западе крупнейшего
острова Фиджи
Вити Леву,
заставили тысячи
людей покинуть свои
дома. Сотрудники и
волонтеры
Общества Красного
Креста Фиджи
сыграли важнейшую
роль в
удовлетворении
самых неотложных
потребностей
многих
перемещенных лиц во
время этой
чрезвычайной
ситуации.
Национальное
общество
распространило
предметы
чрезвычайной
помощи более чем 3
000 человек в 74
эвакуационных
центрах и среди
застрававших
сограждан, которые
не смогли добраться
до этих центров.

Даже в чрезвычайных ситуациях волонтеры проходят через один и тот же цикл. Волонтеры, которые уже участвуют в работе Национального общества, уже прошли обучение и ориентируются в ситуации: их первоначальный ответ, скорее всего, будет основан на этой подготовке. По мере того, как Национальное общество оценивает и разрабатывает планы реагирования, уровень координации, которую оно обеспечивает, будет возрастать.

Спонтанные волонтеры, с другой стороны, будут проходить сжатый вариант цикла подготовки, основанный на вполне конкретном планировании Национального общества, и, по всей вероятности, будут подготовлены и сориентированы в меньшем объеме.

.Различные типы волонтеров в чрезвычайных ситуациях

В планирование действий национальных обществ в чрезвычайных ситуациях должна быть включена разработка конкретных планов действий для различных типов волонтеров, которые могут быть задействованы в чрезвычайной ситуации. Национальные общества должны сделать стратегический выбор в отношении того, как они обучают, содержат и направляют волонтеров в чрезвычайных ситуациях.



Ниже перечислены широкие категории молодых и взрослых волонтеров, с которыми национальные общества могут взаимодействовать до, во время и после чрезвычайных ситуаций:

Волонтеры, прошедшие обучение реагированию в ситуации бедствия

Это специально обученные волонтеры, выполняющие функции и обязанности, связанные с чрезвычайными ситуациями. Национальное общество, скорее всего, будет прибегать к их помощи на регулярной основе, в зависимости от частоты возникновения чрезвычайных ситуаций. Типичные функции, которые они могут выполнять, включают:

- спасение
- распределение помощи
- эвакуация пострадавших
- воссоединение семей
- оказание медицинской помощи

Другие действующие волонтеры национального общества

Хотя национальное общество может не иметь волонтеров по реагированию на чрезвычайные ситуации в каждом населенном пункте, оно может располагать помощью других волонтеров, занимающихся вопросами здравоохранения, снижения риска бедствий или социальными услугами. Эти волонтеры могут стать важным ресурсом для Национального общества в процессе реагирования, особенно если они сами присутствуют в сообществах, пострадавших от чрезвычайной ситуации.

Типичные функции, которые могут выполнять такие волонтеры, включают:

- выполнение функций координатора первоначальных спасательных работ в сообществе
- обеспечение первоначального реагирования на неотложные нужды, например, оказание первой помощи
- передача первоначальной оценки ситуации в региональные или национальные структуры Национального общества
- Предоставление информации и понимания местной культуры и условий по мере расширения ответных мер Национального общества
- Выполнение дальнейших функций волонтеров в поддержку продолжающегося реагирования на чрезвычайную ситуацию.
- Осуществление контроля в местах скопления населения

Спонтанные волонтеры

Землетрясение в Кобе в Японии в 1995 г. показало, насколько важно, чтобы специалисты по руководству работой волонтеров обладали изобретательным и творческим мышлением. Буквально десятки и тысячи новых людей ежедневно прибывали в Кобе, стремясь помочь жертвам стихийного бедствия.

Такое же явление спонтанного волонтерства имело место во время землетрясения в Пакистане в 2005 г, землетрясения в Гуджарате в 2001 году, урагана «Катрина» в США в 2005 г. и во время социальных волнений на Ближнем Востоке и в Северной Африке в 2011 г.. Подобным образом более 30 000 стихийных волонтеров собрались в Нью-Йорке в ответ на призывы о помощи во время катастрофы во Всемирном торговом центре.

Исследования спонтанного волонтерства показали, что появление спонтанных волонтеров напрямую

1. Чем больше плотность и близость населения к зоне воздействия, тем большее количество групп волонтеров появляется.
2. Чем выше интенсивность и масштаб воздействия события, тем более благоприятной будет среда для взаимопомощи и для возникающих групп волонтеров.
2. Чем шире используются средства массовой информации, обеспечивающие межличностное и групповое общение, тем больше будет возникать групп волонтеров

Возникновение спонтанных волонтеров неизбежно, и включение их в план управления чрезвычайными ситуациями национального общества может оказаться сложной задачей.

Корпоративные волонтеры

Некоторые национальные общества имеют соглашения с компаниями частного сектора, которые предоставляют человеческие ресурсы в распоряжение национального общества во время чрезвычайных ситуаций. Они могут включать в себя конкретные формы знаний и навыков (например, логистику) для поддержки Национального общества, и могут быть связаны с пожертвованиями в натуральной или финансовой форме, или с удовлетворением потребностей или обеспечением благополучия волонтеров.

В настоящем руководстве не рассматривается конкретно корпоративное волонтерство в чрезвычайных ситуациях, но, вероятно, в 2012 г. будет разработано какое-либо руководство секретариата, посвященное вопросу корпоративного волонтерства в более широком масштабе.

Международные волонтеры

В настоящее время наблюдается растущая тенденция к тому, что люди едут в пострадавшие от стихийных бедствий районы из других стран в качестве волонтеров. В основе таких действий часто лежат благие намерения, но очень многие из десяти таких людей сталкиваются с серьезными языковыми и культурными барьерами для эффективной работы. Присутствие международных волонтеров, которые не являются частью скоординированного реагирования и не были подготовлены к такой востребованной работе, сопряжено со значительными трудностями. Их присутствие также может создать дополнительную нагрузку на скудные местные ресурсы.

Что касается восприятия, принятия и идентификации, национальные общества должны знать о проблемах, возникающих при развертывании деятельности международных волонтеров, связанных с государственными программами или работающих в качестве волонтеров Красного Креста и сотрудничающих с другими местными НПО или правительством, а не напрямую с Красным Крестом.

Данное руководство будет посвящено мобилизации и управлению национальными волонтерами со стороны национальных обществ.

Онлайн-волонтеры

Еще одной растущей тенденцией является предоставление волонтерами, находящимися за пределами районов бедствия (на национальном или международном уровне), своего времени в режиме онлайн в целях поддержки операций в чрезвычайных ситуациях. Это может включать составление карт местностей, пострадавших от бедствия, разработку ИТ-инструментов или предоставление других форм онлайн-поддержки в области ИТ.

В данном руководстве не рассматривается работа онлайн-волонтеров: однако, вероятно, в 2012 г. будет разработано руководство секретариата, в котором будет более широко рассмотрен вопрос ИТ и волонтерства.

Набор волонтеров Мальдивским красным представительством в Международный день волонтеров - волонтер заполняет регистрационную форму волонтера



2. До возникновения чрезвычайных ситуаций: Фокус на политике и планировании

В рамках планирования действий в чрезвычайных ситуациях национальному обществу необходимо иметь последовательный план того, как оно будет мобилизовать и управлять различными типами деятельности волонтеров, описанными выше, для реагирования на чрезвычайные ситуации в течение цикла чрезвычайных ситуаций.

С каждым типом волонтеров связаны различные вопросы управления, и национальное общество, скорее всего, разработает различные стратегии, политики и процедуры, применимые к каждой группе.

Очевидно, что то, какие меры реагирования предпримет каждое национальное общество, будет определяться масштабом и охватом чрезвычайной ситуации, поэтому необходимо разработать процедуры, которые ведут от оценки ситуации к конкретным шагам по соответствующей мобилизации волонтеров.

Ключевые стратегические решения должны быть приняты до возникновения чрезвычайных ситуаций: Роль действующих волонтеров

Национальные общества применяют различные подходы к тому, что должны делать волонтеры других программ во время чрезвычайных ситуаций. Некоторые национальные общества требуют, чтобы все волонтеры прошли базовую подготовку, часто по оказанию первой помощи, и были доступны в чрезвычайных ситуациях. В других национальных обществах реагирование на чрезвычайные ситуации является специализированной областью работы, к которой обычно не привлекаются неспециализированные волонтеры. Это решение национальные общества должны принимать на основе оценки своих возможных потребностей и возможностей.

