

РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ ВОЛОНТЁРСКОЙ ПРОГРАММЫ В МУЗЕЕ

Политехнический музей
Москва, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	7
ЗАЧЕМ МУЗЕЮ ВОЛОНТЁРЫ	11
ВОЛОНТЁРЫ — КТО ОНИ?	15
ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЛОНТЁРСКОЙ ПРОГРАММЫ	19
РАБОТА С ВОЛОНТЁРАМИ	31
ПРИЛОЖЕНИЯ	37

ВВЕДЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

- 8 Основа современного музея — его посетители. И среди них есть те, кто хочет взаимодействовать с музеем активно, изучить его изнутри. Они хотят стать волонтерами. Музей, открытый для такого сотрудничества, расширяет не только свои возможности, но и аудиторию — волонтеры с радостью делятся новыми знаниями и опытом с окружающими. Они помогают музею выполнять его главную миссию — распространять знание.

Это руководство адресовано сотрудникам музеев, которые ищут новые подходы к работе с посетителями.

На основе успешного опыта Политеха и других музеев мы расскажем, как организовать волонтерскую программу, привлечь в неё самых разных участников и обеспечить продуктивную совместную работу, которая принесёт обеим сторонам радость и пользу.

ЗАЧЕМ МУЗЕЮ ВОЛОНТЁРЫ

ЗАЧЕМ МУЗЕЮ ВОЛОНТЁРЫ

13

Музей — сложная структура, работу которой обеспечивают многочисленные параллельные процессы. Зачастую для стороннего человека, а порой и для сотрудников, иерархия и взаимосвязь всех функций музея кажутся запутанными и непонятными. Сделать организацию музея прозрачной и стройной позволяет вовлечение аудитории. Именно таким внешним стимулом для перенастройки и обновления системы становится волонёрская программа.

Кроме реорганизации уже существующих процессов, есть инициативы, которые сложно осуществить без привлечения волонтеров — и экономически, и технически. Это фестивали и праздники, публичные лектории и мастер-классы.

Волонтеры становятся ядром аудитории музея, его «агентами влияния». Они знают о работе, ценностях и программах музея больше других посетителей и охотно рассказывают о них родным и друзьям. Из волонтерской программы естественным образом вырастает образовательная программа по воспитанию ассистентов, которые помогают сотрудникам работать с гостями музея. Волонтеры учатся сами, обучая других.

В то же время волонтеры помогают увидеть работу музея со стороны. Они замечают опечатку в этикетке, которая давно прилепалась сотрудникам, и обращают внимание на движение

потока посетителей, для которого лучше изменить точку входа в экспозицию. Волонтеры полны идей и служат сотрудникам дополнительными глазами и руками.

Волонтерская программа облегчает музею поиск кадров. Многие добровольцы приходят в музей в поисках первой работы или нового дела жизни. Логично выбирать новых сотрудников из тех, кто знает устройство музея, разделяет его ценности и увлечен его работой настолько, что готов помогать на волонтерских началах.

ВОЛОНТЕРСКАЯ ПРОГРАММА НЕ ДОПОЛНЕНИЕ К ОСНОВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУЗЕЯ, А ОДИН ИЗ СПОСОБОВ ЕЁ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ АКТИВНОМ УЧАСТИИ АУДИТОРИИ

Итак, волонтерская программа позволяет музею:

- выстраивать четкую структуру работы;
- устраивать фестивали и мастер-классы;
- расширять аудиторию;
- находить ошибки в работе;
- внедрять новые идеи;
- находить сотрудников.

ВОЛОНТЁРЫ — КТО ОНИ?

ВОЛОНТЕРЫ — КТО ОНИ?

16

Волонтерство — больше чем способ организации досуга. Это жизненный принцип: получая опыт волонтерской работы в музее, человек становится более активным в разных областях общественной жизни.

Сегодня в базе Политеха больше тысячи анкет волонтеров, и опыт работы с ними позволил нам выделить три основные группы.

ПОДРОСТКИ

Самые молодые ребята, зачастую школьники, приходят в музей за новыми ощущениями. Они учатся и работают с большим энтузиазмом, много помогают на фестивалях и в архивах, но редко задерживаются в музее дольше трёх месяцев. Это связано с разными факторами: меняются жизненные обстоятельства, появляются новые интересы.

Стать волонтером можно с 14 лет, сразу после получения паспорта. Это формальное требование позволяет заключить с волонтером договор. Для несовершеннолетних необходимо разрешение от родителей, а для ребят до 14 лет — сопровождение официальных представителей. При работе с несовершеннолетними нужно с осторожностью относиться к их участию в мероприятиях музея.

ИЛОНА, ШКОЛЬНИЦА: Мне хотелось выйти из зоны комфорта, и я решила попробовать волонтерство. Так я познакомилась с интересными людьми, побывала на очень классных мероприятиях и получила море положительных эмоций, помогая окружающим. Я стала ближе к наукам, от которых раньше была далека. Учусь находить подход к разным людям, что очень помогает мне в повседневной жизни.

ИВАН, ШКОЛЬНИК: На фестивале Политеха мы с другими волонтерами рассказывали людям про научные конструкции и роль науки в жизни человека. Там собрались люди со всего мира — лично я стоял на объекте британских авторов. На тренинге перед фестивалем я был безумно рад услышать от коучей правильное и толерантное решение разных жизненных кейсов. Прекрасно, что музей стал открытым, прозрачным и понятным для всех вне зависимости от вероисповедания, сексуальной ориентации, цвета кожи, пола и так далее.

МИХАИЛ, ШКОЛЬНИК: За годы волонтерства не было ни одного неприятного впечатления. Я всегда знал, зачем я пришёл на мероприятие и чего от меня ждут. На ерунду вроде плохой погоды или посетителей в конфликтном настроении отвлекаться не стоит. Это опыт.

МОЛОДЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЫ

К этой группе можно отнести и студентов, и выпускников, и тех, кто уже начал строить карьеру. Их объединяет амбициозность, целеустремлённость, желание развиваться и расширять круг контактов. Они видят в волонтерстве возможность стать частью сообщества и открыть для себя новые профессиональные перспективы. Это самая многочисленная группа среди волонтеров. Как правило, представители этой группы сотрудничают с музеем до полутора лет.

ВАЛЕРИЯ, СТУДЕНТКА: Я всегда хотела помогать людям, поэтому очень благодарна, что есть организации, курирующие волонтеров. Моя учёба непосредственно связана со сферой культуры, и я рада попробовать свои профессиональные силы в одном из лучших музеев мира, получить бесценный опыт работы с посетителями и сотрудниками, усилить свои компетенции. Многие моменты, которые мне удалось зафиксировать во время работы, я смогла использовать в учёбе и в написании практических работ.

ГАЛИНА, ОФИСНЫЙ РАБОТНИК: Мне нравится общаться с людьми, влюблёнными в своё дело, и наблюдать за любознательными

детьми, которые в свои 8–10 лет знают больше, чем я знала даже в более старшем возрасте.

ВЗРОСЛЫЕ

Для зрелых людей и пенсионеров волонтерство становится не только спасением от рутины, но и общественно полезной деятельностью: стремление делать добро — их ключевая мотивация. Профессиональный опыт позволяет им решать серьезные задачи. Однако культура волонтерства среди людей среднего и особенно старшего возраста только начинает развиваться в России. Поэтому, чтобы привлечь больше старших волонтеров, особенно важна продуманная стратегия коммуникации.

В КАЖДОЙ ГРУППЕ ЕСТЬ ТЕ, КТО ОСТАЁТСЯ ВОЛОНТЁРОМ В МУЗЕЕ НА НЕСКОЛЬКО ЛЕТ. МУЗЕЙ СТАНОВИТСЯ ДЛЯ НИХ ВТОРЫМ ДОМОМ

18

ИРИНА, ПРЕПОДАВАТЕЛЬ, ЖУРНАЛИСТ, МАРКЕТОЛОГ И ПЕРЕВОДЧИК: Волонтерство — это целый комплекс позитивных обретений, новые интереснейшие знания, знакомство с неординарными людьми. Мне нравится особая атмосфера и работа координаторов. Все мероприятия, в которых я принимала участие, оставили яркий след в памяти.

ОЛЬГА, ПЕНСИОНЕРКА: Люблю участвовать в выставках и готовить музей к Новому году. А вот рутинная работа в библиотеке мне не очень по душе.

ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЛОНТЁРСКОЙ ПРОГРАММЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЛОНТЕРСКОЙ ПРОГРАММЫ

20

Запуск волонтерской программы требует участия нескольких структур музея. Образовательный отдел разрабатывает методику обучения волонтеров и подготовки сотрудников к работе с ними. Юридический отдел отвечает за составление стандартного договора с волонтерами и определение правил программы. PR-отдел помогает аудитории музея узнать о возможности стать добровольцем и преимуществах волонтерства. Но основная ответственность лежит на руководителе и координаторе программы.

КТО ОТВЕЧАЕТ ЗА РАБОТУ С ВОЛОНТЕРАМИ

Руководителем волонтерской программы может стать сотрудник, отвечающий за внешние связи и коммуникацию музея. Зона его ответственности — идеология и развитие программы. Руководитель разрабатывает её концепцию, курирует подготовку всех отделов музея к работе с волонтерами и помогает сформулировать задания, которые будут выполнять участники программы. Его цель — привести программу в соответствие с ценностями музея, сделать её доступной для всех, разнообразной и интересной.

Когда волонтеры приходят в музей, руководитель программы ищет новые возможности для применения их ресурсов — предлагает музею помощь волонтеров на временных проектах,

проектирует тренинги для сотрудников и участников программы, следит за тем, чтобы о программе узнавало больше людей.

Бесперебойную работу программы обеспечивает специальный сотрудник — координатор волонтеров. Он отвечает:

- за набор и обучение волонтеров;
- подготовку сотрудников к работе с ними;
- расписание и заполнение волонтерских смен;
- проведение регулярных встреч, тренингов и экскурсий для волонтеров;
- мотивацию и поощрение участников;
- обратную связь с сотрудниками и разрешение конфликтов.

ВОЛОНТЕРСКАЯ ПРОГРАММА ФОРМИРУЕТ СООБЩЕСТВО ГОСТЕЙ МУЗЕЯ, ПРИЧАСТНЫХ К ЕГО РАБОТЕ. КООРДИНАТОР ПРОГРАММЫ — ЦЕНТР ЭТОГО СООБЩЕСТВА, СВЯЗУЮЩЕЕ ЗВЕНО МЕЖДУ ВОЛОНТЕРАМИ И СОТРУДНИКАМИ

21

КАК ПРИВЛЕЧЬ ВОЛОНТЕРОВ В МУЗЕЙ

Всякий музей стремится разнообразить свою аудиторию. И поскольку волонтеры — часть этой аудитории, искать их нужно среди самых разных людей. А для этого понадобятся разные каналы коммуникации.

Привлечь к волонтерству подростков и молодежь проще всего через социальные сети. Политех использует для этого как официальные страницы музея в «Фейсбуке» и «ВКонтакте», так и отдельные группы для волонтеров. Поддержать волонтерскую программу могут и партнеры музея, поделившись информацией на своих страницах. Те, кто уже стал волонтером, общаются в групповом чате и узнают оттуда о новостях музея, об интересных сменах и мероприятиях, где может пригодиться их помощь.

Мы пишем короткие посты, в которых простым языком рассказываем, что ждет волонтеров, и сопровождаем их яркой картинкой. Вот так выглядело сообщение на странице фестиваля «Политех», опубликованное за месяц до события:

«Политех ищет единомышленников! Волонтеры — душа фестиваля и проводники в мир науки. Вы объясните людям, как именно работает огненный торнадо, научите их танцевать в очках виртуальной реальности, угостите напитком при помощи робота-водовоза и проведёте незабываемый уикенд в хорошей компании.

Чтобы стать волонтером, заполните анкету на сайте.

Познакомимся и расскажем подробности. Обещаем, что вы запомните эти выходные».

На официальном сайте музея должна быть отдельная страница для волонтеров. На этой странице нужно разместить короткое описание программы, ответы на вопросы, ссылку на анкету волонтера и электронный адрес для связи с координатором.

Универсальный способ рассказать людям о волонтерской программе — афиши. Их видят школьники и студенты, посетители книжных магазинов и библиотек. Распространять афиши помогают и сами волонтеры, которые вешают их в своих общезжитиях, институтах и офисах. Можно разработать несколько вариантов дизайна афиши для разной аудитории. Политех использует яркие и лаконичные плакаты для мест, где собирается молодежь, а афиши для библиотек и других пространств, куда приходят люди постарше, оформлены в спокойных тонах и рассказывают о программе подробнее, с акцентом на размеренной научной работе и пользе для общества.

Те, кто редко бывает в общественных местах: люди с физическими особенностями и особенностями развития, воспитанники интернатов — могут узнать о музее и его волонтерской программе через социальные фонды. Так, Политех сотрудничает с фондом «Даунсайд Ап» и фондом содействия решению проблем аутизма «Выход».

ПРИВЛЕЧЕНИЕ ВОЛОНТЕРОВ — БЕСПРЕРЫВНЫЙ ПРОЦЕСС ПО РАЗМЕЩЕНИЮ АКТУАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ НА САЙТЕ МУЗЕЯ, В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ И АФИШАХ. РУКОВОДИТЕЛЬ И КООРДИНАТОР ВОЛОНТЕРСКОЙ ПРОГРАММЫ ВМЕСТЕ ВСТРАИВАЮТ СИСТЕМУ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ ШИРОКОЙ АУДИТОРИИ

ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ВОЛОНТЕРСКОЙ ПРОГРАММЫ

Договор с волонтером — залог безопасности музея. Он регламентирует поведение волонтера и официально закрепляет его отношения с музеем. Подписывая договор, волонтер соглашается:

- хранить в тайне конфиденциальную информацию;
- соблюдать правила безопасности;
- нести ответственность за свою жизнь, здоровье и личные вещи во время работы в музее;
- беречь имущество музея и возвращать материалы, полученные для работы.

Задача юристов музея — составить небольшой и понятный договор о безвозмездной добровольческой деятельности. Тогда волонтеры смогут получить, прочитать и подписать его на первой встрече с координатором, не забирая договор домой, чтобы подробно в нём разобраться.

ОФИЦИАЛЬНЫЙ ДОГОВОР НУЖЕН НЕ ТОЛЬКО МУЗЕЮ, НО И САМОМУ ВОЛОНТЕРУ. ОН ПОЗВОЛЯЕТ ЧЕЛОВЕКУ ПОДТВЕРДИТЬ ЕГО СТАТУС И ОПЫТ РАБОТЫ В МУЗЕЕ: НАПРИМЕР, ЕСЛИ ВОЛОНТЕР УЧАСТВОВАЛ В ФЕСТИВАЛЕ, А СПУСТЯ НЕСКОЛЬКО МЕСЯЦЕВ ХОЧЕТ ПОЛУЧИТЬ ОТ МУЗЕЯ РЕКОМЕНДАТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО

23

В договор можно включить и условия поощрения волонтеров — указать, сколько смен или часов нужно отработать, чтобы получить от музея подарки и бонусы. Это позволит избежать претензий от тех, кто приходит в музей за бесплатными билетами или скидками от партнеров. Кроме того, договор даёт волонтеру понять, за что его могут отстранить от работы в музее.

Образец договора — в приложении к этому руководству (стр. 38).

ОБУЧЕНИЕ ВОЛОНТЕРОВ И СОТРУДНИКОВ

Координатор волонтерской программы готовит музей к приходу волонтеров и волонтеров — к приходу в музей. По методикам, разработанным образовательным отделом, он проводит

вводную встречу для волонтеров и тренинг для сотрудников. Развитие волонтерской программы предполагает и расширение программы обучения — появляются долгосрочные тренинги для волонтеров с разными интересами.

ВВОДНАЯ ВСТРЕЧА ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ

Будущие волонтеры знакомятся с координатором на открытой групповой встрече. Прийти туда могут все, кто заполнил анкету. Если человек пока не уверен, что останется в музее, вводная встреча поможет ему понять, что такое волонтерская работа, и принять решение. По опыту Политеха, волонтерами становятся около 30% из тех, кто приходит на встречу, и это немало.

В Политехе встречи проходят раз в неделю, в период фестивалей — два раза в неделю. Встреча длится около часа.

Сценарий встречи

1. Собравшиеся представляются, рассказывают о себе то, что сочтут нужным (обычно имя, род занятий, иногда возраст), чего ждут от волонтерства в музее. Личный опыт очень важен, координатор также представляется и рассказывает о себе наравне с участниками.
2. Координатор показывает волонтерам презентацию об истории и структуре музея, постоянных и временных площадках.
3. Координатор представляет программы и проекты музея, которые могут заинтересовать собравшихся.
4. Будущие волонтеры знакомятся с правилами работы в музее: сообщать о любых конфликтах, предупреждать, если не могут прийти на смену, заботиться о своей безопасности и так далее.
5. Время для вопросов координатору.

