

**БЕЗОПАСНОСТЬ  
НАДЁЖНОСТЬ  
БЛАГОПОЛУЧИЕ**

**Стандарты, способствующие  
обеспечению безопасности, защите  
и благополучию волонтёров**

**РУКОВОДСТВО ПО РЕАЛИЗАЦИИ**



**Международная Федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца – это крупнейшая в мире гуманитарная сеть, деятельность которой основана на волонтерах.** Усилиями входящих в ее состав национальных обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, мы присутствуем почти в каждом сообществе, охватывая более чем 160 миллионов человек каждый год посредством оказания долгосрочных услуг и осуществления программ развития, а также 110 миллионов человек посредством операций чрезвычайного реагирования и программ раннего восстановления.

Мы действуем до, во время и после бедствий и чрезвычайных ситуаций в области здравоохранения, чтобы удовлетворить потребности и улучшить жизнь уязвимых людей. Мы делаем это беспристрастно, без дискриминации по национальности, расе, полу, религиозным убеждениям, социальной принадлежности или политическим взглядам.

Руководствуясь Стратегией 2030 – нашим коллективным планом действий для решения гуманитарных и связанных с развитием вызовов этого десятилетия – мы привержены спасению жизней и изменению взглядов. Наша сила заключается в широкой сети волонтеров, экспертных знаниях, основанных на местных сообществах, а также нашей независимости и нейтральности. Мы работаем над совершенствованием гуманитарных стандартов, выступая партнёрами в развитии и реагировании на бедствия. Мы убеждаем лиц, принимающих решения, всегда действовать в интересах уязвимых людей. В результате мы содействуем созданию здоровых и безопасных сообществ, уменьшению уязвимости, укреплению устойчивости и развитию культуры мира по всему миру.

© Международная Федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, Женева, 2021

Все права защищены. Ни один из фрагментов данной публикации не может воспроизводиться, храниться в поисковых системах или передаваться в любой форме и любыми средствами – электронными, механическими, посредством сканирования, записи на носители информации или иным образом без предварительного разрешения Международной Федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца.

Данная публикация защищена авторским правом, однако может воспроизводиться на безвозмездной основе в учебных целях, но не для перепродажи. При любом использовании необходимо получать официальное разрешение. Для копирования в любых других случаях или повторного использования в рамках других публикаций, перевода и адаптации, необходимо предварительное письменное разрешение издателя. Заявки на коммерческое воспроизведение следует направлять в МФОККиКП по адресу [secretariat@ifrc.org](mailto:secretariat@ifrc.org).

Авторские права на все фотографии, использованные в данном документе, принадлежат МФОККиКП, если иное не оговорено особо.

Данное руководство по вопросам реализации разработано Волонтерским альянсом МФОККиКП и его Рабочей группой по волонтерской деятельности в опасных ситуациях.

Данное руководство по вопросам реализации разработано Волонтерским альянсом МФОККиКП и его Рабочей группой по волонтерской деятельности в опасных ситуациях.

#### **Контактная информация**

Международная Федерация обществ Красного Креста и Красного Полумесяца

P.O. Box 372

CH-1211 Geneva 19

Switzerland

Телефон:

+41 22 730 4222

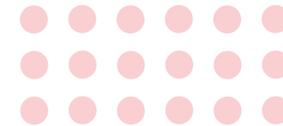
Телефакс: +41 22 733 0395

E-mail:

[secretariat@ifrc.org](mailto:secretariat@ifrc.org)

Интернет-сайт:

<http://www.ifrc.org>



# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Введение</b> .....	4
<b>Как пользоваться данным руководством</b> .....	6
<b>Тринадцать стандартов</b> .....	7
1 Определение понятий «волонтёр» и «волонтёрство» .....	11
2 Кодекс поведения .....	12
3 Информация о волонтерах .....	13
4 Управление рисками .....	15
5 Процедуры и протоколы обеспечения безопасности.....	16
6 Отчётность о происшествиях .....	17
7 Доступ к информации и руководящим указаниям .....	18
8 Средства защиты.....	20
9 Обучение по вопросам защиты и безопасности .....	21
10 Механизмы обеспечения безопасности и страхование .....	22
11 Психосоциальная поддержка .....	24
12 Рабочее время .....	25
13 Возмещение расходов и выплаты .....	26
<b>Инструментарий</b> .....	28
Организация учебного кружка по изучению стандартов .....	28
Оценка ситуации в национальном обществе .....	29

# ВВЕДЕНИЕ

**«Глобальная сеть, способствующая добровольным действиям по предоставлению гуманитарных услуг, динамичных, гибких и основанных на ценностях, а также для поддержки нуждающихся людей и сообществ на местном и глобальном уровне и из поколения в поколение в соответствии с нашими основополагающими принципами. Поддерживается руководством, которое обеспечивает благоприятные условия для инклюзивного, безопасного и инновационного взаимодействия и предоставляет возможности разнообразной группе волонтеров, представляющих все разнообразие своих стран, учиться друг у друга и действовать сообща как на местном уровне, так и по всему миру».**

*Концепция волонтерской работы, принятые Правлением МФКК в мае 2021 г.*

Национальные общества Красного Креста и Красного Полумесяца (национальные общества) оказывают поддержку людям и сообществам посредством широкой сети добровольцев, охватывающей почти все уголки планеты. Люди в любых ситуациях заинтересованы в содействии усилиям, направленным на улучшение условий их жизни.

Национальные общества могут поддерживать этот интерес и содействовать его развитию. Реагирование на такой интерес означает создание возможностей для присоединения людей к нашей работе в качестве волонтеров и инвестирование в расширение многообразия волонтерской базы. Возможно, оно также означает смену имиджа волонтерства и возможностей участия людей в жизни общества, разработку гибких, открытых и взаимодополняющих подходов, содействующих созданию более эффективной сети гуманитарных организаций, работающих во

имя общего блага. Национальные общества занимаются привлечением, управлением и поддержкой большинства волонтеров в Международном движении Красного Креста и Красного Полумесяца (Движении). В свою очередь, потенциал и эффективность национального общества напрямую связаны с мобилизацией, сохранением в своих рядах, поддержкой и предоставлением возможностей добровольцам. Глобальная стратегия - 2030 Международной Федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца (МФОКККП) предполагает ряд изменений в работе национальных обществ в ближайшие годы, что позволит им оставаться динамичными и впредь соответствовать своему предназначению в деле сопровождения людей и сообществ. Посредством данной стратегии национальные общества усиливают обязательство укреплять подходы к управлению деятельностью волонтеров и разрабатывать более доступные и инклюзивные возможности для участия в программах и все более эффективную поддержку и способы признания их работы.

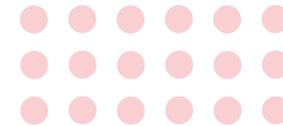
Формирование волонтерской базы имеет большое значение для оказания целого ряда важнейших услуг, особенно в регионах со сложной обстановкой. Являясь ведущими гуманитарными волонтерскими организациями, работающими в таких условиях и ситуациях, национальные общества должны придавать первостепенное значение своей обязанности заботиться о волонтерах. Это означает обеспечивать их благополучие, безопасность и защиту. Одним из признаков успеха являются усиленные механизмы предотвращения жертв, увечий и травм среди волонтеров, содействие их психическому благополучию и предоставление поддержки пострадавшим или, в крайних случаях, семьям погибших при выполнении волонтерских обязанностей.

## **Безопасность, защита и благополучие волонтеров являются важными задачами, однако недостаточно финансируются**

Приоритетное внимание к обеспечению безопасности и благополучия гуманитарных волонтеров занимает центральное место в повестке Движения. Однако многие национальные общества сталкиваются с серьезными трудностями при реализации этого видения на национальном и местном уровнях. Текущая статистика отражает эту реальность: с 2016 по 2019 год в Движении было зарегистрировано 93 случая гибели сотрудников и волонтеров. Эти глобальные данные не учитывают значительно большее количество пострадавших, подвергшихся психическим травмам или стигматизации, а также возможные случаи, которые не были задокументированы, включая гибель сотрудников и волонтеров при исполнении своих обязанностей.

Эта приверженность Движения имеет жизненно важное значение для защиты местных волонтеров, которые, в отличие от международных гуманитарных участников, обычно не имеют возможности безопасного выхода при обострении кризисов. С одной стороны, работа на местном уровне может способствовать доступу; с другой стороны, она также может подвергать волонтеров повышенным рискам и уязвимости.

Очевидна необходимость повышения уровня безопасности, защиты и благополучия волонтеров, однако многим национальным обществам не хватает соответствующих систем и ресурсов для этого. Этот пробел может привести к системным недостаткам в обеспечении доступа волонтеров к их основным правам, таким как надлежащее страхование, другие механизмы безопасности и психосоциальная поддержка. Несмотря на эти трудности, многие национальные общества приняли концепцию обязанности заботы. Поэтому они вкладывают средства в постоянное развитие организационного потенциала для защиты, поддержки и признания своих волонтеров.



