**Приложение № 3**

к Положению о клубе

«Серебряные волонтеры»

**Памятка добровольца (волонтёра)**

**Права, обязанности и деятельность добровольцев (волонтёров)**

Членом клуба «Серебряные волонтеры» может стать любой гражданин, достигший пенсионного возраста и проживающий на территории Новокубанского района.

**Принципы добровольческой (волонтёрской) деятельности Клуба**:

- Солидарность с принципами и целями Клуба (деятельность добровольца (волонтёра) направлена на достижение целей Клуба, и не противоречит его принципам);

- Добровольность (никто не может быть принужден действовать в качестве добровольца (волонтёра);

- Безвозмездность (труд добровольца (волонтёра) не оплачивается,;

- Ответственность (доброволец (волонтёр), взявший на себя обязательство выполнить ту или иную работу, должен довести ее до конца);

- Законность (деятельность добровольца (волонтёра) не должна противоречить законодательству РФ);

- Толерантность (добровольцы (волонтёры) должны толерантно относиться к социально уязвимым слоям населения);

- Равенство (добровольцы (волонтёры) признают равные возможности участия каждого в коллективной деятельности);

- Самосовершенствование (добровольцы (волонтёры) признают, что добровольческая (волонтерская) деятельность способствует их личному совершенствованию,  приобретению новых знаний и навыков, проявлению способностей и возможностей, самореализаций);

- Нравственность (следуя в своей деятельности морально-этическим нормам, добровольцы (волонтёры) личным примером содействуют формированию и распространению в обществе ценностей здоровья и здоровье сбережения, а также духовно-нравственных и гуманистических).

**Доброволец (волонтер) имеет право:**

- выбрать один или несколько видов добровольческой (волонтерской) деятельности, который отвечает его потребностям и интересам;

- получать всю необходимую информацию, оборудование для выполнения поставленных перед ним задач;

- вносить предложения при обсуждении форм и методов осуществления добровольческой (волонтёрской) деятельности;

- на признание и благодарность за свой труд;

- на получение дополнительных знаний, необходимых добровольцу (волонтёру) для выполнения возложенных на него задач;

- отказаться от выполнения задания;

- посещать нуждающихся в помощи Клуба, заводить дружбу, общаться, оказывать помощь, участвовать в мероприятиях, проводимых Клубом в рамках плана мероприятий работы Клуба;

- в любой момент приостановить или прекратить свою деятельность в качестве добровольца (волонтера), с обязательным уведомлением координатора клуба;

- повышать квалификацию, проходить обучение, посещать тренинги и мастер-классы, участвовать в досуговых мероприятиях Клуба;

- получать рекомендательные письма и характеристики от координатора Клуба;

- предлагать методы и вносить рекомендации по улучшению добровольческой (волонтёрской) деятельности и повышению ее эффективности.

**Доброволец (волонтёр) обязан:**

- четко и добросовестно выполнять порученную ему работу;

- выявлять и по возможности решать проблемы пожилых людей;

- оказывать морально-психологическую поддержку;

- оказывать посильную помощь разного характера по мере необходимости;

- соблюдать правила техники безопасности;

- знать, уважать и следовать целям и принципам Клуба;

- соблюдать принцип конфиденциальности (не распространять не предназначенные для разглашения сведения, а также информацию о личной жизни подопечных, сотрудников и добровольцев (волонтёров);

- следовать инструкциям, выданным ему во время прохождения инструктажа;

- беречь материальные ресурсы, предоставленные Клубом;

- воздерживаться от выступления в качестве представителя Клуба без предварительного согласования с координатором;

- уведомить координатора Клуба о своем желании прекратить добровольческую (волонтёрскую) деятельность в срок, позволяющий найти замену для участия в утвержденных мероприятиях;

- строго соблюдать правила деятельности Клуба;

- при посещении учреждений социального обслуживания населения соблюдать правила внутреннего распорядка;

- прикладывать усилия для добросовестного выполнения добровольно взятых на себя обязательств;

- соблюдать принципы работы, принятые в Клубе;

- принимать все меры, чтобы исключить возникновение негативных последствий для подопечных;

- выполнять все законные требования и рекомендации координатора и куратора Клуба, посещать социальное учреждение только в составе группы и

совместно с руководителем проекта, в рамках которого осуществляется мероприятие;

- соблюдать принципы этики и корректности при общении с подопечными и сотрудниками ГБУ СО КК «Новокубанский КЦСОН»;

- чутко относиться к пожеланиям лиц, нуждающимся в помощи Клуба, не навязывать свою помощь.