В любом случае, Национальное общество должно:

- ☐ четко информировать волонтеров о том, что от них ожидается в чрезвычайных ситуациях
- ☐ При необходимости обеспечить соответствующее обучение, если это необходимо
- ☐ Убедиться, что волонтеры понимают свою ответственность в применении

Основопологающих принципов, поскольку это будет иметь непосредственное влияние на работу национального общества, доступ к уязвимым людям, безопасность и охрану.

В основе мобилизации всех существующих волонтеров Национального общества лежит эффективная коммуникационная система, способная в короткие сроки выявлять волонтеров на местном и промежуточном уровнях Национального общества и устанавливать с ними контакт.

Размещение и наличие волонтеров, прошедших обучение по ликвидации последствий стихийных бедствий

Волонтеры по ликвидации последствий стихийных бедствий часто имеют высокий уровень подготовки и специализации, и поэтому для поддержания их работы необходимы большие финансовые вложения со стороны национального общества. Они также часто работают вместе в специализированных командах. Оба этих фактора означают, что национальное общество вряд ли сможет разместить таких высококвалифицированных волонтеров по ликвидации последствий стихийных бедствий в каждом населенном пункте: скорее всего, они будут базироваться на региональном или даже национальном уровне и будут задействованы национальным обществом в зависимости от масштаба и объема чрезвычайной ситуации. Как правило, им потребуется некоторое

время, чтобы добраться до района, пострадавшего от чрезвычайной ситуации, и что, когда они там окажутся, им потребуется какое-то жилье.

Учитывая специфику их задач, вполне вероятно, что национальному обществу может потребоваться разработать специальные соглашения с работодателями таких волонтеров, позволяющие им пропускать работу, когда они заняты в операциях по реагированию на чрезвычайные ситуации.

Одной из проблем для национальных обществ может стать поддержание навыков и интереса таких волонтеров в период между бедствиями. Один из подходов может заключаться в том, чтобы волонтеры были задействованы в других программных областях, выполняя работу по реагированию на бедствия в дополнение к своим другим обязательствам.

Другой подход заключается в поддержании навыков волонтеров с помощью симуляционных упражнений. Симуляция - это важный процесс развития навыков и представлений у волонтеров для того, чтобы они могли действовать в реальных ситуациях.

Планирование деятельности спонтанных волонтеров

Появление спонтанных волонтеров может создать дилемму для национальных обществ. С одной стороны, дополнительная волонтерная помощь может быть крайне необходима. Национальное общество может также чувствовать, что оно морально обязано принять предложение о помощи, или что в противном случае оно нанесет ущерб своей репутации. Существует также вероятность того, что волонтеры, набранные во время чрезвычайной ситуации, останутся в



Национальном обществе и после ее окончания.

Бедствие в результате землетрясения и цунами
Спасибо... но нет.

Как Японский Красный Крест эффективно
отказывал спонтанным волонтерам после
землетрясения и цунами 11 марта 2011 г.

Уважаемый :

В первую очередь, позвольте нам выразить Вам искреннюю благодарность за выражение обеспокоенности и предложение поддержки Японскому обществу Красного Креста (ЯОКК).

В районах бедствия, включая Ивате, Мияги, Фукусиму и Ибараки, сложилась серьезная ситуация, и национальная штаб-квартира JRCS получила информацию о различных потребностях и подготовке на месте бедствия. В ответ на это мы мобилизовали волонтеров Японского Красного Креста, которые ранее были зарегистрированы и прошли специальную подготовку как «волонтеры для помощи при стихийных бедствиях» со всей страны через наши филиалы.

Однако мы с сожалением сообщаем, что JRCS еще не выстроил систему для приема незарегистрированных волонтеров, как на международном, так и на внутреннем уровне. Любая обновленная информация будет размещена на нашем сайте: <http://www.jrc.or.jp/english/index.html>.

Мы сожалеем, что на данном этапе мы не можем предоставить вам никаких возможностей для волонтерства, но, возможно, вы сможете получить другую информацию, связавшись с «xxx xxx xxx», которая управляет некоторыми волонтерскими центрами в пострадавших районах. Пожалуйста, обратите внимание, что это отдельная организация от Японского общества Красного Креста, и свяжитесь с ними напрямую, если хотите получить подробную информацию:

- 1) Центр волонтеров для помощи при стихийных бедствиях префектуры Мияги: +81-22-xxx-xxxx
- 2) Центр волонтеров для помощи при стихийных бедствиях префектуры Ивате: +81-19-xxx-xxxx
- 3) Центр волонтеров для помощи при стихийных бедствиях префектуры Фукусиму +81-24-xxx-x

Мы высоко ценим Ваше понимание.

Еще раз благодарим Вас за Ваше любезное предложение,
с наилучшими пожеланиями.

Искренне Ваш,

Департамент организационного развития Японского общества Красного Креста

С другой стороны, прием спонтанных волонтеров накладывает на Национальное общество моральное и юридическое обязательство перед ними, а также перед благополучателями Национального общества. Чтобы выполнить это обязательство, Национальное общество должно инвестировать ресурсы в обучение и поддержку спонтанных волонтеров до уровня, на котором они смогут работать в соответствии с высокими стандартами, ожидаемыми от волонтеров Национального общества, как для их собственной безопасности, безопасности других людей, так и для репутации Национального общества.

При подготовке к чрезвычайным ситуациям национальные общества должны разработать политику и процедуры, которые будут направлять принятие оперативных решений в отношении спонтанных волонтеров. Существует три широких подхода к этому вопросу:

- ☐ Национальное общество никогда не примет спонтанных волонтеров
- ☐ Национальное общество принимает спонтанных волонтеров только в определенных обстоятельствах (например, при определенном уровне бедствия) или с определенными навыками (например, обученный медицинский персонал).
- ☐ Национальное общество всегда примет спонтанные предложения о помощи

Если национальное общество не собирается принимать спонтанных волонтеров, то оно должно разработать четкую коммуникационную стратегию, как это будет доведено до сведения потенциальных волонтеров, учитывая то, что потенциальные волонтеры часто эмоционально сильно очень сильно затронуты чрезвычайными ситуациями. Такие сообщения могут включать в себя:

- ☐ Выражение благодарности за проявленный интерес
- ☐ Краткое объяснение того, почему Национальное общество в данный момент не принимает новых волонтеров.
- ☐ Ссылки или направление в другие организации, у которых может быть потребность в волонтерах призыва рассмотреть возможность участия в волонтерской деятельности Национального общества в других обстоятельствах.



Национальное общество также должно заранее продумать, как это сообщение будет распространяться: через местные СМИ, веб-сайт Национального общества и т.д., в зависимости от ситуации.

Если национальное общество может или будет принимать спонтанных волонтеров, то ему также следует разработать план коммуникации. Такой план должен включать:

- ☐ Выражение благодарности за проявленный интерес
- ☐ Какие навыки нужны национальному обществу и какие дополнительные требования предъявляются к волонтерам (например, водительские права, состояние здоровья).
- ☐ Как потенциальные волонтеры должны связаться с Национальным обществом.

Национальное общество также должно заранее продумать, как это сообщение будет передано: через местные СМИ, веб-сайт Национального общества и т.д., в зависимости от ситуации.

Если Национальное общество может или собирается принимать спонтанных волонтеров, то ему необходимо заранее подготовиться к тому, как оно будет регистрировать и принимать таких волонтеров во взаимодействие.

Планирование должно включать в себя

- ☐ ☐ Как будет проходить прием волонтеров
- ☐ Какие виды работ они будут выполнять
- ☐ Как будет оцениваться их пригодность к работе в чрезвычайных ситуациях
- ☐ Как их будут обучать и знакомить с нашими основополагающими принципами и ролью Красного Креста и Красного Полумесяца в чрезвычайных ситуациях
- ☐ Как будет фиксироваться их личная информация
- ☐ Как будет налажена связь с ними после завершения фазы чрезвычайной ситуации

В рамках планирования действий национального общества в чрезвычайных ситуациях при реагировании на конфликты и ситуации коллективного насилия рекомендуется обратиться за поддержкой к МККК, чтобы обеспечить включение в план элементов Рамочной программы безопасного доступа.