Важная часть встречи — работа с ожиданиями собравшихся. Координатор объясняет, что волонтеры остаются гостями музея и волонтерство никак не связано с трудоустройством. Это помогает избежать недопонимания и конфликтов с теми, кто рассчитывает на стремительную карьеру в музее.

В цифровой версии издания будет доступна полная презентация для волонтеров Политеха.

ВВОДНАЯ ВСТРЕЧА НЕ СОБЕСЕДОВАНИЕ, А ЗНАКОМСТВО, И «ПЛОХИХ» КАНДИДАТОВ НЕ БЪВАЕТ. НЕЛЬЗЯ ЗАПРЕТИТЬ ЧЕЛОВЕКУ ПОПРОБОВАТЬ СЕБЯ В КАЧЕСТВЕ ВОЛОНТЁРА, ДАЖЕ ЕСЛИ ВАМ КАЖЕТСЯ, ЧТО ЕМУ ЭТО ЗАНЯТИЕ НЕ ПОДХОДИТ

ПОДГОТОВКА СОТРУДНИКОВ К РАБОТЕ С ВОЛОНТЁРАМИ

Некоторые сотрудники музея относятся к волонтерской программе с неприязнью и тревогой. Они могут видеть в волонтерах бесплатную рабочую силу, которой музей якобы хочет заменить профессионалов. Преодолеть непонимание помогают тренинги для сотрудников.

Так выглядит приглашение на тренинг для сотрудников Политеха:

«Уважаемые коллеги!

10 апреля в 15:00 мы (руководитель волонтерской программы, куратор музея Александра Коперник и координатор волонтерской программы Катя Серова) расскажем вам, кто такие волонтеры Политехнического музея. Мы объясним их мотивацию и возможные сложности при работе с добровольцами и представим результаты их работы.

Наша встреча будет краткой и ёмкой. Мы хотим помочь вам понять, какие повседневные задачи вы могли бы доверить волонтеру и что это даст, и рассказать, как общаться с добровольцами музея.

Политехнический музей привлекает волонтеров с 2011 года — мы накопили богатый опыт взаимодействия с ними. Немало волонтеров стали сотрудниками музея, принимали участие в выставках, просветительских образовательных и целевых программах.

Мы постараемся познакомить вас заочно с помощниками Политеха, а для тех, кого заинтересуют возможности волонтерской программы, через неделю мы организуем ещё одну встречу, на которой покажем вам, как составлять ТЗ для волонтеров, где мы ведём с ними коммуникацию и что делать, если волонтер записался, но не пришёл (это всё несложно)».

Цель такого тренинга — объяснить, что волонтеры остаются гостями музея и правила общения с ними такие же, как и с другими посетителями. Волонтер не должен спасать других гостей в аварийной ситуации и не обязан выслушивать грубую критику от сотрудников. Тренинг помогает сотрудникам сформулировать задания, которые они готовы передать волонтерам.

Структура тренинга

1. Кто такие волонтеры и зачем музей с ними работает.
2. Результаты работы волонтеров.
3. Задачи, которые можно или нельзя передавать волонтерам.
4. Правила общения.
5. Возможные сложности: отмена задания, неявка волонтера, недопонимание.
6. Работа с новичком: как заказать пропуск на площадку, объяснить, куда идти, подготовить волонтера к выполнению задания и проконтролировать его.
7. Организация волонтерской смены: инструктаж, перерывы, чай, обратная связь (дается координатору или руководителю волонтерской программы сотрудником, которому помогал волонтер).

26 СОТРУДНИКИ МУЗЕЯ ДОЛЖНЫ ПОНИМАТЬ, ЧТО ВОЛОНТЕР НЕ БЕЗДЕЛЬНИК, КОТОРЫЙ ИЩЕТ В МУЗЕЕ РАЗВЛЕЧЕНИЯ, А АКТИВНАЯ И САМАЯ ВАЖНАЯ ЧАСТЬ АУДИТОРИИ МУЗЕЯ. ВОЛОНТЕР — ПОСЕТИТЕЛЬ, КОТОРЫЙ ПЛАТИТ ЗА ВХОД В МУЗЕЙ НЕ ДЕНЬГАМИ, А СВОИМ САМЫМ ЦЕННЫМ РЕСУРСОМ — ВРЕМЕНЕМ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

В начале развития волонтерской программы достаточно разработать общие тренинги для всех волонтеров. Задача таких тренингов — тимбилдинг и обучение волонтеров коммуникации с посетителями. Особенно важно это для тех, кто приходит волонтером на большие публичные мероприятия, организованные музеем.

Политех проводит развернутые тренинги по коммуникации два раза в год перед фестивалями. Такой тренинг длится 8–9 часов. Волонтеры учатся правильно вести себя на площадке и общаться со взрослыми и юными посетителями, предотвращать конфликты и рассказывать об экспонатах и мероприятиях музея.

Структура тренинга по подготовке к фестивалю

1. Сбор участников. 30 МИНУТ
2. Приветствие ведущего. 10 МИНУТ
3. Игра-знакомство. 20 МИНУТ
4. Перерыв. 20 МИНУТ
5. Объяснения ведущего: 20 МИНУТ
 - какие задачи стоят перед волонтерами (проверять билеты, ориентировать гостей и так далее);
 - принципы взаимодействия волонтеров (выбор ответственного за площадку и правила общения);
 - как общаться с командой фестиваля (групповой чат, экстренные смс).
6. Групповой квест по ориентированию на площадке: 70 МИНУТ
 - тренировка кооперации внутри команды;
 - тренировка коммуникации;
 - знакомство с программой фестиваля.
7. Обсуждение квеста и возникших проблем. 25 минут
8. Перерыв на обед. 75 минут
9. Работа с проблемами, возникающими на фестивале. Разбор кейсов. 60 МИНУТ
10. Выбор инициативной группы для подготовки выступления волонтеров на открытии фестиваля. 10 МИНУТ
11. Игра «Раздаём лайки». Волонтеры хвалят и благодарят друг друга за хорошо проделанную работу на тренинге и взаимопомощь. 20 МИНУТ
12. Заключительное слово ведущего. 10 МИНУТ
13. Волонтеры делятся на команды. Запускается квест: команды будут развозить приглашения на фестиваль по городу. 10 МИНУТ

Когда база волонтеров музея вырастет, имеет смысл разнообразить программу тренингов для тех, кто хочет развиваться в разных отделах музея в зависимости от того, какая именно деятельность по душе волонтерам. Сейчас Политех разрабатывает годовую программу обучения по нескольким направлениям — работа с животными, работа в фондах и библиотеке, тренинги по работе с людьми с особыми потребностями. Отдельным направлением станет Школа медиаторов, где волонтеры смогут освоить навыки научной коммуникации.

**К ОБУЧЕНИЮ МОЖНО ПРИВЛЕКАТЬ И ПСИХОЛОГОВ,
И НАУЧНЫХ СОТРУДНИКОВ — ЧЕМ БОЛЬШЕ РАЗНЫХ
ЗНАНИЙ ДОСТУПНО ВОЛОНТЕРАМ, ТЕМ БОЛЬШЕ
ОНИ МОГУТ ДАТЬ МУЗЕЮ В ОТВЕТ**

ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЛОНТЕРСКИХ СМЕН

Расписание волонтерских смен — интерактивная система. Доступ к ней получают и волонтеры, и сотрудники музея. Сотрудники вносят в таблицу список предстоящих задач и время, в которое можно прийти на площадку. Волонтеры выбирают интересные смены и вписывают туда своё имя.

Если задача требует специальных знаний или подготовки, координатор помогает найти подходящего волонтера. Опытные волонтеры могут работать из дома — например, обрабатывать таблицы на компьютере. Такие задачи есть всегда и вносить в расписание их необязательно. Для фестивалей, когда число волонтеров резко вырастает и задачи меняются, координатор составляет отдельное расписание.