**Добровольцам (волонтёрам) Клуба запрещается:**

- вести какие-либо переговоры от имени ГБУ СО КК «Новокубанский КЦСОН», клуба «Серебряные волонтеры»;

- приносить какие-либо вещи, медикаменты, продукты питания и т.д. без согласования с координатором и куратором Клуба;

- размещать личную информации о гражданах, нуждающихся в помощи Клуба в СМИ и Интернет без их согласия и согласования с координатором Клуба;

- посещать граждан, нуждающихся в помощи Клуба в состоянии алкогольного или иного опьянения или во время болезни.

**Координатор (Руководитель) Клуба имеет право:**

- требовать уважительного отношения к другим добровольцам (волонтёрам), персоналу и имуществу координатора Клуба;

- отказаться от услуг добровольца (волонтёра) при невыполнении им обязательств, поручений, нарушении дисциплины, некорректном поведении в отношении подопечных, сотрудников Клуба, ГБУ СО КК «Новокубанский КЦСОН»;

- предоставлять возможность для получения добровольцем (волонтёром) дополнительной подготовки, необходимой ему для успешного осуществления его деятельности.

**Координатор Клуба** **обязан:**

- разъяснять добровольцу (волонтёру) его права и обязанности;

- создать добровольцу (волонтёру) необходимые условия труда;

- обеспечить безопасность добровольца (волонтёра) (провести инструктаж по технике безопасности);

- предоставить добровольцу (волонтёру) информацию о деятельности Клуба;

- разрешать конфликтные ситуации, возникающие в процессе добровольческой (волонтёрской) деятельности;

- организовывать для добровольцев (волонтёров) обучающие занятия, семинары, мастер-классы, тренинги, психологическую подготовку и сопровождение.

Клуб «Серебряные волонтёры» может отказаться от сотрудничества с добровольцем (волонтёром) во всех или некоторых областях деятельности,

если доброволец (волонтёр) регулярно не выполняет порученную ему работу, нарушает действующее положение и правила этикета.

**Доброволец (волонтёр) при взаимодействии с пожилыми гражданами**

**должен помнить следующие правила:**

1. Войдя в дом, обязательно нужно поздороваться, при этом важно снять верхнюю одежду и обувь. Это показывает ваше уважительное отношение к пожилому человеку.

2. Умейте слушать и слышать. Вести беседу следует не спеша, отключившись от других дел и забот, внимательно, не перебивая, выслушивать собеседника.

3. Выясните проблемы, просьбы, пожелания. Запишите, чтобы ничего не забыть, так как больше всего пожилых людей обижает невнимание к ним.

4. Беседу лучше проводить сидя друг против друга в спокойных, непринужденных позах, так собеседники могут наладить прямой зрительный контакт, имеющий важное значение для понимания и проникновения в переживания другого человека.

5. Для установления межличностного контакта имеют значение поза и жесты. Если доброволец (волонтёр) пристроился на краешке стула, это будет напоминанием, что он спешит.

6. Слушая собеседника, никогда не делайте следующего:

- не притворяйтесь слушающим;

- не перебивайте;

- не делайте поспешных выводов;

- не задавайте одновременно слишком много вопросов;

- не давайте непрошенных советов.

**При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении:**

1.Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или передвигаться по ковру с длинным ворсом.

2. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

3. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

4. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

5. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

**При общении с людьми, имеющими группу инвалидности**:

1. Когда Вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку - даже те, кому трудно двигать рукой, или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо.

2. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

3. Когда Вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать.

4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно. Постарайтесь, чтобы Вам ничего не мешало.

5. Расслабьтесь. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность.

Всё приходит с опытом.