## **Сложная этическая и моральная задача по обеспечению безопасности и поддержанию мотивации волонтеров.**

Обеспечение безопасности и благополучия волонтеров является одной из самых сложных этических и моральных задач для организаций, вовлекающих волонтеров. Руководство национальных обществ должно отстаивать и продвигать свою обязанность заботы о волонтерах посредством последовательных действий, внедрения решений и поощрения партнеров к поддержке. Реализация мер, направленных на предоставление поддержки, создание систем и инструментов, позволяет волонтерам развиваться и укреплять свою устойчивость. Когда организации систематически выполняют свою обязанность заботы, они укрепляют устойчивость волонтеров и усиливают их мотивацию оказывать жизненно важные услуги, продолжая способствовать развитию местных сообществ.

## **Важный аспект в отношении внешних и внутренних рисков и угроз**

Участие в волонтерской деятельности подвергает волонтеров многочисленным рискам и угрозам, к числу которых относятся ограбление, психологическое, сексуальное и физическое насилие. Помимо этого, чрезвычайные ситуации и вооруженные конфликты часто усугубляют существующие в обществе гендерные неравенства и масштабы жестокости, а также приводят к увеличению числа случаев насилия на сексуальной и гендерной почве (НСГП). Инциденты могут произойти в рамках осуществления волонтерской деятельности при контактах с бенефициарами. Тем не менее, встречаются также случаи насилия, организованной травли или сексуальных домогательств со стороны других волонтеров и сотрудников. Столкновение с насилием и дурным обращением может происходить не только при выполнении волонтерской работы, но также, например, во время тренингов, коллективных и социальных мероприятий, в ходе телефонных разговоров и в социальных сетях.

Движение призывает национальные общества принять и обеспечить соблюдение политики нулевой толерантности к случаям сексуальной эксплуатации и насилия в отношении бенефициаров со стороны сотрудников и волонтеров, а также применять санкции в отношении виновных за их действия. По этой причине Движение обращается с призывом к национальным обществам принять все возможные меры, чтобы включить задачу по развитию потенциала предотвращения и реагирования на случаи насилия на сексуальной и гендерной почве в число своих важнейших приоритетов, включая проведение целенаправленного обучения сотрудников и волонтеров на всех уровнях.

Волонтеры могут рассчитывать на политику нулевой толерантности внутри организации. И сотрудники, и волонтеры играют важнейшую роль в том, чтобы пространство волонтерской деятельности оставалось свободным от всех видов насилия. Однако обеспечение защиты, безопасности и благополучия волонтеров требует усилий, учитывающих их потребности в зависимости от пола, гендера и других факторов, включая возраст, инвалидность, сексуальную ориентацию, состояние здоровья, правовой статус и этническую принадлежность.

Волонтеры проводят долгие часы в национальном обществе, и, если они считают свою деятельность небезопасной, это порождает недоверие, страх, конфликты и снижает производительность труда. И наоборот, безопасная и дружественная атмосфера способствует уважению, творчеству, приверженности делу и высокой производительности. По этой причине не забывайте учитывать как внутренние, так и внешние аспекты при рассмотрении тринадцати стандартов.

## **Руководство, способствующее обеспечению безопасности, защиты и благополучия волонтеров**

МФОККиКП стремится обеспечивать благополучие, безопасность и защиту волонтеров, и одним из конкретных

шагов в этом направлении стало разработка данных стандартов. Волонтерский альянс МФОККиКП разработала данное руководство по реализации, чтобы способствовать развитию гибких, динамичных и современных национальных обществ, основанных на волонтерской деятельности.

Руководство устанавливает минимальные стандарты по управлению волонтерами, чтобы обеспечить их безопасность, защиту и благополучие. Тринадцать стандартов разработаны на основе Политики МФОККиКП в отношении волонтерства, а также других решений и рекомендаций Движения, принятых Международной конференцией Движения Красного Креста и Красного Полумесяца.

Данные стандарты описывают важные элементы принципиального, подотчетного и качественного управления волонтерами, которое обеспечивает заботу о их безопасности, защите и благополучии. Это практический инструмент для национальных обществ и их партнеров, стремящихся к развитию потенциала и повышению эффективности волонтерства.

Данные стандарты следует использовать при разработке и согласовании политик, процедур и систем организации, а также брать за основу при проведении сравнительного анализа эффективности, определении приоритетных направлений работы и оценке прогресса в области развития волонтерской деятельности. Их важнейшей особенностью является то, что интересы волонтеров являются приоритетом наряду с важностью создания внешней благоприятной среды для волонтеров.

Несмотря на то, что руководство, прежде всего, предназначено для Движения, любая организация, привлекающая к работе волонтеров или предоставляющая их другим организациям, может использовать эти стандарты для повышения качества работы и повышения отчетности в различных аспектах работы с волонтерами.

# КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДАННЫМ РУКОВОДСТВОМ



Каждое национальное общество определяет собственные потребности в области развития волонтерства и свой перечень приоритетов. Движение разработало различные методы оценки, с помощью которых представители национального общества оценивают уровень соответствия организации установленным ориентирам. Эти инструменты оценки охватывают аспекты защиты, безопасности и благополучия волонтеров. Данное руководство по практической реализации сфокусировано на факторах, связанных с обеспечением защиты, безопасности и благополучия волонтеров как в обычных, так и в экстренных условиях, в сравнении с другими инструментами оценки.

Данное руководство по вопросам практической реализации призвано стать полезным ресурсом в повседневной работе национального общества по развитию волонтерства. Предлагаемый инструмент можно использовать разными способами.

**В качестве справочного материала** используйте его для ознакомления с тем, что уже существует, а также для изучения его применения в работе.

**Станьте тем, кто открывает обсуждения.** Выберите из тринадцати тем. Возьмите одну из них и вынесите на обсуждение во время перерыва с коллегами, на командной встрече или, почему бы и нет, на заседании Правления.

**В качестве инструмента оценки** - сформируйте разнообразную группу людей, систематически прорабатывайте каждый из тринадцати стандартов и определите, на каком уровне находится ваша организация.

**В качестве учебного ресурса** - данные стандарты ставят волонтеров в центр внимания, поэтому используйте их как основу для обучения волонтеров, руководства и персонала организации, чтобы узнать больше о том, как повысить уровень защиты, безопасности и благополучия волонтеров.

**В качестве инструмента планирования и оценки** - руководство представляет собой исчерпывающий набор индикаторов, описывающих разные уровни. Выберите уровни, к достижению которых следует стремиться, и оцените, насколько успешно организация достигла их.

Данные стандарты используются как **инструмент правозащиты** и основываются на политиках и резолюциях Движения, принятых на глобальном уровне. Используйте их при осуществлении правозащитных усилий в поддержку создания благоприятной для волонтеров среды и поддержки организаций, дружественных к волонтерам.

## ОРГАНИЗАЦИЯ УЧЕБНОГО КРУЖКА

Почему бы не организовать учебный кружок для создания пространства для обучения возможностям практической реализации стандартов в вашем национальном обществе?

Сформируйте группу и совместно займитесь изучением стандартов волонтерской деятельности. Идея учебного кружка заключается в том, что каждый участник делится своими знаниями, опытом и навыками с другими. Цель этой работы – обеспечить более глубокое понимание участниками рассматриваемого вопроса.

Более подробная информация о том, как организовать учебный кружок, содержится в Инструментарии.



### How is Ebola spread?

Ebola is spread through direct contact with the following:

- Soiled clothing of an infected person
- Unsterilised equipment used by an infected person
- Handling wildlife whether alive or dead
- Body fluids such as blood, saliva, faeces, vomit, urine and sweat of an infected person
- Saliva
- Blood
- Vomit
- Faeces
- Urine
- Sweat

Report all suspected cases to the nearest health facility immediately  
 For further information send a FREE SMS to Ureport on: 8500 or call toll free on 0800100666

World Health Organization | UKaid | USAID | UNICEF

Φωτογραφ: Corrie Butler, IFRC

# ТРИНАДЦАТЬ СТАНДАРТОВ



## 1 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЯ «ВОЛОНТЁР» И «ВОЛОНТЕРСТВО»

Национальное общество определяет понятие «волонтёр» в рамках своей организации, роль волонтёров и различия между сотрудниками и волонтёрами.



## 2 КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ

Национальное общество заботится о том, чтобы все волонтёры соблюдали основополагающие принципы Международного движения Красного Креста и Красного Полумесяца.



## 3 ИНФОРМАЦИЯ О ВОЛОНТЁРАХ

Национальное общество собирает информацию обо всех волонтёрах, включая данные о поле, возрасте и инвалидности, которые необходимы для обеспечения безопасности и управления их деятельностью.



## 4 УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ

Национальное общество регулярно производит пересмотр потенциальных угроз для своих волонтёров в целях обеспечения того, чтобы планы, программы и осуществляемые виды деятельности включали меры по сокращению и смягчению этих рисков.



## 5 ПРОЦЕДУРЫ И ПРОТОКОЛЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ

Национальное общество проводит обучение всех волонтёров в целях их ознакомления с действующими процедурами и протоколами безопасности, включая использование любых необходимых средств защиты.



## 6 ОТЧЁТНОСТЬ О ПРОИСШЕСТВИЯХ

Национальное общество разрабатывает и поддерживает национальную систему сбора и распространения данных, касающихся защиты, безопасности и благополучия волонтёров.