ОТПИСАТЬСЯ ОТ СМЕН БЕЗ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ МОЖНО, НО НЕ ПОЗЖЕ ЧЕМ ЗА СУТКИ. ЕСЛИ ЧТО-ТО СЛУЧАЕТСЯ В ПОСЛЕДНИЙ МОМЕНТ, ВОЛОНТЕР ЗВОНИТ ИЛИ ПИШЕТ КООРДИНАТОРУ. ИНАЧЕ ЕГО МОГУТ ОТСТРАНИТЬ ОТ РАБОТЫ В МУЗЕЕ

28

Политех организует расписание с помощью онлайн-таблиц в Google Drive. Оно выглядит так:

ПЛОЩАДКИ		ТЕРРАРИУМ	ФОНДОХРАНИЛИЩЕ
ИМЯ КУРАТОРА		МИХАИЛ СИМНИН SIMSIM@POCHTA.ORG	АРИНА НАЦ 8 (555) 123-46-77
1 СЕНТЯБРЯ	ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЯ (ЗАПОЛНЯЕТ КУРАТОР)	ПОНОРМИТЬ ИГУАНУ В 14:00	ОБЕСПЫЛИВАНИЕ С 10:00 ДО 18:00 МИНИМУМ — 2 ЧАСА
	ВОЛОНТЕРЫ	ТАГИР АЛИЕВ	ИЛЬЯ ПЕТРЕНКО МАРИНА ОРЛИКОВА САША НЕДРИНА
2 СЕНТЯБРЯ	ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЯ (ЗАПОЛНЯЕТ КУРАТОР)	ПОГУЛЯТЬ С АЛЛИГАТОРОМ В ЛЮБОЕ ВРЕМЯ С 9:00 ДО 16:00	РАБОТА С ЭЛЕКТРОННЫМ НАТАЛОГОМ С 10:00 ДО 18:00. МИНИМУМ — 3 ЧАСА
	ВОЛОНТЕРЫ	СЮДА ПОНА НИНТО НЕ ЗАПИ- САЛСЯ	МАРИНА ОРЛИКОВА ТАГИР АЛИЕВ

МОТИВАЦИЯ И ПООЩРЕНИЕ ВОЛОНТЁРОВ

Большинство волонтеров приходит в музей ради самого процесса, а не за вознаграждением. И всё же необходимо напоминать им, что музей ценит их участие. Если бюджет позволяет, можно дарить волонтерам футболки, толстовки и ежедневники с логотипом музея, книги и каталоги выставок, устраивать для них вечеринки. Но лучшим подарком становится возможность получить новые знания от сотрудников музея и его партнёров.

ЭКСКУРСИИ И ПОДАРКИ

Базовая форма поощрения волонтеров, доступная любому музею на любом этапе развития волонтерской программы — бесплатная экскурсия. На экскурсии волонтеры ближе знакомятся с коллекцией и проектами музея, а значит, смогут больше рассказать о них другим посетителям. Кроме того, групповая экскурсия станет хорошей формой тимбилдинга. Мы обязательно приглашаем волонтеров на лекции и мастер-классы, которые устраивает музей.

Каждый месяц сотрудники Политеха выбирают одного волонтера, который проявил себя особенно активно. Он получает подарки от музея и сертификаты сервиса Ticketland для покупки электронных билетов в театр, кино или на концерт. Многие компании и площадки открыты для партнёрства и готовы предоставить скидки или бесплатные билеты.

29

ПООЩРЕНИЕ ВОЛОНТЁРА МЕСЯЦА СЛУЖИТ МОТИВАЦИЕЙ ДЛЯ ВСЕХ ВОЛОНТЁРОВ — ОНИ НЕ ПОЛУЧАЮТ ОЦЕНОК ОТ МУЗЕЯ, НО ЗНАЮТ, ЧТО МОГУТ ВЫДЕЛИТЬСЯ И ЗАСЛУЖИТЬ ПРИЗ

ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ

Политехнический музей вместе с ведущими музеями Москвы разработал карту лояльности для музейных волонтеров «Спутник». Сегодня в программе участвует 15 музеев (данные на август 2019 года). Волонтеры, добросовестно отработавшие несколько смен в одном из них, получают карту музейного волонтера. Она даёт право бесплатного входа в любой

из музеев-участников и бонусы от партнёров программы. Например, по карте можно получить бонусы от книжного магазина MMOMA ART BOOK SHOP, приложения для чтения книг Bookmate и гастробара Powerhouse.

Мы расширяем сеть партнёров «Спутника» и принимаем предложения о сотрудничестве по адресу sputnik@polytech.one.

РАБОТА С ВОЛОНТЁРАМИ

РАБОТА С ВОЛОНТЁРАМИ

Политехнический музей выражает искреннюю благодарность и признательность за содействие Музею истории ГУЛАГа, Оренбургскому областному музею изобразительных искусств, Центру современного искусства «Арсенал», Государственной Третьяковской галерее, Государственному музею изобразительных искусств им. А. С. Пушкина, Государственному музею-заповеднику «Царицыно», Московскому музею современного искусства.

МУЗЕЙ ИСТОРИИ ГУЛАГА, МОСКВА

Социально-волонёрский центр Государственного музея истории ГУЛАГа начал свою работу в 2013 году. Музей помогает 125 подопечным — пожилым жертвам политических репрессий. Волонтеры навещают их, моют окна и убирают в их квартирах, помогают купить продукты в магазине, гуляют с ними, сопровождают к врачу. Однажды волонтер спас жизнь подопечной: когда скорая отказалась везти её с дачи в больницу, он отвёз её на своей машине.

В базе музея 899 волонтеров, активно помогают 160. Они участвуют в Ночи искусств, Ночи музеев, Библионочи и крупных мероприятиях самого музея, помогают в гардеробе и ориентируют гостей во время лекций и кинопоказов. В отделе хранения волонтеры работают с архивными документами — сканируют и описывают их, описывают предметы, привезённые из экспедиций в бывшие лагеря, оцифровывают книги в научной библиотеке, расшифровывают интервью и документы в издательском отделе и студии визуальной антропологии, переводят материалы на иностранные языки для отдела по связям с общественностью.

Музей участвует в программе «Спутник», выдаёт волонтерам благодарности, музейные сувениры, бесплатные билеты в театр. Раз в три месяца сотрудники и волонтеры вместе ходят

на экскурсии в другие музеи, а после экскурсии обмениваются впечатлениями и новостями в кафе.

ОРЕНБУРГСКИЙ ОБЛАСТНОЙ МУЗЕЙ ИЗОБРАЗИТЕЛЬНЫХ ИСКУССТВ, ОРЕНБУРГ

Программа «Друзья музея» работает больше пяти лет, и сегодня в волонтерской базе уже около 600 человек. Волонтеры помогают на открытиях выставок, мастер-классах, экскурсиях и городских мероприятиях, где они часто выступают в качестве ведущих, музыкантов, актёров и фотографов. Каждый год они участвуют в Ночи музеев, Ночи искусств и Днях оренбургского пухового платка. В качестве подготовки к мероприятию волонтеры слушают лекции, экскурсии кураторов и посещают общее собрание.

В благодарность волонтеры получают годичный абонемент на посещение всех площадок музея. А поскольку многие участники волонтерской программы — музыканты и творческие коллективы, музей помогает им в организации выступлений. Музей уделяет особое внимание именно творческой составляющей волонтерства. Это касается и профессиональных артистов, которые выступают и проводят мастер-классы, и остальных добровольцев — они участвуют в праздничных флешмобах.

33

ЦЕНТР СОВРЕМЕННОГО ИСКУССТВА «АРСЕНАЛ», НИЖНИЙ НОВГОРОД

Волонтерское движение «Арсенала» существует с самого начала работы филиала ГЦСИ в Нижнем Новгороде — с 1997 года. В базе музея больше 700 волонтеров, актив состоит из клуба «Добровольцы Арсенала», в нём сейчас 17 человек. Они помогают образовательному, выставочному, экскурсионному и PR-отделу, участвуют в Ночи музеев, Большом фестивале мультфильмов, фестивале «PROсцениум». Без них невозможно представить трёхдневную программу «Вазари» — уникального для России фестиваля текстов об искусстве. Волонтеры имеют право бесплатно ходить на выставки «Арсенала» в течение года, получают в подарок книги и билеты на кинопоказы музея.

Весной 2018 года музей провёл первую городскую конференцию волонтеров: участники клуба «Добровольцы Арсенала» и руководители нескольких волонтерских движений Нижнего Новгорода обсудили свою деятельность и путь от волонтерства к профессиональной карьере в сфере культуры и провели телемост с координатором волонтеров ГМИИ им. А. С. Пушкина в Москве.