Основываясь на ответах на эти вопросы, национальные общества могут обучить персонал и волонтеров надлежащим образом реагировать на потребности спонтанных волонтеров.

Гендер и разнообразие

Роль гендерных аспектов в чрезвычайных ситуациях сложна. Однако при планировании волонтерской деятельности в чрезвычайных ситуациях национальные общества должны обеспечить принятие адекватных мер для привлечения мужчин и женщин к руководству и оказанию волонтерских услуг. В основе этого должна лежать соответствующая гендерная политика в рамках национального общества.

При реагировании на чрезвычайные ситуации важно разнообразие среди волонтеров. Наличие разнообразной группы волонтеров во время чрезвычайных ситуаций может позволить Национальному обществу иметь более широкий доступ к тем, кто пострадал от стихийного бедствия, и к наиболее уязвимым слоям населения.

Координация действий перед стихийным бедствием с другими организациями

Координация и связь между волонтерскими и связанными с бедствиями

организациями важны для обеспечения сотрудничества в реальной операции.

До возникновения стихийных бедствий, знакомство с другими учреждениями будет полезно для оценки, не происходит ли дублирование и нет ли пробелов в услугах, которые будут доступны в случае стихийного бедствия.

Эффективность работы волонтеров в чрезвычайных ситуациях может быть ограничена из-за плохой координации с местными органами власти. Установление таких отношений и взаимопонимание роли и возможностей волонтеров в реагировании на чрезвычайные ситуации является, таким образом, ключевым подготовительным шагом.

Некоторые национальные общества имеют соглашения с другими национальными волонтерскими организациями о взаимопомощи и поддержке. В таких соглашениях должно быть четко определено, какая организация будет осуществлять оперативный контроль над волонтерами. Национальные общества, заключающие такие соглашения, должны обеспечить, чтобы все волонтеры, работающие под эгидой национального общества, были должным образом ознакомлены с ролью и обязанностями волонтеров Красного Креста и Красного Полумесяца.

Политика в отношении волонтеров,
пострадавших в результате чрезвычайной ситуации

Волонтеры могут оказаться жертвами чрезвычайной ситуации. Стресс и проблема восстановления после чрезвычайной ситуации является хорошо известным фактором риска для помощников, поэтому Национальное общество потенциально сталкивается с дилеммой, как следует работать с пострадавшими волонтерами по сравнению с другими уязвимыми людьми. Очевидно, что это очень деликатный вопрос, на который нет правильного ответа. Однако, с точки зрения политики возможны два общих подхода:

☐ К волонтерам всегда относятся точно так же, как и к другим представителям пострадавшего населения. ☐ Работа с волонтерами может несколько отличаться, если отсутствие особого отношения может помешать им стать волонтерами.

Национальным обществам предлагается идти по второму пути только в исключительных обстоятельствах и при наличии открытости и прозрачности взаимодействия с сообществами.

Мобилизация волонтеров, которые сами пострадали от бедствия, не обязательно является носителем негативный характер. Активность и восприятие волонтера как человека, способного помогать другим, обладающему экспертными знаниями о потребностях и ресурсах на месте, а не как «беспомощной жертвы», является ключевым элементом психосоциальной поддержки на раннем этапе.

В вооруженных конфликтах и других ситуациях насилия Национальное общество должно отразить или оценить не только психосоциальный элемент, но и уровень принятия волонтеров в сообществе, а также постоянно оказывать им поддержку, особенно в области соблюдения основополагающих принципов.

Политика в отношении часов работы волонтеров, поощрений и выплат



Ограничьте количество часов, которые может работать волонтер

Руководитель группы реагирования на стихийные бедствия дал интервью в связи со стихийным бедствием. Интервью было записано. При просмотре видеозаписи видно, что руководитель группы настолько устал, что уже не может говорить внятно. Он работал круглосуточно в течение нескольких дней. Впоследствии он объяснил, что в тот момент понимал, что устал, но не думал, что это слишком серьезно.

Острый характер чрезвычайных ситуаций может означать, что волонтеры часто работают в течение долгих часов несколько дней подряд. Очевидно, что в связи с этим возникает этический вопрос о том, в течение какого времени это может продолжаться, не становясь эксплуатацией. Существуют также практические вопросы о том, как волонтерам справиться с точки зрения финансовой и физической во время выполнения волонтерской деятельности.

Недосып, слишком долгое время работы без перерывов и т.д. влияют как на трезвость рассудка, так и на работоспособность. Исследования также показали связь между истощением и рискованным поведением. Важно установить эти границы в организации, поскольку переутомление может повлиять на сознание и способность осознавать собственную потребность в отдыхе. Существуют исследования, в которых высказывается предположение, что недостаток сна на работе может иметь такие же опасные последствия, как и пьянство на работе.

Национальным обществам следует разработать политику и процедуры по следующим вопросам:

☐ Как национальное общество будет обеспечивать волонтеров, работающих в помощь ему. Это должно включать обеспечение питанием и жильем (при необходимости) волонтеров, работающих в длинные смены и вдали от дома.

☐ В течение какого периода времени разумно ожидать от волонтера работы до того, как он начнет получать зарплату за свой труд и будет надлежащим образом трудоустроен в соответствии с местным трудовым законодательством.

Распространена ситуация, когда национальные общества выплачивают поощрения или суточные людям, работающим в чрезвычайных ситуациях в течение длительных периодов времени, при этом имеющих неизменный статус волонтеров. Такие поощрения часто не связаны с фактическими затратами на участие волонтеров в работе общества (что противоречит Политике МФОККиКП по волонтерству) и представляют собой заработную плату, часто ниже минимального размера оплаты труда в стране. В некоторых крупных операциях объем доступного внешнего финансирования и нехватка рабочей силы означает, что эта оплата становится в несколько раз выше средней заработной платы.

Часто это может приводить к тому, что термин «волонтерство» начинают путать с понятием «оплачиваемый труд», что может снизить готовность

населения стать волонтерами Национального общества после окончания чрезвычайной ситуации. Люди, работающие на таких условиях, скорее всего, покинут организацию в поисках более высокооплачиваемых возможностей, что приведет к высокой текучести кадров. Национальные общества могут быть привлечены к суду за нарушение законодательства о минимальной заработной плате, если выплаты не соответствуют минимальным требованиям. Национальные общества также могут нарушить трудовое законодательство, поскольку волонтеры могут считаться сотрудниками на основании стажа работы и иметь право на определенные льготы в связи с этим статусом. В общем, национальным обществам настоятельно рекомендуется разработать четкие инструкции по отделению участия волонтеров в деятельности общества от оплачиваемой работы во время чрезвычайных ситуаций, и нанимали людей, где это необходимо, по трудовым договорам в соответствии с минимальными национальными стандартами оплаты труда.

При данном подходе:

- признается, что ожидание от волонтеров неоплачиваемой работы в течение длительного времени может быть расценено как эксплуатация
- в сознании населения сохраняется четкая граница между волонтерской работой и оплачиваемым трудом

- Меньше вероятность того, что в местных сообществах возникнет путаница в понимании значения волонтерства
- Меньше вероятность того, что национальное общество столкнется с юридическими проблемами в рамках национального трудового законодательства.

Обсуждения всех вышеперечисленных вопросов имеют операционные (в том числе финансовые) последствия, а также последствия с политической точки зрения. Правильных ответов, которыми могли бы делиться между собой национальные общества, может не существовать, но важно, чтобы национальные общества своевременно рассматривали эти вопросы, инвестировали в развитие соответствующих систем и процедур и пересматривали их в свете накопленного опыта.

Планирование эффективного управления работой волонтеров в чрезвычайных ситуациях

Управление работой волонтеров - это процесс практической реализации политики в отношении волонтеров. Как объяснялось выше, в разных национальных обществах он может быть очень разным.

При планировании действий в чрезвычайных ситуациях национальным обществам необходимо рассмотреть целый ряд вопросов, связанных с управлением работой волонтеров. Некоторые управленческие вопросы имеют финансовые последствия - например, страхование волонтеров. В чрезвычайных ситуациях на системы управления деятельностью волонтеров ложится особая нагрузка из-за напряженности и риска, связанного с работой в чрезвычайных ситуациях.