## 7 ДОСТУП К ИНФОРМАЦИИ И РУКОВОДЯЩИМ УКАЗАНИЯМ

Национальное общество предоставляет всем волонтёрам необходимую информацию и руководящие указания по вопросам защиты и безопасности.



## 8 СРЕДСТВА ЗАЩИТЫ

Национальное общество предоставляет всем волонтёрам средства защиты и проводит обучение их правильному использованию.



## 9 ТРЕНИНГИ ПО ВОПРОСАМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗАЩИТЫ И БЕЗОПАСНОСТИ

Национальное общество проводит для всех волонтёров обучение по вопросам защиты и безопасности.



## 10 МЕХАНИЗМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ И СТРАХОВАНИЕ

Национальное общество обеспечивает, чтобы все волонтёры имели эффективную «сеть безопасности» на случай гибели, получения увечий, болезни или травмы.



## 11 ПСИХОСОЦИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА

Национальное общество предоставляет всем волонтёрам психосоциальную поддержку, обеспечивает их необходимыми навыками и инструментами и осуществляет надзор за их работой.



## 12 РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ

Национальное общество располагает политиками и процедурами, которые регулируют рабочее время волонтёров для обеспечения их поддержки и эффективного управления их деятельностью.



## 13 ВОЗМЕЩЕНИЕ И ДОВОЛЬСТВИЕ

Национальное общество возмещает волонтёрам оправданные расходы, связанные с осуществлением их волонтерской деятельности.

## УРОВЕНЬ А

Соответствие минимальным стандартам отсутствует, что требует незамедлительного внимания.

## УРОВЕНЬ В

Деятельность организации удовлетворяет некоторым требованиям минимальных стандартов.

## УРОВЕНЬ С

Деятельность организации соответствует минимальным стандартам, установленным политиками, решениями и рамочными программами Движения.

## УРОВЕНЬ D

Деятельность превосходит ожидаемое соответствие минимальным стандартам, а практика национального общества может быть полезна другим сестринским национальным обществам.

## УРОВЕНЬ E

Деятельность и практика превышают установленные ожидания, национальному обществу рекомендуется делиться опытом и знаниями с Движением и другими организациями, работающими с волонтерами.

Тринадцать стандартов состоят из индикаторов разных уровней, которые описывают ситуацию и деятельность национального общества. Всего таких уровней пять.

**Уровни А и В** характеризуют ситуацию или показатели работы, которые не соответствуют ожидаемым требованиям.

**Уровень С** свидетельствует о том, что организация соответствует минимальным стандартам, определённым существующими политиками и рамочными программами Движения.

**Уровни D и E** свидетельствуют о том, что организация превосходит минимальные ожидания. Достижение этих уровней также говорит о том, что организация имеет ценный опыт, которым может поделиться с другими национальными обществами и организациями, работающими с волонтерами.

Другими словами, до того, как перейти на уровень С, необходимо достигнуть уровня В. Уровень D подразумевает соответствие требованиям обоих уровней В и С.



Фотограф: Американский Красный Крест



## УРОВЕНЬ А

## УРОВЕНЬ В

Национальное общество использует определение понятий «волонтёр» и «волонтерство», принятое в МФОККиКП

## УРОВЕНЬ С

Национальное общество имеет Политику в отношении волонтерства или её эквивалент, основанную на политике МФОККиКП и адаптированную к местному контексту и законодательству. Политика определяет роль, права и обязанности волонтеров.

## УРОВЕНЬ D

Национальное общество имеет специальные политики, регламентирующие положение разных категорий волонтеров, и поясняющие роли сотрудников и волонтеров.

## УРОВЕНЬ E

Национальное общество сотрудничает с другими организациями, работающими с волонтерами, и внешними заинтересованными сторонами для разработки и продвижения благоприятного национального законодательства в отношении волонтерства.

# 1 Определение понятий «волонтёр» и «волонтерство»

Национальное общество определяет понятие «волонтёр» в рамках своей организации, роль волонтеров и различия между сотрудниками и волонтерами



Волонтерство часто уходит корнями в культурные мотивы, и отношение в обществе к волонтерам и волонтерству, как правило, положительное. Волонтерство укоренено в структуре общества и, чаще всего, реализуется в рамках традиционных концепций.

Общественное волонтерство играет важнейшую роль и часто представляет собой сеть безопасности в тех областях, где государство не предоставляет необходимых социальных услуг или механизмов социальной защиты. Волонтерство Красного Креста и Красного Полумесяца строится на традиционном местном волонтерстве и дополняет его новыми механизмами и инструментами, чтобы приносить пользу сообществам.

Движение на глобальном уровне согласовало определение волонтерства, которое национальным обществам иногда бывает сложно адаптировать к национальному контексту. Тем не менее, для обеспечения защиты, безопасности и благополучия волонтеров национальному обществу необходимо определить и объяснить, кто такой волонтер и что такое волонтерство.

Устав национального общества часто даёт определение «волонтер», устанавливает требования к волонтерам и условия сохранения этого статуса. Официальная документация национального общества, как правило, описывает права и обязанности волонтеров и легко доступна желающим присоединиться к организации. Права и обязанности представляют собой этические, а не договорные обязательства между организацией и волонтерами. Тем не менее, чёткое понимание своей роли и функций внутри организации усиливает приверженность волонтеров служению сообществам.

Устав должен определять членство в организации таким образом, чтобы проводить различие между членами, сотрудниками и волонтерами. Такое различие не означает, что члены не могут быть волонтерами или сотрудниками, но эти роли различны. В дополнение к Уставу национального общества, другими документами, которые могут определять понятие «волонтер», являются Политика волонтерской службы, Политика волонтерства, Хартия волонтеров или применимый национальный закон о волонтерстве.

### КАКОВА НЫНЕШНЯЯ СИТУАЦИЯ?



## 2 Кодекс поведения

**Национальное общество заботится о том, чтобы все добровольцы соблюдали основополагающие принципы Международного движения Красного Креста и Красного Полумесяца.**

Движение требует от национальных обществ предоставления волонтерам адаптированного к контексту Кодекса поведения. Это руководящий принцип, который поддерживает баланс во взаимоотношениях между национальным обществом и волонтерами, обеспечивая взаимное уважение. Это также помогает обеспечить приверженность развитию и поддержке вовлеченности волонтеров, что приносит пользу как организации, так и самим волонтерам.

Движение стремится создавать безопасную среду, свободную от ущерба или угроз достоинству волонтеров, сотрудников и людей, которым оказывается помощь. Кодекс поведения волонтеров национального общества отражает это обязательство, позволяя всем волонтерам и сотрудникам понять свои обязанности. Это важная часть работы по формированию организации, дружелюбной по отношению к волонтерам. Учитывая национальные контексты разных стран, Кодекс поведения должен пояснять, как правильно применять основополагающие принципы и использовать эмблему в рамках волонтерской деятельности.

Грамотно составленный Кодекс поведения поясняет на простом языке, какие обязательства берет на себя национальное общество по отношению к своим волонтерам и какие обязательства волонтеры, в свою очередь, берут на себя перед организацией. Национальные общества должны учитывать разный уровень грамотности волонтеров. Волонтеры должны понимать, что означают требования Кодекса поведения на практике, и иллюстрированные примеры могут помочь им понять это. Волонтеры официально подписывают и принимают Кодекс поведения в качестве жеста признания и обещания действовать в соответствии с кодексом.

Национальное общество серьезно относится к своей ответственности за волонтеров, осуществляя пересмотр и адаптацию Кодекса поведения. В ответ, национальное общество ожидает, что волонтеры также серьезно отнесутся к своим обязанностям.

Политика МФОККиКП в отношении волонтерства, Устав волонтеров и Кодекс поведения – ценные ориентиры для разработки и уточнения Кодекса поведения. Однако современный Кодекс поведения волонтеров также включает актуальные и новые изменения в стране, а также отзывы волонтеров.

Некоторые страны имеют Национальные стандарты по волонтерству и Кодекс поведения, совместно разработанный организациями, работающими с волонтерами. Эти стандарты и кодексы могут стать полезными ориентирами для национального общества.

### КАКОВА НЫНЕШНЯЯ СИТУАЦИЯ?

#### УРОВЕНЬ А

#### УРОВЕНЬ В

Устав волонтеров МФОККиКП доступен всем волонтерам и предоставляется им во время вводного инструктажа или ознакомления с их обязанностями.

#### УРОВЕНЬ С

Национальное общество имеет Кодекс поведения или аналогичный документ, который включает в себя основополагающие принципы Международного движения Красного Креста и Красного Полумесяца, а также аспекты защиты детей. Все волонтеры понимают Кодекс поведения, и национальное общество документально фиксирует их согласие его соблюдать.

#### УРОВЕНЬ D

Национальное общество производит пересмотр Кодекса поведения или аналогичного документа в соответствии с актуальными изменениями и обратной связью от волонтеров.

#### УРОВЕНЬ E

Национальное общество имеет механизмы соблюдения и регулярно пересматривает Кодекс поведения в сотрудничестве с Движением и внешними заинтересованными сторонами.