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ТРЕТЬЯКОВСКАЯ ГАЛЕРЕЯ, МОСКВА

Сообщество волонтеров Третьяковской галереи развивается с весны 2012 года. Набор проходит раз в шесть месяцев, так база пополняется сразу на несколько десятков активных волонтеров. В этом полугодии (август 2019) в базе музея 224 человека. Волонтеры помогают сотрудникам музея с расшифровкой аудиозаписей и архивных документов, собирают материал в библиотеках, работают с посетителями на Ночи музеев и Ночи искусств, участвуют в проведении круглых столов, конференций, фестивалей, сборных экскурсий.

Некоторые задания для волонтеров требуют специальной подготовки. Так, для ведения экскурсий музей приглашает добровольцев с профильным образованием. В течение месяца для них проводят занятия методисты, потом сдают экскурсию. Перед мероприятиями для волонтеров устраивают брифинги, а чтобы подготовиться к работе над проектом, они изучают составленную специально для волонтеров инструкцию.

Чтобы координировать работу волонтеров, Третьяковка пользуется регистрацией на мероприятия с помощью онлайн-сервиса TimePad, а перед запуском крупных проектов создаёт для волонтеров групповые чаты в WhatsApp. Музей приглашает волонтеров на выставки и кинопоказы, проводит для них специальные экскурсии, а в конце полугодия дарит подарки. Волонтеры музея получают карту «Спутник».

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ ИЗОБРАЗИТЕЛЬНЫХ ИСКУССТВ ИМ. А. С. ПУШКИНА, МОСКВА

Волонтерская служба ГМИИ им. А. С. Пушкина официально существует с 2016 года. Сейчас база музея насчитывает 400 волонтеров, самые активные из них приходят в музей каждую неделю. Ещё 100 человек работают над инклюзивными проектами — с ними взаимодействует отдел инклюзивных программ. Некоторые волонтеры приходят на временные проекты: так, в 2017 году музей набирал добровольцев для помощи в создании пороховых картин для выставки современного китайского художника Цяя Гоцяна. Волонтеры помогают на Ночи музеев и Ночи искусств, Пятницах в Пушкинском, Декабрьских и всех остальных крупных мероприятиях музея.

Волонтеры Пушкинского музея помогают:

- отделу музейных смотрителей — ориентируют посетителей на постоянной экспозиции и выставках;

- отделу по работе с посетителями — отвечают на вопросы посетителей и на звонки на стойке администратора, работают с очередью;
- отделу по организации мероприятий — проверяют гостей по спискам, рассказывают о мероприятии, раздают бесплатные билеты, наушники, аудиогиды;
- отделу экскурсионной и лекционной работы — отвечают на вопросы посетителей и звонки в экскурсионное бюро, собирают экскурсионные группы, проверяют билеты и регистрацию на лекции;
- учёному секретарю музея — проверяют по спискам музейных сотрудников, которые приходят на выставки в музей в понедельник;
- отделу маркетинга, рекламы и связей с общественностью — ведут трансляцию мероприятий, проводят соцопросы среди посетителей;
- научным отделам — сканируют документы, вносят данные о предметах из коллекции в общемузейную систему КАМИС, обрабатывают полевые анкеты из археологических экспедиций музея, редактируют и переводят тексты;
- отделу кино- и медиаискусства — расшифровывают аудиозаписи мероприятий отдела;
- инклюзивному отделу — волонтеры музея были медиаторами на выставке тактильных картин «Видеть невидимое», они координируют посетителей, в том числе посетителей с особенностями;
- отделу по работе с молодёжью и волонтерами — тестируют квесты, прослушивают экскурсии учащихся молодежных программ музея, координируют остальных волонтеров в отсутствие сотрудников волонтерской службы.

Волонтеры два года подряд под руководством сотрудников волонтерской службы, экскурсоводов и научных сотрудников музея готовили рассказы об экспонатах из коллекции.

Помощь волонтеров в несколько раз ускоряет процесс обработки данных (опись экспонатов, ввода экспонатов в КАМИС, обработку полевых анкет и т. д.). Они эффективно помогают сотрудникам на экспозиции — сотрудники могут поручать им задачи, за которые от начала и до конца отвечают волонтеры.

Пропуск волонтера даёт право бесплатно, без очереди и билета ходить в музей (на постоянную экспозицию и все выставки) и на все музейные мероприятия (при наличии мест). Волонтер имеет право на скидку 50% в кафе музея. Волонтерская служба организует для волонтеров экскурсии, кинопросмотры и другие мероприятия. Самые активные волонтеры получают карты «Спутник».

ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ МУЗЕЙ, МОСКВА

Волонтерская программа Политехнического музея началась в 2011 году. Сейчас в нашей базе более 1400 анкет добровольцев, из них более 500 ежегодно помогают музею. Число желающих присоединиться растёт каждую неделю, поэтому встречи устраиваются с такой же частотой.

Деятельность, которую мы предлагаем, всегда очень разная, и охватывает многие направления работы музея. Это позволяет каждому найти подходящее именно ему занятие:

- на постоянных и временных выставках музея волонтеры встречают посетителей, сопровождают экскурсии, рассказывают о некоторых экспонатах;
- в библиотеке оказывают помощь с приёмом, маркировкой и списанием книг, составлением тематических картотек на иностранных языках;
- в научных лабораториях и на других образовательных проектах для детей (занятия по мультипликации для интеграционного центра «Такие же дети», «Университет детей») ассистируют ведущим. Важным и интересным этапом является обучение волонтеров под эти проекты;
- на разовых мероприятиях (Лекторий музея, фестиваль «Политех», фестиваль научного кино «360°», конференция «Меня забыли спросить», «Ночь музеев», «Ночь искусств» и др.) помогают с регистрацией участников, навигацией, подготовкой площадок, ассистируют ведущим, часто волонтеры сопровождают приглашённых учёных во время их пребывания в Москве. Например, в 2017 году на фестивале «Политех» работали 200 волонтеров, 60 добровольцев помогли на фестивале кино о науке и технологиях «360°»;
- некоторые волонтеры заинтересованы в удалённой работе: расшифровке аудио и видео, сканировании материалов, редактировании и переводе текстов;
- волонтеры, хорошо владеющие иностранными языками, помогают проектам музея, сопровождая иностранных художников и учёных.

Помимо опыта в музейной и культурной сфере, педагогике, cultural and museum management, event management, мы даём своим волонтерам возможность трудоустройства. Ежегодно наши волонтеры пополняют ряды сотрудников Политеха.

Несомненно, каждый музей обладает уникальным опытом работы с волонтерами.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ОБРАЗЕЦ ДОГОВОРА

Договор № _____
о безвозмездной добровольческой (волонтерской) деятельности

г. Москва

«__» _____ 2018 г.

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Музей», в дальнейшем именуемое «Благополучатель», в лице генерального директора Музейной Маргариты Ивановны, действующей на основании Устава, с одной стороны, и
гражданин/гражданка _____ Российской Федерации

_____ (паспорт серия _____ номер _____ выдан _____

_____ дата выдачи _____, адрес регистрации _____), в дальнейшем именуемый «Доброволец (Волонтер)», с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», в соответствии с Федеральным законом от 11.08.1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)», заключили настоящий Договор о безвозмездной добровольческой (волонтерской) деятельности в интересах Благополучателя (далее — Договор) о нижеследующем:

1. Предмет Договора

Настоящий Договор направлен на регулирование взаимоотношений между Музеем (Благополучателем), осуществляющим в рамках своей уставной деятельности экспозиционно-выставочную деятельность, проведение культурно-просветительских, образовательных, зрелищных мероприятий культурно-массового характера и прочих социально-культурных мероприятий, и физическим лицом, осуществляющим безвозмездное выполнение работ (оказание услуг), связанных с организацией и проведением указанных мероприятий, в качестве Добровольца (Волонтера) в интересах Благополучателя.

2. Срок и место осуществления деятельности Добровольцем (Волонтером)

2.1. Добровольческая (волонтерская) деятельность осуществляется на площадках Музея по следующим адресам:

г. Город, Музейная площадь, д. 7, корп. 7;

г. Город, Музейный пр-т, д. 8;

иные площадки, на которых будут проводиться мероприятия, организованные Благополучателем.

2.2. Доброволец (Волонтер) привлекается к осуществлению добровольческой (волонтерской) деятельности на неопределенный срок.

3. Права и обязанности Благополучателя

3.1. Благополучатель обязуется:

3.1.1. Назначить лицо (лиц) ответственное(ых) за координацию работы с Добровольцем (Волонтером), а также за решение вопросов, возникающих у Добровольца (Волонтера) в процессе осуществления им своей добровольческой (волонтерской) деятельности и создать Добровольцу (Волонтеру) необходимые условия для осуществления им добровольческой (волонтерской) деятельности.