Руководство и управление работой волонтеров

Национальное общество должно предоставить достаточное количество надлежащим образом подготовленных волонтеров и персонала для обеспечения эффективного руководства и управления работой волонтеров. По возможности, руководители групп и специалисты на аналогичные руководящие должности должны быть определены до начала чрезвычайной ситуации и пройти соответствующее обучение. Без надлежащего руководства и управления вовлечение волонтеров, скорее всего, не будет иметь значительного эффекта. Симуляционное обучение должно моделировать способность национального общества эффективно руководить и управлять работой существующих и спонтанных волонтеров в чрезвычайной ситуации.

Понимание правовых вопросов, связанных с волонтерством, и управление правовыми рисками

Национальное общество должно управлять работой волонтеров в чрезвычайных ситуациях в соответствии с национальным законодательством и практикой. Оно не только несет моральную ответственность перед волонтерами, но и может быть привлечено к юридической ответственности за свою работу с волонтерами, а также за их действия.

Национальное общество должно иметь общую систему управления рисками для работы с волонтерами, а также четкое понимание применимых правовых норм и любых изменений в этих нормах (например, при объявлении чрезвычайного положения). В целом, во многих странах эта область права недостаточно развита, и юридический отдел МФОККиКП предпринял исследования для лучшего понимания этой области, а также для разработки более широких руководящих принципов, касающихся волонтеров и законодательства.

Страхование волонтеров

Программа страхования от несчастных случаев Волонтеров Красного Креста и Красного Полумесяца

Программа страхования от несчастных случаев волонтеров Красного Креста и Красного Полумесяца

Эта страховка, стоимость которой составляет всего 1 швейцарский франк на одного волонтера в год, обеспечивает базовое покрытие в случае смерти или серьезной травмы, требующей неотложного лечения.

Дополнительную информацию можно получить по адресу insurance.unit@ifrc.org, а краткое описание страхования и формы подписки доступны на сайте FedNet.

На какой период распространяется страховка?

Волонтеры, присоединившиеся к глобальной схеме страхования от несчастных случаев, застрахованы на время участия в мероприятиях, организованных национальными обществами и/или МФОККиКП.

Каков период действия страховки?

С 1 января по 31 декабря.

Каков максимальный возраст застрахованных лиц?

Предельный возраст составляет 70 лет. Страхование распространяется включительно на год, когда волонтеру исполняется 70 лет.

Где действует страховка? Во всех странах мира Каковы условия страхования в случае войны и конфликтов?

Страхование распространяется на несчастные случаи, произошедшие в результате военных действий или гражданской войны, при условии, что волонтер не принимает активного участия в событии.

Какую компенсацию может получить волонтер?

За выплату в размере 1 швейцарского франка:

*Инвалидность: 6 000 шв. фр.

*медицинские расходы: 3 000 шв. франков

*В случае смерти: 3 000 шв. франков

Медицинские расходы возмещаются в пределах установленного уровня. В случае смерти выплачивается единовременная сумма.

Email: volunteering@ifrc.org youth@ifrc.org

тел: +41 22 730 42 22

факс: +41 22 733 03 95

Застрахованы ли волонтеры от несчастных случаев во время выполнения ими волонтерской работы? Важно проверить все страховые полисы, чтобы убедиться, что они обновлены и распространяются на всех волонтеров. Распространяются ли они также на спонтанных волонтеров, которые были приняты и мобилизованы в чрезвычайных ситуациях? Если нет, то какие процедуры необходимо выполнить, чтобы обеспечить максимально возможное страховое покрытие для этих людей?

Защищены ли волонтеры от личной гражданской ответственности за травмы, причиненные в результате действий, совершенных добросовестно и надлежащим образом в ходе выполнения своей волонтерской деятельности?

Если да, то распространяется ли эта защита на спонтанных волонтеров? Если нет, то какие процедуры должны быть соблюдены, чтобы обеспечить незамедлительную защиту этих людей, дополнительно привлеченных для оказания помощи?

Системы сбора данных о волонтерах

Национальные общества должны располагать простыми и надежными системами сбора данных о волонтерах до начала чрезвычайной ситуации. Они могут быть бумажными или электронными, но главное, чтобы они позволяли национальному обществу эффективно мобилизовать волонтеров в путем предоставления доступных контактных данных волонтеров.

Основные политики, которые необходимо внедрить до возникновения чрезвычайной ситуации – контрольный список



Коммуникации

Какие практические вопросы необходимо рассмотреть

- До начала бедствий и кризисов разрабатывать информационно-образовательные кампании, направленные на привлечение людей стать волонтерами Красного Креста и Красного Полумесяца
- Разработать стандартизированные сообщения для просвещения населения и средств массовой информации, которые могут быть использованы сразу после бедствия, в ходе текущих мер реагирования и восстановления, а также после бедствия.
- - Наладить отношения с различными СМИ и общественными лидерами, чтобы сообщения были направлены на все слои населения.

- ☐ Политика Национального общества в области волонтерства
- ☐ Гендерная политика Национального общества
- ☐ Политика по мобилизации существующих волонтеров Национального общества
- ☐ Политика по мобилизации спонтанных волонтеров
- ☐ Политика в отношении волонтеров как бенефициаров
- ☐ Политика в отношении возмещения расходов, затрат и этапа взаимодействия, на котором волонтеры должны быть наняты на работу

Основные процедуры, которые необходимо выполнить до начала чрезвычайной ситуации - контрольный список

- ☐ Мандат национального общества в отношении запланированного реагирования известен и понятен лидерам НС и волонтерам.
- ☐ Система принятия решений по мобилизации волонтеров
- ☐ Система коммуникации для мобилизации существующих волонтеров по мере необходимости
- ☐ Система коммуникации для информирования о потребностях Национального общества в волонтерах
- ☐ Соответствующее страхование волонтеров, участвующих в чрезвычайных ситуациях
- ☐ Системы для оценки, регистрации и обучения спонтанных волонтеров
- ☐ Системы для руководства и управления работой волонтеров
- ☐ Интеграция управления правовыми рисками во все разработанные системы
- ☐ Обеспечение психосоциальной поддержки волонтеров, участвующих в чрезвычайных ситуациях
- ☐ Механизмы координации с другими волонтерскими организациями и соответствующими государственными учреждениями
- ☐ План действий в чрезвычайных ситуациях, обеспечивающий ясность в вопросах мобилизации волонтеров и включающий элементы Рамочной программы безопасного доступа

Основные финансовые вложения, которые необходимо учесть

- ☐ Страхование волонтеров (допустимо включать информацию о страховании в сообщения, содержащие призыв к чрезвычайным ситуациям или в операции, финансируемые Чрезвычайным фондом реагирования на катастрофы (DREF))
- ☐ Оборудование для волонтеров
- ☐ Питание и расходы волонтеров (при необходимости)
- ☐ Обучение существующих волонтеров и сотрудников Национального общества управлению чрезвычайными ситуациями
- ☐ Адекватные системы учета волонтеров
- ☐ Материалы для поддержки привлечения спонтанных волонтеров

Венифредо Гуико (первый справа на первом плане) является волонтером Филиппинского Красного Креста уже девять лет. По его словам, «я нахожу удовлетворение в волонтерской работе в Филиппинском Красном Кресте, потому что благодаря этому простому поступку я могу служить своим согражданам».



5. Во время чрезвычайных ситуаций

Адаптация планов и политики к ситуации

Очевидно, что на ранних стадиях чрезвычайной ситуации политика и практика будут применяться к реальной ситуации, которая потенциально непредсказуема и быстро меняется. Планирование в такой обстановке может быть кратковременным и обновляться регулярно. Ранние решения, влияющие на участие волонтеров, могут включать в себя:

- Характер реагирования Национального общества
- Будут ли мобилизованы волонтеры-специалисты по ликвидации последствий стихийных бедствий
- Есть ли необходимость в конкретных типах волонтеров или спонтанных волонтерах в целом.

По мере того, как реагирование на чрезвычайную ситуацию становится более стабильным, Национальное общество, вероятно, будет развивать среднесрочные услуги для удовлетворения потребностей населения, пострадавшего от бедствия. Они могут быть предоставлены при поддержке внешнего финансирования или при поддержке Национального общества или пострадавшего населения.