## УРОВЕНЬ А

## УРОВЕНЬ В

Отделения национального общества хранят и обновляют список волонтеров, по меньшей мере, один раз в год.

## УРОВЕНЬ С

Национальное общество обобщает, по меньшей мере, один раз в год список всех волонтеров на национальном уровне.

## УРОВЕНЬ D

Национальное общество обобщает список волонтеров, по меньшей мере, два раза в год, включая данные о поле, возрасте и инвалидности, а также дополнительные сведения, такие как навыки и информация о пройденных тренингах по вопросам защиты и безопасности.

## УРОВЕНЬ E

Национальное общество имеет базу данных по волонтерам, которая обновляется и доступна в режиме реального времени. База данных предоставляет статистику по волонтерам, разделяя данные по полу, возрасту и инвалидности.

## 3 Информация о волонтерах

**Национальное общество собирает информацию обо всех волонтерах, включая данные о поле, возрасте и инвалидности, необходимые для обеспечения защиты, безопасности и управления их деятельностью.**



Движение ожидает от национальных обществ организации сбора и управления важнейшими данными о волонтерах. Систематическое управление данными о волонтерах обеспечивает управление защитой и безопасностью и помогает определить количество волонтеров, охваченных сетью безопасности. Регистрация волонтеров в базе данных национального общества также является одним из важнейших способов обеспечить их признание.

Информация о волонтерах необходима менеджерам волонтеров, руководителям и администраторам национального общества для понимания того, кем являются волонтеры и как поддержать их волонтерскую деятельность. К минимальным сведениям относятся имя, возраст, инвалидность, пол, адрес проживания, контактная информация и данные о том, с кем связаться в экстренной ситуации. Некоторые национальные общества используют аналоговые подходы и разработали стандартные бумажные анкеты. Такой подход целесообразен, когда интернет-связь не работает должным образом или недоступна. Другие национальные общества инвестировали в цифровое управление данными о волонтерах. Комбинирование аналогового и цифрового управления данными о волонтерах даёт национальному обществу возможность сохранять гибкость, особенно в случае ЧС или бедствия, когда доступ к Интернету может быть затруднён. Информация и данные о волонтерах должны регулярно обновляться с учётом динамичной природы привлечения волонтеров. Волонтеры всегда должны иметь доступ к своим данным и могут обратиться к национальному обществу с просьбой удалить или отредактировать личную информацию. Приоритетом для национального общества является защита и сохранение конфиденциальности данных.

Можно собирать больше данных о волонтерах и их деятельности, таких как информация об особых навыках, типах волонтерской деятельности, представляющих интерес, данные о пройденных тренингах, количестве часов, отработанных в качестве волонтера, и многое другое. Обработка и анализ данных о волонтерах в сочетании с другими данными, например географическими (риски бедствий, плотность населения, частота выпадения дождей, топография), позволяют более обоснованно планировать гуманитарную помощь и деятельность. На рынке доступны общие онлайн-системы управления данными о волонтерах и волонтерстве. Некоторые из них также доступны для офлайн-использования.

Доступ к таким системам предоставляется за ежегодную абонентскую плату, которая часто зависит от количества волонтеров, зарегистрированных в базе данных.

### КАКОВА НЫНЕШНЯЯ СИТУАЦИЯ?



Φωτογραφ: Stephane Dendievel, FRC

## УРОВЕНЬ А

## УРОВЕНЬ В

Национальное общество выявляет угрозы и риски для волонтеров в связи с происходящими инцидентами/ несчастными случаями.

## УРОВЕНЬ С

Национальное общество стандартизировало систематические процедуры для анализа угроз и рисков волонтерам и предпринимает превентивные меры в соответствии с ними.

## УРОВЕНЬ D

Национальное общество ведет мониторинг и документирует потенциальные угрозы и риски волонтерам, а также осуществляет меры по смягчению рисков.

## УРОВЕНЬ E

Национальное общество делится информацией по итогам анализа угроз и рисков с уполномоченными властями, Движением и другими организациями, привлекающими волонтеров и работающими в схожих условиях.

## 4 Управление рисками

**Национальное общество постоянно пересматривает потенциальные угрозы для своих волонтеров, чтобы планы, программы и виды деятельности включали меры по сокращению и смягчению этих рисков.**

Движение ожидает от национальных обществ осуществления постоянного управления рисками волонтеров, а также выявления и минимизации факторов риска. Интеграция метода управления этими рисками в систему управления деятельностью волонтеров – конкретный и практический шаг для создания конструктивных возможностей для волонтеров и национального общества. Процесс часто заключается в выявлении, анализе, оценке, принятии мер и мониторинге факторов риска. Одним из наиболее сложных аспектов данного процесса является выявление потенциальных рисков.

Волонтеры Движения работают в разных условиях и сталкиваются с рисками, как и другие участники гуманитарной деятельности. Эти и другие риски повышаются в условиях бедствий и чрезвычайных ситуаций в области общественного здравоохранения. Тем не менее, в условиях вооруженных конфликтов и ситуаций насилия эти риски значительно возрастают. Управляя рисками, национальное общество может повысить уровень защиты, безопасности и благополучия волонтеров, улучшить уровень удержания волонтеров и повысить свою репутацию и общественное восприятие.

Национальное общество должно изучить, понять и отслеживать ситуацию в сфере безопасности для минимизации рисков и повышения жизнестойкости волонтеров. В конечном итоге, в рамках повседневной работы волонтеров, обязанность местных руководителей отрядов волонтеров заключается в оценке и мониторинге ситуации в сфере безопасности и управлении рисками. Однако, чтобы руководители отрядов волонтеров и волонтеры могли выполнять свои роли, национальное общество должно нести ответственность за предоставление систематической поддержки и руководства.



Информация, касающаяся управления рисками, чувствительна ко времени, и чем дольше она остаётся незамеченной и не получает должного реагирования, тем более опасной она может стать. По этой причине, чтобы обеспечить эффективное управление рисками, национальное общество постоянно собирает, отслеживает и анализирует информацию и распространяет её по всей организации. Аналогичным образом, руководители волонтерских отрядов и сами волонтеры призываются делиться имеющейся информацией с центральным подразделением. Национальные общества могут получить доступ к нескольким ресурсам по вопросам защиты и безопасности как внутри, так и за пределами Движения. Большинство из этих ресурсов необходимо адаптировать и локализовать, чтобы создать культуру осведомлённости о безопасности и продвигать подход «безопасность превыше всего» до, во время и после участия в волонтерских программах. Некоторые национальные общества разработали местные руководства и тренинги по вопросам защиты и безопасности в качестве превентивного инструмента для повышения уровня безопасности и благополучия волонтеров, сотрудников и тех, кто получает помощь. Они предоставляют и разъясняют такие материалы уже действующим и новым волонтерам и сотрудникам в рамках вводного инструктажа.

**КАКОВА НЫНЕШНЯЯ СИТУАЦИЯ?**



## 5 Процедуры и протоколы обеспечения безопасности

Национальное общество проводит обучение всех волонтеров по действующим процедурам и протоколам безопасности, включая использование любых необходимых средств защиты.

Движение ожидает, что национальные общества будут обучать волонтеров процедурам и протоколам безопасности, чтобы продвигать культуру безопасности и обеспечивать операционную поддержку волонтеров. Национальное общество проводит обучение всех волонтеров по действующим процедурам и протоколам безопасности, включая использование любых необходимых средств защиты.

Обязательным условием является наличие у каждого национального общества процедур и протоколов безопасности, которые предоставляются волонтерам и учитывают три различных сценария безопасности.

**Разумный риск** – ситуация низкой интенсивности в рамках регулярной деятельности

**Повышенный риск** – чрезвычайная ситуация, кризисная ситуация или бедствие

**Очень высокий риск** – ситуация высокой интенсивности, такая как вооруженный конфликт, внутренние беспорядки, эскалация насилия, беззаконие и целенаправленные нападения на сотрудников и волонтеров национального общества.

Большинство национальных обществ работают в ситуациях или в рамках сценариев разумного или повышенного риска.

Однако, учитывая мандат Красного Креста и Красного Полумесяца, национальное общество также должно устанавливать доступные для понимания процедуры для всех возможных сценариев.

Соответствующие процедуры обеспечения защиты и безопасности обеспечивают волонтеров возможностью оказывать услуги, не жертвуя своим физическим и психическим благополучием, а также благополучием своих коллег.

Национальное общество знакомит всех волонтеров с этими процедурами и протоколами посредством бри-

фингов, основного курса подготовки и регулярных тренингов для обновления знаний.

Эти возможности повышают способность волонтеров должным образом реагировать на риски.

Протокол защиты и безопасности также определяет и стандартизирует, какие средства защиты необходимо использовать волонтерам в рамках разных видов деятельности для обеспечения равного доступа в рамках всей организации, в соответствии с задачами и выполняемыми функциями. Посредством регулярного пересмотра протокола и процедур, и вовлечения волонтеров, национальное общество учится на своём опыте и систематически управляет рисками в меняющемся оперативном контексте.