3.1.2. Ознакомить Добровольца (Волонтера) с правилами охраны труда, техники безопасности, противопожарной безопасности, иными нормами и правилами, действующими у Благополучателя и в месте проведения мероприятий, организатором которых выступает Благополучатель.

3.1.3. Обеспечить возможность беспрепятственного доступа Добровольца (Волонтера) на территорию (в место) проведения мероприятия, в организации и проведении которого участвует Доброволец (Волонтер).

3.1.4. Обеспечить Добровольца (Волонтера) необходимыми информационными материалами, материалами и оборудованием, в соответствии с его обязанностями, иной информацией, необходимой для качественного выполнения работ (оказания услуг), а также необходимой форменной одеждой (футболка с логотипом Музея).

3.1.5. Информировать Добровольца (Волонтера) о дате и времени проведения мероприятия, к участию в котором привлекается Доброволец (Волонтер).

3.1.6. Организовать инструктаж Добровольца (Волонтера) по вопросам организации и проведения мероприятия, к участию в котором привлекается Доброволец (Волонтер), в части его прав и обязанностей.

3.1.7. По требованию Добровольца (Волонтера) выдать ему характеристику (рекомендации) и иные документы, подтверждающие факт осуществления Добровольцем (Волонтером) волонтерской деятельности в интересах Благополучателя и содержащие сведения о характере, качестве и объеме выполненных работ (оказанных услуг).

3.1.8. Разрешать конфликтные ситуации, возникающие в процессе осуществления Добровольцем (Волонтером) волонтерской деятельности в рамках настоящего Договора.

3.2. Благополучатель вправе:

3.2.1. Требовать от Добровольца (Волонтера) надлежащего исполнения условий настоящего Договора.

3.2.2. Осуществлять контроль за деятельностью Добровольца (Волонтера) в рамках настоящего Договора и законодательства Российской Федерации.

3.2.3. При необходимости запрашивать у Добровольца (Волонтера) требующиеся для выполнения работ (оказания услуг) по настоящему Договору документы.

3.2.4. Расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке в случае нарушения Добровольцем (Волонтером) требований, указанных в пункте 4.4.2 настоящего Договора, предварительно уведомив об этом Добровольца (Волонтера) не позднее, чем за 5 (Пять) рабочих дней до прекращения действия настоящего Договора.

4. Права и обязанности Добровольца (Волонтера)

4.1. Доброволец (Волонтер) назначается на зону ответственности и освобождается от неё лицом, указанным в пункте 3.1.1 настоящего Договора или сотрудником Благополучателя, ответственным за мероприятие, в организации и проведении которого участвует Доброволец (Волонтер).

4.2. Конкретные права и обязанности Добровольца (Волонтера) в рамках мероприятия, в организации и проведении которого участвует Доброволец (Волонтер), доводятся до Добровольца (Волонтера) сотрудником Благополучателя, ответственным за волонтерскую программу.

4.3. Доброволец (Волонтер) выполняет работы (оказывает услуги) по настоящему Договору лично.

4.4. Доброволец (Волонтер) обязан:

4.4.1. Принимать участие в мероприятиях Благополучателя не реже 4 (Четырёх) раз в месяц (продолжительность каждого участия – не менее 5 астрономических часов), если иной порядок осуществления добровольческой (волонтерской) деятельности не согласован Сторонами.

В случае невозможности принять участие в мероприятии Благополучателя по уважительной причине, незамедлительно проинформировать об этом лицо, указанное в пункте 3.1.1 настоящего Договора.

4.4.2. Соблюдать правила охраны труда, техники безопасности, противопожарной безопасности, иные нормы и правила, действующие у Благополучателя и в месте проведения мероприятий, организатором которых выступает Благополучатель, а также не разглашать ставшие ему известными в ходе осуществления добровольческой (волонтерской) деятельности конфиденциальные сведения, в том числе составляющие специально охраняемую законом тайну.

4.4.3. Вернуть всё предоставленное Благополучателем оборудование, материалы и форменную одежду по первому требованию Благополучателя. Всё предоставленное оборудование, материалы и форменная одежда не могут быть использованы Добровольцем (Волонтером) для целей, не предусмотренных настоящим Договором.

4.5. Доброволец (Волонтер) вправе:

4.5.1. Требовать от Благополучателя документы, подтверждающие факт осуществления Добровольцем (Волонтером) в интересах Благополучателя добровольческой (волонтерской) деятельности и содержащие сведения о характере, качестве и объеме выполненных работ (оказанных услуг).

4.5.2. Вносить предложения при обсуждении форм и методов осуществления добровольческой (волонтерской) деятельности у Благополучателя.

4.5.3. Получать от Благополучателя информацию о Благополучателе и о целях, задачах и содержании осуществляемой им добровольческой (волонтерской) деятельности. Предоставление указанной информации возможно, если при этом не нарушаются права третьих лиц и если запрашиваемая информация не является коммерческой либо иной охраняемой законом тайной;

4.5.4. В установленном Благополучателем порядке получить именную «Карту волонтера», которая выдаётся Добровольцам (Волонтерам), принявшим участие не менее чем в 7 (Семи) мероприятиях Благополучателя, предоставляющую право пользования предусмотренными такой картой привилегиями.

5. Ответственность Сторон

5.1. Доброволец (Волонтер) несёт гражданско-правовую ответственность за порчу или утрату имущества Благополучателя, а также имущества третьих лиц, расположенного на территории Благополучателя или иных площадках, на которых будут проводиться мероприятия, организованные Благополучателем, если она произошла по вине Добровольца (Волонтера) и не оправдана нормальным производственным риском.

5.2. В случае совершения Добровольцем (Волонтером) деяний, содержащих признаки состава преступления, при некорректном поведении, в том числе грубом асоциальном поведении, наносящем моральный вред или вред здоровью посетителей мероприятий, Благополучатель вправе прекратить взаимоотношения с Добровольцем (Волонтером), с момента выявления факта совершения такого деяния.

5.3. Благополучатель не несёт ответственности за сохранность жизни и здоровья Добровольца (Волонтера), в период выполнения им волонтерских обязанностей.

5.4. Благополучатель не несёт ответственности за сохранность имущества Добровольца (Волонтера), оставленного им в открытых помещениях.

6. Прочие условия

6.1. Настоящий Договор подписан Сторонами добровольно и по обоюдному желанию после тщательного его рассмотрения каждой Стороной.

6.2. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность условий настоящего Договора, а также сведений, информации и документов, полученных ими в ходе реализации настоящего Договора. Стороны настоящим соглашаются, что обязательства по неразглашению конфиденциальной информации, полученной до прекращения действия настоящего Договора, сохраняют свою силу в течение 3 (Трёх) лет после прекращения его действия по любому основанию.

6.3. Подписывая настоящий Договор, Доброволец (Волонтер) даёт согласие на использование Благополучателем его персональных данных, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» в целях реализации настоящего Договора.

6.4. Доброволец (Волонтер) даёт согласие на его фото-, видео-, телесъёмку, а также на использование Благополучателем его изображений (в том числе его фотографий и видеозаписей), а именно на обнародование и их дальнейшее использование, если эти изображения получены в период осуществления им добровольческой (волонтерской) деятельности на мероприятиях, организуемых Благополучателем.

6.5. Все спорные вопросы и разногласия, возникшие между Сторонами в ходе исполнения настоящего Договора, Стороны обязуются решать путём прямых переговоров, взаимных консультаций. При неурегулировании в процессе переговоров спорных вопросов споры передаются на рассмотрение суда в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6.6. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до полного выполнения Сторонами своих обязательств по нему.

6.7. В настоящий Договор по письменному соглашению Сторон могут быть внесены изменения, не противоречащие законодательству Российской Федерации. Любые изменения к настоящему Договору будут действительны лишь в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны Сторонами. Все дополнительные соглашения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

6.8. Настоящий Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон. Каждая Сторона вправе односторонне расторгнуть настоящий Договор в одностороннем внесудебном порядке, предварительно уведомив об этом другую Сторону не позднее, чем за 5 (Пять) рабочих дней до прекращения действия настоящего Договора.

6.9. Все отношения, не регламентированные настоящим Договором, но имеющие к нему отношение, регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

6.10. Настоящий Договор составлен в 2 (Двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой Стороны.

7. Реквизиты и подписи Сторон

Благополучатель:

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Музей»

777777, г. Город, Музейная площадь, д. 7, корп. 7

ИНН 7777777777 КПП 7777777777

р/счет 70707770777777000077

ГУ Банка Музеев

Получатель: УФК по г. Городу (Музей л/с 77777X77777)

БИК 7777777777

Генеральный директор

_____ Музейная М. И.

Доброволец (Волонтер):

Паспорт серия _____ номер _____ выдан

_____ г.

Адрес регистрации: _____

_____ (Подпись)

КЕЙСЬ ДЛЯ РАЗБОРА НА ТРЕНИНГЕ

1. К ВАМ ОБРАТИЛИСЬ ЗА ПОМОЩЬЮ

Как пройти в библиотеку?

- Вы опекаете важного гостя — учёного из Российской академии наук, вдруг к вам подходит молодой человек и спрашивает, как найти туалет.
- Вы спешите отнести воды маленькому ребёнку, который пришёл в музей на занятия, но тут навстречу вам идёт старушка, которая не может найти лекторий.

Будьте последовательны, сначала решайте ту задачу, с которой не справятся без вашего вмешательства. Например, в случае с учёным предупредите его, что отвлечётесь на минуту, и покажите гостю дорогу. При необходимости можете проводить его или помогите найти сопровождающего.

В случае со старушкой — скажите ей, что вы сначала отнесёте воду ребёнку, а потом вернётесь к ней и проводите к лекторию.

42

Но всегда соизмеряйте ожидание. Если старушка стоит возле лектория и просто не видит вывеску из-за яркого света (или каких-то других условий), а ребёнок, которому вы несёте воду, занимается на третьем этаже в другом крыле здания, то логичнее сначала помочь старушке.

Расскажите про музей!

- Вы помогаете в Научных лабораториях, к вам подходит посетитель и просит рассказать про историческую коллекцию музея.
- К вам подошёл родитель, ему понравились ваши площадки, он спрашивает, как записать ребёнка в кружок или на экскурсию.

Волонтер должен знать обо всех основных проектах музея. Главное, чтобы в этот момент вы не были заняты другим важным делом. Нужно знать, где можно прочесть информацию о проектах. Например, подсказать гостю сайт, группу в социальной сети, справочный телефон и т. д.

Посмотрите за моим ребёнком

- Вы следите за объектом фестиваля, к вам подходит человек с маленьким ребёнком и просит за ним присмотреть.
- Вы ассистируете на интерактивном детском проекте, который рекомендован для детей старше семи лет. К вам подходят с ребёнком младше и просят присмотреть за тем, как он будет использовать объект (лазать, карабкаться, нажимать и т. д.).

Волонтеры не остаются с чужими детьми. Нужно вежливо сказать, что вы не можете отвлекаться, и объяснить, кто может с этим помочь. Отказывать в категоричной форме нельзя. Нужно понимать, что ограничения по возрасту — это рекомендации, которые даются в целях безопасности.

Волонтер должен помнить, что если на площадке нет специально организованной детской комнаты, то гости сопровождают своих детей сами.

Необходимо различать ситуации, когда можно оказать помощь. Например, волонтер стоит у статичной инсталляции, с которой ничего не произойдет, если он ненадолго отвлечется. Рядом человек с детской коляской, в которую ребенок пролил напиток. Его родитель обращается к волонтеру с просьбой посмотреть за ребенком, пока он будет очищать коляску. Такую просьбу вы можете выполнить, не нарушая при этом своих обязательств.

У меня украли сумку, я потеряла ребёнка, там горит урна

- Вы помогаете в лектории, к вам подбегает женщина и говорит, что она потеряла ребёнка.
- После лекции, на которой вы помогли на входе, к вам подходит посетитель и говорит, что во время лекции у него пропала сумка.

43

Это чрезвычайное положение, на такой случай должна быть система оповещения. Инструкции разрабатывает музей под каждое мероприятие.

Если нашли ребёнка, то нужно узнать, как его зовут, телефон родителей, приметы, сообщить в администрацию и сделать объявление по громкой связи.

На массовых мероприятиях должна быть охрана, камеры видеонаблюдения. Человека нужно прежде всего успокоить, возможно, подать воды, помочь обратиться к стражам порядка и в пункт оказания первой помощи, если требуется.

Правило. Будьте дружелюбны, покажите, что любой вопрос важен и на любой вы постараетесь найти ответ.

2. НЕОБЫЧНЫЙ ПОСЕТИТЕЛЬ

(иностранец, мама с рыдающим ребёнком, слабовидящий посетитель)

ВДВ — опасно!

Вы курируете объект в День Воздушно-десантных войск. К объекту приближается пьяный человек в тельняшке.

Не судите о человеке по внешнему виду. Старайтесь держаться спокойно, не паниковать. Человек, находящийся в состоянии опьянения (которое издалека не всегда можно распознать), может не представлять никакой угрозы для вас и объектов фестиваля. Старайтесь общаться вежливо и нейтрально, не показывая своего личного отношения ни к ВДВ, ни к употреблению алкоголя.

Если вы чувствуете, что человек не способен адекватно реагировать на происходящее и может нарушить технику безопасности — сообщите об этом организатору фестиваля.

Он ничего не видит!

Вы волонтер в довольно людном месте, и видите, как сквозь толпу пробирается человек с белой тростью. Вам кажется, что его сейчас собьют, но помощи он не просит.

Надо привлечь его внимание репликой, например: «Прошу прощения». Спросите, нужна ли ему помощь, и с его одобрения подставьте руку под ведущий локоть и сопроводите до нужного места.

44 Да это просто аутист какой-то!

Вы раздаёте справочные листовки о мероприятиях музея. Внезапно к вам подходит молодой человек, который что-то бормочет, не смотрит вам в глаза и начинает вас крепко обнимать.

Постарайтесь не смущаться и не пугаться. Не отталкивайте и не кричите на человека. Присмотритесь внимательно — может, его поведение является результатом какой-либо особенности. Наберитесь терпения и постарайтесь выяснить, чем вы можете помочь (возможно, он ищет какой-то объект, выход, вход и т. д.). Если он просто хочет общения, дружелюбно объясните, что вы заняты и не сможете составить ему компанию.

Что делать: вызывать скорую?

Вы волонтер на уличном мероприятии музея. На ваших глазах человек на инвалидной коляске пытался въехать на бордюр и выпал из коляски.

Ни в коем случае не надо хватать человека или комментировать ситуацию. Нужно подойти и вежливо спросить: «Простите, как я могу вам помочь?» Когда человек вам ответит, чем именно ему помочь, — сделайте то, что он просит.

Правило. Музей должен быть для всех! Спрашивайте, какая конкретно нужна помощь перед тем, как её оказать.

3. ПОМОЩЬ БЕЗ ЗАПРОСА

Бедная женщина!

Вы волонтер на фестивале, и видите неподалёку маму с двумя детьми-погодками — оба рыдают, но женщина помощи не просит.

Вы можете обратиться к женщине: «Простите, как я могу вам помочь?» Сначала нужно представиться, сказать, что вы волонтер мероприятия. Если от помощи отказались, то можно добавить, что к вам можно обратиться в любой момент, если это будет необходимо.

Вы видите гостя фестиваля, который движется туда, где ничего нет.

Вы видите гостя, который прогуливается по территории парка, места проведения мероприятия и движется в тупик, где расположен штаб, техническая зона или склад фестиваля.

Вы можете привлечь внимание человека, вежливо его окликнув. Например: «Простите, вы что-то ищете?» Потом нужно представиться и объяснить, почему в ту сторону идти не стоит. Можно предложить карту фестиваля.

Мальчик, где твоя мама?

Вы видите ребёнка, который выглядит растерянно, зовёт и ищет родителей или сопровождавших его людей, а их явно нет рядом. Как вы поступите?

Сначала нужно обратиться к ребёнку. Присядьте на корточки, чтобы визуально быть на одном уровне с ним. Постарайтесь успокоить, сказать, что вы ему поможете, и с ним всё будет хорошо. Спросите, как его зовут, уточните, с кем он был, кем они приходятся ему и их имена (желательно с фамилией). Выясните, когда и где ребёнок видел своих родных, что он запомнил перед тем как понял, что потерялся. Возможно, у него записан номер телефона кого-то из сопровождавших, в таком случае нужно позвонить им и спокойно объяснить, куда подойти, обязательно дождаться и ни в коем случае не оставлять ребёнка одного. Если номера телефона нет, нужно сопроводить ребенка к посту охраны, стойке администрации и доложить о случившемся. Как правило, в таких ситуациях администрация площадки объявляет по громкоговорителю.

Позвольте, я вам помогу?

Женщина с детской коляской или человек на инвалидной коляске не могут преодолеть какой-то препятствие (бордюр, ступеньку, шнур и т.д.). Ваши действия?

Всегда нужно сначала спросить о необходимости помощи. Не стоит подходить и резко хватать инвалидную или детскую коляску — можно напугать или, наоборот, помешать гостю. Нужно аккуратно привлечь внимание, представиться и спросить: «Могу ли я предложить вам свою помощь?»

С вами всё хорошо?

Вы видите, что кому-то явно нездоровится. Например, человек держится за какую-то часть тела (сердце, голову, спину), плохо передвигается. Что вы предпримете?

Не нужно громко кричать и звать скорую. Подойдите к человеку и спросите, нужна ли ему помощь. Дальше действуйте по обстоятельствам. Если вы не умеете оказывать первую помощь — не пытайтесь это делать, чтобы не навредить. Возможно, у человека с собой лекарства и вы можете помочь ему их принять и подать воды. Помните, что лучше вежливо спросить и предложить помощь, чем оставить какую-то проблему без внимания.

4. ВЫ ВИДИТЕ ПРЕСТУПЛЕНИЕ, НАРУШЕНИЕ ИЛИ НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ

(та ситуация, когда нужна помощь, которая превышает стандартные полномочия)

46

Ноль три

Человек упал в обморок, потерял сознание, получил травму или ранение. Что делаем?

Подойдите к пострадавшему, попросите людей вокруг отступить на несколько шагов, сообщите старшему сотруднику на площадке. Вызовите врача. Если человек в сознании, поговорите с ним, постарайтесь выяснить, что произошло и что у него болит. Если человек без сознания, постарайтесь не двигать его, при условии, что не обладаете навыками оказания первой медицинской помощи.

Пожар

На каком-то из объектов идёт дым или появились очаги возгорания. Что делаем?

Уведомить администратора, нажать аварийную сигнализацию и проследить за тем, чтобы люди покинули экспозицию, площадку.

Стой! Полиция!

Вы видите, как совершается правонарушение — кража, ограбление, нападение на человека, драка и т.д. Что делаем?

Волонтер ни в коем случае не должен пытаться задержать преступника. Нужно уделять внимание пострадавшим, стараться успокоить, оказать помощь и вызвать врача. Незамедлительно сообщить ответственному по площадке об инциденте, вызвать полицию.

Эвакуация

Вы слышите по громкоговорителю, что необходимо покинуть парк, часть парка, помещение. Ваши действия?

Волонтер координирует процесс безопасной эвакуации и помогает всем, у кого могут быть трудности с этим. Вместе с администрацией помогайте гостям покинуть зону чрезвычайного происшествия.

В подобных случаях нужно быть находчивым и уметь принимать решения мгновенно. Но помните, хотя все мы можем быть героями, не стоит рисковать своим здоровьем! Если вы не обладаете навыками пожаротушения, оказания первой медицинской помощи и не знакомы с техникой безопасности, то будьте предельно внимательны ко всему, что происходит вокруг вас, и сразу же сообщайте о чрезвычайных ситуациях ответственным лицам.

47

5. КОНФЛИКТ (скептик, грубиян)

Тут всё у вас не по-божески

К вам обращается очень религиозный человек и сообщает, что ему ничего не нравится в «этой вашей науке» и всё здесь противоречит его взглядам. Что делать?

Внимательно выслушайте гостя, не вступайте в конфликт. Помните, что человек имеет право посещать любые музеи, фестивали, лекции и площадки и формировать своё мнение. Многие современные теории противоречат друг другу, мы вправе выбирать те идеи и теории, которые кажутся нам интереснее.

Фу, какой не такой!

Вы курируете объект, на котором посетители должны взаимодействовать друг с другом. К вам подходит один из гостей и говорит, что среди участников присутствует неопрятно одетый человек асоциального вида. Посетителю не хочется взаимодействовать с этим человеком, он просит его выгнать. В свою очередь, этот человек ведёт себя спокойно и адекватно. Ваши действия?

Мы не вправе выгонять кого-то из гостей с экспозиции. Музеи открыты для всех. Предложите обратившемуся гостю уважать права и свободы других посетителей и прийти на площадку чуть позже.

Где моя космическая еда?!

Вы стоите на объекте и выдаёте людям бесплатную космическую еду. Очень много желающих, длинная очередь. И вот к вам подходят последние посетители — родитель с ребёнком, которые дольше всех стояли в очереди. К сожалению, именно на них космическая еда закончилась, вам нечего им дать. Родитель приходит в ярость, скандалит и орёт на вас: «Почему всё закончилось? Я стоял в очереди целый час! Мне что, хотелось постоять в очереди? Почему вы меня не предупредили? Почему не поставили табличку?» Ваши действия?

Прежде всего нужно объяснить, почему такая ситуация сложилась (было больше посетителей, чем мы ожидали, реквизит очень редкий и мы не смогли доставить много экземпляров, очень интересный экспонат и т. д.). Извинитесь за произошедшее, объясните, что вашей вины в этом нет и вам тоже очень жаль. Проконсультируйтесь с организаторами и предложите компенсацию (книгу из издательской программы, билет на экспозицию и т. д.).

48

Моего имени нет в списке!

- Вы проверяете регистрацию на мероприятие (для участия в перформансе, воркшопе, встрече и т. д.), в котором ограниченное количество мест. Подходит посетитель и выясняется, что по каким-то причинам его имени нет в списке. Что делать?
- Вы проверяете регистрацию на вход в зону гостей. Человек приходит и выясняется, что по каким-то причинам его имени нет в списке. Что делать?

Нужно всегда быть на связи с отделами и службами музея. Возможно, человек сможет доказать свою регистрацию письмом, показанным со смартфона. В любом случае нужно уточнить у служб музея, и если есть техническая возможность, пустить человека, который доказал факт регистрации на мероприятие.

Ваш фестиваль нанёс мне травму

К вам подходит человек и грубо говорит, что он (или его ребёнок, родственник) испачкался, поранился или ударился на объекте фестиваля, возле которого вы находитесь. Начинает требовать извинений или компенсации, спрашивает, кто на площадке главный.

Внимательно выслушайте претензию посетителя, вызовите ответственного сотрудника музея на площадку и расскажите ему суть жалобы, например: «Шестилетний мальчик ударился головой на площадке музея, родители мальчика просят прийти администратора».

Это не научно

К вам подошёл человек, недовольный тем, как что-либо устроено. Он утверждает, что объект антинаучный, лживый, не имеет ничего общего с наукой, и очень хочет об этом поговорить. Ваши действия?

Волонтёр должен понимать смысл объекта, за которым смотрит. Необходимо помнить, что посетитель имеет право на собственное мнение. Не нужно пытаться его переубедить, нужно лишь верно изложить мысль автора объекта (экспозиции, выставки). Если это арт-объект, объясните, что у некоторых инсталляций может не быть практического применения, так как это не изобретения или техника, а объекты искусства и философии науки.

Помните, что компромиссное общение — путь к цивилизованному обществу. Но не все темы стоит поднимать, а главное — развивать. Грамотно уходить от неприятных разговоров — важный навык современных волонтёров.

УДК 006.968

ББК 79.14

P 851

Руководство по организации волонтерской программы в музее/авт.-сост.
Е. Серова, А. Коперник. — М. : Политехнический музей, 2019. — 52 с.

ISBN 978-5-98962-050-0

Это методическое пособие обобщает восьмилетний опыт организации волонтерского сообщества в Политехническом музее. Практической базой рекомендаций стали волонтерские программы в музеях Москвы и Московской области. Руководство содержит рекомендации о том, как привлечь волонтеров и помочь им включиться в работу, как наладить отношения между сотрудниками организации и волонтерами и как поощрять их работу.

Издание предназначено для сотрудников музеев, культурных и образовательных центров, университетов, а также всех, кто заинтересован в развитии волонтерского движения.

Учебное издание

Руководство по организации волонтерской программы в музее

Авторы-составители Е. Серова, А. Коперник

Редактор Д. Борисенко-Орловски

Корректор Л. Кулачикова

Арт-директор С. Мариничев

Подписано в печать 03.08.2019. **Формат** 158 × 230. **Тираж** 1000 экз.

Типография «РПФ НИК». 127055, г. Москва, Приютский пер., д. 3, стр. 1

ISBN 978-5-98962-050-0

© Политехнический музей, 2019

© Благотворительный Фонд
Владимира Потанина, 2019