На определенном этапе Национальное общество начнет разрабатывать стратегию выхода, предусматривающую возвращение к нормальной работе и, возможно, дальнейшее развитие долгосрочных услуг для удовлетворения новых потребностей.

Все эти этапы будут иметь последствия для участия волонтеров и повлияют на устойчивый рост или отсутствие такового у Национального общества. С волонтерами следует консультироваться и привлекать их к принятию этих решений, особенно если Национальное общество стремится расширить свою волонтерскую базу.

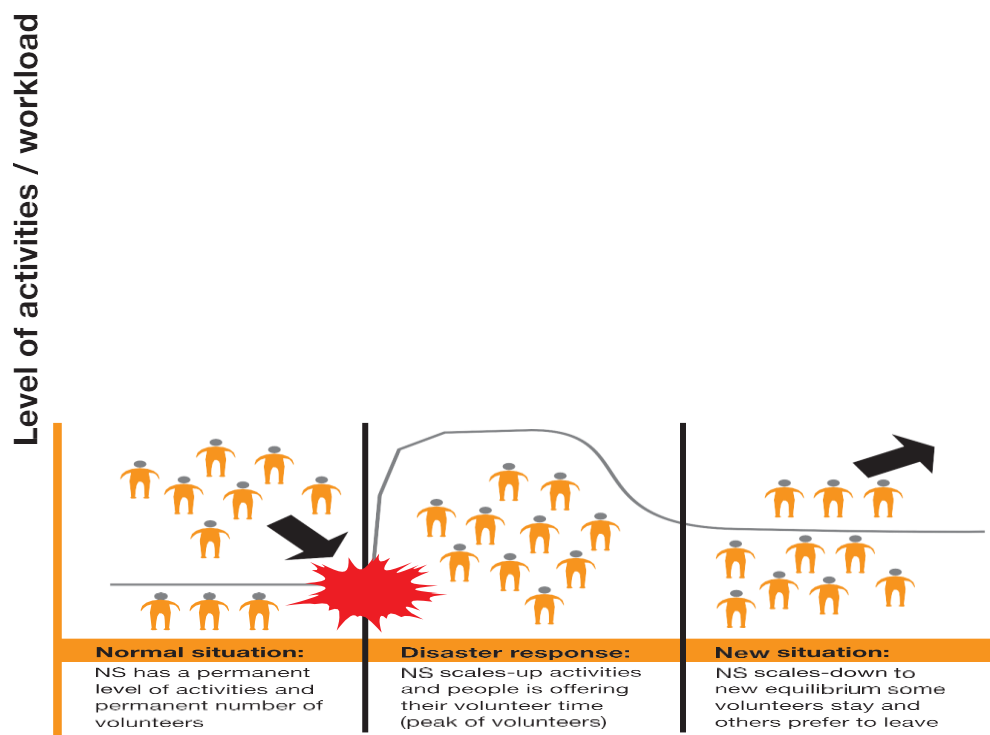
Планирование развития Национального общества посредством работы в чрезвычайных ситуациях

При планировании следует учитывать потенциал Национального общества для устойчивого роста во время и после этапа чрезвычайной ситуации. Факты свидетельствуют о том, что масштабные чрезвычайные операции могут значительно ослабить национальные общества, и ключевые области политики и планирования должны быть направлены на то, как национальное общество будет справляться с потенциальным ущербом:

- может отсутствовать ясность в понимании различий между понятиями «волонтеры» и «временная рабочая сила» могут (в частности, в результате выплаты поощрений и суточных людям, называемым « волонтерами») - см. обсуждение выше.
- осуществление деятельности, не основанной на волонтерской работе (например, профессиональное строительство домов).
- Низкий уровень контроля и поддержки волонтеров, что приводит к негативному опыту волонтеров.

Рисунок X - представляет график роста Национального общества во время чрезвычайной ситуации. Национальное общество может развиваться путем наращивания существующих и новых услуг, которые оно может обеспечить за счет собственных ресурсов. Именно это определит, будет ли расширение Национального общества устойчивым или нет после чрезвычайной ситуации.

Figure X



Национальное общество может развивать деятельность, финансируемую из внешних источников, которая ограничена по времени на период чрезвычайного финансирования, но которая будет прекращена после окончания финансирования. Также могут быть мероприятия, для которых доступно финансирование, но которые не соответствуют мандату и компетенции Национального общества.

Очевидно, что укрепление волонтерского потенциала является одним из столпов развития Национального общества во время чрезвычайных ситуаций. В Национальное общество может прийти больше волонтеров, чтобы помочь в реагировании, и Национальное общество может опираться на успех своей деятельности по реагированию для привлечения новых волонтеров после чрезвычайной ситуации

Управление работой всех волонтеров во время чрезвычайных ситуаций

Во время чрезвычайных ситуаций

Образец публичного сообщения

Здесь приведены примеры сообщений, которые могут быть адаптированы. Эти сообщения отражают меняющийся характер реагирования на стихийные бедствия и восстановления в течение определенного периода времени.

Образец сообщения сразу после стихийного бедствия:

«Мы продолжаем оценивать ущерб и потребность в волонтерах. Мы просим волонтеров не появляться в этом районе, так как они могут отвлечь внимание от нуждающегося сообщества и замедлить реагирование на стихийное бедствие. Мы ожидаем, что услуги волонтеров понадобятся в будущем, и предоставим населению обновленную информацию в течение следующих xx часов или дней».

Образец сообщения через несколько дней после кризиса:

«Продолжается долгосрочная работа по восстановлению, и остро необходимы волонтеры для оказания помощи в этой долгосрочной работе. Чтобы стать волонтером, пожалуйста, свяжитесь с нами по телефону xxxx или мобильному xxxx».

Образец сообщения через несколько месяцев после кризиса:

«Для начала проведения восстановительных работ необходимы волонтеры с профессиональным опытом работы в xxx и xxx. Условия жизни остаются сложными, так как в большинстве районов нет электричества, проточной воды и продуктов питания. Волонтеры должны быть на полном самообеспечении и приносить свою еду и воду».

Как и в любой другой волонтерской деятельности, управление деятельностью волонтеров в чрезвычайных ситуациях требует от национального общества соответствия потребностей ситуации навыкам и опыту волонтеров. При этом национальные общества должны обеспечивать безопасность и благополучие волонтеров, а также удовлетворять потребности уязвимых групп населения.

Хотя описанный выше цикл волонтерской деятельности представляет собой логическую последовательность событий, в действительности некоторые из этих процессов, скорее всего, будут происходить одновременно или повторяться в течение всей чрезвычайной операции по мере изменения информации и приоритетов.



Волонтер Австралийского Красного Креста Линетт Тайлер оказывает личную поддержку Мэри Стэнтон, старейшине аборигенов камиларои, которой пришлось эвакуировать свой дом вместе с 3 000 других жителей из города Сент-Джордж, когда небывалое наводнение охватило юго-запад Квинсленда и север Нового Южного Уэльса.

В Австралийском Красном Кресте сотрудники и волонтеры могут быть направлены на работу максимум на пять дней, после чего им должен быть предоставлен двухдневный перерыв. Каждый человек должен иметь минимум 10 часов отдыха между сменами.

Оценка ситуации и разработка поручений

Прежде чем волонтеры приступят к работе, необходимо четко понимать, какие задачи им предстоит выполнять. Очевидно, что в неочевидной ситуации Национальное общество вряд ли будет располагать полной информацией, но первоначальные решения должны быть приняты и обновлены по мере необходимости. Действительно, одна из первых задач для волонтеров вполне может заключаться в проведении оценки ситуации.

При подборе отдельных волонтеров для выполнения задач национальные общества должны учитывать опыт, навыки, физическое и эмоциональное состояние волонтеров.

В первую очередь национальному обществу необходимо заботиться о безопасности волонтеров. Оценивая ситуацию и разрабатывая соответствующие задания для волонтеров, национальные общества должны регулярно размышлять об уровне риска, связанного с деятельностью волонтеров, и о том, как можно управлять этим риском.