Движение имеет несколько ресурсов для информирования и поддержки национального общества в разработке стратегий, протоколов и процедур защиты и безопасности. Концепция обеспечения более безопасного доступа – это подход для анализа национального общества и внешней среды с целью понимания особенностей доступа, восприятия, принятия деятельности и безопасности. Руководство «Береги себя» для волонтеров и координаторов служб безопасности – это инструмент для внедрения и поддержки концепции безопасности, адаптированной к специфическому оперативному контексту.

КАКОВА НЫНЕШНЯЯ СИТУАЦИЯ?

### УРОВЕНЬ А

### УРОВЕНЬ В

Национальное общество предоставляет руководителям отрядов волонтеров и волонтерам основные процедуры безопасности.

### УРОВЕНЬ С

Национальное общество документально зафиксировало основные процедуры и протоколы безопасности, основываясь на рекомендованной Движением практике, которые включены в базовую подготовку всех волонтеров.

### УРОВЕНЬ D

Национальное общество имеет детализированные задокументированные процедуры и протоколы безопасности, которые систематически пересматриваются в соответствии с институциональными стандартами, а также с учетом обратной связи от волонтеров.

### УРОВЕНЬ E

Процедуры и протоколы безопасности соответствуют стандартам Движения. Национальное общество делится своим опытом внутри Движения и с внешними заинтересованными сторонами.

## УРОВЕНЬ А

## УРОВЕНЬ В

Национальное общество собирает информацию об инцидентах, связанных с гибелью и телесными повреждениями волонтеров.

## УРОВЕНЬ С

Национальное общество имеет стандартизированную систему и процедуры отчетности об инцидентах для сбора, регистрации и передачи подробной информации, касающейся инцидентов с волонтерами. Национальное общество имеет механизмы защиты данных в соответствии с применимым национальным законодательством.

## УРОВЕНЬ D

Национальное общество внедряет механизмы для ежегодного анализа инцидентов, угрожающих безопасности, защищенности и благополучию, чтобы планировать действия по смягчению рисков. Национальное общество обобщает данные и регулярно делится ими с партнерами по Движению.

## УРОВЕНЬ E

Национальное общество делится обобщенными данными об инцидентах с внешними заинтересованными сторонами.

## 6 Отчётность о происшествиях

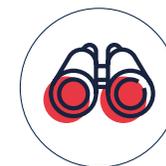
**Национальное общество разрабатывает и поддерживает национальную систему сбора и распространения данных, касающихся защиты, безопасности и благополучия волонтеров.**

Перед национальным обществом стоит важная задача по сбору и анализу данных, касающихся инцидентов, происходящих с волонтерами. Управление информацией об инцидентах с волонтерами является важной частью более широкой системы управления рисками национального общества, которая направлена на поддержку организационной безопасности, чтобы улучшить доступ к нуждающимся в помощи группам населения.

Движение также призывает государства разрабатывать и поддерживать национальные системы сбора и распространения всеобъемлющих данных, касающихся защиты и безопасности волонтеров гуманитарных организаций. В рамках этой работы национальные общества могут содействовать созданию защитной и благоприятной для волонтеров среды, предоставляя данные о происходящих с ними инцидентах.

Заблаговременный учёт, отслеживание и анализ инцидентов, происходящих с волонтерами, помогают понять, куда лучше направить энергию и ресурсы в целях минимизации рисков для волонтеров. Тем не менее, даже при использовании этой информации для немедленного реагирования на инцидент, в равной степени важно внедрить в практику уроки, извлечённые после него.

Системно работающее национальное общество использует данные в целях понимания меняющейся и развивающейся природы оперативного контекста. Национальное общество анализирует часть данных об инцидентах и также использует некоторые внешние данные в этой работе. Предоставление доступа к данным и широкое распространение результатов анализа в рамках национального общества может содействовать принятию решений на стратегическом уровне,



вовлекая в данный процесс руководителей волонтерских отрядов и волонтеров.

Разные подразделения национального общества совместно работают с данными об инцидентах. Группа специалистов национального общества, совместно владеющая данными, может оценить меняющуюся природу инцидентов и понять суммарную подверженность рискам. Межорганизационный анализ и саморефлексия помогают понять, что произошло в инциденте и существует ли необходимость в изменении процедур, чтобы снизить уровень риска и избежать подобных инцидентов в будущем.

У Движения имеется несколько ресурсов для обеспечения безопасности, а также другие организации, привлекающие к работе волонтеров, часто делятся своими материалами. Большая часть этих ресурсов описывает сходные данные, которые собираются и используются в рамках систем мониторинга и отчетности, как на внутреннем, так и на внешнем уровне, в масштабах организации и гуманитарного волонтерского сектора.

**КАКОВА НЫНЕШНЯЯ СИТУАЦИЯ?**



## 7 Доступ к информации и руководящим указаниям

**Национальное общество предоставляет всем волонтерам необходимую информацию и руководящие указания по вопросам защиты и безопасности.**

Движение требует от национальных обществ обеспечения свободного доступа к информации по вопросам защиты и безопасности для волонтеров для принятия повседневных решений. Беспрепятственный и своевременный доступ к актуальной информации может оказаться жизненно важным для конкретного волонтера. Должны быть налажены соответствующие каналы информации, посредством которых волонтеры могли бы получить доступ к данным и, если необходимо, запрашивать дополнительную информацию и ресурсы.

Важным и недорогим инструментом является выпуск еженедельного бюллетеня по вопросам безопасности, рассылка которого осуществляется волонтерам и руководителям волонтерских отрядов по электронной почте, при помощи смс- или голосовых сообщений. Аналогичным образом Отдел глобальной безопасности МФОККиКП еженедельно распространяет глобальный бюллетень по электронной почте и обеспечивает его доступность в сети Fed Net МФОККиКП.

Вводные брифинги или наборы приветственных материалов для новых волонтеров могут включать в себя краткий обзор ситуации в сфере безопасности, включая основные угрозы и риски, любые действующие правила и нормативные положения, информацию о том, с кем необходимо связаться в случае инцидента, и где найти актуальную информацию.

Всем волонтерам требуется определенная подготовка. Предоставление информации и руководящих указаний, касающихся безопасности, важно для подготовки волонтеров ко всем потенциальным сценариям рисков, вне зависимости от их предпочитаемой роли.

Ситуация в сфере безопасности может быстро меняться, и это требует корректировок в том, как волонтерам следует действовать и мобилизовываться. В таких случаях особые руководящие указания могут помочь волонтерам справиться с ситуацией и реагировать более безопасно и надежно. Подготовьте заранее практические руководящие указания и поделитесь ими с волонтерами, когда ситуация в сфере безопасности изменится. Включите соответствующую информацию и руководящие указания во вводные брифинги или комплекты приветственных материалов. Может оказаться нецелесообразным предоставлять весь объем информации новым волонтерам, особенно тем, кто спонтанно присоединился к работе организации.

В таких случаях позаботьтесь о том, чтобы новые волонтеры работали с опытными волонтерами.

Движение разработало практические полезные руководящие указания для национальных обществ для поддержки и наставления волонтеров. В числе двух наиболее ценных материалов следует упомянуть руководящие указания МФОККиКП “Береги себя” для координаторов служб безопасности и Руководящие указания МККК “Остаться в живых”. Это руководящие указания по вопросам защиты и безопасности для волонтеров гуманитарных организаций, работающих в зонах вооруженных конфликтов.

**КАКОВА НЫНЕШНЯЯ СИТУАЦИЯ?**

### УРОВЕНЬ А

### УРОВЕНЬ В

Национальное общество предоставляет информацию с учетом контекста и руководящие указания по вопросам защиты и безопасности своим постоянным волонтерам.

### УРОВЕНЬ С

Национальное общество предоставляет открытые и свободно доступные источники информации и руководящие указания всем волонтерам.

### УРОВЕНЬ D

Национальное общество имеет стандартизированные каналы и механизмы информационного взаимодействия и поддержки, которые являются прозрачными и осведомлены обо всех волонтерах.

### УРОВЕНЬ E

Национальное общество имеет систематические подходы к взаимной поддержке и многоуровневые, многонаправленные механизмы обратной связи. Национальное общество делится этой информацией с партнерами по Движению, а также с внешними заинтересованными сторонами, работающими в аналогичных оперативных контекстах.





## 8 Средства защиты

Национальное общество предоставляет всем добровольцам средства защиты и проводит обучение их правильному использованию.

Движение призывает национальные общества предоставить своим волонтерам лучшие средства защиты. Этот призыв обусловлен тем, что многие волонтеры работают в сложных ситуациях, и им часто недостает подходящих средств защиты. Предоставление доступа к надлежащим средствам защиты и обучающим тренингам по их правильному использованию может положительно сказаться на благополучии волонтеров. Это может укрепить у них чувство, что национальное общество заботится о них и в то же самое время минимизирует риски.

Поскольку угрозы и риски сопутствуют любым видам волонтерской деятельности и проявляются в различных формах, могут происходить различные инциденты, особенно в контексте вооруженных конфликтов или чрезвычайных ситуаций. Даже несмотря на то, что риски можно смягчить или предотвратить посредством надлежащей оценки рисков и соответствующих механизмов, деятельность может представлять собой серьезную угрозу для волонтеров. Подобные ситуации требуют использования надлежащих средств защиты, определяемых для каждого волонтерского задания с учетом оперативного контекста и обязанности обеспечивать интересы волонтеров. Волонтеры должны, без исключения, иметь доступ к необходимому оборудованию. Если обеспечить волонтера надлежащим оборудованием невозможно, следует рассмотреть возможность пересмотра волонтерской деятельности.

Нахождение подходящего оборудования является необходимостью. Слишком большое количество оборудования или использование дорогостоящих материалов могут подвергнуть волонтера риску ограбления, кражи или даже привести к поведению, связанному с повышенным риском. С другой стороны, использование низкокачественного защитного оборудования, напри-

мер, в условиях эпидемий, может привести к тому, что волонтеры заразятся или распространением болезни.

Средства индивидуальной защиты необходимы для обеспечения безопасности волонтеров и предотвращения травм или заражений.

К числу защитных принадлежностей могут относиться такие предметы, как идентификационная карточка Красного Креста/Красного Полумесяца, фартук или нагрудник с логотипом национального общества или защитной эмблемой, перчатки, резиновые сапоги, обеспечивающие защиту пальцев, защитные приспособления для глаз (защитные очки), защитные приспособления для ушей (противошумные вкладыши, звукозащитные наушники), защитные головные уборы/каска, респираторы/маски для защиты лица, рабочая форма (униформа), спасательные жилеты и многое другое.

Существует много разных стандартов, регулирующих средства индивидуальной защиты, и правительство часто регулирует лишь необходимый минимум. Тем не менее, вся одежда и средства защиты должны иметь безопасную конструкцию, быть удобными и простыми в обслуживании.

### КАКОВА НЫНЕШНЯЯ СИТУАЦИЯ?

#### УРОВЕНЬ А

#### УРОВЕНЬ В

Национальное общество предоставляет базовое защитное снаряжение своим волонтерам, когда позволяют возможности.

#### УРОВЕНЬ С

В соответствии с различными волонтерскими ролями, национальное общество разрабатывает внутренние стандарты для средств индивидуальной защиты, предоставляет минимальные средства защиты и проводит обучение их использованию для всех волонтеров.

#### УРОВЕНЬ D

Национальное общество имеет механизмы обратной связи для волонтеров в отношении доступа к средствам защиты в целях улучшения стандартов.

#### УРОВЕНЬ E

Национальное общество систематически пересматривает и согласовывает национальные стандарты с международными стандартами, касающимися средств защиты, и делится примерами передового опыта с партнерами по Движению, а также с организациями, привлекающими к работе волонтеров и работающими в аналогичном оперативном контексте.

## УРОВЕНЬ А

## УРОВЕНЬ В

Национальное общество проводит обучение по вопросам защиты и безопасности для волонтеров до начала выполнения ими своих обязанностей.

## УРОВЕНЬ С

Национальное общество проводит стандартизованное общее обучение по вопросам защиты и безопасности для всех волонтеров в рамках вводного этапа до начала работы.

## УРОВЕНЬ D

Национальное общество адаптирует материалы к особенностям оперативного контекста и проводит обучение по вопросам защиты и безопасности для всех волонтеров, включая повторное обучение, по меньшей мере, каждые три года.

## УРОВЕНЬ E

Национальное общество предоставляет волонтерам механизмы обратной связи в целях улучшения содержания обучения по вопросам защиты и безопасности в соответствии с выявленными потребностями, общественным восприятием организации и взаимодействием с внешними заинтересованными сторонами.

## 9 Тренинги по вопросам обеспечения защиты и безопасности

Национальное общество обеспечивает для всех волонтеров обучение по вопросам защиты и безопасности.



Движение требует от национальных обществ организовать обучение своих волонтеров. Это важнейший шаг для снижения потенциальных рисков, позволяющий получить необходимую информацию о принципах и процедурах Движения. Некоторые национальные законы даже требуют организации обязательных вводных и обучающих мероприятий для волонтеров.

Организация соответствующей подготовки волонтеров позволяет им выполнять свои обязанности перед Движением, исполнять роль, на которую они были назначены, а также участвовать в потенциальных операциях чрезвычайного реагирования. Организация непрерывного обучения для волонтеров также способствует оценке их способности выполнять возложенные на них функции и роли.

Стандартизация учебного плана национального общества для проведения обучения дает возможность обеспечить единое качество подготовки для всех волонтеров. Многие национальные общества организуют вводный курс для всех волонтеров, включая описание основополагающих принципов, гендерных аспектов и инклюзивности, базовый курс оказания первой помощи и информацию о Движении. Данный курс проводится либо очно, либо в онлайн-формате.

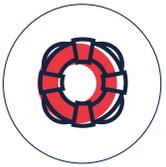
До того, как волонтеры приступят к выполнению своих обязанностей, они также должны пройти обучение по вопросам защиты и безопасности. Базовый уровень может быть предоставлен в онлайн-формате. Обучающая платформа МФОККиКП обеспечивает доступ к обучающим материалам на нескольких языках. К сожалению, во многих странах по-прежнему существует значительный

цифровой разрыв, и МФОККиКП работает над поиском альтернативных средств, чтобы обеспечить необходимое обучение.

Тем не менее, очное обучение позволяет волонтерам научиться реагировать сознательно, полагаться на самоанализ и использовать личный опыт. Особенности оперативного контекста должны определять, какое обучение получают волонтеры. По этой причине волонтеры могут извлечь пользу из изучения информации о противопехотных минах и о том, как следует себя вести на контрольно-пропускном пункте.

Даже если Движение предоставляет доступ к общему обучению, многие национальные общества разрабатывают адаптированные материалы и проводят обучение для адаптации языка, чтобы волонтеры могли в полной мере освоить материал и получить максимум пользы от обучения. Следует помнить, что некоторые виды обучения требуют постоянного обновления, чтобы гарантировать необходимый уровень знаний и навыков волонтеров.

КАКОВА НЫНЕШНЯЯ СИТУАЦИЯ?



## 10 Механизмы обеспечения безопасности и страхование

**Национальное общество гарантирует, что все волонтеры имеют достаточную «сеть безопасности» на случай гибели, получения увечий, болезни или травмы.**

Движение призывает национальные общества признать и исполнять свою обязанность обеспечивать интересы волонтеров, особенно если с ними что-то происходит при исполнении обязанностей. Однако, не все волонтеры застрахованы или обеспечены «сетью безопасности», несмотря на риски, которые они несут. Национальное общество должно установить вид страхового обеспечения, который оно будет предоставлять волонтерам в рамках своей обязанности по обеспечению их интересов.

Волонтеры полагаются на своё национальное общество в том, что оно будет ответственно исполнять свои обязательства по их защите. Национальное общество может быть обязано выплатить компенсацию волонтерам или членам их семей, если они получают увечье или погибли в ходе оказания гуманитарной помощи.

Модели «сетей безопасности» внутри национальных обществ различаются в зависимости от оперативного контекста. В некоторых странах национальные общества могут выбирать из целого ряда схем страхования и вариантов «сетей безопасности». В других странах поиск даже единственного решения представляет собой трудную задачу. В одном национальном обществе это может означать предоставление волонтерам национальной волонтерской страховки от несчастных случаев. Другое национальное общество может счесть для себя сложным обеспечить доступ к местным возможностям страхования, и МФОККиКП по этой причине предоставляет доступ к глобальной схеме страхования волонтеров от несчастных случаев. Свидетельства волонтеров и представителей национальных обществ говорят о том, что быстрая выплата компенсаций и возмещений имеет важное значение. Оплата экстренной медицинской помощи часто является значительной трудностью для многих

волонтеров, и важно найти эффективное решение для таких случаев при разработке «сетей безопасности».

Некоторые национальные общества разрабатывают собственные решения и обеспечивают покрытие дополнительных потребностей в таких случаях, как возникновение инвалидности, заболевание или психическое расстройство. Может быть полезным предусмотреть такие профилактические мероприятия, как необходимые медицинские осмотры, медицинские консультации и вакцинации. Финансовая компенсация и оплата правовых расходов может быть также предоставлена другим лицам, а не только волонтерам, если вред был причинён их здоровью в связи с действиями волонтеров.

Некоторые национальные общества создают национальные фонды волонтерской солидарности. Это механизм, который функционирует как страховая схема. Национальное общество самостоятельно определяет правила использования средств и оказываемую поддержку. Участие волонтеров и внешних партнёров в управлении фондами солидарности обеспечивает должный уровень отчётности и равное обращение.

Уровень финансовых обязательств и размер выплачиваемой компенсации зависят от правовой системы в каждой стране. При разработке «сети безопасности» для волонтеров следует обратиться за консультацией к местным специалистам для обеспечения её устойчивости.

**КАКОВА НЫНЕШНЯЯ СИТУАЦИЯ?**

### УРОВЕНЬ А

### УРОВЕНЬ В

Национальное общество обеспечивает финансовое возмещение или выплату компенсаций волонтерам, которые получили увечья или погибли при выполнении своих волонтерских обязанностей.

### УРОВЕНЬ С

Национальное общество стандартизировало местный механизм предоставления своевременной поддержки всем волонтерам в случае получения увечий или смерти при выполнении ими своих волонтерских обязанностей.

### УРОВЕНЬ D

Национальное общество имеет механизм, охватывающий инвалидность, болезни и психические расстройства, возникшие в результате инцидентов, произошедших с волонтерами при выполнении ими своих обязанностей.

### УРОВЕНЬ E

Национальное общество дополнило свои механизмы покрытия внешним страхованием, чтобы обеспечить независимое управление заявлениями о страховых случаях и передачу рисков.





## 11 Психосоциальная поддержка

**Национальное общество предоставляет всем волонтерам психосоциальную поддержку, оснащает их необходимыми навыками и инструментами и обеспечивает надзор за их работой.**

Движение призывает национальные общества обеспечить защиту и содействовать охране психического здоровья и психосоциального благополучия волонтеров, реагирующих на гуманитарные потребности. Эти меры предоставляют волонтерам необходимые навыки, инструменты и поддержку, чтобы они могли справляться со стрессовыми ситуациями и удовлетворять свои особые потребности в области психического здоровья и психосоциальной поддержки.

Психическое здоровье и психосоциальное благополучие волонтеров, реагирующих на гуманитарные потребности, часто подвергаются воздействию, поскольку они сталкиваются с рисками, потенциально травмирующими событиями и работают в стрессовых условиях. Благополучие волонтеров важно для предоставления устойчивых и качественных услуг.

В рамках волонтерской деятельности волонтеры могут подвергаться травмам, испытывать страдания и оказывать помощь людям с серьезными потребностями. Волонтеры работают в сложных ситуациях и часто игнорируют собственные потребности, даже если сталкиваются с такими же потерями и переживают такое же горе в своих семьях и сообществах, что и люди, которых они поддерживают. Исследования показывают, что стресс и травмы сильнее влияют на волонтеров, чем на некоторых оплачиваемых сотрудников. Эмоциональные последствия волонтерской работы могут сохраняться долгое время, однако волонтеры редко имеют доступ к психосоциальной поддержке, доступной оплачиваемым сотрудникам, особенно работникам международных гуманитарных организаций.

Обеспечение психосоциальной поддержки волонтерам стало рассматриваться многими национальными обществами как одна из важнейших сфер вмешательства, особенно после сбора свидетельств о работе волонтеров, которые действовали в условиях пандемий, помогли перемещенным сообществам, участвовали в

гуманитарных операциях в условиях вооруженных конфликтов и операциях экстренного реагирования. Многие национальные общества предпринимали важные шаги для институционализации поддержки и обучения волонтеров через внешние механизмы переадресации и внутреннее сопровождение. Обучение всех волонтеров оказанию первой психологической помощи является основой системы психосоциальной поддержки национального общества.

Движение и Центр психосоциальной помощи МФОК-КиКП разработали несколько ресурсов, чтобы помочь национальным обществам создать и институционализировать системы психосоциальной поддержки. Национальные общества используют инструментальный «Caring for Volunteers: A Psychosocial Support Toolkit» (Забота о волонтерах: инструментальный по психосоциальной поддержке), так как он содержит практические инструменты и информацию по подготовке к кризисным ситуациям, коммуникации, оказанию первой психологической помощи, взаимопомощи, а также мониторингу и оценке.

КАКОВА НЫНЕШНЯЯ СИТУАЦИЯ?

### УРОВЕНЬ А

### УРОВЕНЬ В

Национальное общество предоставляет психосоциальную первую помощь волонтерам, пострадавшим в результате инцидента.

### УРОВЕНЬ С

Национальное общество внедрило в практику и стандартизировало механизм психосоциальной поддержки, обеспечивающий волонтеров психосоциальной поддержкой и предусматривающий проведение тренингов по предоставлению партнерской поддержки друг другу.

### УРОВЕНЬ D

Механизмы психосоциальной поддержки национального общества обладают устойчивостью в долгосрочной перспективе и подвергаются регулярному пересмотру на основании обратной связи, полученной от волонтеров.

### УРОВЕНЬ E

Национальное общество помогает обеспечить предоставление психосоциальной поддержки партнерам по Движению и другим организациям, работающим в аналогичных оперативных контекстах. Специализированные психосоциальные услуги также доступны волонтерам посредством созданных систем переадресации к профильным специалистам.

## УРОВЕНЬ А

## УРОВЕНЬ В

Национальное общество имеет механизмы для отслеживания вложенных волонтерами часов.

## УРОВЕНЬ С

В соответствии с применимым национальным законодательством, практические методы работы и процедуры национального общества обеспечивают, чтобы волонтеры были осведомлены о своём праве на достаточное время отдыха и не работали больше установленного рабочего времени для сотрудников, занятых на полную ставку.

## УРОВЕНЬ D

Национальное общество имеет процедуры, которые гарантируют официальное изменение статуса волонтера и соответствие национальному законодательству, если волонтеру предлагается работать столько же часов, сколько и штатным сотрудникам в соответствии с национальными законами.

## УРОВЕНЬ E

Национальное общество систематически делится правилами рабочего времени волонтеров с заинтересованными сторонами и внешними участниками, работающими в аналогичных условиях.

## 12 Рабочее время

**Национальное общество располагает политиками и процедурами, которые регулируют рабочее время добровольцев для обеспечения их поддержки и эффективного управления их деятельностью.**

Национальное общество должно ограничивать время работы каждого волонтера до нескольких часов в неделю, чтобы волонтер мог благополучно сочетать семейную жизнь и выполнение профессиональных обязательств. Объем времени, которое люди посвящают волонтерству, может увеличиваться в условиях таких бедствий, как ЧС, при этом условия работы могут быть рискованными и стрессовыми. Обязанность обеспечивать интересы волонтеров со стороны национального общества подразумевает такие действия, как управление рабочим временем в целях содействия их благополучию и недопущения длительного утомления и выгорания.

Волонтеры Движения работают в среднем 3–4 часа в неделю. В ограниченные промежутки времени этот показатель может увеличиваться. Разные факторы мотивации могут побуждать волонтеров работать больше часов, создавая незапланированные конкурирующие требования к личному времени. Задача заключается в создании таких условий, чтобы опыт волонтерства был позитивным и удовлетворяющим и не препятствовал трудовой деятельности или учебе волонтеров. Национальные общества и волонтеры могут совместными усилиями определить ожидания относительно времени, посвящаемого волонтерству, и договориться о мониторинге и управлении рабочими часами. Национальное общество следит за тем, чтобы партнерские организации, работающие с волонтерами, соблюдали эти договоренности.

Большинство людей хотят быть волонтерами в своих местных сообществах и регулярно уделять этому время. Суть успешных волонтерских программ заключается в постановке простых и полезных задач, выполнение которых требует минимальных временных затрат. При разработке местных волонтерских программ или деятельности в рамках Движения устанавливайте максимальное количество часов волонтерской деятельности на одного волонтера в неделю. В исключительных случаях, таких как чрезвычайные ситуации, волонтерские программы могут потребовать от волонтеров уделять больше времени на ограниченный период.



Национальное законодательство иногда регулирует количество рабочих часов волонтеров и устанавливает обязательное время отдыха между волонтерскими сменами. Многие национальные общества вкладываются в привлечение местных волонтеров, работающих на безвозмездной основе, чтобы они координировали работу других волонтеров в рамках различных видов деятельности.

В случаях, когда возникает необходимость выполнения работ на условиях частичной или полной занятости в течение продолжительного периода времени, следует привлекать рядовых или контрактных работников. Такой подход снижает риски использования волонтеров в качестве малооплачиваемой рабочей силы. Некоторые волонтеры могут пожелать перейти на должность рядового или контрактного работника. При этом изменение статуса с волонтера на оплачиваемого сотрудника должно обеспечивать соблюдение применимого национального законодательства. В некоторых странах заключение трудовых соглашений влечет за собой определенные правовые обязательства, такие как минимальная оплата труда, право на получение выплат по окончании контракта и налоговые обязательства. Национальные общества должны выполнять эти обязательства и не уклоняться от них путем изменения статуса «сотрудника» на «волонтера». Четкие руководящие указания, разработанные совместно с волонтерами, помогают национальному обществу создать устойчивую модель для управления волонтерскими отрядами и вложения ресурсов в их развитие.

**КАКОВА НЫНЕШНЯЯ СИТУАЦИЯ?**



## 13 Возмещение и расходов выплаты

**Национальное общество возмещает добровольцам оправданные расходы, связанные с осуществлением их волонтерской деятельности.**

Движение считает, что волонтеры не должны ни выигрывать, ни терять в экономическом плане при выполнении волонтерской деятельности в поддержку своего национального общества. Волонтеры часто отодвигают на второй план свои потребности и приоритеты, а также потребности и приоритеты своих семей, которые могут быть столь же уязвимы. Легитимный статус и предполагаемые преимущества, связанные с ролью волонтера, во многом скрывают их собственные страдания и уязвимости. Их способности справляться с трудностями и восстанавливаться могут быть столь же хрупкими, как и у тех, кому они оказывают помощь.

Волонтерам часто приходится оплачивать расходы из собственного кармана. В таких случаях национальное общество должно четко определить условия, перечень допустимых расходов и процедуры возмещения заранее одобренных затрат, если волонтер выражает такое желание. Механизм возмещения расходов также помогает устранить финансовые барьеры для тех, кто иначе не смог бы позволить себе участие в волонтерской деятельности.

Прозрачные финансовые процедуры способствуют формированию позитивных взаимоотношений между национальным обществом и волонтерами. Национальное общество должно иметь четкие руководящие указания и процедуры для обработки заявлений о возмещении расходов. Любые выплаты волонтерам, превышающие фактически понесенные ими расходы, могут подпадать под действие национального трудового и налогового законодательства.

В некоторых ситуациях возмещение может компенсировать волонтеру потерю дохода, если его постоянный работодатель не выплачивает заработную плату, выступая в качестве жеста доброй воли. Если волонтеру предлагается полностью посвятить своё рабочее время волонтерской деятельности в такой ситуации, эту компенсацию не следует путать с заработной платой или трудовым договором. В таких случаях важно строго соблюдать законы страны.

### КАКОВА НЫНЕШНЯЯ СИТУАЦИЯ?

#### УРОВЕНЬ А

#### УРОВЕНЬ В

Национальное общество компенсирует расходы волонтеров в рамках имеющихся возможностей.

#### УРОВЕНЬ С

Национальное общество располагает стандартизированными процедурами для компенсации расходов и выплаты пособий волонтерам.

#### УРОВЕНЬ D

Национальное общество располагает механизмами обратной связи для волонтеров по вопросам компенсаций и пособий и, на основании полученной информации, систематически вносит изменения в действующие процедуры.

#### УРОВЕНЬ E

Национальное общество систематически пересматривает свои процедуры для обеспечения максимальной эффективности применяемых практик и делится ими с партнерами по Движению и внешними заинтересованными сторонами, работающими в аналогичных оперативных контекстах.



# ИНСТРУМЕНТАРИЙ

## Организируйте учебный кружок по изучению стандартов

Существует множество методов обучения взрослых, и одним из таких подходов является организация учебного кружка. Это недорогой и гибкий способ, который часто называют группой самообучения. Такой подход целесообразен, если требуется, чтобы группа людей повысила уровень своих знаний и навыков или решила конкретную проблему. Метод учебного кружка предполагает, что каждый участник может внести вклад в общую работу, делаясь своими знаниями, опытом и мнением.

Цель учебного кружка заключается в углублении понимания участниками рассматриваемой проблемы. Модель особенно полезна при изучении предметов и тем, где диалог и дискуссия важнее, чем предоставление «правильного» ответа. Одним из преимуществ этого подхода является то, что для руководства работой учебного кружка не требуется учитель или эксперт.

Как это работает? Небольшая группа людей регулярно собирается вместе, всего проводится от пяти до семи встреч за определённый период. Каждая встреча длится около двух часов и включает короткий перерыв в середине занятия.

Инициатором, организующим учебный кружок, может быть как один из его участников, так и кто-то извне группы. Его роль не сводится к функции учителя; она состоит в том, чтобы обеспечить возможность каждому участнику вносить свой вклад в работу кружка

### ВОЗМОЖНЫЙ ПЛАН УЧЕБНОГО КРУЖКА

**Занятие 1** Представление обсуждаемой темы. Обменяйтесь опытом и решите, какие цели будете преследовать – что мы как группа хотим достичь? Как мы хотим работать вместе? Наметьте план занятий и определите, какие материалы будете использовать. Распределите обязанности и договоритесь о социальных правилах в группе.

**Занятия 2–3** Более подробно изучите стандарты и оцените ситуацию в своем национальном обществе. Определите, что следует в приоритетном порядке изучить и лучше понять.

**Занятия 4–5** Выберите 2-3 стандарта для более детальной проработки и составьте планы по изменению методов работы группы с рассматриваемыми проблемами.

**Занятие 6** Завершите работу учебного кружка и оцените, насколько она удалась. Чему мы научились? Хотим ли мы поработать над какой-либо другой проблемой и, возможно, спланировать занятия нового учебного кружка?





Фотограф: Stefan Agerhem, SRC

## Оценка ситуации в национальном обществе

Как можно оценить работу национального общества, опираясь на эти стандарты? Найдите ответ на этот вопрос и осуществите оценку. Это поможет проанализировать потенциал национального общества, оценить качество работы и выявить слабые стороны или препятствия.

До начала работы проясните, каковы цели и задачи оценки. Это первый шаг данного процесса – спланируйте, каким образом будет осуществляться контроль выполнения намеченных действий. Сформируйте разнородную группу сотрудников и волонтеров и предложите им высказывать свое мнение в свободной форме и делиться разными точками зрения и опытом.

Участники должны понимать необходимость проведения оценки, активно участвовать в работе и быть заинтересованными в достижении намеченных результатов. Не забудьте использовать в процессе работы результаты предыдущих оценок и приобретенный опыт.

После завершения оценки согласуйте, как использовать полученные результаты. Разработайте план и поделитесь итогами с различными заинтересованными сторонами. Привлеките партнеров национального общества к работе над разработкой или адаптацией планов и существующих возможностей. Идея проработки стандартов и проведения оценки заключается в обеспечении более высокого уровня качества и большей ответственности за различные аспекты работы с волонтерами.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ОЦЕНКИ

**ООПС** - Оценка организационного потенциала и сертификация представляет собой всеобъемлющий процесс оценки. Это диагностический инструмент, который помогает национальным обществам оценить общие сильные и слабые стороны в его работе и на основании полученных результатов изменить, вывести в число приоритетных и укрепить усилия по развитию.

**ООПО** – Оценка организационного потенциала отделений представляет собой инструмент самооценки, разработанный для отделений национальных обществ. Он помогает выявить и оценить сильные и слабые стороны в работе, касающиеся широкого спектра организационных возможностей, что способствует укреплению системы предоставления востребованных, целенаправленных и устойчивых услуг на местном уровне.

**ГЭР** – Оценка потенциала “Готовность к эффективному реагированию” позволяет осуществить проверку компонентов системы реагирования национального общества и выявить области для дальнейшего развития.

**КББД** – Инструмент оценки и планирования “Концепция более безопасного доступа” предоставляет практические возможности для описания пробелов, барьеров, рисков и проблем, с которыми сталкиваются национальные общества при осуществлении своей гуманитарной деятельности. Он позволяет изучить существующий оперативный контекст, недавний опыт и возможные будущие сценарии, а также выявить действия, необходимые для осуществления эффективных корректирующих мер.



**A**

**B**

**C**

**D**

**E**

7





8



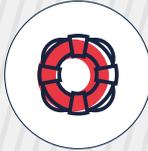


9





10





11



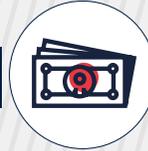


12





13







## ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ И ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Данное руководство по вопросам реализации разработано на основе многих информационных ресурсов. Доступ к ним можно получить через интернет-страницу Волонтерского альянса МФОККиКП:

<https://www.ifrc.org/get-involved/volunteer-us/our-volunteers>

а также найти дополнительные ресурсы на интернет-странице Инициативы по волонтерству в условиях конфликтов и ЧС:

[www.rcrcvice.org](http://www.rcrcvice.org)

Если вы хотите связаться с нами и предоставить свои комментарии по данным материалам, отправьте сообщение на электронную почту:

[volunteering@ifrc.org](mailto:volunteering@ifrc.org)

Семь фундаментальных принципов обеспечивают этическую, операционную и институциональную основу для работы Движения Красного Креста и Красного Полумесяца во всем мире. Они лежат в основе подхода Движения к оказанию помощи нуждающимся людям во время вооруженных конфликтов, стихийных бедствий и других чрезвычайных ситуаций.

**ГУМАННОСТЬ.** Международное движение Красного Креста и Красного Полумесяца, порожденное стремлением оказывать помощь всем раненым на поле боя без исключения или 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 и обеспечивать уважение к человеческой личности во всех случаях. Оно способствует достижению взаимопонимания, дружбы, сотрудничества и прочного мира между народами.

**БЕСПРИСТРАСТНОСТЬ.** Движение не проводит никакой дискриминации по признаку национальности, расы, религии, социального класса или политических убеждений. Оно стремится облегчать страдания людей, руководствуясь исключительно их потребностями, и в первую очередь помогает тем, кто нуждается в этом наиболее остро.

**НЕЙТРАЛЬНОСТЬ.** Чтобы сохранить всеобщее доверие, Движение не может принимать чью-либо сторону в вооруженных конфликтах или участвовать в спорах политического, расового, религиозного или идеологического характера.

**НЕЗАВИСИМОСТЬ.** Движение независимо. Национальные общества, оказывая своим правительствам помощь в их гуманитарной деятельности и подчиняясь законам своих стран, должны, тем не менее, всегда сохранять автономию, чтобы иметь возможность действовать в любое время в соответствии с принципами Движения.

**ДОБРОВОЛЬНОСТЬ.** В своей добровольной деятельности по оказанию помощи Движение ни в коей мере не руководствуется стремлением к получению выгоды.

**ЕДИНСТВО.** В стране может быть только одно национальное 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.