Непрерывное информирование волонтеров

Важно, чтобы все волонтеры прошли инструктаж до начала работы и регулярно получали информацию об изменении характера чрезвычайной ситуации, любых опасностях и изменениях в политике и процедурах Национального общества. Это гарантирует, что они будут иметь представление о:

- текущей чрезвычайной ситуации и ответных действиях Национального общества, их задачах и целях
- ресурсах, которые потребуются
- Любых требованиях административного характера
- об организации коммуникаций, отчетности и требований
- о гигиене и безопасности труда, включая обеспечение возможности для заботы о себе и постоянной поддержки
- Этические аспекты и Кодекс поведения (например, употребление алкоголя, фотосъемка и частные блоги)

Также важно, чтобы у людей была возможность задать вопросы во время или по окончании брифинга, чтобы убедиться, что они четко понимают сказанное, имеют возможность высказаться, если они считают, что не получают обучения и поддержки, которые необходимы им чтобы выполнять свою работу в соответствии с ожиданиями.



Психологическая поддержка волонтерам в чрезвычайной ситуации
Справочный центр по психосоциальной поддержке подготовил руководство по поддержке волонтеров в чрезвычайных ситуациях до, во время и после бедствий.

В пособии рассматриваются не только вопросы набора, подготовки и обучения, но и вопросы поддержки со стороны руководителей и коллег, включая периоды «до» и «после».

Руководство (готово к концу 2011 г.) можно найти на сайте: www.ifrc.org/psychosocial или заказать через psychosocial.centre@ifrc.org.

Руководство и управление работой волонтеров и наставничество

У всех волонтеров должен быть непосредственный руководитель, отвечающий за их деятельность и благополучие. Этим человеком может быть сам волонтер или сотрудник, но он должен пройти обучение по управлению работой волонтеров и, в идеале, иметь опыт работы в чрезвычайных ситуациях. Этот человек должен отвечать за:

- безопасное и эффективное выполнение волонтерами своих задач
- информирование волонтеров о новой информации
- обеспечение благополучия волонтеров, в частности, их психического здоровья
- сбор информации для представления отчета Национальному обществу
- выражение благодарности волонтерам по окончании их деятельности, сбор и передачу любых отзывов волонтеров.

Уровень контроля зависит от задачи, которую ставят перед волонтерами, и от уровня его предыдущего опыта. Очевидно, что у людей, впервые реагирующих на бедствие, могут быть иные потребности, чем у людей, обладающих значительно большим опытом.

Может оказаться, что некоторые волонтеры не справляются с требованиями ситуации или ведут себя неподобающим образом. В этом случае может быть целесообразно рассмотреть вопрос о перераспределении волонтера на другую работу, или может возникнуть необходимость попросить волонтера покинуть работу по ликвидации последствий чрезвычайной ситуации на некоторое время или окончательно. Очевидно, что к этому нужно подходить деликатно и в соответствии с дисциплинарными процедурами Национального общества, если таковые существуют.

Обеспечение оборудования.

Жизнеобеспечение волонтеров.

Для того, чтобы волонтеры могли эффективно и безопасно выполнять свои задачи, национальные общества должны обеспечить их соответствующими средствами индивидуальной защиты соответственно задачам, которые им предстоит выполнять. Средства индивидуальной защиты могут варьироваться от сапог и касок для ручной работы до бумаги и ручек для записи информации. Сюда также могут входить предметы личной одежды, которые не следует носить в определенных ситуациях: например, ювелирные украшения или дорогую одежду.

Одной из задач, которые могут возникнуть в условиях кризиса, является обеспечение продовольствием тех, кто участвует в чрезвычайных операциях. По опыту национальных обществ, питание может быть обеспечено следующим образом:

- Каждый сотрудник и волонтер сам заботится о своем питании



Мальчик гонится за волонтером Пакистанского общества Красного Полумесяца в Даду, провинция Синд. Волонтеры ежедневно посещали деревни и с помощью веселых мероприятий помогали детям оправиться от травм, полученных во время муссонных наводнений..

- Оперативный центр организует общественную кухню для приготовления пищи для персонала и волонтеров (например, могут быть назначены волонтеры для приготовления и раздачи пищи), или оперативный центр может закупить готовые к употреблению блюда.
- Оперативный центр может координировать и принимать продовольственные пожертвования (например, хлеб, горячие продукты питания и т.д.) от соседей, местных ресторанов и предприятий и предоставлять их сотрудникам и волонтерам чрезвычайных операций.

Вне зависимости от той ситуации, Национальное общество должно быть уверено, что волонтеры обеспечены пищей и водой на весь период их деятельности.

Психологическая поддержка волонтеров во время операций в связи с чрезвычайной ситуацией

Во время проведения операций национальные общества должны уделять особое внимание психологическому благополучию волонтеров. С каждым волонтером должен регулярно беседовать опытный специалист, а также необходимо отслеживать часы работы волонтеров и дни отдыха. Национальное общество должно предусмотреть средства на психосоциальную поддержку волонтеров в своих программах и бюджете на случай чрезвычайной ситуации.

Спонтанные волонтеры и волонтеры, впервые работающие в чрезвычайной ситуации, должны находиться под особым контролем и, возможно, работать в паре с опытными волонтерами или сотрудниками, если это возможно или требуется в зависимости от задачи.

Мониторинг уровня стресса и усталости персонала и волонтеров, а также возможность оказания психосоциальной поддержки являются принципиально важной частью помощи волонтерам, которую следует предлагать. Первоначальная поддержка должна быть направлена на укрепление социальной поддержки, предоставление советов по уходу за собой и заботе о других, а также информации о том, когда волонтерам следует обращаться за профессиональной помощью. Если у волонтеров наблюдаются тяжелые стрессовые реакции, которые усиливаются или сохраняются в течение месяца, рекомендуется направить людей к специалистам на лечение. По возможности, важно определить, кто обладает специальными навыками в области работы с травмой для оказания такой профессиональной помощи. По возможности, рекомендуется создать сеть, в которую войдут психологи и психиатры, обладающие специальными навыками в области работы с травматическим стрессом - они также могут быть полезны для проведения тренингов и супервизий.

Менеджеры по работе с волонтерами должны быть готовы отправлять волонтеров домой для отдыха. Если эта задача является деликатной, можно назначить специализированного сотрудника или волонтера для ее выполнения.

Ежедневное подведение итогов и получение информации от волонтеров

Важно дать волонтерам возможность провести подвести итоги по окончании каждой смены, а также по завершении развертывания операции. Это позволяет им проанализировать хорошие и неудовлетворительные стороны и результаты работы и улучшить качество реагирования. Это также даст волонтерам возможность обсудить любые ситуации, которые показались им сложными, и обратиться с просьбой о помощи, руководстве или поддержке.

Выражение благодарности и признания волонтерам

Поскольку волонтеры выполняют тяжелую и напряженную работу, важно, чтобы Национальное общество выражало им благодарность за их участие. Благодарность может быть выражена непосредственно, но также большой мотивацией для волонтеров бывает

услышать, чего они достигли благодаря своей работе. Об этом можно сообщать непосредственно отдельным людям и группам волонтеров, а также СМИ и другим агентствам.

Работа со спонтанными волонтерами

В ходе операций национальным обществам необходимо принимать решения о том, нужна ли им дополнительная помощь волонтеров, и если да, то каким образом будет проходить их набор и обучение. Как уже говорилось ранее, подготовка очень важна: регулярно появляются сообщения о том, как нескоординированная деятельность спонтанных волонтеров мешают работе в чрезвычайных ситуациях. Таким образом, национальным обществам необходимо отслеживать свои потребности в любой момент времени и быть готовыми передать потенциальным спонтанным волонтерам четкие сообщения, в том числе о том, что их помощь в настоящее время не требуется.

Решения о привлечении спонтанных волонтеров обычно принимаются в течение первой недели кризиса. Национальное общество должно быть готово к притоку предложений о поддержке в это время. Поэтому сообщение национального общества о кризисе должно начаться в течение той же недели, и в этом сообщении должно быть указано, нужны ли волонтеры и какие навыки требуются.

В качестве аналогии можно привести пожертвования продуктов питания и медикаментов национальным обществам. Принято считать, что национальные общества отклоняют предложения продуктов питания или медикаментов, которые могут быть предложены в качестве гуманитарной помощи, но на самом деле могут помешать национальному обществу в осуществлении его деятельности. Национальные общества должны придерживаться аналогичного подхода при рассмотрении предложений спонтанных волонтеров об участии.

В любой момент времени, когда национальное общество отклоняет предложение о помощи или не может его принять, оно должно незамедлительно и деликатно сообщить об этом. Это позволит избежать разочарования и недовольства среди потенциальных волонтеров. В сообщениях Национального общества об отказе от предложения спонтанной помощи должны быть четко указаны возможные альтернативы, например:

- участие в качестве волонтера в работе другой организации
- донорство крови
- сотрудничество в национальном обществе в качестве волонтера на более позднем этапе, особенно в собственном отделении Красного Креста или Красного Полумесяца.

Если национальное общество принимает спонтанных волонтеров, может быть необходимо создание центра обработки данных для оценки, регистрации, обучения и назначения волонтеров. Такой «волонтерский центр» может быть создан самостоятельно или в сотрудничестве с другими организациями реагирования, такими как другие НПО, местные органы власти и т. д. Важно, чтобы центр был:

- достаточно большим, чтобы справиться с количеством спонтанных волонтеров
- не находился в районе, который может каким-либо образом помешать проведению текущих операций по реагированию.

Однако Национальному обществу не обязательно создавать волонтерский центр самостоятельно. В некоторых странах волонтерские центры создаются в сотрудничестве с другими организациями реагирования, такими как Совет по социальному обеспечению, местные органы власти и т.д.



Создание волонтерского центра

Одним из вариантов для национальных обществ может быть создание виртуального волонтерского центра для проведения первоначального отбора. Эффективная обработка и размещение информации, когда волонтер впервые предлагает свою помощь, повысит вероятность того, что волонтер впоследствии согласится принимать участие в работе общества на более длительный срок.

Регистрация и проверка данных спонтанных волонтеров

В чрезвычайных ситуациях необходимо найти баланс между необходимостью быстро привлекать волонтеров и управлением рисками для Национального общества и уязвимых людей, связанными с неправильным отбором волонтеров или их плохой подготовкой.

Национальное общество должно быть уверено, что у него есть данные о всех волонтерах, которые приходят во время чрезвычайной ситуации, и может использовать для этого свои обычные системы сбора данных о волонтерах или их сокращенную версию. Не менее важно, чтобы Национальное общество убедилось, что потенциальные волонтеры подходят для работы с уязвимыми людьми. Необходимо проверить личность волонтеров и, если возможно, получить рекомендации.

При наличии массы спонтанных волонтеров приоритет может быть отдан заявкам в зависимости от опыта волонтеров и потребностей национального общества.

Наличие четкой информации о том, какие навыки необходимы Национальному обществу, облегчает потенциальным волонтерам «самоотбор» прежде, чем они решат, стоит ли им обращаться в Национальное общество или нет.

Белизский Красный Крест

Последствия отсутствия проверки добровольцев

Красный Крест Белиза принимал спонтанных волонтеров во время урагана «Ричард» в 2010г. Среди этих спонтанных волонтеров был человек, который был чрезвычайно полезен; его можно назвать «идеальным волонтером». Хотя он не имел ни подготовки, ни опыта работы в Красном Кресте, в самый ответственный момент, когда возникла реальная потребность в помощи, мы немедленно направили его на работу. Его обязанности заключались в распределении и работе на складах. После завершения чрезвычайных операций он также участвовал в сборе средств, собирая пожертвования на шоссе, и никогда не покидал нас. Несколько недель спустя мы получили сообщение от жителя города Бельмопан, расположенного в 52 милях от г. Белиза.

Этот человек выдавал себя за представителя Белизского Красного Креста, собирал пожертвования с помощью ящика для сбора денег, носил шляпу и футболку Белизского Красного Креста и раздавал другие футболки, очевидно украденные с наших складов в разных местах. Полиция арестовала его, поместила в изолятор временного содержания на выходные, отвезла в суд, и он был оштрафован на

\$500. Мы принимаем спонтанных волонтеров, но регистрируем их и проводим для них тренинги до того, как они будут задействованы в какой-либо деятельности. Это также позволит отсеять тех, кто пришел с дурными намерениями». (Лили Боуман, генеральный директор Белизского Красного Креста)



Во время циклона «Наргис» в Мьянме. Маунг Маунг Мьинт руководил работой 15 волонтеров, которые эвакуировали 30 семей, живших на берегу реки недалеко от Лабутты. Он предупредил свое сообщество о циклоне, но не знал о его свирепых масштабах.

«Во время работы меня ударило чем-то, и мне наложили шесть швов на левую ногу. Это было очень больно, и в тот день я не мог ничего делать», - вспоминает он. Однако на следующий день Маунг Маунг Мьинт возглавил пункт первой помощи Красного Креста вместе с 50 волонтерами. Сотни людей получили помощь, у многих из них были ужасные раны, полученные после того, как они зацепились за деревья или попали под песок и воду.

Первая помощь, оказанная волонтерами, спасла много жизней - и сэкономила время для клиник и больниц, которые могли сосредоточиться на более тяжелых случаях.

Ориентировка и подготовка спонтанных волонтеров

Важно, чтобы потенциальные волонтеры имели представление о миссии организации в текущем контексте чрезвычайной ситуации, а также о роли, которую они будут выполнять.

Обучение спонтанных волонтеров может включать следующие положения:

1. Информация о Национальном обществе, его миссии и основополагающих принципах.
2. Роль Национального общества в текущей чрезвычайной ситуации.
3. Информация о политике и кодексе поведения волонтеров Национального общества
4. Любая политика организации, которой должны придерживаться волонтеры
5. Инструктаж по работе с пострадавшими людьми
6. Практическое руководство о том, что делать в случае возникновения определенных сценариев (например, несчастных случаев), куда идти, что делать и кого немедленно информировать.
7. Стрессовые реакции, стратегии преодоления стресса в полевых условиях, когда и как волонтеры должны обращаться за дополнительной поддержкой при стрессовых реакциях.



Основные решения на уровне политики – контрольный список

- ☐ Должно ли Национальное общество привлекать спонтанных волонтеров?
- ☐ В какой момент волонтерам должны быть предложены трудовые контракты в соответствии с национальным трудовым законодательством?

Основные системы, мониторинг которых необходимо проводить

- ☐ Управление работой волонтеров
- ☐ Внешние коммуникации о потребности в волонтерах
- ☐ Процедуры регистрации и скрининга спонтанных волонтеров
- ☐ Ориентация волонтеров и инструктаж по выполнению задач
- ☐ Доступ к психосоциальной поддержке и механизмы такой поддержки для волонтеров

Основные финансовые вложения

- ☐ Соответствующее оборудование и питание для волонтеров
- ☐ Страхование волонтеров (если оно еще не оформлено)

Кийоко Сато, волонтер японского Красного Креста, подает руку пожилому жителю центра временного размещения в Тагаджо в рамках программы Красного Креста по оказанию психологической и социальной поддержки пострадавшим от цунами.

Шведский Красный Крест

(Приложение 6 к Руководству Шведского Красного Креста по приему спонтанных волонтеров в связи с чрезвычайными ситуациями и катастрофами)

Беседа по случаю отказа от услуг волонтера

(В случае, когда Красный Крест решает отказаться от задания по причине непригодности волонтера для выполнения задания).

Имя волонтера:

Оцените усилия волонтера во время выполнения задания:

.....

.....

Приведите конкретные примеры, свидетельствующие о ненадлежащем выполнении поручения (в качестве основы используйте соглашение).

.....

.....

Скажите интервьюируемому, что вы сообщаете о соглашении о выходе правлению филиала.

.....

Дата:

Интервьюер

*Лидер добровольцев должен убедиться, что этот документ хранится вместе с соглашением и контактными данными собеседника.

4. После чрезвычайных ситуаций

Ближе к концу работы в режиме чрезвычайной ситуации Национальное общество начнет процесс возвращения к более стандартному уровню деятельности. Стратегическое взаимодействие с волонтерами в ходе этого процесса, вероятно, максимально увеличит шансы на то, что волонтеры продолжат работать с Национальным обществом или будут готовы вернуться в Национальное общество, если это потребуется в будущем.

**Управление работой волонтеров
вне чрезвычайной ситуации**

Благодарность и признание

По мере завершения чрезвычайной операции появляется возможность отметить участие волонтеров. Для кого-то это может означать окончание сотрудничества с Национальным обществом, для кого-то - возвращение к текущим волонтерским обязательствам или даже новые возможности для волонтерской деятельности. В любом случае, Национальное общество должно широко распространить информацию о достижениях волонтеров как для того, чтобы поблагодарить их, так и для того, чтобы подчеркнуть важность вклада волонтеров в жизнь и развитие сообществ, партнерских организаций и других потенциальных волонтеров.

Многие исследования показали, что признание заслуг волонтеров имеет большое значение для того, чтобы впоследствии они повторно предложили свою помощь и для удержания волонтеров. Признание заслуг также существенно содействует обеспечению психосоциального благополучия тех, кто участвовал в чрезвычайной ситуации. Это также дает хорошую возможность для продвижения текущих или будущих возможностей волонтерства в национальном обществе. Эта возможность становится конкретнее после

обсуждений с волонтерами их ожиданий от своего участия в работе общества в будущем и того, какие у них есть предложения об услугах, которые они могли бы оказать, исходя из потребностей, которые они видели на местах.

Подведение итогов работы волонтеров с их участием после завершения операции

После чрезвычайной ситуации необходимо как можно скорее запустить процесс анализа. В рамках этого процесса необходимо включить как можно больше отзывов волонтеров, которые помогут извлечь уроки из опыта чрезвычайной ситуации. Это должно качественно отличаться от ежедневных брифингов, которые волонтеры должны проводить в конце каждого рабочего периода. Хотя, возможно, не удастся собрать всех волонтеров на личные встречи, подвести итоги можно в рамках собрания в небольших группах, по электронной почте или телефону. Такие обсуждения дают возможность проанализировать, как прошла операция, включая то, что было сделано хорошо и что можно улучшить в следующий раз, и дает возможность отдельным людям рассказать о своем опыте. Используйте эту информацию для оценки и планирования работы в будущем, особенно для обновления планов действий в чрезвычайных ситуациях, если это необходимо.

Volunteering in emergencies

Practical guidelines for Red Cross and Red Crescent Societies managing volunteers in emergency situations

Волонтеры должны получить совет о том, куда они могут обратиться за помощью в сфере профессионального здоровья, психосоциальной поддержки и безопасности, после подведения итогов, если они почувствуют необходимость в дальнейшей помощи.

В рамках внутренней оценки реагирования на чрезвычайную ситуацию Национальное общество должно проанализировать, какое влияние оказало участие волонтеров на процесс реагирования. Это может включать такие вопросы, как:

- Было ли участие волонтеров эффективным?
- Чем было ценно участие волонтеров в реализации ответных мер?
- Насколько качественно осуществлялось управление работой волонтеров?
- Способствовало ли участие волонтеров долгосрочному росту Национального общества?
- Стали ли волонтерские подразделения после чрезвычайной ситуации сильнее, чем до нее?

Необходимо проанализировать данные вопросы и изучить последствия изменений. Последующая оценка должна привести к предложению принять или включить изменения в будущие операции, либо отказаться от предложенных изменений. Иными словами, извлеченные уроки и выявленные идеи должны быть преобразованы в пересмотренные инструменты, практику и политику.

Оказание дальнейшей психосоциальной поддержки при необходимости после чрезвычайной ситуации

Национальные общества должны знать, что психологический дистресс может проявиться не сразу, а спустя долгое время после потенциально травматичных событий: во время подведения итогов с волонтерами необходимо включить обсуждение планов по оказанию психосоциальной поддержки, если она потребуется отдельным волонтерам в будущем.

Некоторые вопросы, которые национальное общество должно задать себе при оказании дальнейшей поддержки:

- Как мы будем выявлять волонтеров, нуждающихся в профессиональной и дальнейшей поддержке? (для этого существуют простые инструменты скрининга)
- Кто и когда будет это делать?
- Куда мы направляем волонтеров, когда в этом возникает необходимость? Какие имеются ресурсы для поддержки сверстников? Имеется ли сеть для оказания профессиональной помощи? Обладает ли специалист профессиональными знаниями о травматическом стрессе?

Психологическая поддержка после чрезвычайной ситуации

Красный Крест Мьянмы: После циклона «Наргис» в мае 2008 г. Красный Крест Мьянмы и МФОККиКП сотрудничали с факультетом психологии Янгонского университета для изучения самочувствия волонтеров, многие из которых сами пострадали от стихии и/или помогали пострадавшим, потерявшим всю семью. Исследование показало, что у некоторых волонтеров/персонала были отмечены тяжелые реакции, и им требовалась профессиональная помощь, а другие нуждались в поддержке в виде индивидуальных или групповых занятий.

Красный Крест Норвегии: Норвежский Красный Крест принял активное участие в оказании психосоциальной поддержки после взрывов в столице Осло и расстрела молодежи в Утойе в июле 2011 г.. Волонтеры получали поддержку и инструктаж на протяжении всего времени. Поскольку Норвежский Красный Крест решил продолжить оказание психосоциальной поддержки - в том числе в тех районах, куда вернулись многие выжившие и родственники погибших, - было заключено соглашение с профессиональными психологами для консультирования и поддержки персонала и волонтеров.

Возвращение к «нормальной жизни» для действующих волонтеров Национального общества

Имеющиеся волонтеры Национального общества должны вернуться к работе в своих обычных службах, если они продолжают работать после чрезвычайной операции.

Основные решения на уровне политики – контрольный список

☐ Будут ли развиты новые виды деятельности, требующие новых или большего числа добровольцев?

Основные системы, мониторинг которых необходимо проводить

- ☐ Процесс внутренней оценки, документирующий и отражающий влияние участия волонтеров
- ☐ Информирование о влиянии волонтеров на чрезвычайную ситуацию
- ☐ Подведение итогов, выражение благодарности, поощрение и признание волонтеров
- ☐ Контактная информация новых волонтеров
- ☐ Доступ волонтеров к психосоциальной поддержке после чрезвычайной операции, если это необходимо

Основные финансовые вложения

☐ Продукция для выражения благодарности, поощрения и признания ценности роли волонтеров

Основополагающие принципы Международного движения Красного Креста и Красного Полумесяца

Гуманность

Международное Движение Красного Креста и Красного Полумесяца, возникшее в результате стремления оказывать помощь всем раненым на поле боя без исключения и предпочтения, старается при любых обстоятельствах, как на международном, так и на национальном уровне, предотвращать или облегчать страдания человека. Движение призвано защищать жизнь и здоровье людей, обеспечивать уважение к человеческой личности. Оно способствует достижению взаимопонимания, дружбы, сотрудничества и прочного мира между народами.

Беспристрастность Движение не проводит никакого различия по признаку расы, религии, классовой принадлежности или политических убеждений. Оно лишь стремится облегчить страдания людей, и в первую очередь тех, кто больше всего в этом нуждается.

Нейтральность В целях сохранения всеобщего доверия Движение не может принимать чьей-либо стороны в вооруженных конфликтах и вступать в споры политического, расового, религиозного и идеологического характера.

Независимость Движение независимо. Национальные общества, оказывая своим

правительствам помощь в их гуманитарной деятельности и подчиняясь законам своей страны, должны сохранять автономию, чтобы иметь возможность действовать в соответствии с принципами Красного Креста и Красного Полумесяца.

Добровольность В своей добровольческой деятельности по оказанию первой помощи Движение ни в коей мере не руководствуется стремлением к получению коммерческой выгоды.

Единство

В стране может быть только одно общество Красного Креста или Красного Полумесяца. Оно должно быть открыто для всех, и осуществлять свою гуманитарную деятельность на всей территории страны.

Универсальность Движение является всемирным. Все Национальные Общества пользуются равными правами и обязаны оказывать помощь друг другу.

За дополнительной информацией, пожалуйста,
обращайтесь в:

Международную федерацию

обществ Красного Креста и Красного Полумесяца

PO BOX 372

CH-1211 Geneva 19

SWITZERLAND

www.ifrc.org
Saving lives, changing minds.



International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies