

# СТАНДАРТ СОЦИАЛЬНОГО ВОЛОНТЕРСТВА: ОПЫТ ЛУЧШИХ



Добровольческое  
движение  
Даниловцы

УДК 271  
ББК 86.372-4

**Стандарт социального волонтерства: опыт лучших.** —  
М.: Издательство «Новое Небо», 2018 — 466 с.

Книга «Стандарт социального волонтерства: опыт лучших» — это вторая часть двухтомника о социальном волонтерстве. Вместе с первой книгой «Стандарт социального волонтерства: handbook» — это наиболее полное описание методологии и реального опыта, собрание методических материалов и практических рекомендаций по организации волонтерской помощи нуждающимся людям в больницах, детских домах, психоневрологических интернатах, домах престарелых, хосписах, тюрьмах, приютах и т. п.

Эта книга о том, как работают с волонтерами известные благотворительные организации. Мы предлагаем реальный опыт брендов и мнения экспертов. В книге говорится об опыте Благотворительного Фонда «Подари жизнь», Фонда помощи хосписам «Вера», «Клуба волонтеров», Благотворительного фонда «Волонтеры в помощь детям-сиротам», Благотворительного центра «Верю в чудо», Добровольческого движения «Даниловцы», Благотворительного фонда «Старость в радость», программ по социализации детей «Полдень» и «Старшие братья старшие сестры», православной службы добровольцев «Милосердие» и других авторитетных организаций.

Добровольческое движение «Даниловцы» — одна из крупнейших, опытных и наиболее профессиональных волонтерских организаций России, существующая с 2008 года — уже 5 лет реализует проект «Школа социального волонтерства», где делится своим опытом, активно изучает опыт своих коллег, публикует статьи, видео и книги о социальном волонтерстве.

Данная, уже седьмая, книга «Даниловцев» будет полезна не только практикам — представителям благотворительности, профильных органов власти или сотрудникам бизнес компаний. Исследователи благотворительности и волонтерства в России найдут описание разных моделей, увидят срез ситуации, узнают о проблемах социального волонтерства, смогут сопоставить различный опыт.



Российская система возрастных ограничений.  
На основании Федерального закона  
Российской Федерации от 29 декабря 2010 г.  
N 436-ФЗ «О защите детей от информации,  
приносящей вред их здоровью и развитию»

ISBN 978-5-00138-133-4

© Добровольческое Движение «Даниловцы», 2018  
© «Новое Небо», редакция, оформление, 2018

## СОДЕРЖАНИЕ:

ОТ ОТДЕЛЬНЫХ УСПЕШНЫХ ПРАКТИК — К СИСТЕМНОМУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ СЕКТОРА.....	8
СОЦИАЛЬНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО В РОССИИ СЕГОДНЯ.....	10
О РАБОТЕ С ВОЛОНТЕРАМИ В ФОНДЕ «ПОДАРИ ЖИЗНЬ».....	20
ВОЛОНТЕРСКИЙ ПРОЕКТ ФОНДА «ПОДАРИ ЖИЗНЬ» СЕГОДНЯ.....	32
БЫТЬ ВОЛОНТЕРОМ В ФОНДЕ «ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ ДЕТЯМ-СИРОТАМ».....	47
БЫТЬ ВОЛОНТЕРОМ В «КЛУБЕ ВОЛОНТЕРОВ».....	67
В ОБЛАСТИ ВОЛОНТЕРСТВА УСПЕХИ В БИЗНЕСЕ НИЧЕГО НЕ ЗНАЧАТ.....	89
О ПРОЕКТЕ ПО СОЦИАЛИЗАЦИИ ДЕТЕЙ «ПОЛДЕНЬ».....	97
КОРПОРАТИВНЫЕ ВОЛОНТЕРЫ В ПРОЕКТЕ ПО СОЦИАЛИЗАЦИИ ДЕТЕЙ «ПОЛДЕНЬ».....	118
ОПЫТ РАБОТЫ С ВОЛОНТЕРАМИ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОГО ЦЕНТРА «ВЕРЮ В ЧУДО».....	133
ПРОГРАММА ИНДИВИДУАЛЬНОГО НАСТАВНИЧЕСТВА ДЛЯ ДЕТЕЙ-СИРОТ «СТАРШИЕ БРАТЯ СТАРШИЕ СЕСТРЫ».....	158
«СТАРСТЬ В РАДОСТЬ»: ВОЛОНТЕРЫ ПОМОГАЮТ ОДИНОКИМ СТАРИКАМ.....	181
ВОЛОНТЕРЫ В ХОСПИСЕ. ОПЫТ ФОНДА ПОМОЩИ ХОСПИСАМ «ВЕРА».....	195
О ДЕТСКОМ ХОСПИСЕ «ДОМ С МАЯКОМ».....	219
ВОЛОНТЕРЫ В ДЕТСКОМ ХОСПИСЕ «ДОМ С МАЯКОМ».....	229
КАК РАБОТАЕТ СЛУЖБА ДОБРОВОЛЬЦЕВ «МИЛОСЕРДИЕ»?.....	243
О БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОМ СОБРАНИИ «ВСЕ ВМЕСТЕ».....	260
БЫТЬ ВОЛОНТЁРОМ В ДОБРОВОЛЬЧЕСКОМ ДВИЖЕНИИ «ДАНИЛОВЦЫ».....	274
ВОЛОНТЕРЫ ПОМОГАЮТ БЕЗДОМНЫМ.....	297
Десять заповедей волонтеров, которые хотят помогать бездомным.....	297
Волонтерская помощь бездомным. Что в силах волонтерской группы?.....	305
Волонтеры и бездомные.....	326
КАК РАБОТАЕТ ГРУППА БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫХ РЕМОНТОВ?.....	334
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПРАВИЛА И ПАМЯТКИ.....	348
Правила деятельности добровольцев (волонтеров) молодежного добровольческого движения «Даниловцы».....	348
Памятка волонтерской группы Движения «Даниловцы» в детской психиатрической больнице.....	356
Памятка волонтерской группы Движения «Даниловцы» в Российской детской клинической больнице.....	367

Правила волонтерской группы Движения «Даниловцы» в Детском наркологическом диспансере .....	371
Памятка волонтерской группы Движения «Даниловцы» в Психоневрологическом интернате .....	376
Договор о благотворительном ремонте Добровольческого движения «Даниловцы».....	381
Памятка для волонтеров Благотворительного центра «Верю в чудо».....	386
Анкета для волонтеров Благотворительного Центра «Верю в чудо» г. Калининград.....	428
Обязательство волонтера Благотворительного центра «Верю в чудо» о соблюдении конфиденциальности.....	431
Согласие родителей (подопечных Благотворительного центра «Верю в чудо») на публикацию информации о ребенке.....	433
Договор о благотворительной помощи Благотворительного центра «Верю в чудо».....	434
Кодекс волонтера Благотворительного фонда «Подари жизнь» .....	438
Памятка для больничных волонтеров Благотворительного фонда «Подари жизнь» .....	440
Заповеди хосписа.....	452
Кодекс волонтера Благотворительного фонда «Вера».....	454
<b>О ДОБРОВОЛЬЧЕСКОМ ДВИЖЕНИИ «ДАНИЛОВЦЫ» .....</b>	<b>456</b>
«Даниловцы» сделали волонтерство доступным и понятным .....	456
Кто такие «Даниловцы»?.....	459
Если у вас остались еще вопросы, давайте общаться!.....	461

# ОТ ОТДЕЛЬНЫХ УСПЕШНЫХ ПРАКТИК – К СИСТЕМНОМУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ СЕКТОРА

*Ирина Швец,  
Директор Ресурсного центра «Мосволонтёр»*

Сегодня о волонтерстве много говорят и пишут, оно динамично развивается во многих важных отраслях и сферах жизни. И в первую очередь, конечно, это социальное волонтерство — самое востребованное обществом.

Кажется, что может быть проще — помочь тем, кто в этом нуждается, тем, кто рядом с нами и кому сейчас трудно? Но как только вы решаете сделать первый шаг на пути к добровольчеству — неизбежно возникают вопросы. Как организовать волонтерскую программу? Как привлечь в неё добровольцев? Как уберечь их от выгорания? Как обеспечить эффективное взаимодействие волонтеров и социальных учреждений? Где искать ответы на эти и тысячи других вопросов? Самый оптимальный способ — обратиться к опыту экспертов, к опыту тех, кто уже 10 лет не только сам успешно реализует волонтерские программы, но и обучает технологиям других.

Добровольческое движение «Даниловцы» — один из родоначальников создания и становления социального волонтерства в стране. Сегодня «Даниловцы» являются лидерами и драйверами в развитии этого направления. И двухтомник «Стандарт социального волонтерства»,

подготовленный Добровольческим движением «Даниловцы», — это самое полное на сегодняшний день собрание практик и технологий, проверенных опытом ведущих российских благотворительных организаций. Собирая опыт лучших, формулируя принципы и технологии социального волонтерства, новое издание «Даниловцев» вносит свой вклад в развитие системного подхода к этой деятельности. Долгосрочные волонтерские проекты и программы требуют серьезного профессионального подхода, и такой подход можно назвать стандартом, образцом. И мы очень рады, что к стандарту волонтерского участия в Москве «5 ключей волонтерской программы», разработанному Ресурсным центром «Мосволонтёр» в партнерстве с ведущими экспертами, добавился и «Стандарт социального волонтерства». На наш взгляд, это свидетельство перехода добровольчества на новую качественную ступень, от отдельных успешных практик — к системному профессиональному развитию сектора.

Авторы издания, рассказывая о технологиях, давая практические пошаговые руководства, приглашают к открытому диалогу все заинтересованные стороны и поднимают актуальные и сложные вопросы, которые возможно урегулировать только в совместном партнерстве власти и общества. Кроме того, эта книга, вне сомнения, является и открытой беседой о ценностях волонтерства, о трудностях и перспективах. О том, что важнее всего: о людях и их душевных историях.

Невероятно важно, чтобы люди стремились к добровольческой деятельности, желали менять мир вокруг себя. Эта книга — ответ на множество вопросов. Но главное: эта книга — открытая дверь в мир удивительного и многообразного социального волонтерства.

# СОЦИАЛЬНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО В РОССИИ СЕГОДНЯ.

Летом и осенью 2017 года Общественный совет при Уполномоченном по правам ребенка при Президенте РФ провел исследование «Социальное волонтерство в России. Какова реальная картина?» Это первое и единственное пока в России исследование социального волонтерства. Основным методом был выбран опрос экспертов — руководителей и сотрудников, ответственных за волонтеров известных благотворительных и волонтерских организаций. В опросе приняли участие 30 экспертов из 17 регионов Российской Федерации.

Среди организаций, поделившихся своим опытом, есть и московские организации:

- Союз волонтерских организаций и движений, г. Москва;
- БФ «Подари жизнь», г. Москва;
- МООВ «Клуб волонтеров», г. Москва;
- Фонд «Старость в радость», г. Москва;
- Благотворительный фонд помощи хосписам «Вера», г. Москва;
- БФ «Живи сейчас», г. Москва;
- НО БФ «Здесь и сейчас», г. Москва;
- Добровольческое движение «Даниловцы», г. Москва;
- «Волонтеры 55+», г. Москва;
- Школа социального волонтерства, г. Москва.

## Семья или учреждения? Где работают социальные волонтеры?

Согласно опросу 75% волонтерских организаций работают в учреждениях, а 25% — в семьях. Это важ-

ный и очень позитивный показатель. Значит, семьи не оставлены совсем в стороне. Значит, многие волонтеры готовы и реально помогают детям и семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Очень воодушевляет, что и в небольших городах такая работа ведется.

## Чего ждут от волонтеров?

Семьи с детьми с ОВЗ или приемные семьи ждут от волонтеров следующей помощи:

- общение;
  - досуг детей, игры, прогулки, культурная программа;
  - творческие и прикладные мастер-классы;
  - поздравление детей с праздниками;
  - сопровождение ребенка в школу;
  - помощь по хозяйству: уборка, приготовление еды, покупка продуктов;
  - помощь с оформлением документов;
  - косметический ремонт;
  - помощь в работе с компьютером и помощь при работе в Интернете;
  - помощь на автомобиле;
  - патронажный уход;
  - профессиональная помощь: дефектологи, психологи, репетиторы, специалисты по лечебной физкультуре и т. д.;
  - обучение профессиональным навыкам.
- В учреждениях востребовано:
- общение;
  - наставничество для сирот;
  - досуг детей, игры, прогулки на улице, культурная программа;

- творческие и прикладные мастер-классы;
- поддержка детей на эмоциональном и ценностно-коммуникативном уровне;
- быть примером и старшим товарищем;
- организация и проведение праздников;
- обучение сирот профессиональным навыкам;
- замена младшего технического и медицинского персонала в учреждениях;
- помощь медперсоналу в уходе за больными;
- косметический ремонт;
- сопровождение выпускников сиротских учреждений;
- помощь на автомобиле.

В отношении организации волонтерства можно сделать следующий вывод: основной запрос на волонтерскую помощь лежит в области человеческих отношений, участия, внимания, простой бытовой помощи. Все это относится к категории «качество жизни». От волонтеров не ждут чего-то, способного кардинально изменить жизнь к лучшему, от них ждут посильной помощи в самых простых, но в то же время очень значимых вещах. И этот запрос вполне удовлетворим силами волонтеров. Это очень рабочая и перспективная история.

### **Волонтерская помощь семьям.**

Исследование показало следующие трудности при организации волонтерской работы в семьях (на дому):

- потребительский подход со стороны семей;
- родители неохотно идут на контакт, если нет материальной помощи;
- родители порой не заинтересованы, или просто у них нет сил на развитие и социализацию ребенка;

- работа с детьми-инвалидами, сиротами, трудными подростками, работа с кризисными семьями — это всегда очень сложная сфера личной включенности;
- «массовые» волонтеры — не подходят;
- подавляющее большинство волонтеров не готово к работе с «проблемными» детьми и семьями;
- семьи «закрываются», часто они скрывают домашнее насилие и т. д.;
- позитивные изменения в жизни ребенка благодаря волонтерам могут стать бременем для родителей;
- волонтеров надо готовить и включать в профессиональные программы, но для этого не хватает технологий и средств.

Если к сказанному прибавить, что волонтер, пришедший в семью, в отличие от прихода в больницу или детский дом, оказывается в наиболее уязвимом положении, то становится ясно, почему пока в России волонтерская работа в семьях мало популярна и требует больших усилий не только по популяризации, но и по созданию и отработке социальных технологий волонтерской помощи семьям, компенсирующих указанные проблемы.

### **Волонтерская помощь в учреждениях**

43% опрошенных не знают случаев запроса на волонтеров в социальной сфере от госучреждений и органов власти.

57% опрошенных — известные и авторитетные организации — назвали несколько десятков конкретных запросов от госучреждений, тогда, как в регионах присутствия этих организаций — сотни учреждений.

100% опрошенных знают запрос от благополучателей, в каком бы учреждении они не находились.

Можно сделать вывод, что запрос от учреждений невелик, руководство казенных учреждений в основной своей массе не готово к сотрудничеству с волонтерами.

Наиболее лояльны к волонтерам — Детские дома (интернаты, специализированные центры и иные учреждения, где проживают дети, оказавшиеся без попечения родителей) и Дома престарелых. Медицинские учреждения, а также психоневрологические интернаты более закрыты.

Лояльность к волонтерам и запросы на волонтеров возрастают, если они представляют благотворительный фонд, особенно, если известный. Это связано с возможностью получить материальную помощь от фонда.

### **Что мешает волонтерам работать в государственных учреждениях?**

- руководство госучреждений и представители органов власти не понимают, зачем им нужны волонтеры, — вся система построена и работает без волонтеров, которые воспринимаются, как обуза;
  - не определен статус волонтера: он не сотрудник, не посетитель, он неизвестно кто;
  - главенствует потребительское отношение к волонтерам, как к бесплатной рабочей силе;
  - руководству госучреждений и представителям органов власти интересны прежде всего фонды. Волонтерские организации не интересны;
    - нередко госучреждения требуют материальную помощь — как форму допуска волонтеров;
    - волонтеров не пускают в учреждения, даже если есть запрос от пациентов или проживающих;

- распространены бюрократические препоны, которые волонтерские организации не в силах преодолеть;
- не заключают договора, даже, если есть запрос на волонтеров со стороны руководства госучреждений;
- работа часто ведется на устных договоренностях «снизу», которая ни к чему не обязывает начальство;
- при согласии руководства распространен саботаж на уровне линейного персонала;
- требуют медкнижку, и не готовы разделить денежные и временные затраты;
- нет единой системы требований и регламента, требования постоянно меняются в одностороннем порядке;
- учебные заведения плохо идут на сотрудничество.

При этом у наиболее авторитетных, брендовых и ресурсных организаций проблем почти нет. Как уже было сказано, с крупными фондами охотно идут на сотрудничество.

Важно обратить внимание, что указанный выше относительно большой процент запроса со стороны учреждений на волонтерскую деятельность не подкреплен со стороны руководства этих учреждений даже готовностью заключать договора.

Таким образом, можно сделать вывод, что пока еще госучреждения в подавляющем большинстве не готовы к сотрудничеству с волонтерами и изменению качества жизни своих подопечных.

### **Внутренние проблемы волонтерских организаций**

Из опросов экспертов видно, что главные проблемы волонтерских организаций — нехватка профессионалов и социальных технологий:



- мало возможностей у сотрудников НКО заниматься волонтерством отдельно и всерьез, текущая деятельность важнее;
- нехватка профессиональных сотрудников, знающих, как работать с волонтерами;
- нехватка лидеров, готовых увлечь и вести за собой волонтеров;
- перегруженность запросами (слишком много запросов от нуждающихся и очень мало волонтерских организаций);
- трудно откликаться на запросы извне без поддержки;
- нехватка технологий по работе с волонтерами в долгосрочных и социальных проектах;
- нехватка технологий по работе с разными аудиториями волонтеров;
- нет технологии удержания волонтеров (большое рассеивание, большой отток);
- волонтеры и волонтерские организации сегментированы, где-то густо, где-то пусто;
- недостаточно материальных ресурсов (деньги, расходные материалы, экипировка и т. д.);
- недостаточно помещений;
- недостаточно информационной поддержки.

### Ресурс волонтеров

- Из исследования со всей очевидностью понятно, что ресурс волонтера достаточно ограничен. Волонтеры готовы работать с учетом своих пожеланий, при минимальных затратах на обучение и медкнижку.
- Стать на учет в единый волонтерский центр, при условии, что они сразу приступят к делу, готовы 42% волонтеров.

- Стать на учет в единый волонтерский центр, даже если им придется ждать несколько недель, готовы 35% волонтеров.
- Пройти предварительное обучение, если оно будет краткосрочным (несколько учебных занятий) и в удобное время, готовы 100% волонтеров.
- Пройти предварительное обучение, даже если оно займет несколько недель и не будет никакой вариативности по времени, 10% волонтеров.
- Получить медицинскую книжку, если на это придется потратить один день и все оплатит волонтерская организация, готовы 70% волонтеров.
- Получить медицинскую книжку, даже если это займет 3-5 дней в поликлинике и придется заплатить свои деньги, готовы 30% волонтеров.
- Работать там, где скажут, без учета интереса самих волонтеров, готовы 25% волонтеров.
- Работать там, где скажут, но с учетом некоторых пожеланий (время, знакомые люди, бонусы), готовы 75% волонтеров.
- Работать там, где по-настоящему хочется, готовы 100% волонтеров.

### Что требуется для активного волонтерского участия в социальных проектах и программах?

Эксперты — представители волонтерских организаций — так описали условия развития социального волонтерства:

Недопустимо:

- относиться к волонтерским организациям потребительски;
- мешать волонтерским организациям, создавать искусственные и надуманные препоны и барьеры.

Следует:

- развивать добрые отношения со стороны сотрудников госучреждений;
- популяризировать волонтерство, предлагать позитивные отзывы;
- работать так, чтобы каждый волонтер понимал свою роль и смысл происходящего;
- определить понятные простые условия и правила для волонтеров;
- предложить четкий и понятный алгоритм действий;
- определить минимально необходимые требования для волонтеров;
- организовать сопровождение и поддержку волонтеров;
- предоставить возможность роста и развития;
- дать возможность учиться и приобретать навыки и опыт;
- организовать безопасные и комфортные условия работы волонтеров;
- организовать правильное, ориентированное на практику, мотивирующее обучение;
- создать позитивную атмосферу и поощрения в волонтерских организациях и в госучреждениях;
- дать возможность волонтерам бесплатно и быстро получить медицинскую книжку;
- учитывать и поощрять волонтерскую активность студентов в ВУЗах и ССУЗах.

### **Выводы о состоянии социального волонтерства в России:**

1. Социальное волонтерство — прежде всего направлено на повышение качества жизни людей, попавших в трудную жизненную ситуацию (благополучателей).

У каждого человека есть право на «качество жизни». Помочь в этом порой могут только волонтеры.

Социальное волонтерство очень востребовано благополучателями — детьми и семьями.

2. Сегодня социальное волонтерство находится на этапе накопления опыта и количественного роста. Еще не отработаны необходимые социальные технологии, нет тиражируемых волонтерских программ, мало профессионалов. Социальное волонтерство живет огромной «текушкой».

3. Несмотря на востребованность, волонтерам часто негде себя проявить. Государственные учреждения пока еще в подавляющем большинстве не готовы и не желают сотрудничать с волонтерами. Среди желающих распространён потребительский подход по отношению к волонтерам. Помощь семьям (или детям в семьях) — один из самых трудных видов волонтерства, он сможет нормально развиваться после накопления «массы» и опыта волонтерства в учреждениях.

4. Что в силах органов власти, профильных учреждений и ведомств, уполномоченных по правам человека и уполномоченных по правам детей?

- Признать и популяризировать социальное волонтерство как реальную и востребованную возможность для оказания помощи, повышения качества жизни людей и семей в тяжелой жизненной ситуации.
- Содействовать развитию волонтерства в госучреждениях через отстаивание прав благополучателей на общение с волонтерами, на получение волонтерской помощи.
- Оказывать содействие волонтерским организациям в развитии равноправного партнёрства и сотрудничества с госучреждениями в интересах прежде всего благополучателей, а не только госучреждений.

## О РАБОТЕ С ВОЛОНТЕРАМИ В ФОНДЕ «ПОДАРИ ЖИЗНЬ»

*Гузель Латыпова — экс-руководитель волонтерского проекта в Благотворительном фонде «Подари жизнь».*

### Волонтеры фонда

Основная задача Фонда «Подари жизнь» — помочь детям с онкологическими и гематологическими заболеваниями. Фонд вырос в свое время из группы инициативных волонтеров, и многие из них продолжают сегодня работать или волонтерить в фонде.

Волонтер для нас — это человек, который по доброй воле из искренних побуждений хочет помочь другим людям, хочет немножко изменить мир к лучшему. Для меня, как руководителя волонтерского направления Фонда, волонтеры — это единомышленники, друзья и помощники, однозначно не подчиненные. Я к ним отношусь с очень большой любовью. Каждый из нас — волонтеров и сотрудников — это один из множества кирпичиков, из которых и складывается фонд «Подари жизнь».

Волонтеры объединяют разные направления Фонда, больницы и отделения, родителей, детей. Для фонда это бесценная связь с подопечными и родителями, а их — с фондом.

Волонтеры приходят скрасить больничную жизнь ребенка, помочь и детям, и родителям пережить это непростое время. Ребенок должен жить максимально полной жизнью даже в больнице, и волонтеры помогают изменить качество этой жизни к лучшему. Порой

речь идет о последних месяцах и неделях жизни ребенка, никогда нельзя угадать, кому лечение поможет, а кому нет.

По отношению к нашим подопечным детям в каких-то больничных отделениях волонтеры могут быть друзьями, даже очень близкими друзьями, а в других отделениях индивидуального общения нет вообще, волонтеры проводят исключительно групповые занятия и мероприятия. Откуда эта разница? Мы даем возможность каждой волонтерской группе развиваться так, как хочет координатор и группа. И поэтому, так у нас заведено, у каждой группы есть свое лицо и своя неповторимая индивидуальность. Мы это поддерживаем. У нас ни одна волонтерская группа не похожа на другую.

Разнообразие досуга пациентов зависит от выбора волонтерской группы. Где-то волонтеры выпускают с детьми детский журнал, а где-то снимают выпуски «Детского ТВ». Где-то волонтеры больше сосредоточены на творческих занятиях, а где-то любят устраивать детям праздники и играть в настольные игры. Количество проектов зависит от отделения, часто задачи, которые ставит перед собой группа, сильно разнятся. Даже в одной и той же больнице группы могут принципиально по-разному работать и, соответственно, могут реализовывать разные проекты. Естественно, мы (те, кто руководим волонтерским направлением Фонда) помогаем им делиться опытом и распространять интересные практики из одного отделения в другое.

Кстати, не все знают, что у нас есть волонтерская группа в онкологическом отделении Боткинской больницы, где лежат взрослые люди. Там перед волонтерами стоят другие задачи, и проекты у них совершенно другие, чем в детских больницах. Например, «Тележка радости» — это когда волонтеры развозят по палатам соки, угощения, прессу.

## Какие волонтеры есть в фонде?

Волонтеров фонда мы делим на больничных и внебольничных. К больничным волонтерам мы относим всех тех, кто имеет прямой и регулярный контакт с детьми в больницах. К ним предъявляются более строгие требования, они проходят достаточно длительный отбор и ряд фильтров, а также обязаны пройти медицинский осмотр.

Внебольничные волонтеры, как правило, выполняют разовые задачи и не посещают больницы на регулярной основе. Дизайнеры верстают детские журналы и макеты афиш; водители встречают детей на вокзалах, аэропортах и возят их на мероприятия; юристы консультируют родителей по телефону; курьеры развозят документы и дежурят на акциях; переводчики помогают перевести выписки и полезные для нас материалы. Есть еще проект «Дни красоты», в рамках которого парикмахеры, визажисты и мастера маникюра регулярно радуют мамочек в отделениях. Когда у мамы хорошее настроение, то и ребенок становится счастливее.

Выездные мероприятия — очень крупный внебольничный проект, который реализуют 50 замечательных волонтеров. Благодаря этому проекту ежемесячно порядка 400-500 наших подопечных и их мам выезжают на самые интересные мероприятия в Москве (концерты, музеи, спектакли и т. п.).

Больничные мероприятия — проект, в рамках которого группа из 20 волонтеров организует визиты артистов, клоунов, аниматоров. При этом от больничных волонтеров требуется встречать гостей и писать отчеты о проведении этих мероприятий.

И есть волонтеры, которые помогают административно, в первую очередь, координаторам-сотрудникам фонда. Они обрабатывают анкеты поступивших

детей, работают с документами, отвечают за поставку хозсредств в отделения и т. д. Административные волонтеры очень хорошо разгружают координаторов. Например, волонтеры-писатели, которые по специальному опроснику опрашивают вновь поступивших родителей, чтобы у фонда была готова справка по каждому ребеночку. В результате мы имеем некий базовый текст, на основе которого наши сотрудники-писатели сделают развернутые тексты для сайта или отчеты перед благотворителями.

## Какие волонтерские проекты есть в больницах?

Перечислю самые популярные волонтерские проекты, которые реализуются так или иначе в разных больницах.

«Друзья в больнице». Поддержка волонтеров незаменима на всем протяжении лечения. В самые радостные и самые трудные моменты ребенку и его семье необходим друг. Человек, с которым можно попить чаю с тортиком, обсудить киноновинки, собрать коллекцию марок или узнать все о подводной рыбалке. Помощь волонтеров незаменима и в самые непростые моменты лечения — когда кажется, что жизни за пределами больниц не существует. Часто родители пациентов признаются, что с приходом волонтеров дети расцветают и у них как по волшебству улучшаются анализы.

«Благотворительная школа». В рамках этого проекта профессиональные учителя или просто люди, обладающие педагогическими способностями, регулярно занимаются по школьной программе с детьми в больницах и на амбулаторных квартирах.

«Арт-проект» — это творческие занятия. Материалами волонтеров обеспечивает фонд. Также мы каждые

2 недели устраиваем для волонтеров мастер-классы по разным видам творчества, чтобы они учились друг у друга. Ежегодно мы проводим итоговую выставку работ пациентов в крупнейших музеях Москвы, это всегда очень большое и важное событие для фонда и волонтеров.

«Выпуск детских журналов» — сейчас журналы выходят в четырех больницах. Получаются очень классные издания, выглядят они не хуже профессиональных детских журналов. Все материалы готовят дети и волонтеры. Наша задача сделать так, чтобы максимальное количество детей участвовало и появлялось на страницах этого журнала. Там есть и познавательные статьи, но приоритет всегда идет на рубрики с участием пациентов.

«Игротеки» — настольные игры с детьми. Сейчас различных игр великое множество, и благодаря знакомству с этими увлекательными играми дети и родители быстро и легко знакомятся друг с другом, раскрепощаются, погружаются в другой мир. И, что немаловажно, им есть чем заняться после ухода волонтеров.

«Кругосветка» — это развлекательно-познавательный проект для детей, мы запустили его буквально год назад. В рамках этого проекта волонтеры в игровой форме рассказывают детям о разных странах. Сейчас у нас 6 команд волонтеров по 3-4 человека, каждая команда представляет разные страны.

«Детское телевидение» — волонтеры с детьми выпускают телепередачи. Этот проект очень непростой. Пока он осуществляется только в двух больницах, и передачи пока выпускаются достаточно редко. Хотелось бы, конечно, чтобы было чаще и больше, но мы никогда не давим на волонтеров.

«Фотопроект». Перед волонтерами-фотографами стоит несколько задач: первая — это съемка портре-

тов детей, то есть каждого поступившего ребенка надо снять, потому что неизвестно, в какой момент ребенку потребуется сбор средств на сайте, и срочно может понадобиться его фотография. Вторая — съемка праздников, посещений артистов, просто жизнь в отделении. То есть, с одной стороны фотографы работают для фонда, с другой стороны они снимают мероприятия в больницах, чтобы у детей осталось больше позитивных воспоминаний об отделении. Фотографии нам бесплатно печатает лаборатория «Пролаб». Координирует работу фотографов один платный сотрудник, фото-координатор, который организует их работу. А работы там, поверьте, очень много!

«Видео-группа» — волонтеры снимают видео в больницах. В основном это праздники, мероприятия, которых достаточно много проходит. Волонтеры снимают и монтируют ролики, ссылки на которые потом развешиваются в отделениях, чтобы дети и родители могли скачать, либо при желании они обращаются к координатору или к волонтерам, и им записывают ролики на диск.

«Киноклубы» — данный проект есть во многих больницах. Это совместный просмотр с пациентами разных фильмов, мультфильмов, обсуждение, по возможности приглашение актеров.

«Поздравление детей с днями рождения» — эта задача тоже лежит на волонтерах в отделениях. В некоторых группах принято поздравлять каждого ребенка отдельно, и даже приглашать клоунов и аниматоров. А в некоторых группах волонтеры устраивают раз в месяц большой День Именинника, поздравляя всех именинников прошедшего месяца.

«Квесты» — это тематические ролевые игры с детьми по мотивам разных известных фильмов. Он делается только в ФНКЦ, потому что там есть, где размахнуться,

больница большая. Волонтеры начали с «Гарри Поттера». Детей разделила по факультетам волшебная шляпа, а затем они каждую неделю смотрели разные части «Гарри Поттера», и им давались различные задания: каждый факультет должен был найти волшебную палочку, свои какие-то символы, придумать рецепты волшебных зелий и т. п. Было очень круто. Потом был квест по «Детям шпионов», потом по «Пиратам Карибского моря». Для детей это шанс напроочь забыть о том, что они находятся в стенах больницы, «оторваться по полной».

Сейчас в самих больницах работает порядка 450 волонтеров. Это только больничные группы, которые присутствуют там еженедельно, и это численность активных волонтеров. Мы регулярно чистим больничные рассылки и убираем из них тех, кто неактивен. Если брать внебольничных, которых числится больше 2000, то активных там насчитывается порядка 800 человек. Таким образом, всего активных волонтеров, которые регулярно помогают Фонду, около 1500 человек.

### Каковы мотивы волонтеров?

Очень часто на ознакомительных встречах для новых волонтеров я озвучиваю следующую идею: волонтерство — это одна из верхних ступеней пирамиды Маслоу. В основе пирамиды лежат физиологические потребности, затем безопасность, социальные потребности, и, наконец, потребность в уважении и потребность в саморазвитии. Так вот, когда человек хочет стать нашим волонтером, он пришел либо самоутвердиться и почувствовать гордость за свои действия, либо подсознательно (или вполне сознательно) стремится к самосовершенствованию и духовному росту.

И человек будет мучиться до тех пор, пока не удовлетворит эту потребность. Этим я хочу сказать, что волонтерство всегда нужно самому волонтеру.

Другое дело, что человеку нужно время, чтобы созреть и осознать эту потребность. Именно поэтому из 10 пришедших к нам новичков останется только 1-2.

Когда на собеседованиях речь заходит о мотивации волонтеров, они называют очень разные причины. Большинство говорит: «Я чувствую, что мне в жизни чего-то не хватает, и я наткнулся на вас» или «Я давно об этом думал и понял, что мне не хватает именно этого — помощи другим людям». Еще часто говорят: «У меня есть время, я хотел бы сделать что-то хорошее».

Всех приходящих можно разделить на 2 основные группы: те, кто уже «созрел», и те, кем движет сиюминутный порыв. Первое время работы в фонде «Подари жизнь» я переживала, что так мало людей после собеседования реально доходят до больниц и становятся волонтерами. Ведь на собеседованиях все они казались такими прекрасными и готовыми к волонтерству. Я считала, что в этом виноваты мы (собеседующие, координаторы), что мы что-то делаем не так. Была уверена, что если как следует взяться за новичка, помогать ему на первых порах, дать ему наставника, проводить для него семинары с психологами, то человек обязательно останется. Мне потребовалось 2 года, чтобы понять, что дело не в нас, а в них: если человеком движет временный порыв, если он еще не созрел, то он в любом случае не станет волонтером. Хуже того, ни в коем случае нельзя давить на начинающего волонтера (звонить с вопросами «а почему не приходишь», заваливать письмами, взывать к его совести), потому что таким образом мы человека ставим в крайне неловкое положение, мы его мучаем, и рискуем надолго

оттолкнуть его от идеи помощи другим. К тому же, жалко вложенных сил, в нашем административном проекте трудится 65 волонтеров. Новичков очень важно поддерживать, но у этой поддержки должны быть строго очерченные границы.

Можно, конечно, насильно удержать кого-то, «отмотивировать по полной», но в итоге ты вложишь в него гораздо больше, чем он даст. Проходили — знаем. Мы специально на этапах отбора волонтеров ставим такие фильтры, чтобы недостаточно «замотивированные» волонтеры отсеялись сами. Дальнейшее во многом зависит от наставников и координаторов.

Есть такие мотивации, с которыми мы не готовы работать. Первая — если волонтер пришел компенсировать что-то, что он потерял или недополучил в похожих жизненных ситуациях с тяжелобольными родственниками, друзьями. Мы не готовы работать с волонтерами, которые приходят познакомиться с медийными персонами, с Чулпан Хаматовой. Бывает, что люди приходят ради имени фонда. Или они — студенты, которые пишут диплом на тему волонтерства, чаще всего это будущие психологи, им нужна практика. Мы не готовы с такими работать.

Иногда на собеседованиях звучат очень пафосные фразы из разряда «Я пришел спасти детей». В таком случае, мы — собеседующие — обращаем на это внимание и задаем дополнительные вопросы, чтобы вовремя отфильтровать неадекватных людей. «Герои-спасатели» нам не нужны, и мы на собеседованиях стараемся донести до людей, что в задачи волонтера не входит спасение детей или чудесное исцеление. Очень часто те, кто «кидается» на собеседовании пафосными фразами, доставляют нам в дальнейшем серьезные проблемы: не слушают координаторов, не соблюдают наши правила, пытаются внедрить совершенно бредовые

идеи. Очень важно отфильтровать таких «активистов» до того, как они попадут в больницы.

К нам также регулярно приходят люди, которые пережили какую-то личную трагедию. У многих это связано с онкологией, например, кто-то из родителей умер, или бабушки, дедушки, друзья. Когда приходят такие люди, мы стараемся действовать очень осторожно, внимательно, и, по возможности, организуем встречи с психологом. Люди с такой мотивацией могут причинить вред в первую очередь самим себе, они быстро ломаются. Но наш опыт говорит, что некоторые из них становятся самыми лучшими волонтерами, потому что опыт помогает им справляться с самыми сложными моментами волонтерства.

Еще есть такой интересный факт, что те люди, которые больше всего на собеседовании «бьют себя в грудь» и говорят, какие они прекрасные и сколько всего могут, «сдуваются» быстрее всех, не доходят даже до первого посещения. Раньше я «велась» на эти громкие заявления, воодушевлялась и радовалась, что такой замечательный человек к нам пришел, а теперь очень спокойно отношусь.

### **Где проходит граница между свободой и ответственностью волонтеров?**

Наш фонд отличается от многих других. Мы предоставляем волонтерам достаточно много свободы. В большинстве наших отделений они могут сами выбирать, в какие дни и время приходить. Они свободны в выборе проектов, в которых им интересно участвовать. Могут даже придумать свой проект, и, в случае удачной идеи, получают от нас максимальную поддержку.

Но границы дозволенного, разумеется, строго оговариваются еще на этапе собеседования. Бывает, приходят очень активные волонтеры, которые из лучших побуждений проявляют чрезмерную инициативу там, где она не нужна. Волонтеру важно понимать свои границы во взаимоотношениях с фондом, подопечными и больницами. Поскольку волонтер лишь причастен к общему процессу и не несет полноты ответственности, то он не может брать на себя несвойственные ему роли.

Есть несколько очень важных вещей, продиктованных спецификой нашей работы, которые мы проговариваем еще на собеседовании. Вернее, разыгрываем как мини-тренинг. К примеру, такая ситуация: вы пришли в больничное отделение, зашли к ребенку в палату. Вы знаете, что его сосед по палате умер. Что вы ответите на вопрос «Где Ваня?». Подавляющее большинство ответит: «Он выписался. У него все хорошо». Правдолюбыв предлагают сказать правду. И мы обсуждаем возможные ответы. Врать не надо, но и говорить правду тоже не всегда возможно! Волонтер не имеет права сообщить ребенку его диагноз, особенности лечения и информацию о смерти другого пациента. Волонтеру можно только придерживаться точки зрения родителей.

Или еще ситуация: при вас мама дает ребенку то, что ему запрещено лечащим врачом. Что делать? Сначала разыгрываем, потом объясняем. Многие, конечно, чуть ли не вырывают у мамы запрещенный апельсин и так далее. Мы объясняем, что нельзя в глазах ребенка принижать значение родителей, влезать в отношения семьи. Объясняем, что потом нужно тихонечко маме напомнить, что врачи запрещают этот продукт по таким-то причинам. И если мама продолжает давать ребенку запрещенный продукт, то волонтер обязан сообщить об этом координатору или лечащему врачу.

Обязательно разыгрываем ситуацию, когда мама больного ребенка просит у волонтера деньги. Мы объясняем волонтерам, что не стоит давать маме деньги по целому ряду причин. При этом обязательно рассказываем, как маме может помочь фонд.

Самое главное правило любого волонтера — не навреди. Его ответственность заключается в этой фразе. Сюда включаются правила гигиены и этики. У фонда «Подари жизнь» существует Кодекс и Памятка, где прописаны все правила и обязанности волонтеров. Волонтер должен помнить о том, что он — лицо организации, представитель фонда, и его поступки и поведение должны соответствовать установленным правилам.

В свою очередь, наша ответственность — психологическое здоровье волонтеров. Все новые волонтеры должны пройти обязательный семинар с психологами после 5-6 первых посещений. Кроме этого, каждые 3 недели проводятся встречи без установленной темы, на которых каждый волонтер может выговориться и получить помощь психолога. При необходимости мы назначаем индивидуальные консультации, либо проводим отдельные семинары для волонтерской группы какого-либо отделения.



# ВОЛОНТЕРСКИЙ ПРОЕКТ ФОНДА «ПОДАРИ ЖИЗНЬ» СЕГОДНЯ

*Ольга Краева - руководитель волонтерского проекта  
Благотворительного Фонда «Подари жизнь»*

## Что делают волонтеры в Фонде «Подари жизнь»?

Благотворительный фонд «Подари жизнь» учрежден 26 ноября 2006 года актрисами Диной Корзун и Чулпан Хаматовой, фонд помогает детям и молодым взрослым с онкологическими, гематологическими и иными тяжелыми заболеваниями.

Основные проекты Фонда:

- сбор средств на лечение и реабилитацию детей с онкологическими и гематологическими заболеваниями;
- помощь клиникам;
- адресная помощь семьям;
- привлечение внимания общества к проблеме онкологии;
- развитие донорства;
- социальная и психологическая помощь;
- волонтерская помощь.

Сегодня волонтерский проект фонда — это примерно 2000 волонтеров, которые работают в двух больших направлениях: больничное и внебольничное волонтерство.

Больничное волонтерство — это помощь в детских отделениях семи больниц (16 волонтерских групп) и на амбулаторных квартирах (1 волонтерская группа).

Внебольничная помощь подразумевает волонтерство в 18 проектах. Это «мастера на все руки», которые

помогают нам как курьеры, перевозят анализы, встречают пациентов на машинах, и т. д.

Также есть несколько особых проектов, которые мы условно называем «надбольничными». Они отличаются тем, что волонтеры приходят в больницу, но не закреплены за конкретной больницей или отделением. Я имею в виду, например, волонтеров проекта «Дни красоты», где объединены мастера маникюра, парикмахеры, визажисты и т. д. Эти волонтеры приходят в больницы и устраивают «Дни красоты», в основном, для родителей, но иногда и для подопечных. Также мы иногда делаем фотосъемку детей и их родителей, во время которой мастера этого проекта часто помогают сделать прически и макияж участникам.

Во время таких съемок фотосессию делают волонтеры-фотографы. А еще они делают портретные фотографии для детей, отчетов благотворителям и статей на сайте фонда, и репортажные съемки с мероприятий в больницах или выездных мероприятий. Это, как правило, профессиональные фотографы, которые помогают в свободное время. Есть и волонтерская видео-группа.

Еще есть волонтеры проекта «Больничных мероприятий» — это целая группа, которая приглашает артистов, ведущих мастер-классов и других интересных людей в больницу. Волонтеры приглашают, рассказывают все подробности о больнице и о правилах посещения, сопровождают и т. д., — организывают различную активность в больницах.

Волонтеры проекта «Выездных мероприятий» договариваются с различными площадками в Москве и Подмосковье о приглашении наших подопечных с родителями на самые интересные мероприятия бесплатно. Это возможность для тех детей, которым можно выезжать из больницы, побывать на самых разных

площадках — музеях, театрах, кинотеатрах, цирках и др.

Есть два образовательных проекта — «Кругосветка» и «Профессии». В «Кругосветке» волонтеры рассказывают о разных странах и путешествиях: они готовят презентации, интересные рассказы, иногда квесты, или приглашают гостей из этих стран, часто гости приходят в национальных костюмах. Волонтеры проекта «Профессии» рассказывают о разных специальностях — в свое время мы придумали его, чтобы помочь детям и особенно подросткам, проводящим в больницах очень много времени, определиться, куда идти дальше и чему учиться. Мы приглашаем в больницы представителей разных профессий и просим людей, которые стали профессионалами, рассказать детям о своей профессии.

«Благотворительная школа» — проект, объединяющий волонтеров-учителей, которые приходят в больницы, помогают детям подтянуть школьные предметы или подготовиться к экзаменам. Дети в больницах часто отстают от учебы за время лечения, волонтеры помогают устранять пробелы в знаниях по школьной программе или вне ее. Например, недавно одна девочка захотела учить японский язык, и мы нашли волонтера-учителя, который смог заниматься с ней в больнице.

Также в волонтерском проекте есть «Административная группа» — это волонтеры, которые помогают в работе с новыми волонтерами. Они проводят собеседования, отвечают на письма и помогают во время первых посещений больницы.

Среди внебольничных проектов можно назвать следующую волонтерскую помощь: водители, переводчики, юристы, мастера красоты, дизайнеры, фотографы, видеооператоры, учителя. Волонтеры помогают

нам на акциях, на складе, помогают разбирать, мыть, убирать, участвуют в субботниках, помогают с самыми неожиданными и сложными просьбами.

Волонтеры на машинах встречают и провожают детей в больницы, аэропорты, на вокзалы или возят детей на разные мероприятия. Они необходимы, т.к. при лечении детей от онкологических и гематологических заболеваний иммунитет детей ослаблен, и врачи очень не рекомендуют пользоваться общественным транспортом. В среднем у нас бывает 120 просьб только к волонтерам-водителям в месяц.

Также есть группа «Покажи Москву», волонтеры которой устраивают индивидуальные экскурсии детям по Москве. За время лечения, которое может длиться шесть и более месяцев, ребенок часто не может выезжать из больницы. То есть они находятся в Москве, но город совсем не видят. Мы заранее спрашиваем детей и родителей, что бы они хотели увидеть, где побывать, и когда врачи разрешают, волонтеры устраивают семье индивидуальную экскурсию.

Волонтеры-переводчики помогают с переводом медицинских документов, но больше всего — во время «Игр победителей». «Игры победителей» — большой проект фонда — это спортивные соревнования, на которые приезжают дети из разных регионов России и многих стран мира. Это дети, которые вылечились от тяжелых заболеваний, а на Играх они соревнуются в шести видах спорта. Это и соревнования, и досуг, и праздник, и общение — своего рода реабилитация для них. «Игры победителей» проходят летом и длятся 4 дня.

Большую помощь подопечным фонда оказывают волонтеры-юристы. Они индивидуально консультируют родителей, проводят мастер-классы, во время которых рассказывают родителям, как оформить

инвалидность, на какие льготы можно рассчитывать и т. д. Иногда помогают писать запросы, жалобы и обращения.

Волонтеры-дизайнеры помогают сделать дизайн афиш, сувенирной продукции, помогают с версткой журналов. Сейчас мы выпускаем четыре детских журнала в разных больницах.

### Работа с новыми волонтерами

Еще на входе мы предлагаем будущему волонтеру определиться, как он хочет помогать: будет ли он работать в больнице или выберет помощь во внебольничных проектах. Исходя из того, какой проект человек выбирает, ему нужно заполнить анкету волонтера или пройти серию встреч (для больничных волонтеров).

Можно выделить несколько мотивирующих факторов для волонтерства:

- сообщество (новые друзья, среда единомышленников);
- новые навыки;
- профессиональный опыт;
- уверенность в себе и удовлетворенность жизнью (переосмысление ценностей);
- самореализация;
- служение (в том числе опыт болезни кого-то из близкого окружения).

Для нас важно изначально обговорить правила, в том числе правила входа и правила выхода из волонтерства. Они понятны и четко сформулированы: на сайте фонда сразу написано, что нужно сделать, чтобы стать волонтером. Чаще всего достаточно просто написать куратору и заполнить анкету (для внеболь-

ничных проектов). Мы предлагаем сразу действовать, и для этого на сайте есть все наши контакты и контакты кураторов проектов.

Также четко прописана и процедура выхода. В действительности, мы не сразу пришли к тому, что уже на входе люди должны понимать, как они могут выйти из волонтерства. Мы сразу говорим людям, что они могут сделать это в любой момент — закончить совсем или же попробовать себя в новой роли, в другом проекте. Правила выхода прописаны на сайте и в памятках волонтеров. В том числе, это правила исключения из волонтеров фонда. У нас было несколько случаев, когда мы исключали из волонтеров за неоднократное нарушение правил, например, конфиденциальности.

Как это работает? Например, человек зашел на сайт, прочитал информацию о разных проектах и выбрал проект волонтеров-переводчиков. Ему будет достаточно написать куратору этого проекта и в ответ получить так называемый «велком-пакет». Сюда входит информация о проекте, задачах, о том, как взаимодействуют участники группы, что такое рассылка — в общем, полная информация о проекте, а также памятка волонтера, в которой написано и про этические моменты, сложные ситуации, которые могут возникнуть, и, конечно, — контакты куратора. Если человек со всем согласен, он может начинать волонтерить.

Если человек выбирает волонтерство в больнице, то ему потребуется потратить больше времени и усилий, чтобы стать волонтером. С точки зрения фонда, в таких волонтерских проектах требуется отбор волонтеров, так как они непосредственно взаимодействуют с детьми и семьями. Сначала мы приглашаем волонтеров на большую ознакомительную встречу — в месяц обычно проходит одна ознакомительная встреча, на которую приходят в среднем 100-150 новых

волонтеров. Встреча длится около двух часов, мы рассказываем о фонде, о его миссии, о всех волонтерских проектах, показываем ролики или мультяшки, которые сделали дети вместе с волонтерами. Стараемся сделать эту встречу вдохновляющей. И всегда просим людей после встречи подумать, тщательно взвесить свои силы и определиться, хотят ли они приходить в больницу, или выберут внебольничную помощь. После ознакомительной встречи часть людей пишет, что они многое узнали, воодушевились, но поняли, что не готовы регулярно волонтерить и лучше станут благотворителями. А часть — заполняют онлайн-анкету, где среди прочего выбирают больницу, в которой хотели бы помогать. Сейчас у нас семь больниц, в которых есть волонтерские группы, в этих больницах лечатся дети разного возраста, с разными диагнозами, разной длительностью лечения, поэтому волонтерская работа в каждый из больниц имеет свою специфику. Новым волонтерам есть из чего выбрать.

### Про собеседование

После заполнения анкеты, мы приглашаем новичка на собеседование. Как правило, собеседование проходит в группе от 4 до 8 человек. Собеседование всегда проводят два человека: обычно это сотрудник фонда — координатор больницы или координатор волонтерского проекта, и кто-то из опытных волонтеров. Для нас принципиально, чтобы собеседование проводили два человека, потому что это, во-первых, делает встречу более интересной — ведь все мы очень разные, мы по-разному общаемся, у нас разный волонтерский опыт и истории, которыми можно поделиться. Во-вторых, это более объективно, потому что после

собеседования мы принимаем решение, подходит нам волонтер или нет. И нам кажется правильным, чтобы это не было решением одного человека.

На собеседовании мы знакомимся, просим волонтера рассказать о себе, задаем вопросы по анкете и дополнительные вопросы, например, обсуждаем, что дает волонтерство самому волонтеру, что вообще волонтеры делают в больнице и т. д. Нам важно, как человек рассуждает, как он коммуницирует с другими волонтерами и с группой, насколько человек готов слушать и так далее. В одной из частей собеседования мы просим волонтеров смоделировать свое поведение в разных неоднозначных и тяжелых ситуациях, и потом совместно обсуждаем варианты действий в этих ситуациях. В этой части для нас важнее, не чтобы человек дал правильный ответ (потому что правильный ответ мы потом скажем), а нам интересно, как человек рассуждает. Важно, чтобы человек шел на контакт, аргументированно высказывал свою точку зрения и был готов обсуждать ее.

Собеседование длится около 2-х часов. После собеседования мы сообщаем решение: «да» или «нет». Если есть сомнения, предлагаем прийти на индивидуальную встречу с психологом фонда. Если и волонтер, и мы говорим: «да», то даем волонтеру контакты координатора отделения и наставников (а им, соответственно, контакты волонтера). Наставник — это, как правило, опытный волонтер этой группы, который помогает новому волонтеру во время первых посещений отделения, и который может ответить на большинство вопросов новичка.

В каких случаях мы отказываем? Для нас неприемлемо, если за все время встречи не удастся найти контакт с человеком, если он не слышит другие точки зрения, упрямо отстаивает свою точку зрения и не готов

принять альтернативные варианты. Я всегда говорю, что одни из самых главных качеств волонтера, которые часто приобретаются в больнице, — это умение слышать, эмпатия и способность воспринимать другие взгляды. В больничном волонтерстве необходима гибкость. Ведь ситуации бывают разные, например, конфликт между врачом и мамой — мы не знаем, кто прав, и, наверное, это не наша задача — оценивать и принимать чью-то сторону. Опыт показывает, что если человек изначально на собеседовании конфликтен, то конфликты потом будут и в волонтерстве. Такому волонтеру самому будет некомфортно в волонтерской группе, и другие волонтеры могут пострадать.

При этом опыт показывает, что люди, чьи ценности, представления и понятия сильно отличаются от тех, что выработаны волонтерским сообществом фонда, часто сами после собеседования пишут, что не готовы к волонтерству в фонде. Поэтому мы отказываем достаточно редко. С одной ознакомительной встречи это может быть максимум один-два человека.

После собеседования волонтеры проходят медосмотр. Он необходим, потому что мы работаем в детских больницах, с детьми, у которых очень низкий иммунитет. Список анализов и прививок, которые необходимо сдать волонтеру, достаточно большой. К сожалению, у нас сейчас нет возможности организовать бесплатный медосмотр, но у нас есть договоренность с двумя клиниками, который делают волонтерам фонда скидку. Некоторые волонтеры проходят медосмотр по месту жительства — это бесплатно при наличии полиса ОМС, но обычно занимает больше времени.

Когда все медицинские справки готовы, новый волонтер связывается с наставником, который помогает во время первых посещений отделения, поддерживает, отвечает на вопросы. После 4-5 посещений больни-

цы мы приглашаем всех новых волонтеров на обязательный семинар с психологами. Семинар по своему формату очень напоминает обсуждение (в небольшой группе из 6-8 человек) ситуаций, с которыми сталкивались новые волонтеры. Мы вместе с психологами пытаемся найти разные возможные выходы из сложных ситуаций.

В среднем мы проводим десять ознакомительных встреч в год, на которые приходит чуть больше 800 человек. Около 90 собеседований проходят в разные больницы, после которых 350 волонтеров направляются к наставникам и 38% из них начинают волонтерить. Часть волонтеров, которые не идут в больницы, выбирают внебольничные проекты, часть — становятся нашими благотворителями. Сейчас новых волонтеров поддерживают 27 наставников, и это полезно всем — и новым волонтерам, и наставникам, которые могут попробовать себя в новом качестве, и сотрудникам фонда, которые работают с волонтерами.

## Работа с волонтерами

Наши принципы работы с волонтерами:

- понимание миссии организации (у волонтеров должна быть цель);
- четкие и понятные правила входа и выхода из организации;
- ясная структура волонтерского проекта (у волонтера должны быть контакты ответственного лица, зоны ответственности);
- описание волонтерских вакансий и задач, памятки, инструктаж;
- необходимые материалы;
- эффективная коммуникация и обратная связь;

- поддержка и супервизия;
- поддержка инициатив.

В фонде сейчас три сотрудника, которые работают непосредственно с волонтерами и которые отвечают за всю волонтерскую работу в фонде. Также есть кураторы проектов, которые являются волонтерами, но по сути — руководителями групп. Вся коммуникация, инструктаж и т. д. строится сверху вниз через кураторов, ответственных за задачи, а от волонтера идут вопросы, предложения. Так выстраивается двусторонняя обратная связь.

У каждой волонтерской группы и у каждого волонтера есть четкие задачи. Кто-то занимается вводом новичков, кто-то отправляет «велком-пакеты», помогает с проведением собеседований или отвечает за выпуск детского журнала. Система волонтеров-кураторов помогает, во-первых, делегировать задачи, а следовательно, успевать выполнять больше задач, во-вторых, это служит поддержкой и ростом для опытных волонтеров, которые в определенный момент готовы брать на себя новые задачи и быть ответственными за них.

В рамках группы волонтеры общаются с помощью гугл-рассылки, это достаточно удобный инструмент — общая интернет-площадка, на которую подписаны все волонтеры группы, кураторы и координаторы. В рассылке можно настроить удобную частоту получения писем — все письма, дайджестом или просмотр только через группу. В некоторых волонтерских группах есть чат в WhatsApp, — как оказалось, это очень удобно и позволяет оперативно решать срочные задачи и реагировать на срочные просьбы. В чате WhatsApp обычно решаются только оперативные вопросы, а все обсуждения, идеи, предложения и отчёты после посещения публикуются в рассылке — так можно быстро найти информацию. Мы настоятельно просим во-

лонтеров после каждого посещения отделения писать отчёт с рассказом о том, что он делал, с кем из детей общался, поделиться проблемами, если они возникли, или наблюдениями, идеями. Это помогает самим волонтерам регулировать, кто из детей сейчас нуждается в общении, к кому давно никто не приходил и т. д. А еще позволяет поддерживать живое общение внутри каждой волонтерской группы, в результате которого у волонтеров появляется огромное количество разных идей. Мы всегда стараемся поддержать те из них, которые можно воплотить в жизнь.

Раз в неделю мы отправляем волонтерам информационное письмо, которое состоит из нескольких частей. В первой части мы стараемся писать о благотворительности в целом, рассказываем новости сектора, даем ссылки на статьи и интересные исследования. Во второй части пишем про фонд, о том, что происходит, чем мы занимаемся, какие были новости, какие решения были приняты, и так далее. Мы стараемся поддерживать чувство причастности к фонду. Далее рассказываем о разных волонтерских проектах, делимся успехами и опытом. Также в информационном письме мы публикуем вакансии, которые есть в фонде, ссылки на полезную литературу. Через написание инфо-писем мы стремимся достигнуть нескольких целей: вовлеченность волонтеров, информирование о том, что происходит в фонде, сопричастность. Также для нас важно, чтобы волонтеры развивались, узнавали новое, чтобы мы разговаривали «на одном языке».

Также у нас есть волонтерский форум — мы активно пользовались им лет семь-восемь назад, сейчас он не так активен, но при этом есть определенный контингент людей, которые этим форумом пользуются до сих пор. Можно сказать, что форум ещё живёт, но это уже такой умирающий инструмент.

Еще один инструмент коммуникации — регулярные встречи групп — общие и по проектам, формальные или неформальные. Важно, чтобы цель встречи была заранее ясна, чтобы каждый из волонтеров мог принять решение — приходить или нет. Важно заранее обсудить повестку, состав участников. Опыт показывает, что больничным группам надо встречаться чаще, чем внебольничным. Из неформальных встреч хорошо проходят встречи в виде пикников, мероприятий «Спасибо» по итогам какого-то большого события, «Безумные чаепития» по проектам.

Также волонтерам очень важна совместная работа на мероприятиях фонда. Совместная работа сплачивает, позволяет увидеть тех людей, кого ты до этого знал только по переписке. Особенно если вместе с волонтерами рядом работают сотрудники фонда.

В качестве одного из видов поощрения волонтеров в фонде вручаются золотые и серебряные значки в виде фирменного человечка. Золотые значки вручаются за пять лет волонтерства, а серебряные — за три года. Золотые значки торжественно вручаются на общем вечере волонтеров, который обычно проходит в декабре и приурочен к международному дню волонтера. Их вручают соучредители фонда Чулпан Хаматова, Дина Корзун и директор фонда. Это очень мотивирует. За три года мы вручили уже около 200 золотых и 460 серебряных значков, при этом среди волонтеров фонда есть те, кто помогают вместе с фондом уже более десяти лет. Очень приятно видеть, что волонтеры фонда одевают значки на мероприятия. Также специально для волонтеров фонда мы печатаем разную сувенирную продукцию с символикой фонда.

В целом система поддержки волонтеров в фонде включает в себя:

- развитие навыков (мастер-классы, тренинги);
- семинары с психологами;
- профилактика выгорания (расписание, информирование, личные встречи и т. д.);
- новые позиции (рост волонтера, наставничество, кураторство);
- признание заслуг и благодарность, поздравления с днем рождения;
- информация на сайте и в журналах отделений;
- бонусы (билеты, скидки, справки и характеристики).

Выбор конкретного инструмента зависит от индивидуальных потребностей волонтеров, которые к тому же часто зависят от того, на каком этапе волонтерского пути находится человек. Можно выделить 4 таких этапа:

Начинающий волонтер — у него обычно высокая вовлеченность, желание действовать, активность, но при этом пока еще достаточно низкая компетентность. Исходя из этого, новичков может поддержать: инструктаж, четкое объяснение сроков, цели и ожидаемых результатов, критерии успеха/неуспеха его действий, помощь с определением приоритетов или личный пример.

Обучающийся волонтер — чаще всего к этому моменту волонтер уже имеет первый негативный опыт, у него появились сомнения и вопросы, но при этом он успел обзавестись новыми навыками, может высказывать критические идеи, подмечать недостатки. На этом этапе у человека есть огромный потенциал оптимизатора. Потребности таких волонтеров: поддержка (важно обсудить причины разочарования и пути, что делать дальше), частая обратная связь, понимание своих перспектив, вовлечение в принятие решений, поощрение, и снова обсуждение цели его работы (почему

важно то, что он делает). Также очень важна возможность обсуждения сомнений и обмена мнениями.

Опытный волонтер — компетентен, с хорошей мотивацией, но при этом сомневается и не всегда уверен в себе, а потому довольно осторожен. Потребности таких волонтеров: возможность обсудить и проверить с куратором или координатором свои идеи, поделиться сомнениями, обменяться мнениями.

Волонтер-лидер — это компетентный, самостоятельный и уверенный в себе волонтер. Потребности таких волонтеров: ощущение вызова (сложные задачи), партнерские отношения с координатором, признание личного вклада, независимость и авторитет, доверие, возможность поделиться знаниями и навыками с другими.

## БЫТЬ ВОЛОНТЕРОМ В ФОНДЕ «ВОЛОНТЕРЫ В ПОМОЩЬ ДЕТЯМ-СИРОТАМ».

*Галина Александровская — координатор по работе с волонтерами Благотворительного фонда «Волонтеры в помощь детям-сиротам»*

### Кто такие волонтеры в фонде?

Волонтер — это человек, у которого есть силы, ресурсы, и он тратит свою энергию на что-то, помимо работы и личной жизни, и при этом у него есть большое желание помогать, то есть осуществлять созидательную деятельность бесплатно. Для меня естественно, когда люди становятся волонтерами. Я уже четыре года работаю в фонде, и волонтеры — это люди, которые меня окружают.

Наш фонд — организация, в которой работает очень много волонтеров. Он так и называется — «Волонтеры в помощь детям-сиротам». Сначала было движение добровольцев, а потом возникла необходимость закрепления юридического статуса, и был создан фонд. В первое время сотрудников практически не было, но с развитием фонда сотрудников стало больше. По меркам НКО мы большая организация, и очень многие функции — те, которые в других организациях выполняют сотрудники, — у нас выполняют волонтеры.

Большинство наших волонтеров, как и в других благотворительных. НКО, ходят в больницы, ездят к детям в детские дома, работают с семьями, то есть



общаются непосредственно с благополучателями. Но также у нас много волонтеров, выполняющих административные функции и работу, которая требует большого количества времени в течение рабочего дня. Это практически работа на полную занятость. С одной стороны, это хорошо, потому что это экономит ресурсы фонда, с другой стороны, нередко получается, что у человека слишком большая нагрузка. Есть такие волонтерские должности, где нагрузку сократить трудно, нет возможности даже «разбить» ее на части и распределить обязанности по нескольким волонтерам. В частности, это могут быть руководящие, менеджерские должности. Например, у нас есть волонтер — помощник координатора проекта «Содействие семейному устройству», волонтер — координатор проекта «Волонтерский уход». Также у нас есть волонтер, которая работает очень давно, практически с момента основания фонда, она занимается нашей базой волонтеров — делает выборки, рассылки, отвечает за организацию транспортной помощи. А ее муж в свое время эту базу создал. У нас прекрасный волонтер-диспетчер по приему и распределению помощи, она делает очень много и все время на связи. Вообще волонтеров, на которых возложены важные административные и организаторские функции, в фонде много.

Возможности и ответственность у волонтеров очень разные. Есть те, для кого ответственность однозадачная, что не уменьшает ее важность. Могу привести в пример волонтера, который размещает информацию о наших срочных нуждах на главной странице сайта, или волонтера, который записывает других волонтеров на собеседования к психологам (которые, в свою очередь, тоже волонтеры). А есть волонтеры, которым предложена очень большая ответственность. Это прежде всего волонтеры, стоящие во главе проек-

тов или занимающие значимые должности. Например, координаторы наших учреждений.

Волонтеры сами выбирают виды деятельности и приходят в разные команды. Обычно человек изначально хочет помогать в какой-то определенной сфере, например, помогать детям. И он может быть совсем не готов помогать семьям или выполнять офисную работу.

На выбор волонтера и его место в нашей организации влияет, во-первых, склад человека как личности: любит ли он работать в команде, или он индивидуалист; хочет ли он работать непосредственно с детьми и семьями, или его привлекает опосредованная деятельность. Во-вторых, его возможности: он может работать только удаленно, или может куда-то ездить; может включиться в работу в любое время или в строго определенные часы, и т. д. И, в-третьих, важно, какая сфера ему близка: помогать детям, ездить в детские дома или больницы; работать с семьями, то есть преимущественно со взрослыми людьми; помогать своими профессиональными навыками, например, юридическими консультациями.

### **Чем волонтеры занимаются с подопечными детьми?**

В нашем фонде есть два проекта, в которых волонтеры общаются с детьми-сиротами. Это проекты «Быть рядом» и «Волонтерский уход».

Волонтеры команды «Быть рядом» ездят в детские дома Московской области. Ездят группами, проводят время с детьми, общаются, организуют досуг, приглашают людей, которые могли бы обучить детей каким-то навыкам, расширить их кругозор. Для нас очень

важно, чтобы люди из этой команды посещали детские дома постоянно, чтобы общение с детьми не было поверхностным, чтобы человек стал для ребенка приятелем. Идеальная цель — чтобы волонтер общался с ребенком и после его выхода из детского дома.

В рамках проекта «Быть рядом» существуют направления — «Социобег» и «Дистанционное обучение». Волонтеры «Социобега» проводят по выходным тренировки с детьми из московских детских домов. В «Дистанционном обучении» учителя через скайп занимаются с детьми из областных детских домов. Это совместный проект с центром «Вверх».

Все наши проекты постоянно развиваются. Осенью в проекте «Быть рядом» произойдут значимые изменения.

Вторая команда — «Волонтерский уход». Волонтеры ходят в больницы и детские дома-интернаты для умственно отсталых детей (ДДИ) преимущественно индивидуально, по своему собственному графику. В учреждениях волонтеры играют с детьми, общаются, развивают, оказывают немедицинский уход, сопровождают во время процедур. Виды занятий и соотношение ухода к досуговой деятельности зависит от больницы, возраста детей, их заболеваний. Но даже там, где волонтеры преимущественно занимаются уходом, они общаются с детьми, чему-то учат, не спешат, дают понять ребенку, что он важен, и что пришли именно к нему.

Мы работаем в нескольких больницах и в двух ДДИ. В последних мы занимаемся досуговой деятельностью — играем с детьми, проводим развивающие занятия, общаемся, гуляем в хорошую погоду. И малышам, и подросткам не хватает обыкновенного общения, потому что они изолированы. У них разный уровень понимания, восприятия. Мы стараемся най-

ти подход к каждому ребенку, предоставить ему возможности для развития. Далеко не всегда понятно, насколько ребенок может включиться в то или иное занятие, что ему нравится, а что нет. Важно в работе с такими детьми быть чутким, терпеливым, пробовать разные виды занятий и взаимодействий. Таким детям очень нужно внимание и положительные эмоции.

Наши волонтеры посещают и отделения «Милосердие», где находятся дети с глубокой степенью умственной отсталости и серьезными поражениями опорно-двигательного аппарата.

Больниц у нас несколько — это Морозовская больница, 6-ая инфекционная, ГБУЗ «ДГКБ им. З. А. Башляевой ДЗМ» (Бывшая Тушинская), Московская областная психоневрологическая больница для детей с поражением ЦНС и нарушением психики в Ховрино, Центральная Московская Областная Клиническая Психиатрическая Больница.

В двух наших больницах лежат дети от нуля до трех. В этих больницах важен развивающий уход.

Надо понимать, что в больницы мы приходим к сиротам, это наш приоритет. Но тут тоже есть исключения, например, в психиатрической больнице лежат и семейные дети, часто из неблагополучных семей или из семей, которые живут очень далеко, и родители не имеют возможности часто навещать ребенка. Как правило, дети находятся в больнице подолгу. Естественно, когда волонтеры приходят, они ведут деятельность со всеми детьми.

Каждый волонтер прикреплен к определенной больнице или ДДИ, у каждого учреждения есть свой координатор. В задачу координаторов входит ведение графиков посещения больниц. Для нас важна равномерность присутствия, чтобы каждый день были волонтеры.

Волонтер для ребенка в больнице выполняет роль, близкую к другу, приятелю. Но здесь важно не переходить границы. Дети должны понимать, что волонтер — не родственник. Но при этом он и не сотрудник больницы: он пришел к конкретному ребенку, чтобы заниматься, помогать, уделять внимание.

Так сложилось, что команда, которая ездит в детские дома — это люди в среднем моложе, чем больничные волонтеры. Хотя мы не делаем никаких ограничений. Я думаю, что люди постарше порой не готовы к тому, чтобы влиться в команду, обсуждать и придумывать что-то, зато они готовы строго каждую неделю в запланированное время приходить в больницы и заниматься с детьми.

### Как фонд работает с семьями?

Есть у нас и такое особенное, непростое и очень важное направление деятельности — это «Профилактика социального сиротства». Команда этого проекта работает с семьями по технологии, которая называется «Ведение случая». Мы помогаем семьям, находящимся в кризисной ситуации. Волонтеры этого направления — кураторы семей. По сути, они осуществляют связь между семьей и нашим фондом.

Если семья обращается к нам в фонд, то наши специалисты-сотрудники знакомятся с ней, стараются понять проблемы и нужды, проверяют, насколько обоснован запрос о помощи. По результатам пишется отчет и принимается решение: будем помогать или нет. В случае положительного решения формируется план работы с семьей. Помощь семье может быть необходима разнообразная — например, помощь в восста-

новлении документов, помощь с устройством ребенка в школу, вещевая и продуктовая помощь, сопровождение по инстанциям и т. д. Далее мы ищем куратора семьи среди волонтеров. У нас есть постоянная команда волонтеров-кураторов, которая по мере необходимости пополняется. Нередко бывает, что волонтер-куратор уже занимается одной семьей и при этом берет вторую и третью.

В проекте «Профилактика социального сиротства» у нас несколько сотрудников. Волонтеры этого направления — люди, обладающие жизненным опытом, мудростью, умением находить выход в разных ситуациях. Это зрелые люди. Сотрудники проекта поддерживают волонтеров информационно и психологически. Часто для волонтера может стать проблемой, что он погружается в многочисленные жизненные сложности своих подопечных, ему становится тяжело, и он может выгореть, может уйти, или, наоборот, он может все это нести в ущерб себе и своим близким. Поэтому работе с волонтерами отводится большое внимание. Регулярно проводятся встречи, супервизии, тренинги по профилактике выгорания. Люди, которые работают в этом проекте долго, — уже практически профессионалы, социальные работники. Работа куратором в этом проекте — большой труд.

Также в рамках «Профилактики социального сиротства» у нас есть проект «Теплый дом» — это уют для мам с маленькими детьми. В приюте волонтеры оказывают разовую, по большей части, техническую или хозяйственную помощь. Это люди, которые привозят материальную помощь, что-то чинят, когда есть такая необходимость. Также, когда требуется, учат мам чему-то. Мы ищем сюда волонтеров с подходящей квалификацией.

## Как еще помогают волонтеры?

Кратко перечислю и другие проекты фонда: «Дети в беде» — помощь детям-сиротам с тяжелыми заболеваниями; «Ресурсная помощь отказникам в больницах» — обеспечение больниц, в которых лежат сироты в Московской области и прилегающих областях; «Территория без сирот» — содействие семейному устройству детей-сирот посредством распространения информации о детях, а также посредством оказания методической и информационной поддержки органам опеки и попечительства; «Близкие Люди» — помощь семьям, принявшим на воспитание детей с особенностями развития.

Также нам помогают многие волонтеры в ресурсных командах: в команде по мероприятиям, в PR-команде, в команде «Волонтерский центр», в команде по приему и распределению помощи.

## Какие требования к волонтерам?

Наших волонтеров можно условно разделить на три группы.

Первая — это люди, которые делают административную работу или работают в ресурсных командах. Которые не работают непосредственно с благополучателями, но от них зависит многое в деятельности фонда.

Вторая — волонтеры, работающие с благополучателями непосредственно.

Третья — волонтеры, которые помогают транспортом или оказывают разовую помощь: раздают листовки на акциях, шьют игрушки на наших мастерских, выполняют хозяйственные просьбы (собрать шкаф, починить розетку и т. д.).

Исходя из видов деятельности, к волонтерам различные требования и, соответственно, разный формат взаимоотношений. Например, все волонтеры, которые работают с детьми и с семьями, должны посетить вводные семинары и пройти собеседование с психологом. Больничные волонтеры должны также сдать медицинские анализы. В некоторых командах волонтеры должны подписать соглашения о конфиденциальности, согласие с правилами или договор с фондом.

Волонтеров, которые работают на административных должностях или в ресурсных командах, мы редко направляем на собеседование к психологу и не просим заключать письменный договор. Обычно достаточно достижения устной договоренности с координатором, даже по телефону. Например, как правило, нет необходимости встречаться с дизайнером, который готов сделать для нас макет листовки или другой печатной продукции. Можно поговорить по телефону, а дальше общаться удаленно.

Волонтеры, которые помогают транспортом, оказывают разовую помощь, приходят в мастерские, участвуют в акциях — это люди, с которыми мы не заключаем соглашение на длительный срок. Мы приглашаем их через объявления на сайте, в социальных сетях или посредством рассылок, и просим оказать единовременную помощь. Зачастую постоянные волонтеры из команд начинали как раз с такой помощи. Очень многим людям важно не иметь постоянной ответственности, так как у них нет уверенности в том, что они смогут оказывать помощь регулярно из-за загруженности или по другим причинам. Человеку проще оказывать разовую помощь и ощущать причастность к нашей деятельности. На самом деле, и здесь есть постоянные люди — например, волонтеры, которые практически всегда участвуют в акциях, или водители,

которые всегда могут помочь с транспортировкой, регулярно ездят, и которых мы знаем. А есть люди, которые оказали помощь всего один раз — но это для нас тоже важно.

### Какова мотивация волонтеров?

Мотивация волонтеров очень индивидуальна. Когда разговариваешь с человеком на собеседовании, важно понять его общий настрой, причины его желания помогать.

Ресурсами волонтера, в моем понимании, являются свободное время и силы. Это очень важный аспект, так как есть люди, которые хотят помогать, но у них действительно нет сил и времени. Основным же ресурсом является желание и мотивация.

Возможности и ресурсы есть у любого человека, но каждый человек по-разному их распределяет, по-разному расставляет приоритеты. Например, какой-то человек считает, что если он вечером не примет ванну, то день прожит плохо, и он не может от этого отказаться, а какой-то человек считает, что, если у него есть свободное время, он может кому-то помочь.

Я думаю, что многим людям некомфортно жить, даже имея материальный достаток и высокий уровень благополучия, но зная, что у нас очень много проблем в социальной сфере, что кому-то рядом плохо. Я считаю, что такая мотивация является правильной.

Есть распространенная позиция, что чувство дискомфорта не является хорошей мотивацией для прихода человека в волонтерскую организацию. Однако многие приходят именно из сострадания, из желания бороться с несправедливостью, и я считаю, что это абсолютно нормально и естественно. Человеку становится лучше,

когда он ощущает, что его помощь и участие могут внести хотя бы небольшой вклад в изменение ситуации.

Многие молодые люди мотивированы мыслью «а почему бы мне не пойти сделать что-то полезное, если у меня есть силы и свободное время». Такая мотивация, когда для человека помогать — естественно, прекрасна.

Бывает, что у человека мотивация явно неправильная. В этом случае я могу поговорить с ним и объяснить, что деятельность в нашей организации не может дать ему то, чего он хочет. У человека может быть очень мало собственных ресурсов. Например, как-то мне звонила бабушка, говорила про своего внука, который очень замкнутый, ни с кем не общается, у него проблемы. Она говорила о том, как было бы хорошо, чтобы он к нам пришел. Для меня очевидно, что, во-первых, это мотивация бабушки, а не внука. И, во-вторых, представляя по описанию этого человека, я понимаю, что ему самому нужна помощь. Иногда человек бывает в таком состоянии, что помощь другим людям не окажет на него благотворного воздействия, не принесет удовлетворения. Ему сначала нужно разобраться с собой.

Наша организация не является реабилитационным центром для тех, кто страдает от одиночества или депрессии. У нас все же иная направленность деятельности.

Хотя бывает, что человек ощущает потребность в перемене образа жизни, идет помогать, и на самом деле получает то, что ему было нужно. Но для этого нужна определенная зрелость.

Я думаю, что мотивация должна быть направлена именно на желание что-то отдать, а не получить. Естественно, что, занимаясь благотворительной деятельностью, люди имеют положительную отдачу, но это бонус, а не цель.

Бывает, что приходят люди, пережившие трагические события. Тут надо быть осторожным. Есть рекомендация «Красного креста», что, если прошло два года после трагедии, после смерти близкого человека, тогда можно человека принимать, раньше рискованно. Мы, на самом деле, работаем с каждым случаем индивидуально, не ставим жестких рамок, но всегда проговариваем с человеком, что волонтерство, возможно, может навредить ему, или подопечным, или нашей команде. Бывает, что мы предлагаем не работу с детьми, а что-то другое.

Следует отдельно сказать о верующих, вернее, о тех из них, кто приходит, потому что «батюшка сказал помогать сиротам». Я знаю из опыта, что такие люди редко остаются. Слишком часто они воспринимают это как наказание для себя. А если и не так, то зачастую нет личного желания, стремления, а есть только подчинение священнику. Подчеркиваю, что это относится не ко всем: верующих волонтеров у нас в фонде достаточно, я говорю только о конкретном виде мотивации.

Студенты, когда они обращаются к нам группами, тоже, как правило, не задерживаются. У студентов свой график: сессии, каникулы и т. д. Им нужна «движуха». Регулярная постоянная работа их не привлекает. Я думаю, что студенты часто принимают непродуманные решения. Мол, а не пойти ли нам в больницу? Понятно, что ребята идут из хороших побуждений, но они просто не анализируют, как дальше будет складываться их жизнь. Опять же, студентам свойственно не строить планы на год-два вперед, у них все меняется.

Мы не готовы работать с теми, у кого чрезмерное желание удовлетворить собственные амбиции. Амбиции — это хорошо, но во всем должна быть мера и разумный подход. Бывают люди, которые полностью

поглощены стремлением сделать что-то необычное, невероятное, не такое, как делают все волонтеры. По опыту знаю, такие люди не хотят вписываться в структуру фонда и не всегда принимают то, что на каждой позиции есть человек, определенные традиции, опыт, правила и т. д. Они хотят делать нечто свое при нашей помощи. Даже если человек действительно талантливый, мы не всегда готовы к такому сотрудничеству. Такие люди не хотят понимать, что мы не имеем возможности сразу после получения интересного предложения приняться за воплощение его в жизнь. При этом я никогда не отмечаю таких людей сразу. Я пытаюсь найти с ними общий язык, подобрать варианты. Активные и нестандартные люди вносят новации в нашу деятельность, дают возможность посмотреть на нее со стороны.

Мы не работаем с теми, кто не соблюдает правила. У нас есть опыт, и много оснований иметь правила и требовать их исполнения. Не все волонтеры понимают природу тех или иных ограничений, но они должны доверять нам.

Нередко бывает, что новый волонтер, немного поработав с нами, понимает, что его представления о детях, больнице, детском доме, о нашей организации не сходятся с действительностью. И мотивация его может ослабнуть, угаснуть. Ему кажется, что он не справился, у него не получилось, он неподходящий человек, и с этим невозможно ничего сделать.

Поэтому мотивацию нужно поддерживать. Одно из условий для поддержания мотивации — осведомленность, и общие, теоретические знания о том, кому оказывается помощь. Я считаю, что волонтеру нужно давать как можно больше информации. Для нас очень важно рассказывать о том, куда человек направляется, чем он будет заниматься, почему мы считаем эту деятельность необходимой.

## Где проходят границы ответственности волонтеров?

Мы не позволяем себе переубеждать волонтеров, чтобы они занялись тем, что нам нужно, а не тем, чем они хотят. Если волонтер хочет помогать в определенной команде, а все вакансии заняты, то мы можем предложить попробовать себя в другом месте. Мы с такими людьми разговариваем, объясняем ситуацию, предлагаем варианты, уточняем предпочтения. Спрашиваем, почему волонтер хочет работать в определенной команде или подгруппе. Иногда выясняется, что у волонтера неправильные представления о работе в тех или иных местах. Быть может, например, человек не хочет мыть ребенка и ухаживать за ним таким образом. При этом у него есть убеждение, что в больнице только такая работа. Или волонтер думает, что его будут заставлять делать что-то неприятное для него в учреждении, а ему хочется с ребятами в футбол играть. Наша задача — разобраться и найти компромисс. Это не конвейер, а индивидуальная работа с каждым. Но если все же не удастся предложить человеку вид деятельности, который его удовлетворяет, мы посоветуем ему обратиться в другой фонд.

Когда мы принимаем новичков, мы говорим о том, что человек всегда может обратиться к координатору команды или ко мне, если его что-то не устраивает. Мы в этом случае будем думать, что делать и как исправить ситуацию. Бывает, что человеку не подходят условия, казавшиеся вначале приемлемыми. Тогда мы стараемся найти подходящий вид занятости.

Мы всегда предупреждаем, что у нас есть конкретные команды, и люди в них выполняют определенные обязанности. И желательно не менее полугода работать в команде. Естественно, это не официальная ра-

бота, и волонтер может уйти, взять перерыв. Однако я предлагаю людям стараться планировать и определяться заранее.

Новичок вступает в конкретную рабочую группу и поэтому должен определиться с регулярностью и долгосрочностью своей помощи нам. Мы даже составляем, по возможности, график: где, как часто и каким образом человек задействован.

Волонтер в отношении организации живет в рамках, но в этих рамках он свободен. У него есть свои обязанности, которые он берет, но и свобода выражать себя. Все вопросы обсуждаются. В разных командах разные границы, запреты, правила. Творческой инициативе мы рады, но нужно и проявлять разумность.

Конечно, у волонтеров, которые выполняют административные и ответственные задачи, свободы меньше. Бывает работа творческая и работа функциональная, техническая. Но есть волонтеры, что ищут себе именно нетворческую работу.

Когда волонтеры долго занимаются административной работой, возникает проблема усталости. Кандидатов на такие вакансии мы предупреждаем, что работа рутинная, требует определённого времени. Очень важно объяснять, для чего в конечном счете нужна работа, для какой цели.

Обязанности волонтера, а, значит, и его ответственность, функции, результаты, которые мы сможем с него спросить, определяются личным договором.

Мы готовим волонтеров на семинарах, даем им ориентиры, методички. Мы оговариваем границы ответственности. Каждый сам решает, что он может сделать для организации, и в этом заключается главная его ответственность.

Если человек подтвердил свое желание и взялся за работу, мы рассчитываем на него и ждем результатов.

Если работа не выполнена в срок, то мы обращаемся к волонтеру — напоминаем, что мы ожидаем результата, а дальше действуем по ситуации. Иногда волонтер работу выполняет, но с задержкой. Иногда помощники «исчезают», тогда приходится выкручиваться другими силами. В такой системе работы, конечно, есть риски.

### **В чем фонд несет ответственность перед волонтерами?**

Я сторонник того, чтобы все было прописано, чтобы были должностные инструкции, правила и т. д. В работе с волонтерами мы пытались ввести систему, чтобы координаторы команд заполняли заявки на человека, который нужен, и в заявках прописывали всё, что необходимо. К сожалению, не получилось. Координаторам проще написать мне письмо или позвонить и сказать, что нужен человек, чтобы «делать то-то и то-то». Часто пишут или говорят в общих чертах, т. е. не всегда всё продумывая предварительно.

Поэтому получилось так, что в мои задачи может входить не только прием заявки на привлечение волонтера, но и формирование системы его работы: насколько человек будет встроен в структуру, кто будет с ним взаимодействовать, кто будет давать задания (и есть ли эти задания), какова будет цель у этого волонтера, и за что мы потом ему скажем «спасибо», в чем будет его опыт и удовлетворение от деятельности. Я считаю проработку всего вышеперечисленного своей обязанностью.

Надо понимать, что волонтер будет делать ту работу, которую он считает необходимой. Если нет понимания, что и зачем нужно — не будет работы. Я сторонник того, чтобы некоторые рутинные обязанности

разделялись между волонтерами, которые уже занимаются в команде определенной деятельностью. Например, сложно найти человека, который бы обзванивал людей. Раньше была идея найти нескольких волонтеров, которые занимались бы обзвонами для разных команд, но из этого ничего не получилось. Во-первых, люди не чувствовали своей принадлежности к определенной команде, во-вторых, выполнение одной и той же функции неинтересно, в-третьих — не виден конечный результат работы. Поэтому я стараюсь обсуждать с координаторами обязанности волонтеров не только на предмет необходимости выполнения этой работы для фонда, но и на предмет привлекательности этой работы для волонтера.

Волонтер должен себя чувствовать в команде, в живом общении, ему нужна поддержка координатора. Мы должны говорить волонтеру о результатах работы. Он должен понимать, что встроен в нашу организацию, и что его деятельность результативна. Донести это до волонтера — и моя задача, и координатора. На сайте мы вывешиваем итоги года: что мы сделали, кому помогли, и т. д. Я считаю, что это тоже входит в ответственность перед волонтерами: люди должны знать, что было сделано благодаря им.

Координаторы команд устраивают для волонтеров неформальные встречи, а два раза в год мы приглашаем волонтеров на общие собрания. Летом это волонтерский пикник, а зимой — подведение итогов и празднование Нового года.

Для позитивного сотрудничества с волонтерами нужна психологическая поддержка и сопровождение волонтеров. Мы должны брать на себя часть ответственности за психологическое здоровье волонтера. В частности, мы должны обеспечить профилактику выгорания. Если у человека возникают проблемы, он



может обратиться к координатору и попросить помощи. Наша задача — предоставить консультантов — психологов.

Мы проводим семинары по профилактике выгорания по разным методикам — игротерапия, тренинги. Этим занимаются квалифицированные психологи, услуги которых мы готовы оплачивать.

Также у нас есть направление, которое называется «бонусы для волонтеров». Мы приглашаем волонтеров на спектакли и на другие развлекательные мероприятия бесплатно. Мы сами договариваемся с театрами и другими организациями, также нам очень помогает благотворительное собрание «Все вместе». Собранию предлагают билеты, и они распределяются между разными фондами. У нас есть волонтер, которая занимается «бонусами», и мы собираемся развивать это направление в будущем.

### **Как организована работа с волонтерами в фонде?**

Все начинается с заполнения анкеты на сайте. Дальнейшее зависит от того направления, которое выбрал волонтер, и от той команды, куда он хочет попасть.

Для волонтеров, которые хотят работать с семьями или детьми, мы регулярно устраиваем вводные семинары, на которых рассказываем об особенностях работы с подопечными, о правилах работы в команде, отвечаем на вопросы, общаемся. После вводного семинара человеку становится понятно, подходит ему предлагаемая деятельность или нет. Обычно вводный семинар один, но для волонтеров команды «Быть рядом» мы проводим 3-4 семинара. Первый семинар посвящен проблематике сиротства, а последующие семинары

проходят в виде обучения, волонтерам дается много теоретических знаний.

Далее, для всех волонтеров, которые работают с подопечными, семьями или детьми, обязательно собеседование с психологом.

Больничные волонтеры после прохождения собеседования направляются на медицинские анализы.

После этого волонтер встречается с координатором команды или координатором группы, и постепенно приступает к практической деятельности. Иногда организуется предварительная встреча, а бывает, что встреча происходит на месте в учреждении. Все зависит от специфики работы в команде.

Если мы ищем волонтера, обладающего определенными навыками, например, журналиста или фотографа, мы в тексте вакансии сразу просим, чтобы нам присылали отклики с примерами работ или со ссылками на работы. Если профессиональный уровень волонтера нам подходит, мы связываемся с ним, даем задание, и далее идет уже рабочее общение. Если волонтер не подошел, мы ему обязательно отвечаем, благодарим за отклик, делаем отметки в базе: возможно, навыки этого человека пригодятся нам в другой раз.

У волонтера часто возникают вопросы, поэтому координаторы всегда должны быть открыты для общения. Если человеку дано задание, то нужно быть с этим человеком на связи — регулярно интересоваться, как продвигается работа, общаться, отвечать на вопросы. Это необходимо для хорошего результата. Нужно учитывать, что сфера, в которой мы работаем, очень специфическая, и не все люди легко в ней ориентируются. Поэтому мониторинг выполнения работы необходим, даже если ее выполняет профессионал высокого класса.

С волонтерами своей команды я общаюсь на разные темы, не только по работе. Очень важна поддержка неформальных отношений.

Незаменима для волонтеров поддержка координаторов их команд. Если волонтер пришел в команду и в команде с ним не очень активно общаются, может случиться так, что человек уйдет. Много зависит от харизмы координатора, его ответственности и вовлеченности в работу с волонтерами.

Как я уже говорила, для волонтеров, которые работают в командах, мы устраиваем встречи, обучающие семинары, семинары по профилактике выгорания, супервизии. Эффективны и просто собрания — для того, чтобы встретиться, пообщаться, обсудить рабочие и личные моменты. Их можно совмещать с обучением.

Волонтер работает, пока не устанет, или пока его жизненные обстоятельства не изменятся. И тогда может просто «исчезнуть» или предупредить, что он прекращает работу у нас. Часто люди говорят, что изменились их личные обстоятельства. Бывает, что человек устал. Несмотря на мероприятия, которые мы проводим, невозможно гарантировать, что усталость не возникнет.

Некоторые волонтеры удовлетворены тем, что они какое-то время проработали на пользу обществу, и хотят посвятить себя любимому делу.

В любом случае, мы всегда говорим «спасибо» и «возвращайся».

## БЫТЬ ВОЛОНТЕРОМ В «КЛУБЕ ВОЛОНТЕРОВ».

*Илья Екушевский — экс-руководитель «Клуба волонтеров».*

*Дарья Манакова — руководитель «Клуба волонтеров».*

### **В чем основное отличие системного и несистемного волонтерства?**

Для меня важно разделять системное волонтерство и несистемное, спонтанное. Несистемное — когда человек по зову сердца и души откликается на чью-то беду, иногда делает это неосознанно. Он в случае, например, чрезвычайной ситуации, может мгновенно мобилизоваться и прийти на помощь. Так было в дни наводнения в Крымске — тысячи людей откликнулись и оказали значительную помощь.

Системное волонтерство — нечто другое. Человек ощущает потребность кому-то помогать постоянно и длительно. Он делает серьезный осознанный шаг: решается съездить в детский дом и поддержать детей-сирот, помочь старикам в доме престарелых или навещать в больнице онкобольного ребенка. Важно делать это не разово, а систематически.

У каждого из нас есть свой внутренний план. И если предполагается помогать кому-то всерьез, то человек смотрит, куда бы ему встроиться. «Волонтерить» всегда комфортнее в группе единомышленников, одному решиться на такой шаг сложнее. Амбициозные люди пытаются сразу сделать что-то свое, но это непросто и порою малоэффективно. Поэтому более

правильно — войти в мир волонтерства через существующую волонтерскую организацию.

Системное волонтерство — это возможность включения в какую-то работу, которая уже проводится и выстроена, которая основана на многолетнем опыте, где помощь оказывается систематически, эффективно и безопасно для обеих сторон. В итоге мы видим результат.

### Почему «Клуб волонтеров»?

«Клуб волонтеров» создан волонтерами и из волонтеров. Конечно, у нас есть организационная структура, своего рода иерархия с вертикальной формой управления. Основной костяк — наиболее опытные волонтеры, те, кто готов нести больше ответственности. Они влияют на организационные процессы, помогают их выстраивать, в отличие, к примеру, от волонтеров-новобранцев, которые не совсем еще понимают то, чем занимаются. Им предстоит многому научиться и найти свое место среди нас.

В Клубе большая часть волонтеров — девушки. Период активного волонтерства — около одного года. Средний возраст волонтеров — 25 лет. В этом возрасте молодые люди как раз подходят к вопросу создания семьи и устройства в жизни. Именно жизнь, кстати говоря, «вытягивает» людей из волонтерства, и это естественно. Меняются жизненные обстоятельства, и, соответственно, волонтеры не могут ездить так активно, как раньше. Люди уходят, но на их место приходят новые волонтеры. В последнее время их — все больше и больше. Клуб волонтеров постоянно растет.

Почему мы с самого начала выбрали название «Клуб волонтеров»? Потому что клуб — это прежде

всего сообщество единомышленников. Для меня лично это особая гордость, что у нас волонтер чувствует принадлежность к такому важному социальному элементу, как клуб волонтеров. Не уверен, что подобное есть в других волонтерских организациях, но точно знаю мнение многих наших волонтеров, что у нас какой-то особый дух. Попробую пояснить на примере. Если волонтерская группа создана на базе какого-то благотворительного фонда, то зачастую этот фонд, его сотрудники, попечители и создают этот дух. Ни в коем случае не хочу никого обидеть, но в большинстве фондов волонтер — скорее, рабочая сила. В нашем же случае нет никаких попечителей, спонсоров, все создано волонтерами и их усилиями. Даже я, как руководитель Клуба волонтеров, все равно являюсь ровно таким же волонтером, как и остальные наши ребята. Я полагаю, что этот особенный внутренний волонтерский дух в нашей организации зарождается именно потому, что каждый волонтер чувствует себя полноценной частью Клуба.

Для меня волонтер — прежде всего, единомышленник и соратник. Единомышленник, потому что у нас обоих схожий взгляд на проблему, и у обоих желание помочь. Соратник, потому что он не только так же думает, но и вместе со мной что-то реально делает. Есть сопричастность в конкретных действиях.

### Зачем волонтеры в детском доме?

Для наших подопечных детей в детских домах и интернатах волонтер — это друг. Наш вид волонтерства существует, на мой взгляд, только потому, что нашим подопечным крайне не хватает именно теплых дружеских отношений. По тем или иным причинам,

у них нет родителей и близких, и они редко чувствуют простую человеческую поддержку. Дети, конечно, дружат между собой. Но мы же все понимаем, насколько значима для каждого ребенка дружба со старшими, с теми, на кого можно равняться. Конечно, у подопечных есть воспитатели, педагоги и само руководство социальных учреждений. С ними у детей также складываются определенные человеческие отношения. Но все эти сотрудники, в общем-то, являются надзорным органом, так как воспитанники помещены в детский дом или интернат под надзор в соответствии с законодательством.

Понятно, что во время наших поездок к детям мы не можем дать им серьезное образование, заменив учебу в школе, или усыновить, став их родителями. Разница в возрасте у нас 15-20 лет, большая часть волонтеров еще достаточно молодые ребята, поэтому в наших силах оказать посильную поддержку детям в их трудный период жизни. Мы просто дружим, общаемся, пытаемся донести до них что-то полезное, например, через какой-то увлекательный мастер-класс. Для нас особенно важно, чтобы между подопечными и волонтерами возникали не только дружеские отношения, но и происходило какое-то действие.

Я полностью убежден, что мы, как волонтерская организация, не можем в один момент изменить систему и ликвидировать сиротские учреждения. Миссия «Клуба волонтеров» — поддерживать детей-сирот, которые волею судьбы уже оказались в сложной жизненной ситуации. Мы пытаемся поддержать детей своей дружбой, собственными знаниями и умениями, делаем это на простом понятном человеческом уровне. Или, по-научному говоря, на коммуникативно-ценностном уровне.

Важно также упомянуть, что Клуб волонтеров — не благотворительный фонд, у нас нет активного сбора

пожертвований и спонсоров, нет бюджета и сотрудников, даже педагогов. Соответственно, мы не имеем возможности в ежедневном режиме заниматься с воспитанниками социальной адаптацией или профориентацией. Это другая ниша помощи, требующая основного бюджета и финансирования.

Клуб волонтеров не выполняет функции органов опеки и попечительства, у наших волонтеров нет ни специального образования, ни возможности заниматься устройством детей в семьи. Этим и другими социально важными делами занимается масса государственных и благотворительных организаций, это их специализация. Наша ниша — зона человеческой поддержки.

На протяжении многих лет, пока наши подопечные находятся в стенах детских домов и интернатов, мы общаемся и дружим с ними, пытаемся передать простейшие бытовые навыки. К примеру, детям важно знать о самых элементарных вещах: от завязывания шнурков на ботинках до правил дорожного движения. Или через мастер-классы мы стараемся знакомить детей с важными бытовыми навыками, будь то удаление кутикулы для старшеклассниц или столярное дело для мальчишек. Безусловно, определенную информацию до детей доносят в социальном учреждении, но мы точно знаем, что бытовых навыков никогда не бывает достаточно. Век живи — век учись. Был случай, когда в одном детском доме оказалось, что дети не умеют кататься на велосипеде, потому что рядом нет отца, старшего брата или взрослого товарища, которые могли бы научить этому простейшему, казалось бы, действию. В упомянутом случае через нашу организацию спонсор передал около 100 детских велосипедов, но они долго стояли без дела — дети обходили их стороной, пока не научили волонтеры.

При этом, надо понимать, что волонтер сегодня есть, завтра его нет, год поездил и перестал. Поэтому нам, как организации, очень важно продолжать свою системную работу, и на место ушедшего волонтера срочно вводить нового.

Кстати, замечу, что волонтерство нужно и самому волонтеру, для него крайне значимо быть полезным и востребованным. Ведь именно за этим он и пришел. Получается, и это очень важно, что волонтерство в нашем случае — это когда сходятся две стороны, каждая из которых имеет свою цель: у одних есть потребность общаться, дружить, узнавать что-то новое и учиться новому, а у других есть желание помочь, стать полезным и чем-то поделиться. Поездка волонтеров в детский дом — это, по сути, точка соприкосновения двух миров — детского и взрослого.

### Какая бывает мотивация?

Я многократно спрашивал у наших ребят, как они попали в Клуб волонтеров. Чаще всего мне говорили, что, мол, «однажды задумался, что хочу помочь, и решил, что наверняка есть такой клуб или сообщество, в котором можно было бы начать «волонтерить», набрал в поисковике слово «клуб волонтеров» и так попал на ваш сайт». Это означает, что человек сделал личное усилие. Его не привел друг, ему не навязали социальную рекламу, не подтолкнули к действию, он сам сделал первый шаг, и при этом абсолютно осознанно. Кстати, я всегда очень гордился этим, так как мы приложили огромные усилия, чтобы наш волонтерский сайт достиг первого места в поисковой выдаче. Большая часть волонтеров к нам приходит именно через интернет и по собственному осознанному решению. Это особые люди.

Мой опыт говорит, что среди волонтерских мотиваций самая популярная — это желание помочь. Многих приводит желание быть полезным и востребованным. Первое, что скажет любой волонтер-новичок, что он пришел помочь, второе, что он пришел помочь и себе в том числе, так как ощущает внутри себя огромное желание чем-то поделиться. Большой процент волонтеров — это люди, которые еще не имеют своих собственных детей, порою еще нет даже спутника жизни, поэтому у людей есть свободное время, которое можно уделить тому, кому в этот момент нужна поддержка. Волонтеры в такой момент пытаются реализовать свой внутренний потенциал доброты, стремятся стать полезными и, при этом, обрести какую-то дополнительную ответственность. Помимо этого, сегодня хороший тон — соответствовать каким-то общепринятым и социально значимым веяниям, поэтому в Клуб волонтеров приходят друзья, друзья друзей и знакомые.

Некоторых в благотворительность приводит простой интерес: дома престарелых, больницы, детские дома — это что-то такое стороннее и непонятное. На подсознательном уровне людям интересно узнать, что это и как это функционирует, но это совсем небольшой процент волонтеров. Ребята достаточно быстро втягиваются в работу, и мотивация «хочу помочь» выходит на первый план.

Среди мотиваций есть и такие, с которыми мы не готовы работать. Например, когда человек пришел к нам рьяно спасать мир. Вот так, сходу, даже не разобравшись в каких-то общих вопросах, не говоря о деталях.

Безусловно, немало усилий приходится прикладывать лидерам организаций и руководителям волонтерских групп, чтобы постоянно мотивировать ребят и не позволять им эмоционально выгорать. Заниматься системной благотворительностью не так

легко, как кажется на первый взгляд. Волонтеры все здоровые и адекватные, но когда они приезжают в детский дом и видят, каково там детям проводить свое единственное детство в жизни, то увиденное их очень печалит. Выдержать это непросто, но нужно вопреки всему продолжать быть позитивным и проводить свою работу. Нередко у волонтеров, особенно новичков, после возвращения из детского дома возникает некая внутренняя растерянность. Поэтому мы стремимся работать с такими волонтерами, пытаемся осознанно и взвешенно объяснить им, что мы должны продолжать поддерживать наших подопечных и верить в лучшее будущее.

### Почему важно быть в системе?

Я уверен, что именно волонтеры — сами, друг на друга — должны оказывать наибольшее влияние на активность в занятии благотворительностью. Если все будут на одной волне, то эффективность от нашей работы будет заметно выше. Мы должны вместе ставить цели, привлекать и объединять других людей вокруг этих целей.

У нас есть управляющая команда — группа активных волонтеров, которые мотивированы тем, чтобы Клуб волонтеров функционировал завтра так же, как сегодня. Для нас очень важно, чтобы в мотив волонтеров была встроена тема поддержки нашей организации. Все сообщество, весь многолетний труд, наше «колесо» крутится только благодаря ежедневным усилиям каждого из нас. Не останавливаться — это наше общее негласное правило.

Меня часто спрашивают — а что движет Клубом волонтеров? Я всегда говорю: пример другого. В свое

время, я несколько лет подряд очень активно волонтерил, ездил в детские дома и интернаты, практически каждые выходные был с детьми, и невольно собственным примером показывал остальным, как искренне стремлюсь поддержать их. И сегодня с не меньшим энтузиазмом разговариваю с новичками, пытаюсь заразить их нашим делом и приобщить к верчению волонтерского колеса. На мой взгляд, единственный двигатель Клуба волонтеров, который мы когда-то заложили — «делай как я», «давай делать вместе».

Каждый наш волонтер встроен в нашу организацию, у него есть несколько вариантов, как он может помочь сообществу, то есть, поддержать не только наших подопечных, но и помочь развитию Клуба волонтеров. Но прежде нужно пройти определенный путь, пожить в сообществе, понять, как все устроено. Это важно, так как именно в этом кроется мотивация, о которой я уже говорил. Когда человек сопричастен к такому большому делу, и он видит, как все сложно работает, видит, какие усилия прикладывают такие же люди, как и он, как они мобилизуются и координируются ради общего дела, он больше не может стоять в стороне. Со временем у волонтера появляется ощущение, что он — полноценная часть сообщества. У него включается ответственность не только за подопечных, но и за общество в целом.

### Как звучит основной принцип волонтера?

Главный принцип Клуба волонтеров — не навредить. Не навредить детям, не навредить волонтерам. Отсюда, наши критерии отбора: насколько новобранцы здоровы, адекватны, позитивны и неопасны для детей и для нашего сообщества. Волонтер всегда отвечает

за свои поступки и действия. При детях мы не курим. Категорически запрещен алкоголь. Самое главное для нас — быть полезными для детей.

В нашей системе сразу проявляются те, кто не готов быть ведомым. А ведомым надо быть. Никто заставлять тебя не будет, жизнь в сообществе вынуждает волонтера становиться активным, иначе нам будет не по пути. Также для нас очень важно, насколько человек порядочен, можно ли ему что-то доверить. У нас некоммерческая организация, мы все делаем сами, поэтому участие каждого важно и значимо. Если какая-то задача поставлена, например, привезти со склада коробку карандашей, необходимую для творческого мастер-класса, а волонтер безответственно отнесся к этому заданию, то в итоге мы можем расстаться с ним. К таким вещам относимся очень серьезно, так как работаем непосредственно с детьми. В нашем деле важно иметь рядом надежное волонтерское плечо и доверять друг другу.

Чтобы такое большое сообщество работало правильно и эффективно, нам необходима довольно жесткая дисциплина. Отношения с руководством социальных учреждений мы выстраиваем годами, а ошибки в нашей работе могут привести к необратимым последствиям. Поэтому мы разработали внутренние правила, свод принципов, по которым мы живем. Возможно, это сильно ограничивает свободу волонтеров, но такая цена работы с детьми, рисковать мы не можем. Фактически любой шаг, который выходит за рамки наших правил, волонтер вынужден согласовывать с управляющей командой Клуба волонтеров.

Детские дома и интернаты, которые мы посещаем на протяжении нескольких лет, находятся достаточно далеко, и до них еще нужно добраться на собственных машинах. Движение в колонне, распорядок дня, рас-

писание мастер-классов, перечень рабочего реквизита: все четко регламентировано. К тому же, постоянно присутствует контроль. Наши волонтеры принципиально не позволят человеку быть балластом в команде. Если мы видим, что волонтер бесхозно шатается по детскому дому и не участвует в мастер-классах, такой волонтер больше не попадет с нами в поездку. Если кто-то из волонтеров приезжает недостаточно подготовленным, к нему применяются дисциплинарные замечания. Существует целое дисциплинарное положение, которое регламентирует, как действовать в том или ином случае. При этом, конечно, мы стараемся быть объективными. Очень важно волонтеру выстроить отношения с кураторами, потому что именно они в поездках являются самым ответственным лицом.

За время нашей деятельности разработаны и внедрены сотни мастер-классов. В год мы проводим более двух тысяч занятий с детьми. Мы знаем, какие мастер-классы эффективны, какие нет. При выборе мастер-классов, мы отдаем предпочтение тем, которые способствуют развитию мышления и внимания, находчивости, развитию творческих и физических способностей. Со временем сформировалось понимание о тех мастер-классах, которые необходимы в детских домах. Но мы всегда открыты для новых идей и предложений. На нашем сайте существует не только раздел с подробным описанием готовых мастер-классов, но и специальный раздел, где волонтеры могут предложить свои наработки. В этом разделе мы вместе рассуждаем, насколько мастер-класс будет интересен и значим для детей. Безусловно, у нас можно получить как критику, так и поддержку. Из предложенных новых идей примерно половина обычно приживается. Лучшие мастер-классы мы стараемся тиражировать при работе во всех двадцати пяти социальных

учреждениях, которые поддерживает Клуб волонтеров. До тиражирования лучших идей мы проводим учебные мастер-классы для самих волонтеров, где все желающие могут учиться или делиться опытом.

### Как стать волонтером?

Мы стараемся делать так, чтобы люди осознанно, по велению сердца приходили к нам в Клуб. Это должен быть их выбор и желание. Но мы, как организация, несем ответственность за тех людей, которые приедут с нами в детский дом или интернат. Поэтому с каждым новичком, который желает к нам присоединиться, у нас проходит предварительная встреча. Существуют некоторые возрастные ограничения для наших потенциальных волонтеров, связанные, в первую очередь, с тем, что молодого человека ребенок быстрее воспримет как друга, нежели человека в зрелом возрасте.

Перед тем, как человек сможет присоединиться к нашему сообществу и совершить свою первую волонтерскую поездку, ему необходимо посетить День открытых дверей, который проходит у нас регулярно раз в две недели. Такие дни проводят наши опытные волонтеры. На Дне открытых дверей новички знакомятся с презентацией о Клубе, узнают, как он появился, как у нас все устроено и организовано, как проходят поездки к детям, какие у нас правила, что мы делаем и как помогаем. Даже если человек, ознакомившись с презентацией, решит для себя, что он еще не готов заниматься волонтерской деятельностью, то, по крайней мере, он будет знать, в чем заключается отличие детского дома от школы-интерната.

Проведение Дней открытых дверей — один из важнейших блоков организационной структуры Клуба во-

лонтеров. Именно после посещения новичками Дня открытых дверей у них складывается общее впечатление об организации. Они слушают, задают вопросы, решают для себя, готовы ли они посвятить часть своей жизни волонтерской деятельности. Поэтому у нас существует целая команда волонтеров, которая работает над проведением Дней открытых дверей. Ребята встречают новичков на входе, рассылают приглашения, обрабатывают анкеты, ведут и показывают презентацию. Для нас также очень важно иметь первый визуальный контакт с новичками. Мы видим людей, которые к нам пришли, и можем на первом этапе отсеять тех, кто явно нам не подходит: по поведению или возрасту человека, например.

Наша основная коммуникация друг с другом происходит через сайт и форум Клуба волонтеров ([club-volontеров.ru](http://club-volontеров.ru)). На сайте представлена вся основная информация о нашей деятельности, видны все финансовые отчеты, свежие новости. Любой новичок через сайт получает информацию, как попасть на День открытых дверей. Он заполняет анкету и присылает фотографию для аватарки. На форуме волонтеры общаются между собой, обсуждают подготовки к поездкам и Клубным мероприятиям, обсуждают рабочие вопросы и решают организационные моменты.

Изучив сайт, новичок понимает, что Клуб волонтеров ведет огромную системную работу по управлению волонтерским сообществом. Клуб имеет свою управляющую команду, состоящую из обычных людей, таких же волонтеров, каким хочет стать он сам. Именно поэтому, обязательным условием является то, что каждый волонтер должен быть зарегистрирован на сайте, в разделе форума, иметь свой особенный опознавательный «ник» и иметь аватарку с фотографией своего лица. Это помогает волонтерам понять, что мы —



единая команда, одно целое, и все мы идем к одной цели — поддержать детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Сила Клуба волонтеров — в его духе единства!

Заполнение анкеты на вступление в Клуб, посещение Дня открытых дверей, ожидание первой поездки к детям — все это своего рода проверка мотивации потенциального волонтера. Насколько человек готов преодолеть первые трудности, потратить на это время, осуществить первую поездку, и в дальнейшем влиться в жизнь Клуба — решать ему. Мы, со своей стороны, прикладываем немало усилий по привлечению новичков. Но тысячами брать волонтеров и работать с ними мы тоже не можем.

### **Как становятся полноценным членом Клуба волонтеров?**

После прохождения всех регистрационных и ознакомительных процедур новичок может записаться на первую волонтерскую поездку. Запись производится через форум сайта, где существует раздел «Благотворительные поездки». Там указаны все текущие поездки недели (поездки к детям проходят каждые выходные дни на протяжении всего учебного года), а также выложено расписание поездок на три месяца вперед.

Новичок, который первый раз едет в поездку, может испытывать разные чувства: радость, счастье, страх, волнение. Очень важно поддержать его, показать, что мир волонтеров — сплоченная команда, уверенные в себе ребята, готовые прийти на помощь днем и ночью. Показать ему, что дети в интернате — такие же обычные дети, которые любят смеяться, играть и кушать сладости. Во время первой поездки новичок

знакомится с миром волонтеров и миром детей, и решает для себя, подходят они для него или нет. Около 30% новичков уходят после своей первой поездки, но 70% остаются и вливаются в жизнь Клуба.

У некоторых людей после первой поездки открываются глаза на многие вещи. Они видят то, что раньше было им недоступно. Кто-то видит плохое, кто-то — хорошее, но наша задача заключается не в том, чтобы возить людей в интернаты на экскурсию. Мы, прежде всего, стремимся дать детям то, чего им в интернате не хватает: общение, дружбу и внимание.

Если новичок отлично проявил себя в поездке, нашел контакт с детьми и волонтерами, то мы с радостью принимаем его в члены Клуба и даем статус волонтера. Он становится полноценным членом волонтерской команды Клуба и имеет право участвовать в жизни организации.

### **Кто такие кураторы, и зачем они нужны?**

Любой волонтер, активно проявивший себя в Клубе, может стать куратором учреждения и, тем самым, войти в состав Управляющей команды Клуба волонтеров. А это уже совсем другие обязанности и совсем другая ответственность.

Клуб волонтеров — это уникальное место, где человек может раскрыть и реализовать свой жизненный потенциал. Клуб волонтеров дает возможность повысить свои лидерские качества, организаторские и ораторские способности. Мы ведем постоянную работу с волонтерами, выявляем наиболее способных и успешных ребят, обладающих качествами человека, который сможет повести за собой команду. Поэтому отбор кураторов проводится очень тщательно.

С каждым ведется собеседование, подготовка проводится несколько месяцев, так как мы понимаем, какой огромный функционал на него ляжет, и какова его роль в жизни Клуба и организации в целом.

### Что делает куратор?

Во-первых, куратор — это, прежде всего, лидер! Лидер своей волонтерской команды, с которой он едет в поездку к детям. А, во-вторых, психолог. Это человек, который должен: организовать команду волонтеров, подготовить программу дня, согласовать все организационные вопросы с администрацией учреждения, просчитать материальные стороны поездки, постоянно работать со списком актуальных нужд учреждения, работать с новичками, улаживать различные спорные и конфликтные ситуации с волонтерами, работать со спонсорами и уметь многое другое. Это человек, который должен быть примером для других волонтеров, именно на него должны равняться ребята и перенимать волонтерский опыт. Вот таких уникальных людей Клуб волонтеров имеет в своем активе!

Во время поездки к детям куратор является главным лицом, отвечающим как за поездку в целом, так и за безопасность детей и волонтеров. Вся поездка проходит под четким руководством куратора, и все волонтеры обязаны слушать и выполнять его распоряжения. К вопросу дисциплины мы подходим жестко, так как понимаем, что едем в закрытое учреждение к детям. Риски очень велики в случае неблагоприятной ситуации. К тому же, если у нас не будет четкой организации волонтерского приезда, и каждый волонтер будет сам по себе перемещаться по террито-

рии детского дома, то пользы такая поездка не принесет никому.

Все организационные вопросы в детском учреждении решает только куратор. Он является связующим звеном между волонтерами, детьми и администрацией. Именно от него зависит успех поездки. Зачастую у куратора практически нет времени и возможности провести мастер-класс или пообщаться с детьми во время поездки, т.к. он все время занят организационными вопросами. Очень непросто провести программу дня с 20 волонтерами на 100 детей.

Одна из важнейших задач, которую необходимо решать куратору практически каждый день — это сохранение хороших отношений с администрацией учреждений. Ведь эти отношения выстраивались годами, мы имеем очень хорошую репутацию в поддерживаемых нами учреждениях. Нас знают, нам доверяют, и мы должны делать все возможное, чтобы сохранить это доверие. Роль куратора здесь невероятно велика. Именно он ведет все переговоры с администрацией, согласовывает даты поездок, программу дня, обсуждает выезды детей на организованные нами мероприятия, решает вопросы с нуждами и т.д. И во многом от их диалога зависит судьба Клуба.

Помимо организации волонтерских поездок, куратор активно участвует в административной деятельности Клуба. После каждой поездки куратор обязательно пишет отчет, обозначает наиболее яркие моменты поездки или выносит на всеобщее обсуждение проблемную ситуацию. Следит за поступающей на склад гуманитарной помощью, участвует в общих собраниях, голосованиях. Кураторы — это лицо и марка Клуба. Очень важно, чтобы они всегда были на высоте.

## Как организованы волонтерские поездки?

Всего мы поддерживаем около 30 различных детских учреждений. Каждое из них имеет свои особенности и специфику. В одном учреждении дети имеют коррекцию, в другом нет, в одном интернате живут дети с глубокой умственной отсталостью, в другом — взрослые люди, не способные читать и писать. Следовательно, в каждый интернат волонтеры готовят свою программу, подходящую под специфику развития детей.

Все поездки происходят по выходным или праздничным дням. В каждый поддерживаемый нами детский дом или интернат с периодичностью примерно раз в месяц приезжает волонтерская группа, возглавляемая куратором. Каждую неделю наши волонтеры совершают 4-6 поездок к детям. Более сотни волонтеров еженедельно посвящают часть своей жизни благому делу. Один из важнейших принципов, которого мы всегда придерживаемся, заключается в том, что мы приезжаем ко всем детям, находящимся в интернате в день приезда волонтеров. Мы не выделяем детей по возрасту, по уровню развития, статусу или еще как-то. Мы понимаем, что раз ребенок оказался в детском доме или интернате, то, значит, он уже попал в беду, и ему нужна поддержка. Мы следим за соотношением количества волонтеров и детей в детском доме или интернате, чтобы мы могли охватить всех детей, проживающих там. В среднем каждый волонтер посещает детский дом или интернат раз в месяц.

Каждое учреждение имеет свой «костяк» опытных волонтеров, около 10 человек. Это ребята, которые минимум один год посещают данный интернат или детский дом. Именно на них рассчитывает куратор, составляя программу дня и готовясь к поездке.

Каждый вторник в 12.00 на форуме Клуба открывается запись в волонтерские поездки. Указываются названия учреждений, в которые в ближайшие выходные дни будут совершены поездки. Указывается программа дня, ответственный за все человек и лимит волонтеров, которые могут принять участие в поездках. «Костяк» волонтеров автоматически попадает в запись, так как именно они проводят все мастер-классы и осуществляют всю программу поездки. Остальные волонтеры и новички могут записаться в поездку по желанию. Очень важно, чтобы волонтер, записавшийся в поездку, подключился к подготовке к ней и взял на себя какую-либо функцию: помощь в мастер-классе, закупка реквизита, помощь с авто и т.д. Для продуктивной поездки куратору очень важно иметь в команде активных волонтеров, а не балласт.

Новички, записавшись в свою первую поездку, участия в подготовке к поездке не принимают — едут ознакомительно. Но в дальнейшем, после принятия новичков в волонтеры, куратор рассчитывает на их помощь и поручает им различные задания.

## Из каких этапов состоит путь волонтера?

Важная задача волонтера на первом этапе — определиться, сколько ответственности и обязательств он в силах понести. То есть определить стабильный и регулярный график своего участия в деятельности Клуба, чтобы на него (волонтера) можно было рассчитывать и поручать ему определенные задания. По мере вовлеченности волонтера в жизнь и деятельность Клуба уровень его ответственности возрастает. Ему поручают быть ответственным за мастер-класс, Клубное мероприятие, акцию, ярмарку. Если волонтер везде

справляется отлично, у него есть все шансы войти в состав Управляющей команды и стать куратором.

В Клубе развита система «карьерного роста». Каждый пришедший в Клуб новичок начинает свой путь волонтера. У кого-то он длинный, у кого-то короткий. Но ясно одно: для того, чтобы волонтеру доверили проведение мастер-класса в поездке или организацию Клубной акции или мероприятия, он должен себя активно проявить и положительно зарекомендовать, а также иметь определенный волонтерский опыт, полученный в Клубе. Таким образом, «карьерный рост» волонтера происходит естественным образом, зависящим от него на 100%.

Со временем опыт волонтера растет, его постепенно привлекают к внутренним административным задачам Клуба. Здесь многое зависит и от желания самого волонтера, и от его знаний по роду профессии. Волонтеры-юристы помогают Клубу в юридических вопросах, дизайнеры — в разработке афиш и листовок, лингвисты и копирайтеры пишут новости на сайте. Есть ребята, которые работают с фотоальбомами Клуба, интервьюируют, занимаются тимбилдингом, складами и т. д. Здесь очень важно поддерживать ребят, мотивировать их. Главное — давать им понять, чтобы они своим примером привлекали к выполнению этих функций и других, более «молодых» волонтеров.

Все поездки к детям осуществляются на личных автомобилях волонтеров. Эти ребята изначально берут себе повышенную долю ответственности. Они везут команду волонтеров за 200-300 км от Москвы. Жизнь волонтеров в какой-то степени находится в их руках. К тому же, движение во время поездки происходит в виде автоколонны, что также требует необходимого навыка и знаний.

Волонтеры выполняют колоссальное количество задач: начиная от встречи новичков на Дне открытых дверей и заканчивая принятием важнейших решений в деятельности Клуба. Но независимо от того, до какой должности дослужится волонтер, он все равно начинает свой волонтерский путь с новичка.

### Как стать куратором?

Пройдя тщательный отбор и собеседование, волонтер назначается куратором. Это большой шаг в жизни волонтера. Многие волонтеры, назначенные кураторами, на первых порах очень сильно переживают. Задают много вопросов более опытным кураторам, учатся, стараются. У нас хорошо развита преемственность поколений, кураторы помогают друг другу советом и делом и, тем самым, мы поддерживаем наш внутренний командный дух.

Одной из основных задач куратора является организация поездки таким образом, чтобы каждый волонтер был на своем месте, на своем мастер-классе, и мог уделить внимание 5-7 детям. Ведь количество приезжающих волонтеров всегда меньше, чем детей в детском доме. Очень важно уделить внимание каждому ребенку. У нас есть такие учреждения, где есть лежачие дети. В таком случае волонтеры ходят по комнатам и занимаются с детьми.

Если куратор планирует уходить, то на поиск его замены может уйти до полугода. Конечно, желательно подобрать волонтера на замену из «костяка» курируемого куратором учреждения, так как он знает особенности именно этого интерната или детского дома. Но иногда куратором назначается волонтер, который один-два раза был именно в этом интернате

или детском доме, но, при этом имеет все необходимые личностные качества, чтобы стать куратором.

Быть куратором непросто. Ведь в среднем куратор в два раза больше посвящает своего личного времени волонтерской деятельности, чем обычный волонтер. Но, тем не менее, если наш волонтер проходит путь куратора, то он получает бесценные знания и опыт, которые ему еще не раз пригодятся на протяжении всей его жизни.

## В ОБЛАСТИ ВОЛОНТЕРСТВА УСПЕХИ В БИЗНЕСЕ НИЧЕГО НЕ ЗНАЧАТ.

*Илья Екушевский — экс-руководитель «Клуба волонтеров»*

Сейчас и в России, и в других странах многие компании несут серьезную социальную ответственность. Разумеется, это не коммерческая часть их бизнеса. Они занимаются этим, отдавая дань общим современным тенденциям, по доброте душевной их руководства или сотрудников. Подстегнуть к корпоративному волонтерству может и конкуренция, при которой в выигрыше те, кто развивают какие-то эффективные социальные инициативы.

Когда компания имеет ресурс в виде сотрудников, и заинтересована в той или иной социальной теме, она может вовлечь туда этот ресурс. То есть это не тот случай, когда сторонняя волонтерская организация задействует сотрудников компании в какой-то благотворительной акции, а когда сама компания заинтересована в том, чтобы внутри себя разработать ту или иную социальную инициативу, где участниками будут именно ее сотрудники.

### Кто имеет преимущество?

Корпоративное волонтерство, во многом, способствует лояльности сотрудников к компании. Если кто-то из сотрудников — волонтер на стороне,

то есть участвует в деятельности, например, какого-то благотворительного фонда — это одно. Но, наверняка, в своей компании делать добрые дела гораздо приятнее, во-первых, потому что здесь знакомые люди, во-вторых, есть дополнительные ресурсы. Волонтерство внутри компании способствует дружбе, сотрудники лучше узнают друг друга, знакомятся с коллегами из других отделов, в том числе сближаются с руководством.

Корпоративное волонтерство в том числе — это возможность компании показать сотрудникам свою социальную ответственность, социальный ориентир. В результате возможны какие-то плюсы в виде взаимодействия внутри коллектива, выработки командного духа. Мне кажется, здесь обе стороны имеют преимущества.

### Сколько стоит корпоративное волонтерство?

Программы корпоративного волонтерства требуют, как минимум, какой-то реквизит, чье-то время, может быть, и средства. В развитых компаниях затраты на социальные программы могут достигать до десятков миллионов рублей. Начинается все порой с малого, потом приходят к тому, что надо развивать инициативы во всех филиалах, централизованно. Нередко может быть создана штатная единица или даже несколько специалистов, которые занимаются развитием корпоративного волонтерства внутри компании.

Для компании при всех преимуществах есть и минусы, в том числе и для самих сотрудников, ведь корпоративное волонтерство — это неурочное время, а значит, дополнительная нагрузка. Нужно всегда стремиться находить баланс.

### Корпоративное и осознанное волонтерство — как?

Самый главный вопрос в том, насколько компания подготовлена к началу волонтерских программ. Если у компании нет опыта, то вне зависимости от ее уровня и бизнес-успехов, у нее в волонтерском деле может вообще ничего не получиться. Гипотеза о том, что волонтерство внутри компании должно быть каким-то образом устроено и эффективно работать, должна быть хорошо проработана и подтверждена. И только тогда усилия станут эффективными. Большинство компаний в этом вопросе на первоначальном этапе совершают ошибки, так как изначально серьезно не исследуют эту тему. Понятно, что со временем это, конечно, изменится, выработаются какие-то методики, появятся лучшие практики, но сейчас далеко не все работают эффективно.

У «Клуба волонтеров» был опыт сотрудничества с компаниями. Мы — чисто волонтерская самостоятельная некоммерческая организация, но в какой-то момент решили попробовать взаимодействовать с компаниями, организовать благотворительные инициативы совместно с их сотрудниками. В итоге на практике получилась нестыковка. В нашей организации волонтеры отдаются своему делу на 100% и подходят к нему со всей серьезностью, но корпоративные волонтеры рассматривали волонтерство, скорее, как интересное времяпрепровождение, то есть не ощущали всей меры ответственности. Со стороны компании начинающий волонтер не совсем понимал предмет. По сути, все сводилось к тому, что компания предлагала: «Присоединяйтесь!» — и многие сотрудники откликались, но в итоге наша практика так и не стала эффективной. Совместные благотворительные акции с компаниями

в «Клубе волонтеров» не проходили должным образом, и мы решили их приостановить, отчасти, возможно, из-за того, что мы сами что-то не доработали со своей стороны. В любом случае, мы уяснили, что это два совершенно разных мира — осознанное волонтерство и корпоративное. Сотрудникам компаний сходу сложно понять, что волонтерство — это серьёзный процесс, что здесь есть конкретная методика, существуют важнейшие принципы: «Не навреди», «Будь эффективным» и т. д.

В общем, у нас этот опыт не прижился, и в итоге мы поняли, что совмещать осознанное волонтерство с корпоративным нам тяжело. Также стало ясно, что если включать сотрудников в работу сторонних волонтерских организаций, то, во-первых, это не будет ответом на определенные ожидания компаний, во-вторых, у каждой сторонней организации есть свой «устав», и там с каждого волонтера спрашивают очень серьезно, независимо откуда он пришел. То есть корпоративные волонтеры в сторонних волонтерских организациях не задерживаются.

Если же взять устав нашего «Клуба волонтеров», то волонтеры понимают, что все строится на них самих. То есть, если они не шевелятся, то и организация не шевелится. Поэтому мы с первых дней эту мысль доносим. И очень важно, что, в нашем случае, человек сам захотел кому-то помочь, нашел наше волонтерское движение и начал с ним волонтерить. Это был его осознанный ответственный шаг. Это не рассылка по электронной почте или еще что-то, что не всегда мотивирует правильным образом.

Все-таки, идеальный волонтер — это человек, который принял для себя осознанное решение помогать всерьез и надолго.

## **Что не нужно делать при посещении детских домов?**

Волонтерам прежде всего надо понимать, что у ребёнка в детском доме или школе-интернате особое психологическое состояние. Чтобы работать с ним или даже просто приехать к нему в гости, нужно четко понимать свои цели и задачи в детском доме, иметь определенное понимание, как себя вести и как стать полезным. Естественно, в нашей организации это понимание складывалось годами. Волонтеров мы прежде всего обучаем, какое-то время они посвящают изучению нашего прошлого опыта. Есть кураторы, которые следят, чтобы во время поездок к детям все шло в соответствии с правилами и было максимально полезно для детей. Мы заботимся и о волонтерах.

Подготовка волонтера до начала его деятельности, правильный ввод в предмет — важнейший этап. Неподготовленные волонтеры могут навредить, потому что они просто могут не понимать какие-то важные моменты. К примеру, в «Клубе волонтеров» есть такой принцип, как дистанция в отношениях с ребенком. Ее нельзя нарушать. В этом вопросе легко навредить: приблизиться, подружиться, что-то пообещать, а в следующий раз не вернуться, как-то «расшатать» ребенка в психологическом плане. И здесь, конечно, могут появиться проблемы. Здесь надо понимать, что детский дом — это особый мир, со своим стилем и графиком жизни, есть вещи, которые можно делать, и которые нельзя. И, прежде чем начать помогать, нужно хорошо понимать: как функционирует учреждение, какую функцию несут воспитатели и администрация, какие там распорядки, правила, как правильно и эффективно поддержать детей в трудной жизненной ситуации, чтобы не навредить.

## Что наиболее важно при поездках в детские дома?

Большинство благотворительных организаций в нашей стране старается помочь детям на этапе их пребывания в социальном учреждении. Они помогают в приобретении каких-то важных жизненных навыков, оказывают поддержку при социализации и первых шагах детей во взрослой жизни. Это достаточно серьезные и сложные процессы. Благотворительные организации финансируют различные образовательные программы, устраивают детям дополнительные занятия, в том числе дистанционно, пытаются повысить уровень квалификации педагогов в учреждении. Это действительно важно и нужно. И волонтер в этом сильно не поможет. Но он полезен в другом.

Жизнь в детском доме — это сложная штука. Режимный объект с высокими стенами, где ребенок самостоятельно не может никуда выйти. На обед он ходит по расписанию, ложится спать по расписанию и т. д. Государство дает кров, питание, образование, лечение, присмотр. При этом часто забывают, что есть такая важная часть жизни, как дружба и общение. Ребенку важно видеть перед глазами пример взрослого человека, на которого он стремился бы быть похожим. Наша организация именно на этом и специализируется. Наши творческие мастер-классы для детей — это некая форма общения, которую мы используем для взаимодействия с ребенком. Приехать в детский дом, посадить ребенка на колени и разговаривать с ним, гладить его по голове — это не наш формат работы. Наши встречи с увлекательными элементами призваны посвятить в ребенка зернышко добра. Мы как бы говорим: мы приехали к тебе за сотни километров не просто поразвлекать, повеселить, а стать для тебя другом. Со вре-

менем у волонтеров и детей складываются дружеские отношения. Мы приезжаем достаточно часто. Дети приобретают знание о людях, в общении со взрослыми почерпывают нечто важное для себя, что позволяет взглянуть на мир совершенно по-другому.

## В чем состоят риски для волонтеров?

Если волонтеры неправильно встроятся в этот процесс, то несоответствие ожидания и того, что они увидят в детском доме, может раз и навсегда перекрыть их порыв. Возможно, что первый неправильный шаг в этой сфере перечеркнет в дальнейшей жизни вообще все попытки реализовать себя в социальной теме. Поэтому, надо очень грамотно и аккуратно вводить новичков в эту сферу, подготавливать их самым тщательным образом.

Но главный риск — понимание своей неэффективности и разочарование. Профессионал — тот, кто делает свое дело эффективно. Нельзя сходу стать опытным волонтером, нужен правильный процесс подготовки и адаптации. Обучение и поддержка волонтера на каждом его шагу — это главное отличие волонтерских организаций от благотворительных инициатив в компаниях.

## С чего можно начать?

В стране есть масса волонтерских организаций, опыт которых можно исследовать. Поэтому первый шаг — собрать максимум информации. Второй — определить свои ресурсы и возможности. Третий — понять спрос на волонтерство внутри компании.



Идеально направлять усилия корпоративных волонтеров туда, где они действительно сильны. Например, это *pro bono*\* волонтерство. То есть волонтерство, когда можно помочь своими профессиональными навыками. К примеру, есть рекрутинговая компания. Не заставлять же ее красить заборы! Сотрудники этой компании могут оказать профессиональную помощь в своей области и организовать мероприятия по профориентации для детей, или научить старшеклассников готовить грамотное резюме, проходить собеседование.

Мне очень импонируют компании, которые в качестве корпоративного волонтерства выбирают разовые мероприятия, которые проводятся ежегодно или раз в квартал. Тогда усилия больше сфокусированы. Я знаю несколько хороших примеров, когда компании исключительно своими усилиями проводят интереснейшие и в то же время серьезные мероприятия. Например, творческий фестиваль, спортивные соревнования. В этом случае может сформироваться команда актива внутри компании, которая берется за организацию этого процесса, а через них подтягиваются другие люди. Здесь большой плюс в том, что компания стремится провести мероприятие самым лучшим образом. Срабатывает репутация, определенные амбиции.

\* «*Pro bono*» (от лат. *Pro bono publico* — ради общественного блага) — это бесплатное оказание профессиональной помощи благотворительным, общественным и иным некоммерческим организациям, а также частным лицам, которые не могут подобную помощь оплатить.

## О ПРОЕКТЕ ПО СОЦИАЛИЗАЦИИ ДЕТЕЙ «ПОЛДЕНЬ»

*Елена Симанович — проектный менеджер в Проекте по социализации детей «Полдень».*

### С кем мы работаем

Наши подопечные — это, большей частью, обычные подростки, которые оказались в тяжелой жизненной ситуации. В первую очередь — воспитанники детских домов. Возраст от 12 до 17 лет.

Почему мы выбрали именно такую возрастную группу? Во-первых, потому что дети в таком возрасте уже способны получать не только какое-то развлечение от занятий, а логически осмыслять свои поступки. Они готовы к рефлексии. Во-вторых, к сожалению, реальность такова, что у подростков в детском доме все меньше и меньше шансов на усыновление. Поэтому именно этим детям важно помочь подготовиться к взрослой жизни.

У нас есть опыт работы с детьми с ограниченными возможностями здоровья. Как правило, это небольшая степень коррекции. Возможен 7-й, иногда 8-й вид коррекции. Есть опыт работы с плохо слышащими или плохо видящими, с ребятами-колясочниками. Но это скорее исключение, чем правило. Для этих ребят нашу программу приходится адаптировать. И мы не работаем с детьми с тяжелыми формами психических заболеваний.

В группу мы набираем по 10-15 человек. Мы стараемся, чтобы она была стабильная, и чтобы наши

занятия посещала по возможности одна и та же группа детей.

Занятия регулярные. Мы работаем в течение школьного года, с сентября по декабрь, и с января по май. На каждое занятие к нашим ребятам приезжают ведущие и группа волонтеров от двух до четырех человек. Сама программа трехгодичная, она рассчитана на шесть полугодий. В каждом полугодии проходит три игры на социализацию и три — по профориентации.

Занятия длятся 1,5-2 часа. Это вместе с подготовкой помещения и рефлексией. Обычно именно столько ребята выдерживают, чтобы сохранить интерес и не устать окончательно.

### Чем интересным мы занимаемся

Если говорить казенным языком, сотрудники и волонтеры проекта «Полдень» проводят занятия по социальной адаптации и профориентации детей. Мы с ребятами учимся тому, как общаться, выражать свои эмоции и свое мнение, как договариваться, понимать чужие ценности, находить общий язык.

Основное отличие от других программ — в методе. Мы специализируемся по сюжетно-ролевым играм. Их мы разрабатываем сами, отрабатываем с волонтерами и потом проводим в детских домах. Почему мы выбрали именно игры? Это — естественный для детей способ обучения и восприятия реальности. Первые социальные модели ребенок осваивает в игровом методе. Поэтому ребятам из детских домов в принципе этот метод интуитивно понятен и, что самое важное, еще и интересен. Если получается эмоционально вовлечь ребенка в нашу игру, то преподаваемое нами лучше запоминается и лучше усваивается.

В наших играх всегда есть и воспитательный элемент, и проблематизация, и рефлексия. Конечно же, мы ребятам не говорим: «Друзья, мы сейчас отрефлексируем наше замечательное занятие». Мы разговариваем на их языке: «Сегодня мы сыграем в космическую станцию. Кто из вас будет спасатель, кто из вас будет капитан, выходите сейчас, мы вам все расскажем и покажем». А в конце занятий мы говорим: «Хорошо, а сейчас давайте подумаем, что у нас сегодня получилось, что нет. Вот ты, Вася, стал капитаном, помогло это тебе?». Оказывается, что быть капитаном — это не только носить классную фуражку, но еще и нести ответственность за свою команду. «Или, вот ты, Коля, взял и сказал, что ничем и ни с кем делиться не будешь, мол, ты и один справишься. Как у тебя дела? Получилось или нет?»

В итоге у ребят за полтора-два часа игры получается не только свой эмоционально пережитый опыт, но еще и возможность вместе с нами этот опыт как-то проанализировать. И проанализировать не в смысле морализаторства «Дружить хорошо, надо делиться, надо не обижать девочек», а в том смысле, что дети совершили некие поступки и в ответ получили соответствующие реакции. То есть, ребенок может понять, хочет он так делать в будущем или нет.

И, конечно, ребят увлекают придуманные нами яркие захватывающие сюжеты. Мы стараемся выбрать те, которые детям понятны. Например, на тему популярных фильмов или компьютерных игр — то, что у всех на слуху. Как-то мы хотели сделать несколько игр по фильму «Матрица», который мы в своей юности очень любили. Но поняли, что двенадцатилетние подростки этот фильм не видели. И нам нужно выбирать что-то другое, новое, что понятно им. Кстати, дети неплохо принимают классические

сюжеты, приключенческие — средневековые, роботы, космос и так далее. Мы делали игры по «Безумному Максусу», по «Голодным играм». Одним словом, то, что детям сразу понятно и заставляет их эмоционально вовлечься.

Занятия по профориентации мы тоже проводим в виде сюжетно-ролевой игры. Начинали мы с классической модели: приводили какого-нибудь специалиста из представителей профессии, и он рассказывал ребятам о своей работе. Приходил пожарный, врач, приходила секретарь, рассказывала, как у нее длится день, сколько она получает, интересно ли это, как и где она этому училась. И мы поняли, что детям такие лекции неинтересны. Поэтому мы перешли к обучению не профессии, а навыкам, которые ребятам понадобятся в их дальнейшей профессиональной деятельности.

Мы прорабатываем, как написать резюме, как успешно проходить собеседование, что будет, если профессию за тебя выберут другие, как самому понять, что тебе нравится, как строить свой рабочий день, как понимать, какие нормы поведения приняты в трудовом коллективе, в который ты попал, как договариваться с коллегами между отделами. Мы делаем акцент на тех навыках, которые обязательно понадобятся детям в будущем, независимо от того, какую профессию они дальше выберут.

Так как занятия проходят так же, как сюжетно-ролевая игра, то ребята, например, составляют резюме для какого-нибудь рыцаря, проходят собеседование у магов, работают в магической башне, спасают космический корабль и при этом и вправду совершают тот или иной выбор, и приобретают определенный опыт. И все это разбирают потом. Например: «Вот вы сегодня на собеседование не узнавали детали, и поэтому ваше

магическое путешествие закончилось плохо, в болоте. Вы не достигли цели». И дальше разбираем: а в жизни как бы они поступили, пригодится ли им это? И очень часто наши беседы, рефлексии с ребятами приводят к обсуждению сегодняшнего дня, как они в школе могут поступить в похожих случаях и т. д.

### **Как мы готовимся к игре**

В нашем проекте есть команда разработчиков игр. Это очень профессиональные люди. Мы с другими сотрудниками и волонтерами получаем от разработчиков игру, отработываем ее и везем в детский дом.

Привозим костюмы, реквизит, сами готовим помещения. Это не очень много времени требует. Наша игра выглядит как папка с распечатанными материалами, которые заламинированы, нарезаны какие-нибудь карточки, задания, письма, телеграммы, инструкции. Очень хорошая игра — это папка и большая спортивная сумка с костюмами.

### **Что делают волонтеры?**

Каждую нашу игру можно уподобить мини-спектаклю, в котором прописано все — от того, как вы поздороваетесь с ребятами, и, заканчивая тем, как вы обсуждаете с ними полученный опыт. Инструкции есть для всех — как для ведущего, так и для каждого человека, который играет или организует игру.

Роль волонтера может быть очень простая, например, он сидит в «реакторе» и нажимает на кнопку, засекая время и следя, чтобы ребята ничего не перепутали. А может быть и сложная, требующая театральной

подготовки. Например, волонтер может играть роль слепой старушки, бездушного робота, говорящего механическим голосом, какого-нибудь злодея, супергероя и т. д. Для каждой такой роли есть подробная инструкция: что ты должен делать, какой у тебя характер, что ты должен сказать детям, как ты можешь им помочь на «рефлексии».

Волонтер смотрит за игрой, а потом участвует в «рефлексии» в конце занятия. Это очень важное дело. Дело в том, что наша игра объемная. Иногда она проходит в одной комнате, иногда в нескольких, иногда ребята бегают кругами. Проводящий игру не может уследить за всем, что происходит. А волонтер, который участвовал в игре с ребятами, мог видеть, как кто-то себя повел, как отреагировал, где он обиделся, где помог, что он сделал. Во время «рефлексии» волонтер всегда может сказать: «Ну подожди, Петя, я же видел, что ты помог Маше, и у тебя получилось». Или: «Вот, ребята, я сам был тем человеком, к которому вы приходили и просили о помощи. Как вы думаете, почему иногда я вам отказывал?». У волонтера есть тот опыт, который позволит ребятам справиться с заданием.

Волонтеры оказывают и организационную помощь: они помогают в подготовке игры, в проведении, в уборке помещения и реквизита после занятия.

### **Кто наши волонтеры**

В программе участвуют как обычные волонтеры, так и корпоративные. Обычные — это ребята, которые к нам приходят сами, узнав о нас из социальных сетей, от друзей или в институте. Корпоративные — это волонтеры, которые участвуют в программе по догово-

ренности с руководством той или иной бизнес-компании. Их никто никуда не пригоняет. Каждый волонтер приходит добровольно.

С нашими волонтерами мы занимаемся в Музее истории ГУЛАГа, обучаем их не только играм, но и каким-то волонтерским техникам. Например, как удерживать внимание группы, основам модерации, как себя вести в сложной ситуации, если все пошло не так. Ну и непосредственно обучаем их нашим играм, потому что проще всего научиться — это самому сыграть. Все наши игры интересны и для взрослых. Они всегда с удовольствием в них играют. В результате волонтеры знают, что за чем следует в этой игре, какой здесь выбор может быть.

Корпоративные волонтеры делают все то же самое, но в рамках своей программы подготовки, которая проходит в помещениях их компании. Как правило, за ними закреплены конкретные детские учреждения, в которые они ездят с нами.

### **Кто эти корпорации?**

Перечислю те, с которыми у нас были крупные, длинные программы. Мы работали с производителем сока «Добрый» — вместе делали программу «Растим добро», сейчас они свою программу делают, немножко другую. Сейчас с нами работает КФС с их программой «Открывая горизонты», а также «Ростелеком».

К нам обращаются и другие корпорации за той же помощью с какими-то более короткими акциями. Например, за помощью в проведении детских лагерей, волонтерских мероприятий. К нам уже начали обращаться не только за работой с детьми, но и за работой с волонтерами.

## Что дает нам работа с корпоративными волонтерами

Сотрудничество с бизнесом дает нам большой охват. В 2017 году наша программа была представлена в 24 регионах. В ней приняли участие более 1000 детей. 500 волонтеров провели 1100 мероприятий: игр, тренингов, профориентационных занятий, психологических тестирований. Из них 200 — это корпоративные волонтеры, которые работают в разных городах.

В итоге у нас получается донести свою программу и помощь до очень большого количества ребят. Мы одни бы сами никогда с этим не справились. И, конечно, такая большая машина требует большого офиса. Если начинали мы с 5-6 человек, то сейчас для того, чтобы разработать игры, провести их, проконтролировать и обучить, а потом отчитаться, требуется больше усилий и людей. И вот у нас в офисе уже 21 сотрудник.

## Почему у нас это сработало?

Нам удалось привлечь внимание корпораций и получить их реальную помощь. Сейчас бизнес пришел к тому, что социальная корпоративная ответственность — это важная тема. По многим опросам, 75% людей из «поколения Z» считают, что бизнес должен быть социально ответственным. Например, у наших корпоративных волонтеров от KFC средний возраст — 21 год. И они считают, что когда человек работает в компании, то эта компания должна делать что-то доброе. Это — норма для них. На самом деле, людей, которые хотят быть волонтерами, и компаний, которые хотят делать что-то доброе, очень-очень много. Но они часто не стыкуются между собой.

## Критерии нашего успеха

Первое — реальная помощь. У нас есть программа, которая работает на что-то действительно нужное и полезное для подростков. И то, что она работает, подтверждено многочисленными отзывами, бумагами и всем прочим. Но самое главное в том, что детям и вправду сейчас очень нужна помощь в социализации, особенно, если говорить о крупных городах. Порой это требуется не только трудным подросткам, но и любому школьнику, потому что поведение и успеваемость сейчас в школах очень разные, и все, кто так или иначе занимается педагогикой, бьют тревогу.

Мы отличаемся от работы многих благотворительных организаций результативностью, тогда, как многие предлагают, скорее, развлекательную программу. На развлечение сложнее найти деньги, потому что чаще всего корпорация готова тратить деньги на целевое материальное пожертвование. Логика любого бизнесмена проста: я готов сделать доброе дело, но я хочу понять, на что пойдут мои деньги. Сейчас прошел тот период лихого бизнеса, когда деньги не считали. Сегодня любая компания готова вкладывать большие деньги, но все хотят знать, куда именно эти деньги пойдут: на закупку оборудования, на проведение занятий или на воздушные шары, бесконечные кроссовки и телефоны? Прежде чем работать с бизнесом, необходимо сделать реальную проверку — оказываю ли я действительно помощь подопечному, нуждаются ли дети в том, что мы им предложим? Если честный ответ — да, значит, скорее всего, у вас есть шанс привлечь на это дело спонсора.

Второе — готовая программа. Мы смогли найти помощь корпоративных спонсоров, потому что нам было что предложить. И причем предложить не на один

выезд, а, как минимум, на ближайшие полгода, на год, полтора. Все было расписано вплоть до того, сколько денег потребуется на проведение каждого из этапов, сколько понадобится человек, сколько будет расходов, и самое главное, будет понятно, что мы будем делать и для чего. Логика нашей работы с подростками проста, эффективна и поэтому ясна бизнесу. Сначала мы с ребятами поговорим о простом: например, о распределении задач в команде. Потом — о более сложном: о видах аргументации, о ценностях, эмпатии. И сразу видно, что с нами действительно можно договариваться на какой-то длительный срок.

Третье — низкая точка входа. Как я уже рассказывала, наша игра выглядит как не очень сложный спектакль. И, самое главное, что нашими разработчиками и методистами подготовлена подробнейшая инструкция о том, как это выглядит, что надо делать. Участие волонтера не требует ни педагогического образования, ни каких-то медицинских навыков, ни особых артистических талантов. Конечно, хорошо, если ты раскрепощенный человек, и ребята с удовольствием с вами играют. Но даже если ты человек, который первый раз в детском доме, и не знаешь, что делать с подростками, тебе можно найти роль, где надо нажимать на кнопку, засекаеть время, и ты будешь чувствовать, что сделал что-то очень полезное. И мы своим примером показываем, что это очень просто, но в то же время важно и важно.

Ты можешь быть 16-летним школьником, тебе может быть 63 года, у нас среди волонтеров есть и мужчины, и женщины, они разного возраста, разных талантов. Наша работа с детьми действительно не требует серьезной подготовки: пожалуйста, приходите, и мы покажем вам на пальцах, как и что делать. И волонтеры и в самом деле очень быстро втягиваются.

Четвертое — обучение и поддержка. Важно понимать, что мало иметь классную программу. Если вы хотите, чтобы у вас была корпоративная программа в волонтерстве, то ваш метод должен быть передаваем. Он должен быть транслируемым. Потому что иначе вы — просто нанятая команда экспертов, которая отработывает заказ. Необходимо заранее знать: как вы будете общаться с волонтерами; какие будут средства коммуникации; как вы будете их поддерживать; к кому можно обратиться; как часто вы встречаетесь на обучении; чему вы учите; а учите ли вы действительно тому, что нужно; чтобы волонтер смог делать то, что нужно вам; знает ли он, с чем он столкнется; какие особенности у подопечного; как к нему относиться.

Важно, чтобы волонтер не чувствовал себя брошенным. Мы как организаторы несем ответственность за наших корпоративных волонтеров, обучаем их, подсказываем, даем обратную связь, если надо, поддерживаем и помогаем им. Это касается не только нашей поддержки и обучения, но и в целом развития их сообщества. Мы, среди прочего, проводим для волонтеров в конце года общую встречу и награждения. В теплое летнее время приглашаем на пикник. Стараемся формировать сообщество. Для бизнес-компании это тоже важно, потому что вы берете на себя часть развивающих функций, которые могут быть очень важны.

Пятое — развитие персонала. Одно из наших преимуществ в том, что игры очень простые, и начинать с них может каждый. Но потенциальный волонтер, который включится в процесс и некоторое время в нем пробудет, получит заодно очень много навыков, которые он сможет применять не только в этой волонтерской деятельности, но и в других сферах. Например, он сможет научиться выступать перед аудиторией, сможет научиться рефлексировать свои поступки, научиться

каким-то коммуникативным навыкам, сможет модерировать группу, сможет понять, как формировать обсуждение даже на каком-то производственном совещании, потому что он смог в свое время заставить нормально и грамотно поговорить 15 галдящих подростков. В итоге волонтеры не просто отработывают наши задания, но личностно развиваются и растут.

### Как наладить партнерство с бизнесом?

Что делать, если благотворительная организация, реализующая волонтерские проекты, хочет найти бизнес, который будет готов с ней работать и развивать корпоративное волонтерство? Предлагаю десять шагов к тому, чтобы стать для бизнеса привлекательным.

Первое — учитесь рассказывать о себе. Почему это важно? В волонтеры идут люди с очень большим добрым сердцем, они любят свое дело и очень любят своих подопечных. И им кажется, что все вокруг понимают, что, например, именно иппотерапия — это очень важно и полезно. Или что «пальчиковая терапия прикосновения к глине» очень помогает ребятам развивать мелкую моторику. На самом деле, как правило, кроме самих волонтеров этого никто не знает. И, главное, что непонятно сторонним людям — как все это работает и какую конкретно пользу приносит.

Когда таких волонтеров просишь рассказать, чем таким классным они занимаются, то мы слышим или эмоции, или очень специфический рассказ, непонятный для тех, кто не в теме. Особенно, если это касается помощи группам подопечных, которые страдают какими-то очень специфическими заболеваниями. У них нужды сложные, у них сложный день, у них сложный график, им нужна определенная помощь.

Учитесь рассказывать, что именно такого классного вы делаете. Учитесь рассказывать в простых словах, что именно без этой вашей помощи подопечным очень плохо. Учитесь говорить и не стесняться себя хвалить. Если сможете любому человеку в булочной это рассказать, сможете и бизнесу рассказать.

Второе — подготовьте портфель предложений. На любую встречу, куда вы идете, берите этот портфель, а лучше иметь все в голове. Потому что вы можете сесть рядом с нужным человеком на конференции или на выставке, на совершенно случайном мероприятии. Вы не знаете, в какой момент вы встретите человека, который будет готов вам помочь. Имейте готовое предложение. Например, «дайте нам сто тысяч рублей, и мы за три месяца сделаем то, се и пятое-десятое». Конечно, необходимо иметь несколько разных вариантов на разные аудитории, разные сроки и на разные суммы. Если для ваших занятий с детьми вам нужен тазик глины и три волонтера, то какое предложение вы делаете директору завода с тысячей сотрудников? Имейте всегда несколько готовых решений, потому что однажды вы можете получить уникальный шанс, когда директор какой-нибудь корпорации готов сам уделить вам несколько минут. И на вопрос, чем помочь, у вас должно быть четкое прошение относительно того, чем вам помочь и как это будет выглядеть.

Третье — учитесь понимать цели спонсоров. Это важно. Даже для нас самих это был очень сложный период. Потому что мы очень радуем за детей в детских домах, и мы мыслим в категории их потребностей. Но следует мыслить и в категориях потребностей руководства бизнес-компаний и потребностей их сотрудников. Порой приходится говорить с представителем отдела кадров или с бухгалтером, и они вообще не понимают и не хотят понимать,

что там сиротам надо. У них свои задачи, под которые они готовы выделить деньги. Такое смещение акцента может сначала для вас звучать дико, задевать вас и даже обесценивать то, что вы делаете. Как так, какой там кадровый рост, какие показатели эффективности сотрудников?

Учитесь понимать, что представитель бизнеса — просто человек, который готов помочь, и помочь в итоге вашим подопечным, но он живет в мире, где другие приоритеты. И как только вы научитесь эти приоритеты понимать, принимать как реальность и уважать, вам станет намного легче договариваться с бизнесом. Я прошла через это.

Ваша задача — найти стыковку приоритетов. Не надо додумывать цели спонсора. Спрашивайте простым русским языком на любом уровне, хоть у директора: «Скажите, пожалуйста, что важно для вас?» Если вы спросите человека, что ему важно: чтобы именно в десяти домах была реализована эта программа, или чтобы волонтеры в программе находились длительное время? Или важно, чтобы волонтеры потом пришли и сказали, что все было так классно, давайте еще! Это разные цели, и все они имеют равное право на существование в голове у человека, который дает деньги на корпоративную программу. Потому что, когда мы стали глубже вникать в этот вопрос, мы поняли, что одно дело — рядовой корпоративный волонтер. У него могут быть одни потребности, желания, и ожидания от того, как случится его волонтерство в компании. Другое дело — руководство, от которого зависит финальное решение. Именно оно будет задавать для вас цели и ориентиры. И вам нужно в этом плане не обманывать себя в первую очередь, и в итоге — не обманывать партнера, который выделяет вам средства.

Четвертое — наймите «продавца». Найдите человека, который будет вас «продавать» бизнесу. И хорошо бы, чтобы он обладал этой квалификацией, и у него был опыт. Я знаю, что в благотворительной среде люди часто ищут по знакомым такого продавца, просто потому что у него уже есть записная книжка с телефонами, по которым он может позвонить и, слово за слово, найти, где вас пристроить. В любом случае, если вы даже не знаете пока такого человека, то в тот период, пока вы ищите, выделите среди своих сотрудников человека, который именно этим и займется. Вам нужен человек, который просто ходит и всем знакомым рассказывает о том, что вы делаете. И с одним из этих знакомых на одной из встреч у вас что-то произойдет. С каждым отдельным спонсором этих встреч будет очень много, поэтому должны этим заниматься не вы в свободное от основной деятельности время, а отдельный человек, который этим занимается постоянно. Это большая работа, и она требует большого вложения сил, времени, переговорных навыков, напористости, харизмы и т. д. Постарайтесь на этом не сэкономить, эти деньги вернутся и вам, и вашим подопечным.

Пятое — обложитесь бумагами. Желательно с Большой Синей Печатью. То есть, собирайте любую бумажку, которая говорит, что вы — молодец. Их могут дать любые профильные экспертные организации, любая компания, в которой вы работали, любой надзорный орган, который с вами работает. Потому что вы никогда не знаете, какая именно бумажка вам потребуется в следующий раз. Кроме того, в определенный момент эта стопочка просто достигнет критической массы, и вы действительно будете признаны в этом деле.

Задумайтесь о том, есть ли экспертиза в области того, что вы делаете, есть ли какие-то учреждения, которые могут подтвердить, что ваша деятельность —



это и вправду здорово. Или, по крайней мере, собирайте пока благодарственные письма. Мы тоже начинали с того, что просто собирали грамоты от детских учреждений, с которыми мы работали. Их всегда можно приложить в подтверждение того, что вы действительно делаете что-то очень хорошее.

Что касается нашей специфики, т. е. работы с детьми, то нам потребовалось определенное время для того, чтобы пооббивать пороги и, наконец, заручиться поддержкой Департамента социальной защиты Москвы. На это ушло несколько лет, это потребовало определенного вложения сил, но это сразу открыло нам многие двери. Чем бы вы ни занимались, возможно, тоже существует какой-то орган, та волшебная палочка, та подпись в договоре, которая подтверждает, что отныне вы можете входить в любые кабинеты и заниматься своей деятельностью. Это сразу переводит вас на другой уровень. Просто займитесь анализом того, какие бумаги могут вам помочь, какие организации могут быть экспертными у вас. Например, обложитесь бумагами тех людей, которые уже делают что-то в вашей области. Это могут быть другие некоммерческие и благотворительные организации, которые могут сказать: да, мы этих людей тоже знаем.

Шестое — рассказывайте о своих достижениях. Не стесняйтесь по любому поводу рассказывать о себе и о том, что классного вы делаете. Ходите на профильные конференции, ходите на непрофильные конференции. Выступайте на конференциях по педагогике. Просто берите любой свободный микрофон и говорите. Знайте, что год-два вы будете работать на свободный микрофон, пока не выйдете на микрофон открытого педсовета в Москве, например. Вы никогда не знаете, какой человек встретится вам у кулера с водой на этой конференции, какой человек будет сидеть в зале. По-

том начнет работать сарафанное радио. Просто поймите, что вам придется потратить определенное количество времени, сил и средств на то, чтобы везде о себе рассказывать. Сейчас есть очень много корпоративных конференций, которые устраивают такие же благотворительные организации. Поэтому и корпоративные, и государственные конференции у вас должны быть в календаре, в расписании. И ходите туда с набором историй. Конечно же, лучше всего на таких конференциях работают истории успеха, отчеты о том, что вы правильно сделали. Научитесь выступать с какой-нибудь яркой презентацией, с читаемым текстом, чтобы вас запомнили. И правило номер один — учитесь рассказывать простыми словами, чтобы любой неподготовленный зритель, который сидит в зале, сразу понял, что это классно. Ведь он может сделать для вас что-то хорошее.

Седьмое — не экономьте на интернете. И на том, чтобы рассказывать о себе во всех возможных социальных сетях. Когда вам через 10 лет понадобится, чтобы вас узнавали, это будет стоить уже миллионы. Начинайте работать на свое узнавание прямо сейчас. Обязательно имейте сайт, проследите за тем, чтобы он всегда был включен и в доступе. Чтобы были группы в социальных сетях, куда люди могут присоединиться и что-то спросить. Чтобы человек, пришедший на ваш сайт, мог сразу понять, кто вы и чем вы занимаетесь. Конечно же, любой бизнес-партнер, который будет о вас искать информацию, обязательно будет смотреть ваши профили в соцсетях. И вы должны понимать, что если вы в принципе рассматриваете себя, как человека, который работает и в том числе ищет спонсора, то у вас должно быть и бизнес-лицо тоже. Это такие реалии, сейчас все живут в сети, и информация о вас находится очень быстро. Даже я, когда хочу что-либо

узнать о какой-нибудь благотворительной организации, сразу же гуглю их, и смотрю, что они из себя представляют, чем занимаются, есть ли на их сайте фотографии с их мероприятий, как часто их сайт обновляется, кому они помогают, и т. д. и т. п.

И, опять-таки, даже в интернете вы должны чем-то отличаться от других, потому что там миллион организаций, и все постят детишек, котят и так далее. Вы должны чем-то зацепить пользователя, чтобы он зашел именно на ваш сайт. У нас, например, два человека, которые только этим и занимаются — работают на сайт и на социальные сети. На моих глазах росла наша группа «ВКонтакте». Например, когда я пришла, в группе было 120 человек, сейчас уже перевалило за тысячу. Поэтому привыкайте, что это тоже примерно такая же область, как фандрайзинг, и что это тоже вам принесет деньги.

Восьмое — учитесь вести отчетность. Объективная реальность такова, что как только вы захотите чужие деньги, придется учиться за это отчитываться. Иногда вплоть до копеечки, за каждую скрепку. И вам придется вести отчетность и о проделанной работе. К этому надо относиться спокойно, как с принятием должного. Вам нужно будет отчитаться о том, как прошли ваши встречи с вашими подопечными, сколько их было, вам, возможно, потребуется и какая-то фотофиксация. Вам, возможно, понадобится отчет о том, что делали корпоративные волонтеры, которых вы позвали, сколько их вообще было, сколько обучений вы провели, есть ли какая-то обратная связь. Возможно, вам придется проводить интервью, беседы с сотрудниками учреждений, где находятся ваши подопечные.

Это не потому, что кто-то считает, что вы растратите эти деньги. Просто это объективная реальность — спонсор, который дал деньги, хочет получить

за это адекватный отчет о том, куда его деньги пошли, и увидеть результат тех вложений, которые он делает. К этому просто надо морально подготовиться, и желательно выделить человека, который эту работу аккумулирует и который в этом разбирается. Согласование отчетности — тоже длительный процесс, поэтому следите за тем, чтобы ваша отчетность была хорошо, четко сделана, вовремя сдана. Это все работает на вас, в том числе, и на вашу деловую репутацию. И для вас это будет полезно, потому что вы всегда будете знать, сколько всего вы сделали.

Например, мы тоже на заре нашей работы с корпорациями не очень понимали, зачем такой огромный ворох работы нам добавлять. Мало того, что мы делаем непосредственно — едем, проводим занятия, так еще и готовим эти отчеты. Вы представляете себе, что значит аккумулировать отчетность в 70 детских домах по всей России? Сейчас для этого у нас есть отдельный человек, который этим занимается и сводит всю эту отчетность. С другой стороны, мы поняли, что это дает нам и огромные преимущества, в плане понимания того, что вообще мы делаем. Насколько мы выросли, насколько хорошо провели занятия, сколько у нас людей, сколько занятий проведенных, что мы не провели. Эта отчетность будет нужна в первую очередь вам для понимания того, как вы развиваетесь.

Девятое — учитесь балансировать и защищать интересы своих подопечных. Учитесь балансировать между интересами как спонсора, так и вашего подопечного.

Мы работаем с воспитанниками детских домов, а это очень популярная тема. В детские дома хотят приехать на интервью журналисты, руководители программ, представители спонсора, которые хотят посмотреть, как мы работаем. Кто-то хочет поснимать

корпоративных волонтеров с детьми и т. п. И здесь надо понимать, что вы не только можете, но и должны стоять на стороне подопечного и этики взаимоотношения с ним. Нельзя допускать неэтичного, потребительского отношения к подопечному. Это подкрепит в конечном счете вашу же репутацию перед бизнес-партнером, если вы ответственно подходите к своей работе.

Да, у вас может быть сложный период выстраивания этих взаимоотношений с бизнесом, у нас он тоже был, потому что мы часто грудью вставали на защиту своих подопечных. Но мы всегда пытались найти баланс интересов. Мы же понимаем, что у спонсора и волонтера свои цели, они могут не понимать, что это может быть травмирующим для нашего подопечного, что это не совсем этично, что это банально неудобно. Спонсор или волонтер не обязаны знать, что определенные фотографии требуют согласования, что есть определенная процедура допуска. Или, например, у вашего подопечного могут быть какие-то физические ограничения, или особый график, когда он может встречаться с волонтерами. Об этом всем вы должны договориться со спонсором. Надо спокойно, уверенно сказать: вот это, к сожалению, невозможно, но давайте мы придумаем другой вариант.

При этом важно понять, почему спонсору важно именно то, что он просит? Придумайте комфортный для всех сторон выход. Мы, например, очень много времени и внимания уделяем тому, что рассказываем волонтерам об этике поведения с ребятами. О том, с чем наши дети столкнулись, как с ними надо говорить, как не надо говорить. Сейчас у нас выстроились длительные отношения с «Ростелекомом», с KFC. А в очень многих городах у нас запущены программы благодаря тому, что нашу программу реализуют местные региональные фонды. И было очень сложно,

было очень много работы, чтобы научить разговаривать местные отделения компании и местных благотворителей. Они все хотят делать очень хорошее дело. Они, правда, все радеют за детишек, но разговаривают на разных языках. Потребовалось много времени, чтобы научить их продуктивно контактировать.

Десятое — говорите «Мы». Это самый главный вывод, к которому мы пришли за эти три года работы с корпоративными волонтерами и корпорациями. Очень легко и просто переваливать ответственность на другого человека. Вы как организаторы и волонтеры — вы все вместе отвечаете за работу и за результат. Но большая и главная ответственность на вас. Если во время нашей поездки волонтеры приехали и не знали, что делать, или сделали что-то не так, значит, это я им не дорассказала. Я не объяснила им, что чего-то делать нельзя. Мы не предусмотрели что-то. Это самое сложное.

То же и со спонсором. Самый простой вариант — воспринимать партнера действительно как спонсора: «Просто дай денег и не вмешивайся, дай мне делать то, что я хочу и люблю делать. И не рассказывай мне, пожалуйста, как мне надо любить детей». Но следует понимать, что это — совместное дело. Так будет намного проще наладить человеческие отношения с компанией, и вы сэкономите себе очень много сил, нервов и средств. И это даст вам залог для дальнейших длительных отношений.

## КОРПОРАТИВНЫЕ ВОЛОНТЕРЫ В ПРОЕКТЕ ПО СОЦИАЛИЗАЦИИ ДЕТЕЙ «ПОЛДЕНЬ»

*Алексей Миняйло — директор по счастью партнеров  
Проекта по социализации детей «Полдень».*

### Кто такой корпоративный волонтер?

Корпоративный волонтер — это, в первую очередь, человек, и это главное. Я хорошо понимаю разницу между теми, кто всерьез занимается волонтерством, и обычными людьми.

Я сам с 2006 года в волонтерской тусовке, и разница, действительно, очень существенная. То, что я и серьёзная часть участников проекта «Полдень» одновременно и в волонтерстве, и в бизнесе, помогает нам понимать и вторую сторону: чем она живет и почему она живет именно так.

Очень многие в бизнесе хотят хорошего, но часто не знают как. Те же, кто знает — серьезные специалисты, они часто из третьего сектора — из НКО. Но таких мало.

Существует две проблемы. Первая — это то, что представители бизнеса подходят к волонтерству со своей картиной мира, и эта картина мира сразу же разбивается. К примеру, дети в детских домах: «они же такие несчастные, их надо накормить, напоить, подарить им подарки, а то они же там такие бедные». Мотивация человека понятна: он хочет сделать ребенку хорошо — так, как он это видит. Но он не знает, что при таком подходе, при поверхностных отноше-

ниях вырабатывается иждивенчество у детей. Ребенок не может формировать устойчивые привязанности и строить долгосрочные отношения с людьми.

И я так же поверхностно думал когда-то. Я думал, что надо сделать спектакль для детей, потому что «им там плохо, и никто не хочет ими заниматься». Когда же мы с детьми встретились, это было болезненное столкновение: я понял, что это никому не нужно на самом деле. Я-то хотел сделать хорошее, а тут не ценят мой душевный порыв.

Бизнесу есть, чему поучиться у третьего сектора. И тут многое зависит от того, как мы относимся к людям, которые к нам пришли. Если мы относимся к ним, как к человеку, живому субъекту, образу Божьему (и что этот человек самим фактом того, что он человек, достоин уважения), относимся к нему с любовью, — то высоки шансы, что люди изменятся.

Волонтерство — это область встречи двух миров, корпоративного и некоммерческого, а это, действительно, в серьезной степени два разных мира, и людям очень трудно находить между собой общий язык.

Сегодня неплохие шансы что-то изменить. Людям из благотворительности многие вещи кажутся очевидными, они могут всплеснуть руками и сказать: «Ах, как же представители бизнеса не понимают очевидных вещей?» Но 10-15 лет назад и мы об этом не знали.

Просто надо помнить и бизнесу, и третьему сектору: ты вступаешь с людьми в личные отношения, а это всегда большой риск, очень много боли, пота, крови и слез. Потому что люди все разные, они начинают сталкиваться, делают друг другу больно, их убеждения могут оскорбить. Даже в нашей совершенно потрясающей группе друзей, товарищей, соратников все равно бывают и ссоры, и непонимания. Хотя мы и знакомы со многими людьми десять лет и прошли

через всякое. А тут со стороны бизнеса — новые люди, и нужно еще больше любви, чтобы помочь во все это вникнуть.

Вторая часть — это то, что у людей из бизнеса свои представления. Корпоративное волонтерство, оно не только волонтерство, оно — корпоративное. У людей, которые этим занимаются и получают зарплату за руководство корпоративным волонтерством, есть свои показатели, KPI (key performance indicators — ключевые показатели эффективности), по которым оценивают их работу. Хочешь не хочешь, им нужно эти показатели выполнять. Конечно, самое главное не измеришь. Насколько человек изменился, что с ним произошло, насколько он стал счастливее благодаря этому волонтерству, насколько он лучше стал работать, насколько его навыки выросли?.. Никто это мерить не умеет, честно говоря, даже всякие крутые тренинговые компании. Вокруг этого одна большая мистификация. Но и совсем не вводить систему показателей тоже нельзя, потому что непонятно, как всем этим процессом управлять.

Поэтому есть KPI, и это в определенной степени «пляски с бубном». Сколько у вас человеко-часов потратили на корпоративное волонтерство? Сколько у вас прошло акций, сколько людей вовлечено на регулярной основе, а сколько на нерегулярной? Сколько сотрудников вовлечено в систему частных пожертвований? Всякие такие штуки они меряют, и они с показателями эффективности идут в волонтерские проекты.

Еще одна важная проблема в том, что в некоммерческом волонтерском мире представления об эффективности совершенно другие. Тут важно, что волонтеру не надо ни перед кем отчитываться. В том смысле, что координатор волонтерской группы не может сказать волонтеру: «Знаешь, дружище, ты не выполнил

KPI, поэтому я тебя отчисляю». Человек тут на вес золота, и отношение поэтому скорее семейное. Если происходит какой-либо конфликт, координатор, как мама, пытается всё это урегулировать.

Что и как делается, оценивается условно. С другой стороны, существует некая объективная реальность, что процессы в волонтерском некоммерческом мире управляются категорически на более низком уровне, чем в корпорациях. Это объективный факт, который у волонтеров НКО вызывает часто отторжение: «Как же так, мы делаем хорошее дело, стараемся, а они говорят, что у нас там что-то недоорганизовано». Понятно, что люди, которые работают на основной работе, которым надо содержать семью, и которые серьезную часть своего свободного времени тратят на волонтерство, не могут организовать его так же, как люди, которым за это платят деньги. И это тоже сложность, которая препятствует гибкому взаимодействию коммерческого и некоммерческого мира.

Очень серьезный вопрос — нельзя к людям относиться, как к ресурсу. Ни волонтеры не могут относиться к корпорациям («Дайте нам денег просто потому, что мы хорошее дело делаем!»), ни корпорации не могут относиться к волонтерам, как к средству достижения своих целей. Это вопрос человеческих отношений, и как в этом люди раскрываются и меняются.

### **Какие задачи решает корпоративное волонтерство?**

У корпорации есть цели: компании нужно показывать населению, органам власти, потенциальным сотрудникам и партнерам, своим сотрудникам, что она

хорошая. Сегодня люди ожидают от корпораций не только бизнес-проектов, но и реализации некоей социальной миссии. То есть корпорация — это не просто что-то, что зарабатывает деньги, это еще и что-то, что делает мир лучше. И это понятная и важная для корпорации задача.

С другой стороны, у корпорации есть HR-задачи — привлечение лучших людей, потому что люди — основа процветания любого бизнеса. Вместе с тем, волонтерство — это возможность людям развиться до небывалых высот. По нашему сообществу я вижу, насколько человек благодаря волонтерству способен стать лучше, компетентнее, профессиональнее.

Корпоративное волонтерство для корпораций — это некий вспомогательный механизм для PR, HR и иных задач. Но я все-таки предложил бы не воспринимать это так, что есть некие циничные люди с бизнес-интересами. Поверьте, только циничный и прагматичный интерес в этой сфере нежизнеспособен. Я уверен, что у большинства людей (а я со многими общался) есть желание, чтобы в мире что-то менялось в лучшую сторону. И это ключевое. При этом волонтерство может приносить компании некое благо. Потому что у компаний есть bottom line, profit and loss statement, отчет о прибылях и убытках, и им нужно понимать, как каждая процедура влияет на эффективность работы.

Чем благотворительность для компании полезнее, тем больше компания будет тратить на это ресурсов. Поэтому я всегда за то, чтобы благотворительность для компании была максимально полезна. Чем больше PR-, HR-пользы (в этических рамках, естественно) получит от благотворительности и волонтерства компания, тем лучше. Это значит, что она больше и серьезнее будет этим заниматься.

## Чем полезно волонтерство?

Например, мы долго занимались ролевыми играми. Человек, который подготовил и осуществил выезд команды из 80 человек на большую ролевою игру, в которой участвует 1000 человек, через это прокачал в себе следующие компетенции. Во-первых, компетенцию лидерства: он собрал людей, которые, безвозмездно вложив кучу своих денег, заплатив взнос на игру, потратив деньги на костюмы, декорации, обеспечение, дорогу, еду — согласились поехать на эту ролевою игру, потратить свое время до игры на подготовку и несколько дней на саму игру. Во-вторых, некие навыки управления командой: у него есть ближний круг людей, которые ему в этом помогали, и он этой командой управляет — он менеджер. В-третьих, навыки, условно говоря, отношений со стейкхолдерами: общение с капитанами других команд, организаторами, мастерскими, которые что-то изготавливают для команды — куча навыков коммуникационных, soft skills.

Бухучету научить просто — полно онлайн-курсов, пожалуйста, бери и учи бухучету. Если хочешь достичь каких-то небывалых высот — идешь на недельные очные курсы в бизнес-школу, где все по полочкам раскладывают. Навыкам межлического общения почти невозможно научиться, это можно сделать только на практике, через опыт, набивая шишки, и волонтерство для этого — супер-питательная среда. Причём в компаниях всё построено иерархически: есть начальник, у него есть административный рычаг, и он его использует. Это есть везде. В волонтерстве категорически меняется парадигма — у тебя нет никакого рычага. У всех на тебя есть рычаги, а у тебя на других людей рычагов нет. Это такая перевернутая иерархическая пирамида, как в церкви, когда Христос, Творец

всего сущего, умывает ноги ученикам. И это задача, которая стоит перед капитаном такого командного выезда, перед человеком, который руководит волонтерами. Он должен к каждому находить подход. Это некое служение, которое с менеджерской точки зрения выводит человека на другой уровень. Человек может управлять людьми только за счет лидерства, авторитета, умения убеждать других людей не в формате манипуляций, а в формате полного понимания этих людей. То есть понимать, что им необходимо — и потом суметь нужное дать: для каждого подобрать индивидуально: что может этот человек; знать, каковы его сильные и слабые стороны; что этому человеку интересно; с чем он справится, а с чем нет; а что будет, если ему дать задачу, которая сложнее, чем то, с чем он обычно справлялся; какие шаги предпринять, чтобы помочь ему дорасти до этого.

Сотрудник корпорации, который это все умеет — человек, который способен качественнее и эффективнее управлять людьми внутри этой компании. Он, вдобавок к стандартным административным ресурсам, приобретает огромное количество способностей.

Конечно, сотрудники, если они волонтеры, тратят на эту деятельность эмоциональные и временные ресурсы. Но и любое обучение требует времени и затрат, и потом, волонтерство, как правило, осуществляется в свободное от работы время.

### **Корпоративное волонтерство инициируется сверху?**

То, что я вижу и знаю, говорит мне, что в большинстве случаев КВ (Корпоративное Волонтерство) — это, скорее, сверху. Но при этом, КВ никог-

да не клеится, если нет поддержки снизу. Реформы всегда очень болезненны, потому что реформы обычно задумываются людьми, которые смотрят на 10-20 лет дальше, чем остальные соотечественники. В этом смысле системные изменения неизбежно идут сверху. Тут вопрос в том, как это дальше все реализуется.

Если существуют такие установки, как, например, «нам нужно корпоративное волонтерство, потому что Василий Васильевич из «Газпрома» сделал корпоративное волонтерство, устройте нам, чтобы 200 человек участвовало в акциях», то ничего серьезного не выйдет. Я напрямую, слава Богу, с таким не сталкивался. Но, мне кажется, бывает такое. Я сталкивался с ситуацией, когда люди сверху имели самые чистые намерения, просили никого не нагонять, а в филиале это восприняли, как приказ. Может быть, подумали, что это они там просто шибко вежливые в головном офисе, прямо не сказали, а на самом деле нужно обеспечить явку. Такое тоже бывает.

### **Как выглядит общая схема КВ?**

Появляется понимание, что корпоративное волонтерство нужно, находится кто-то, кто берёт на себя за это ответственность из руководства. Это визионер на уровне вице-президента и исполнитель на уровне руководителя отдела КСО или замдиректора по PR или HR, обычно так. Этот человек обязательно должен хотеть это делать, у него душа просит чего-то большего, чем просто работа на должности за деньги. А помощь ближнему — это самый что ни на есть серьезный экзистенциальный смысл. Когда компания дает человеку возможность это «что-то большее» делать,

он, естественно, благодарен компании и начинает работать лучше.

Человек, которого на эту работу взяли, ему за это платят деньги, он в этом заинтересован, — он начинает этим процессом руководить в силу своей компетенции, в меру своих способностей и всего остального. Я ни разу не видел, чтобы КВ было сделано идеально. Но я и сам идеально не работаю. Тут опять возникает вопрос сближения некоммерческого и коммерческого миров.

Дальше этот человек начинает искать заинтересованных людей внутри компании и дружественные НКО, которые специализируются в выбранной теме. Так как любая философия проявляется в действии, то обычно это выливается в некие планы мероприятий, регламенты.

Поиск людей в разных компаниях происходит по-разному. Может быть рассылка на всех с опросом: «Чем бы Вам было интересно заниматься в социальной сфере?» Дальше на основе этого опроса подбираются партнеры для корпоративного волонтерства в среде НКО.

План рисуется крупными мазками и предлагается к обсуждению. Сначала опрос, на его основе что-то наработывается: объявляется старт программы корпоративного волонтерства, проводятся разные мероприятия, обсуждения с приглашенными специалистами. Бывает, когда у компании существует серьезная стратегия развития на 5 лет — это компании с развитым корпоративным волонтерством, которые оценивают долю собственных проектов, долю проектов в партнерстве с НКО. Но в целом это планируется и реализуется, как любой бизнес-процесс.

Найти НКО-партнеров важно. Потому что все умеют делать хорошо свое дело. Кто-то умеет добы-

вать нефть и газ, кто-то умеет делать сок, а кто-то умеет ездить в дом престарелых к бабушкам и там этим бабушкам помочь не умереть от горя и одиночества. Встречаются те, кто умеют делать бензин, и помогают людьми, деньгами — тем, кто умеет ездить к бабушкам, а те, кто ездят к бабушкам, учат этих людей ездить к бабушкам и быть от этого счастливыми.

Как мы (проект «Полдень») делаем: мы, во-первых, вовлекаем корпоративных волонтеров. Мы приезжаем к ним, проводим обучение, зажигательную презентацию, где даем людям поучаствовать в одной из игр проекта «Полдень», чтобы они на себе поняли, чему, собственно, дети учатся.

И когда взрослые учатся этой игре или уже проводят ее с детьми, то они для себя выходят на совершенно серьезное содержание, связанное с их работой, с их бизнес-коммуникациями и бизнес-стратегиями. И они на своем опыте видят, чем это полезно, и многим становится интересно. Люди вовлекаются и начинают ездить в детские дома, мы их дополнительно учим, они погружаются в волонтерский мир.

Мне известны компании, в которых три дня в году, в рабочее время, могут быть организованы волонтерские мероприятия. Это мне кажется хорошей практикой. Если компания привержена добру, то она и помогает своим сотрудникам в этом, в том числе представляет рабочее время для волонтерства. Человек, который всерьез задумался, может, грубо говоря, попробовать такой бесплатный пробник и потом, если решится, то может и больше времени на это тратить — теперь уже личного.

О частоте волонтерских мероприятий я скажу так. Два-три раза в год могут проходить такие опорные и массовые мероприятия. Главное их организовать так, чтобы людям было интересно. Мы делаем это в виде игр.



Как-то больше ста сотрудников разных компаний приехали в Нагатинскую пойму и играли в «Чистые игры» — крутую игру по уборке мусора — все реально были довольны.

А в промежутках между такими крупными акциями могут проходить более мелкие для тех, кто действительно регулярно и постоянно готов волонтерить — их меньшинство.

### Какие возможные направления деятельности существуют?

Если компания задумывается о направлении, тут есть два нюанса. Важно понимать, что хотят люди. Они хотят помогать детишкам, кошечкам, собачкам, еще чем-нибудь прикольным заняться? Но важно понимать и интересы корпорации. Допустим, корпорация хочет показать, что она экологически ответственно относится к производству и старается стимулировать волонтерство, связанное так или иначе с экологией. То есть выбор направления лежит на пересечении интересов людей и интересов компании.

Проекты разделяются на три уровня.

Первый уровень — это устранение последствия проблемы. Грубо говоря, капает из крана вода — подставляешь тазик.

Второй уровень — решение проблемы. Это поменять прокладку.

И третий уровень — создание системы, которая автономно решает проблему, например, Школа мастеров-на-все-руки, где мужиков учат менять прокладки в кранах.

Волонтерские программы у корпораций сегодня находятся на первом уровне. Пока еще не наработан

опыт. Для того, чтобы выйти на уровень устранения проблемы — это на самом деле нетривиальная мыслительная работа, до которой очень мало у кого доходят руки: почти все подставляют тазики. На втором уровне есть, но не много. Это не плохо, это реальность. Видишь голодного — накорми. Раз ты не можешь сделать так, чтобы не было голодных, то ты можешь предложить еду.

### Как работать с сиротами?

Работа с сиротами — дело ответственное. Хорошо бы, чтобы было партнерство между компанией, НКО и детским домом. Но возможно компании и самой развивать свои инициативы. Но это путь долгий и будет много ошибок. Лучше корпорации купить этот опыт, например, взять на работу человека из некоммерческого сектора, который в этом разбирается, или работать с НКО.

Правда, бывает и такая штука, как «Барьер некомпетентности». Если только начинаешь вникать в тему, то на самом деле ничего не понимаешь еще, но настолько некомпетентен, что не понимаешь, что ты ничего не понимаешь. Вот это опасно.

Детям в детских домах корпоративные волонтеры могут дать то же самое, что и обычные волонтеры. Потому что это обычные люди, как и все остальные. Например, детям важен опыт конструктивного взаимодействия со взрослым на равных. Это ролевая модель: человек, который в выходные, вместо того, чтобы лежать на диване, приезжает в детский дом и помогает детям, что-то отдает, причем делает это регулярно — это живой пример. В детском доме важна регулярность, потому что дети не умеют формировать длительные

отношения с людьми из внешнего круга. И это становится очень серьезной проблемой, когда они из детского дома выходят.

Но компаниям под силу и многое другое. Это может быть образование, партнерство. Можно открыть для них мир какой-то профессии, например, у нас проходят профориентационные занятия, где профессионалы рассказывают о своей работе. У ребенка из детского дома часто представление, что существуют воспитатели, полиция, продавцы и некие абстрактные органы государственной власти. Ему незнаком мир офисных профессий. Ну, к примеру, «Ростелеком» проводит профориентацию телекоммуникации на уровне рабочих специальностей: проложить кабель или что-то такое. Или мы к детям привозили МЧС, которые оказались совершенно потрясающими ребятами, и они детей в обвязке спустили со второго этажа — конечно же, дети увидели совершенно иной мир.

На самом деле, у детей из детских домов куча проблем с устройством на работу и с работой на работе. И в этом смысле им нужна и поддержка, и консалтинг со стороны НКО, и со стороны корпораций.

Корпоративные волонтеры могут помочь детям открыть мир. И могут много больше. Ну, допустим, автопроизводитель регулярно проводит для детей занятия, связанные с автомобилями. И потом отбирает лучших из этих детей, если они хотят, устраивает себе на работу, в сервисные центры, на завод, а если кто-то может — так и инженером.

Есть, кстати, крутой проект «Работа-и» в Питере, они как раз помогают детям из детских домов устроиться на работу, и компании выступают в роли партнеров.

## **В чем риск для благополучателей?**

Риски подопечных связаны, прежде всего, с тем, что корпоративные волонтеры могут халатно отнестись к своему делу, быть плохо подготовленными. Когда люди недостаточно подготовлены — это чревато проблемами. Поэтому там важная задача НКО — это серьезно подходить к подготовке людей, которые будут этим заниматься и давать им посильные задачи.

Необходимы консультации бизнеса, информирование людей об особенностях подопечных, об условиях и правилах работы, методах. Так, чтобы они потом не навредили. Понятно, что навредить никто специально не хочет. Но если дать задачу человеку не по плечу, то он не справится.

В детских домах плохо подготовленный волонтер может некорректно себя вести с детьми. Допустим, он думает, что приедет, и дети будут ему рады и благодарны. Он их там научит, просветит. Приезжает, а детям вообще «по барабану», они сидят во «ВКонтакте» — это совершенно типичная ситуация, и им нередко вообще ничего не надо. Он может быть директор департамента в своей корпорации, а они его вообще в грош не ставят. И он может расстроиться, обидеться, сделать глупость или даже устроить скандал с руководством детского дома и подать дурной пример детям. Это гипотетическая ситуация из головы, у нас ни разу ничего подобного не было. Но мы серьезно подходим к подготовке волонтеров.

## **В чем риск для волонтеров?**

Это, прежде всего, риски, связанные с ожиданиями. Когда человек ожидает одного, а оказывается

совершенно другое, то он теряет мотивацию. Человека надо подготовить. Хорошо бы это сделать через игру или тренинг.

Я думаю, что это основное: если человек психологически готов к тому, что будет происходить, то сложности его не травмируют.

Если бы я был сотрудником компании по корпоративному волонтерству, то подавляющее большинство своего времени тратил бы на работу с теми, кто хочет быть волонтером. Конечно, я совсем бы не сбрасывал со счетов тех, кто не хочет. Потому что сегодня не хочет, завтра захочет. Но основное — это вообще общий принцип менеджмента — тратить время на то, что даст наибольший эффект. Эффект дает работа с самыми лучшими. Ты сам растешь и помогаешь вырасти самым лучшим. Они становятся сами лучшими и вокруг них тоже растут лучших. Это получается такой кумулятивный эффект.

Без любви все тлен. Я бы сказал, что любовь — это самый недооцененный ресурс. Если бы любовь была ресурсом...

## ОПЫТ РАБОТЫ С ВОЛОНТЕРАМИ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОГО ЦЕНТРА «ВЕРЮ В ЧУДО»

*София Лагутинская - директор Благотворительного центра «Верю в чудо»*

### Волонтеры и их ресурс в «Верю в чудо»

Для нас волонтер — это обычный человек. Его отличие состоит в том, что он готов осознанно, добровольно, без какого-либо давления выделять часть своего личного ресурса, неважно какого, на то, чтобы осуществлять добровольческую деятельность.

Волонтеры в нашей организации — почти все, 95%. Исторически волонтеры — основоположники нашей организации. И почти всё, кроме некоторых профессиональных и особо ответственных задач, в «Верю в чудо» делают волонтеры. Это, возможно, обусловлено тем, что я сама подаю такой пример. Независимо от того, что я уже 10 лет являюсь руководителем, я делаю это абсолютно на волонтерских началах. И личным примером, и через координаторов показываю, что можно не делать что-то сиюминутное, а грамотно и системно решать социальные проблемы через волонтерский труд.

«Верю в чудо» — такая организация, где волонтерам готовы отдавать или делегировать достаточно большие зоны ответственности. В частности, администрирование. Мы готовы принимать волонтеров на все уровни.

Нам удалось изменить позицию правительства Калининградской области и администрации Калининграда. Теперь они знают, что волонтер — это не бесплатная рабочая сила, не замена персонала, на которого нет средств, не сервисное обслуживание. Это — серьезные люди, которым небезразлично, в каком пространстве жить.

Для меня и для сотрудников организации волонтеры — это коллеги и партнеры. А в отношении наших подопечных — они защитники, а также своего рода плечо поддержки для социальных и медицинских учреждений.

Часто волонтер — это связующий человек. Работая с семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации (например, когда семья борется с раком у ребенка), мы стараемся через различные психологические, социальные программы восстанавливать баланс внутри семьи, для того чтобы сама семья снова научилась друг друга поддерживать и оставалась (или становилась) цельной. В этом случае волонтер как бы соединяет семью между собой. А в больнице волонтер является связующим звеном между медицинским персоналом и семьей, поскольку у врачей не хватает времени для того, чтобы системно коммуницировать с родителями, рассказывать, что написано в выписках, что означает то или иное заболевание, и что с этой информацией будет делать ребенок или семья. Поэтому волонтер является и переводчиком медицинской информации.

Для нас главный ресурс волонтера — это время. Та или иная компетенция — это вполне нарабатываемый фактор. И поэтому, если есть время, подкрепленное личной мотивацией и желанием, то из этого можно много чего сделать. У «Верю в чудо» есть уже десятилетняя репутация, поэтому многие люди, когда у них

появляется желание сделать что-то доброе, просто идут к нам, зная, что нам можно доверять.

## О разных волонтерах и разных мотивациях

Мотивация у людей бывает очень разная. Это вопрос лично каждого. Для себя мы стараемся ее прояснять на дне открытых дверей и собеседованиях.

Мотивацию можно разделить на две большие группы.

Первая — когда есть личностная мотивация, целостная, стержневая. Это большая ценность. Это те люди, на которых мы всегда можем рассчитывать. Такие люди приходят с ясным желанием и готовностью к социальному служению. Чаще всего они не выбирают себе формы для волонтерства. Условно говоря, если нужно убирать за пациентами утки в больнице, они это будут делать; будут мыть полы, если это нужно. То есть, это люди, которые имеют достаточно глубокую внутреннюю мотивацию и которые готовы идти с организацией, которой доверяют, в любом нужном направлении и по любому пути. Это именно тот костяк людей, которые на протяжении уже 10 лет и развивают волонтерские программы «Верю в чудо». К этой группе принадлежат волонтеры-профессионалы. Они с нами по несколько лет. Например, команда психологов и иных специалистов, которая занимается социальной реабилитацией, очень стабильна. В этом году у нас юбилей этой программы, и все пять лет ее делает одна и та же команда.

Вторая группа — это те ребята, которые приходят не то, чтобы с поверхностной мотивацией... Скорее, она у них более быстрая. Это желание самореализоваться, что очень типично для студенческого возраста; это,

опять же, новый круг общения. У таких ребят период волонтерства меньше. Молодежь, в основном, приходит за идеей, самореализацией. Но вот они провели какой-то проект и все. Им сложнее что-то поручить. Им надо дать выбор. Им нужны задачи. Задачи, которые имеют результативность. Поэтому мы им что-то предлагаем, а они выбирают, что готовы делать. Студенты, как правило, у нас «живут» от 6 до 8 месяцев, один сезон. Но есть и исключения, когда волонтер-студент после реализации кратковременного проекта остается на долгосрочной программе. И с каждым годом таких ребят в «Верю в чудо» становится всё больше.

Можно еще так сказать: почему мы опираемся на первую группу? Эти люди замотивированы на сам процесс. А ребята второй группы — на результат. Сейчас же все бизнес-модели и вся экономическая жизнь построены на том, чтобы жить и работать на результат. И в этом сложность. Когда мы приходим к каким-то благотворителям, они тоже хотят видеть какую-то цель, расклад, итог. И доносить до них, что для нас важен сам процесс, очень сложно.

Про мужчин и женщин. Часто молодые люди хотят найти себе жену, и приходят в волонтерские организации, чтобы познакомиться с такими сердечными девушками. У нас создалось много волонтерских семей, у кого-то и дети уже есть. Мы очень радуемся новым семьям, единственное последствие: человек нашёл спутницу и ушёл вместе с ней семьёй строить. Возвращаются уже обычно после декретного отпуска.

Среди мужчин есть такие, которые остаются и на волонтерских началах ведут серьезные проекты. К примеру, строительство детского хосписа в Калининграде. Есть волонтеры-юристы, волонтеры-психологи. Вообще, когда команда смешенная, удается

на многие процессы смотреть более объемно. Все-таки не зря есть гендерные особенности.

Некоторое время назад у «Верю в чудо» средний возраст волонтеров-женщин был 21-32 года. Потом он стал расширяться, и сейчас у нас есть несколько возрастных групп: 20-30 летние волонтеры ходят в больницы и детские дома; те, кому за 40 лет, приходят к отказникам, сиротам, в детские больницы, навещают паллиативных детей по домам. Они же активно помогают на ярмарках и других фандрайзинговых мероприятиях.

И есть еще волонтеры-школьники. Это для нас тоже очень непростая категория, потому что тратится огромное количество ресурсов на их воспитание. Они приходят не на благотворительность, а на какую-то игровую активность. И нам приходится свою работу превращать в такую форму, а это очень тяжело. Но я педагог по первому образованию и прекрасно понимаю, что если заложить с детства основы воспитания, морали, нравственности, это будет развивать естественную потребность быть помощником нуждающимся. Например, мы работаем с пятьюстами школьниками. Из них только 10-15 будут активными волонтерами, и для нас это большие затраты на первичное взаимодействие с ними. Но есть те школьники, которые сами приходят к нам, потому есть заложенный социальный базис со стороны семьи или системы образования. Это очень радует.

У «Верю в чудо» есть реабилитационные программы, в том числе и для детей школьного возраста, которых мы сопровождаем в период тяжелого заболевания. И одна из целей нашей реабилитации — перевести ребенка из объекта добровольческой деятельности в субъект. В итоге получается, что те ребята-школьники, которые у нас были подопечными, после успешной

реабилитации сами становятся волонтерами. Таких детей человек 15 в год. Для нас это очень значимо, потому что это — показатель эффективности наших социальных, реабилитационных программ и нашей деятельности в целом.

Бывает, что приходит волонтер с какой-то скрытой мотивацией. Например, в детский дом он приходит, чтобы заниматься не постинтернатовским сопровождением и не программой наставничества, а таким образом присматривает себе ребенка для усыновления. Мы стараемся выстраивать связь с волонтерами на честности, иначе пострадать могут наши благополучатели, т. е. дети.

Мы готовы работать с любой мотивацией, если она не выходит за рамки здравого смысла, если нет каких-то психических отклонений.

Но есть и неприемлемые мотивации. Порой к нам приходят сектанты. Или люди после тренингов личностного роста. И это очень тяжелая аудитория. Они заряжены на сиюминутное «добро», готовы работать с любыми инструментами, с любыми ресурсами, готовы на любые действия. Цель для них оправдывает средства. Причём понятие «добро» очень искажено. Их задача — добиться количественного результата и отчитаться. При этом качество совсем не играет роли. Нам с такими людьми очень тяжело, потому что приходится тратить огромное количество своего ресурса на то, чтобы попытаться показать им волонтерство и благотворительность под другим углом.

Еще меня очень расстраивает, что сейчас в волонтерство все больше и больше приходит мошенников. Они приходят под видом волонтеров и благотворителей, а на самом деле — ищут подопечных, которых в дальнейшем смогут использовать для себя и собирать на этом средства. Приходят и те, у кого был от-

рицательный опыт, кого уже использовали в таких волонтерских и благотворительных махинациях. Они приходят к нам за некой «очисткой». На них тоже приходится тратить много сил.

Очень неоднозначная аудитория — родители умерших детей. Часто они связаны с нашей программой помощи детям с неизлечимыми заболеваниями. У нас есть, в числе прочих, программа «Горевание» — мы сопровождаем родителей до личностной стабилизации их состояния. Большинство из них хотят дальше тоже творить что-то доброе. С одной стороны, это хорошо. Но возникает и серьезная сложность в том, что если родитель не проработал свою психотравму, то эмоционально ему становится очень тяжело волонтерить и помогать в этой сфере. Это не значит, что мы отказываем таким родителям. Мы стараемся помочь, но это, опять же, забирает у нас очень много сил. Такие родители не всегда готовы понять, что помощь другим не является реабилитацией для них самих, что нельзя использовать тех, кому мы помогаем, для того, чтобы самому прийти в себя. Поэтому приходится подключать психологов, которые будут закреплены за этими родителями и дополнительно с ними работать.

Еще бывает, что в волонтеры приходят и мамы выздоровевших детей. Для нас это является огромным плюсом, потому что мы стараемся мотивировать их не только на рядовые задачи, но и на то, чтобы они сами инициировали какие-то новые формы работы, проводили новые мероприятия. Нередко такие мамы становятся именно теми волонтерами, на которых мы можем положиться.

У нас был позитивный опыт, когда мы взаимодействовали с послереабилитационной группой людей с алко- и наркозависимостью. Мы готовы их включать на волонтерство без коммуникаций с подопечными.

Им было предложено создание игровых комнат и площадок. Дали объект — игровую комнату; поставили четкие задачи, привезли ремонтные материалы. И они там трудились. Для этих ребят, мне кажется, это был колоссальный мотивационный рычаг, чтобы снова не уйти в преисподнюю, потому что они видели то, ради кого и ради чего можно и нужно что-то делать. Для таких групп вполне подходит проектная работа.

### О работе с мотивацией

Нам стало тяжелее жить после того, как появились сочинские волонтеры. До этой промо-кампании, «Верю в чудо» был уникальным центром по волонтерству. У нас была жесткая фильтрация, нам ничего не нужно было дополнительно делать с людьми. А потом появились Сочи, с огромной рекламой и популяризацией: «Вы только регистрируетесь, станете волонтером и будете центром истории». Конечно, в результате на такую рекламу откликнулась и часть наших ребят. Они туда ушли и там поглотились. Мы ни с сочинскими центрами, ни с другими организациями за волонтеров не конкурируем. Но теперь все время должны поддерживать уровень своей значимости, значимости социального волонтерства, показывать разницу социального, спортивного, культурного и иных форм волонтерства. На это тоже уходят ресурсы. С другой стороны, это позволяет развиваться, думать не только о своем микро-секторе, но более глобально, более широко.

В ВУЗах, СУЗах, школах часто стараются «мотивировать волонтеров». Это вообще сейчас популярное понятие. И все в основном используют маленькие, быстротечные фишки, которыми можно привлечь людей: яркие мероприятия, бесплатная еда, форма. Все очень

примитивно. Для социального волонтерства таким образом человека замотивировать нельзя. И я вообще не вижу смысла тратить время на то, чтобы разово привлечь людей, которым мы не доверяем, не знаем, что у них за плечами, что в душе. Мы не можем доверить таким волонтерам работу с нашими подопечными. Но можем привлечь их на какие-то фандрайзинговые мероприятия или, условно скажем, «разобрать склад».

Мотивация — это такое дело: сегодня она есть, а завтра ее нет. Поэтому «замотивировать» для меня — это очень странное выражение. Я могу сказать, что замотивировать можно только на какие-то сиюминутные действия и задачи. В социальном волонтерстве скорее приходится говорить о том, чтобы мотивацию поддерживать. А для этого нужно сопровождать волонтеров и команду. А для этого нужны другие формы: психологическое сопровождение, обучающие программы, совместные мероприятия для ощущения общности.

Бывает, приходит человек, в котором мы не видим ничего негативного, но он говорит: «Я не знаю, зачем сюда пришел; нужно мне это или не нужно; хочу я или не хочу». В таком случае мы его точно не допустим до детей, но предложим другие варианты. Например, разобрать тот же склад. Но мы порой готовы постараться скорректировать мотивацию человека. Если он силен в какой-либо истории, которая нам интересна, то мы будем за него бороться. Мы постараемся сменить вектор его интересов. К примеру, человек хочет помогать на машине, а мы понимаем, что он хороший художник. И мы скажем ему, что у нас, как раз, недостаток художников.

Но здесь есть и обратная сторона: многие из тех, кто приходят к нам, — специалисты в какой-то сфере. Например, пришел профессиональный айтишник.

Но он, наоборот, не хочет у нас заниматься IT, он хочет рисовать с ребенком в палате. И даже, если нам нужен специалист IT, мы ему даем возможность рисовать. Но через какое-то время, когда он увидит, что у нас хаос в электронной документации, мы ему ненавязчиво говорим: «Если бы у нас нашелся человек, который отладил наш документооборот, настроил «облако», нам бы всем легче жилось...» И в такой форме начинаем разговор. Однако, право на волонтерскую роль и функцию всегда остается за человеком.

### Волонтер в организации

Главное право волонтера — реализовать свою естественную потребность быть нужным для нуждающихся. И мы ему эту уникальную возможность даем. Мы создаем условия, чтобы волонтер волонтерил.

А наша задача как организации — думать про взаимодействие с учреждениями и подопечными, готовить людей, снабжать их необходимыми ресурсами, решать конфликтные ситуации и так далее. Волонтер про это все не думает. Это — ответственность административной команды.

И отличие волонтеров от сотрудников в том, что сотрудник должен вести проект до конца, а волонтер может что-то не доделать. Как бы он ни был нужен нам или подопечному, человек имеет, к сожалению, право уйти в любой момент. Хотя мы очень стараемся, чтобы таких ситуаций было минимальное количество: учим, мотивируем, показываем, рассказываем, что будет, если уход произойдет в середине процесса.

У каждого волонтера есть свое направление и задача. В зависимости от того, что люди делают, у нас к ним разные требования. Для коммуникативных волонте-

ров в детской больнице или в детском доме — одни. Для волонтеров на ярмарке — другие. У каждого своя зона ответственности.

Есть кодекс волонтера. Есть этические границы. Есть требование, что волонтеры не ведут никакой религиозной и политической деятельности.

Волонтер является лицом организации. Если он ведет себя неподобающе, то мы можем обратить его внимание на это, а может быть, даже и отчислить. В частности, есть границы публичности. Если человек представляет нашу организацию, то он не может в социальных сетях вести какую-то неэтическую деятельность, тем более — незаконную. Есть ограничения для волонтеров и по взаимодействию с персоналом учреждений, с которыми мы сотрудничаем.

Мы рады, когда волонтер проявляет инициативу. Например, он решил провести в больнице праздник. Мы всегда готовы его поддержать. Ему достаточно обратиться к координатору отделения и согласовать. Далее они вместе сообщают координатору волонтерских проектов, который всё согласовывает с больницей и помогает в организации. Например, маленький проект фотомарафонов, начавшийся много лет назад, сегодня является существенной частью глубокой реабилитационной программы для детей, проходящих длительное лечение в детских больницах.

Волонтеры вполне могут из одного направления переходить в другое. Скажем, он помогал в больнице, а потом решил помогать в детском доме. Никто не возразит.

### Программы и проекты

В нашей организации непросто разграничить зоны ответственности сотрудников и волонтеров. Наш



подход нетипичен для других организаций, но в этом и есть наша особенность. Для начала, руководитель организации «Верю в чудо» — волонтер. Те или иные «должности» со своими обязанностями у нас могут занимать как волонтеры, так и сотрудники.

Нашу работу можно разделить на пять блоков деятельности. Первый — дети в больницах. Программа: «Творим, играем, развиваемся в детских больницах». Мы начинаем работать с момента госпитализации ребенка в больницу, неважно, с отитом или с подозрением на онкологию, и заканчивая его выходом из больницы. В Калининграде волонтеры «Верю в чудо» присутствуют в трех больницах, а также в детских отделениях районных больниц. Волонтеры в ежедневном формате приходят к детям и проводят творческие занятия. Мы создали 23 игровые комнаты по Калининградской области, сделали игровые площадки в детских больницах. Волонтеры организуют и социокультурное сопровождение, то есть повышают психоэмоциональный настрой детей. Это разные вечеринки, дни рождения, праздники для мам и так далее.

В рамках больничного волонтерства мы поддерживаем и врачей. Мы за них ничего не делали, не делаем и не планируем делать. Но мы очень рады, когда видим врачей, которые самоотверженно трудятся, лечат. И вот если этому врачу нужна поддержка, то мы будем работать, так скажем, с ними в личном ключе. Мы можем отправить его на дополнительное обучение, купить компьютер, оборудование или помочь еще в чем-то. Вообще, личный контакт с врачами и знание их запросов — это задача волонтеров тоже. В каких-то учреждениях у нас достаточно формализованные отношения с персоналом, волонтеры делают какую-то очень четкую задачу и не более. А в каких-то — отношения очень теплые.

Есть программа «Больничные дети-сироты», куда сейчас входят не только сироты, но и дети из асоциальных семей и те, к которым родители приехать не могут. В этой программе волонтеров немного. Прежде всего, здесь работают и получают зарплату медико-социальные няни, которые в режиме 24/7 ухаживают за ребенком. Волонтеры выполняют более простые функции — гуляют с детьми, кормят их и так далее. Общая задача программы: профилактика депривации у детей-сирот.

Дальше: программа «Адресное сопровождение детей» — это покупка медикаментов, адресная помощь. Для этого волонтеры общаются с семьями, выявляют их нужды.

Программа «Оптимизация, компьютеризация больниц». Поясню на примере. Несколько лет назад в онкоотделении медсестры постоянно взбалтывали тромбомассу в пакетах руками, чтобы тромбоциты не склеивались. На это уходят часы. Мы узнали, что есть такой прибор «тромбомиксер», собрали средства и приобрели прибор. Время медсестры теперь сэкономлено, чтобы общаться с пациентами, помогать врачам.

Мы работаем с детьми с тяжелыми заболеваниями. Мы их ведем в двух плоскостях, так скажем: за жизнь или за смерть. До этих векторов могут быть еще меж-состояния. Например, дети, которые лечатся между химиями. Для них тоже есть социокультурное сопровождение, психологическое сопровождение.

Для тех детей, что «за жизнь», которые пережили жизнеугрожающие заболевания, мы организуем и реализуем социальную реабилитацию. У нас разработана очень интересная система социальной реабилитации семьи. Наша целевая аудитория — дети с генетическими заболеваниями, орфанными, онкологией, гематологией. В больницах для нас неважно, какой диагноз

у ребенка, помогаем всем. На дому мы работаем только с этими категориями.

За время долгой и тяжелой болезни дети часто теряют многое: возможность бегать босиком по траве, тянуть в рот невымытые руки, набивать синяки и шишки, жить по собственному усмотрению, а не по больничному расписанию. После проведенных в больнице нескольких месяцев, а то и лет, страшно все: выйти на улицу без маски, сесть на велосипед, съесть торт, поцеловаться с первой любовью. Для того, чтобы вернуть переболевшему ребенку или подростку утраченную веру в себя и свои силы, волонтеры «Верю в чудо» с 2009 года реализуют целый комплекс мероприятий в рамках программы «Социальная реабилитация детей с тяжелыми заболеваниями». У нас разработана круглогодичная система реабилитации, которая в среднем длится от полутора до двух с половиной лет в зависимости от того, как активно идет процесс реабилитации. Ключевыми событиями являются выездные лагеря недельного типа для всех семей «Мираклион» (осень и весна). Зимой — интегрированная акция «Чудо-елка», когда сами дети друг друга поздравляют, летом — палаточный лагерь «Погружение». Мы участвуем в «Играх победителей», которые организует Фонд «Подари жизнь». Каждую неделю проходит отдельное мероприятие для родителей. Это такой клуб для родителей — и медитационный, и духовный, и юридический. Много зависит от того, как семья включается. Чем активнее ребенок и вся семья включена, тем активнее идет процесс реабилитации.

«Мираклион» — это социальный реабилитационный лагерь для детей, перенесших серьезные заболевания. Это не лагерь в привычном его понимании, а некий анти-лагерь. Это большая работа для ребенка — подопечного «Верю в чудо» над самим

собой, над тем, чтобы побороть страхи и отчаяние, оставшиеся после долгой больничной изоляции. Это — полностью волонтерский проект. 32 волонтера-психолога участвуют в этой программе, в том числе из Москвы и Петербурга. Семьи сопровождают волонтеры-юристы, акварабилитологи и так далее. То есть, абсолютно всё в лагере делают люди на безвозмездной основе.

Каждую субботу и воскресенье мы проводим творческие мастерские, социокультурные мероприятия. Кроме того, в любой день, в зависимости от состояния ребенка, мы приглашаем его, либо семью, либо его братьев и сестер покататься на роликах, в зоопарк и так далее. То есть, все время какая-то активность. По понедельникам волонтеры-психологи проводят психолого-релаксационный клуб для мам по восстановлению веры в себя как личности.

При работе с семьями есть очень важный момент. У нас очень четкая граница нашей ответственности. Мы не делаем ничего, что может сделать сама семья. То есть, если вопрос касается жизни ребенка, мы, конечно, помогаем во многом. Но когда речь идет о реабилитации, наша задача — давать инструментарий. Показывать, что семья может справляться самостоятельно. Помогать выстраивать роли в семье, где мама и папа авторитетны для детей и так далее. Это сложная задача. Порой проще самим, но если мы будем и здесь делать что-то за семью, то вряд ли она снова сможет быть самостоятельной. И при таком подходе большинство наших семей, проходящих социальную реабилитацию, становятся маленькими благотворителями. Маленькими, я имею в виду, что сами дети уже участвуют в наших турнирах по волейболу, сами сдают нам благотворительный взнос в 300 рублей, ну и, конечно, волонтерят.

В конечном счете, повторяюсь, цель нашей реабилитации — вывести в стабильное психоэмоциональное состояние всю семью. Соединить ее снова воедино. Естественно, идет профилактика рецидива благодаря психосоматическим включениям, вывод семьи в стабильное социальное и экономическое состояние.

### Паллиативная помощь

Отдельный большой пласт волонтерской и профессиональной деятельности — помощь паллиативным детям. Это — «за смерть». Мы поддерживаем на дому семьи с детьми, которых нельзя вылечить, но которым мы можем помочь. Мы сопровождаем детей с момента госпитализации. Там наша команда учит родителей, семью, как, например, ухаживать за ребенком с трахеостомой, с гастростомой, как заботиться и оказывать правильную медицинскую поддержку при том или ином заболевании до момента ухода ребенка. На дому семьям помогают и психологи, и реабилитологи. Есть интересные формы волонтерского профессионального труда — аквареабилитация, канистерапия (терапия с помощью собак) и т. д.

Всё пошло с волонтерства в больницах. Мы видели детей, которые умирают в страданиях в детских стационарах. И мы решили хоть как-то им помочь. Началось с обезболивания, затем включились процессы в целом по поддержке детей в паллиативном статусе. Сейчас это большое направление со своим именем «Дом Фрупполо», где работают 11 профессиональных врачей, медсестёр и психологов. И ещё в два раза больше профессиональных волонтеров. Занятость сотрудников — полная. Волонтеров — по мере их возможности.

При работе с такими семьями мы особенно следим за границами нашей ответственности и ответственности семей. Очень часто семья начинает переключать свои задачи на волонтеров, которые в самом начале приходят к ним с распростертыми объятиями. С семьями в паллиативном направлении у нас серьезное выстраивание границ, просто мы на этом уже очень много обжигались.

Мы составляем для себя план по работе с семьей, где описываем: что мы делаем по медицинской части, по психологической, по профессиональной. Что делают волонтеры, что они не могут делать. Неподготовленный волонтер не может остаться один на один с паллиативным ребенком. Значит, нужно четко различать волонтеров и их уровни допуска.

Самым демотивирующим моментом для всех волонтеров тут является то, что семьи в такой ситуации склонны больше к потребительскому отношению. Бывали случаи, когда мы, например, с семьей были в режиме 24/7 в период финальной истории жизни ребенка. А потом семья нам предъявляет какие-то претензии: что мы были мало, не то питание покупали и т. д. И, конечно, когда волонтер отдавал себя всего (или все, что мог), а его семья потом упрекает, то это очень тяжело.

И мы поняли, что при оказании такой, по сути, профессиональной помощи должны быть определены четкие границы, когда волонтер приходит как человек с ясной задачей, соответствующей его специальности или опыту. Нет размытых отношений. Волонтер — не мальчик на побегушках у семьи, а специалист, который пришел сделать свое дело. Это дисциплинирует семью.

Ведет работу социальный координатор. Для паллиативных детей — это старшая медицинская сестра,

которая является как бы буфером в сложных ситуациях. В подчинении у старшей медсестры одна социальная няня и две медсестры, к которым можно обратиться через круглосуточную службу поддержки. Они курируют 56 детей.

Над всеми социальными координаторами стоит руководитель паллиативной службы — паллиативный врач, стоматерапевт. Он на зарплате. Под его руководством трудятся еще «Верю-в-чудовские» врачи: педиатр, невролог, реаниматологи.

Социальные координаторы привлекают к работе с семьями реабилитологов, массажистов или других специалистов, которые закреплены за той или другой семьей.

Семья обращает свои запросы к социальному координатору. Решение принимаем командой. Но прежде всего мы опираемся на план помощи. Еще есть план снабжения. Мы понимаем, что, когда в семье паллиативный ребенок, то денег там ни на что не хватает. Надо помогать. Но разумно. Мы знаем по опыту, что очень часто пенсия тратится на какие-то нужды родителей, а не ребенка.

В итоге мы стали с родителями заключать договор работы на год, в котором прописываем, что мы, как команда «Верю в чудо», можем сделать. В этом документе мы прописываем, что семья делает, на что тратит пенсию, которая выделяется государством (пособие по нетрудоспособности родителя), и что мы берем на себя как волонтерская, благотворительная организация. Мы выстраиваем партнерские отношения. Если семья не вкладывается, то мы тоже не готовы брать на себя всю ответственность. Надо, чтобы она понимала, что мы — не замена государству. Что наша задача — не заменить ребенку родителей и медицинскую организацию, мы можем быть только со-поддержкой.

Поэтому, чтобы было легче ребенку, мы должны быть в партнерском взаимодействии. А семья должна перед нами в нужный момент отчитаться — что получили и как использовали.

### Дети в детских домах

По отношению к детским домам мы вообще не занимаемся никаким материальным снабжением, это принципиальная позиция. Дело в том, что ситуация с государственным обеспечением детских домов и интернатов очень сильно изменилась в лучшую сторону. Эти учреждения теперь почти всем обеспечены. Также у нас в регионе достаточно мощная и разумная политика министерства социальной политики и опеки — реформация детских домов проходит очень грамотно.

Поэтому, здесь наша главная задача — выстраивать социальные связи в конструкциях «ребенок-ребенок в детском доме», «ребенок-волонтер» и «ребенок детского дома-другой подопечный «Верю в чудо». Мы стремимся, чтобы у воспитанников интернатских учреждений формировались новые социальные связи, и они в период нахождения там и в постинтернатском режиме могли их использовать.

У нас три задачи по социальным связям.

«Волонтер — ребенок» — программа наставничества и «гостевой режим».

«Ребенок-ребенок» — волонтеры проводят специализированные психолого-педагогические программы в детском доме.

«Ребенок-подопечный другой программы» — это когда мы соединяем наших детей адресно. Допустим, тех, кто пережил онкологические заболевания

или находятся в стадии активного лечения — и детей из детских домов на наших социокультурных мероприятиях, реабилитационных лагерях, мероприятиях выездного типа. Мы создаем атмосферу, пространство, в котором эти дети могут не только общаться, творить, учиться, но и увидеть, что, например, «мне казалось, что это я в детском доме самый обездоленный, мне все должны, а тут рядом со мной ребенок без ноги или с онкологическим заболеванием».

### **Развитие волонтерства в Калининградской области.**

Наши волонтеры придумывают разные мероприятия по корпоративному волонтерству, школьному, студенческому. Различные «Дни доброты», «Ярмарки», мероприятия, популяризирующие волонтерство или обучающие встречи.

Есть план и календарь на год. В прошлом году провели 125 мероприятий. Большею частью в школах и ВУЗах, СУЗах.

### **Волонтерский фандрайзинг**

Волонтеры-фандрайзеры — удивительные люди, которые придумывают совершенно разные мероприятия. Мы стремимся поддержать их инициативу. Нам важно, чтобы человек почувствовал: если он готов сопроводить мероприятие от начала до конца, то и мы будем работать.

Волонтеры-фандрайзеры не собирают деньги просто так. У нас всегда есть список нужд: что-то конкретное нужно семье, такому-то ребенку нужны лекарства,

такая-то аппаратура нужна в больнице и т. д. Волонтер выбирает, на что он хочет собрать деньги.

Если это первое мероприятие, то мы ему даем шаблон договора с организацией, где он это будет проводить. Можно просто на площади сделать благотворительную ярмарку, тогда необходимо получить разрешение у местных властей. Также мы даем форму «функции, задачи, права и обязанности». Волонтер расписывает все мероприятие и указывает, кто и что должен делать, что требуется от нас, каких помощников и волонтеров он привлечет и т. д. Мы согласовываем и далее идем по его плану.

### **Путь новичка**

Мы создаем условия и комфортную атмосферу для волонтеров. Берем на себя оснащение, обеспечение, решение конфликтных и сложных ситуаций. Мы поддерживаем фактически любые инициативы волонтеров и только рады этому.

Кроме того, мы занимаемся обучением. Оно у нас личностное и профессиональное. Профессиональное — это подготовка волонтеров-наставников для детей-сирот и подготовка тех, кто ухаживает в больницах за отказниками и оказывает помощь паллиативным детям.

Личностное обучение — это семинары, тренинги, мастер-классы. Мы таким образом даем инструментарий, который может пригодиться волонтерам и в обычной жизни. Например, по социальному проектированию. Волонтер может применять эти навыки в «Верю в чудо», а может — и в своей личной жизни. Или проводим тренинги по стрессоустойчивости, затрагиваем другие психологические темы. Хотя

замечу, что, к сожалению, у волонтеров обучение почему-то не очень востребовано.

Каков путь начинающего волонтера? Первое знакомство происходит на дне открытых дверей, где наш координатор по волонтерам рассказывает о нашей организации, о наших программах, о том, где и как волонтер может проявить себя. Такие встречи происходят по расписанию раз в неделю.

Приходит по 20-40 человек. Но примерно половина из них — это потенциальные благотворители, которые приходят узнать, реально ли мы существуем, посмотреть на нас, задать вопросы. Каждый человек заполняет небольшую анкету (до этого момента мы не собираем никакие личные сведения). Если человек как-то хочет себя соединить с волонтерством, мы его добавляем в базу, и наш координатор присылает ему первичную информацию — методическое пособие, кодекс волонтера и большую анкету. Волонтер ее заполняет и отмечает, что он хочет делать.

Если человек пишет: «Я не готов с детьми ни в какую категорию, я просто хочу помогать на мероприятиях» — это один путь. Тут мы от человека фактически ничего, кроме анкеты, не требуем. Если человек отмечает, что он хочет быть коммуникативным волонтером, то есть общаться с детьми, — это другой путь. Он предоставляет нам копию паспорта, копию справки о несудимости.

После начинается его предварительное обучение. Раз в месяц проходит тренинг по больничному волонтерству — 6 часов. Здесь волонтер в интерактивной форме погружается в тему больничного волонтерства. На тренинге мы прорабатываем общие вопросы: кто такой волонтер; мотивация; формы больничного волонтерства; зоны ответственности, зоны недопусти-

мого для волонтера. Проигрываем разные ситуации о волонтерах в больничной среде.

После тренинга, если человек понимает, что готов, он приносит справку об отсутствии инфекционных заболеваний. После проходит собеседование с психологом. Благодаря запрашиваемым документам мы отфильтровываем тех, у кого желание незрелое. Таким образом, на тренинг приходит не так много людей, но и после обучения, конечно, не все с нами остаются.

Если психолог не имеет возражений, то для волонтера начинается период стажерства, который длится, в среднем, месяц. Волонтер поступает под начало координатора, который закрепляет его за волонтером-наставником. Есть онлайн-расписание, где новички могут видеть, когда и куда они записаны. Волонтеров-наставников, к сожалению, у нас не так много. Во время стажерства волонтер должен прийти минимум четыре раза. Первое посещение — он просто наблюдатель. Второе — новичок уже что-то сам подготавливает частично. Третье — он половину занятия проводит сам. Четвертое — новичок полностью сам проводит занятие, а наставник наблюдает.

Стажерство в больнице проходят не только больничные волонтеры, но и те, что будут работать с детьми в других направлениях. Для нас это удобно, так как тут мы можем достаточно глубоко познакомиться с человеком.

После стажерства волонтер может определиться с конкретной больницей или другим направлением. Если это больница — проблем нет. Человек начинает быть самостоятельным волонтером, закрепляется за днем, за отделением, мы его вписываем в график. Если человек говорит: «Я хочу в детский дом», то тогда после этой подготовки и проверки мы его привлекаем на несколько мероприятий в детский дом, чтобы он

увидел атмосферу. Если мы понимаем, что у человека долгосрочное желание, мы готовим его к наставничеству, и он может стать наставником для ребенка.

Если человек хочет помогать семье (в том числе в паллиативном направлении), то мы его закрепляем за социальным координатором, старшей медсестрой, и они уже его координируют.

Если человек не знает куда, значит, ему что-то предлагает координатор по волонтерам.

## Структура

«Верю в чудо» — благотворительная общественная организация. Мы не фонд.

Мы устроены так. Есть директор (волонтер, но ответственности и загруженности больше, чем у коллег-сотрудников). Рядом — попечительский совет. В конце каждого года и в начале следующего мы подводим итоги и планируем деятельность на следующий год.

У каждого члена попечительского совета есть своя задача (это тоже все волонтеры, естественно). У кого-то — материальная поддержка, у кого-то юридическое сопровождение и так далее.

Мне подчиняется административная команда. Администратор на полставки, бухгалтер на полставки и фандрайзер на целую ставку. Есть визуализатор (на полставки) и коммуникативный координатор (на полставки).

Наша команда работает абсолютно со всеми волонтерами. У нас такая позиция, что с нами соединены все.

К примеру, волонтер-фандрайзер. Мы утвердили предложенную им акцию. Тогда он вправе обратиться к нашей команде, и мы сделаем все, что нужно: напи-

шем пресс-релиз, сделаем дизайн-макет, дадим проект договора и прочее.

Дальше у меня в подчинении сотрудники двух крупных программ «Верю в чудо». Первая — это «Больничные дети-сироты». Программу курирует психолог, под его руководством социальные няни (Супер-мамы). Вторая — Благотворительная хосписно-паллиативная служба «Дом Фрупполо», куда входит руководитель службы и 11 подчиняющихся ему медиков. Совершенно отдельно идет блок координаторов волонтерских проектов, под их кураторством — все волонтерские проекты и социальное волонтерство.

У нас несколько групп, которые между собой почти не пересекаются: кураторы семей, автоволонтеры, реабилитологи, психологи, фандрайзеры, парикмахеры, просто волонтеры, которые играют с детьми в больнице и т. д. Некоторые из этих групп имеют своего старшего, некоторые нет. Например, в группу с водителями могут обращаться разные наши сотрудники и волонтеры.

Есть много чатов или групп по переписке. Некоторые волонтеры могут состоять в разных чатах и группах.

Есть общий координатор всех волонтеров. Он проводит дни открытых дверей, организует привлечение волонтеров, ведет базу и личные дела, отвечает за общепольничные мероприятия. Проводит все согласования с больницами, с детскими домами, выездные мероприятия курирует как главный человек. Ему подчиняются координаторы больничных отделений. А им уже подчиняются волонтеры. Мы стараемся соблюдать субординацию, и поэтому волонтеры подчиняются только своему координатору в больнице. Все волонтеры состоят в общей базе, и на общие мероприятия мы приглашаем всех желающих, вне зависимости от направления деятельности.

## ПРОГРАММА ИНДИВИДУАЛЬНОГО НАСТАВНИЧЕСТВА ДЛЯ ДЕТЕЙ-СИРОТ «СТАРШИЕ БРАТЯ СТАРШИЕ СЕСТРЫ».

*Александра Телицына — экс-исполнительный директор МОО «Старшие Братья Старшие Сестры»*

*Руслана Яценко — куратор-психолог МОО «Старшие Братья Старшие Сестры»*

Задача нашей организации — помочь раскрыть жизненный потенциал ребенка через индивидуальное наставничество для детей, которые находятся в трудной жизненной ситуации. Без наставника ребенку трудно самостоятельно раскрыть свой потенциал.

Все это ради социализации ребенка. Чтобы он стал полноправным членом общества, нашел свое место в жизни. Мы — организация, направленная и на помощь детям, и на работу с волонтерами. Не только ребенок, но и волонтер многое получает от взаимного общения.

### Что получает волонтер?

Для нас волонтер в первую очередь — это человек, у которого есть ресурс, и он готов делиться им бескорыстно. Обычно главный ресурс — это время. Волонтеры — первая часть цепочки «организация — волонтер — подопечный». Это неотъемлемый инструмент в отношениях «организация-подопечный». Мы не мо-

жем помогать детям напрямую, без волонтеров. Мы помогаем волонтерам, а они помогают детям в раскрытии их потенциала.

Часто волонтер — тот, кто ощутил недостаточную наполненность жизни смыслом. Основных мотивации две: люди приходят для обретения нематериального смысла жизни и для приобретения нового опыта (например, взаимодействия с детьми, общения в другой, непривычной сфере и т. д.). Для волонтера очень важна осмысленность его волонтерской деятельности. Нужно понимать, что он творит добрые и нужные дела, не прожигает свою жизнь. Сам он при этом стремительно личностно растет.

Понятно, что волонтер не получает материального вознаграждения. Но о бескорыстии мы можем говорить условно, потому что он определенно получает что-то взамен, в том числе вышеозначенный жизненный опыт и смысл.

Каждый из волонтеров, попадая к нам, остается на год и больше, исключая форс-мажорные ситуации вроде переезда в другой город. Это означает, что он систематически (не реже одного раза в неделю) общается с ребенком, что влечет за собой большую ответственность.

### Какова роль волонтера?

Волонтер встречается с ребенком. Они вместе проводят время. Но не от случая к случаю, а еженедельно, на протяжении нескольких лет. Наша программа подразумевает постоянство и ответственность.

Вообще, есть масса способов помощи детям: спонсорство, организация праздников и т. д. Но в нашей организации волонтер раскрывает потенциал ребенка,



взаимодействуя с ним. Потому что в процессе их длительного общения появляется доверие ребенка к волонтеру.

В общении с ребенком роль волонтера определено ключевая. Можно даже уподобить волонтера двигателю. Одним своим появлением волонтер мотивирует ребенка, вдохновляет на дальнейшую жизнь, потому как большинство детей находятся в так называемом «безвылазном болоте обыденности». Волонтер расширяет горизонты. Если говорить метафорой, волонтер не наполняет сосуд, а зажигает искорку. Дело не в знаниях и опыте волонтера, а в его появлении в жизни ребенка.

Каждый волонтер организует общение по-разному: кто-то — как Друг, кто-то — как Старший, даже как Брат. Некоторые из них приходят к детям раз в неделю, полностью выкладываясь на протяжении 4-5 часов, получая взамен удовлетворение от своих поступков. Уйдя от ребенка, они не делают его частью своей жизни, не «привязываются» к нему, если хотите. В данном случае волонтер — наставник. Другие же волонтеры впускают ребенка в свою жизнь: знакомят с родственниками, друзьями, перебиваются. Такие отношения, конечно, можно назвать братско-сестренскими.

Не стоит особо выделять дружеское общение как отдельный вид. Дружба — часть любых взаимоотношений. Потому что без нее не может быть наставничества. Ведь когда волонтер впервые знакомится с ребенком, у ребенка, скорее всего, формируется восприятие волонтера как очередного воспитателя, тренера, репетитора и т. п. Для того, чтобы построить крепкие и плодотворные отношения, ставить совместные цели и достигать их, необходимо доверие. Доверие появляется вместе с дружбой.

## Что волонтеры дают детям?

Главное, чем делится волонтер — время — самый важный, не возобновляемый ресурс, которым можно щедро делиться. Также важны жизненный опыт волонтера и его открытость. Опыт, безусловно, у всех разный. Однако готовность волонтера делиться этим опытом с детьми — это драгоценный ресурс. Поверьте, ребенку очень важна эта готовность. Подопечные никогда не прислушаются к советам и наставлениям из серии «тебе лучше сделать так-то». Им интересно, когда с ними делятся личным опытом, это определенно работает! Например, сказав, «когда у меня в жизни был такой случай, то я поступил так-то и так-то...». Эта ситуация может быть и условной, важна подача.

Получается, что ребенок видит перед собой увлеченного, счастливого человека. Для него занятия не превращаются в занудство. Отсюда и складывается более легкое общение, не так, как у учителя и ученика. Лучший пример для ребенка — личный опыт самого волонтера!

Какие-то особые навыки или профессия волонтеров в нашей организации не очень важны. Навыки — это замечательное дополнение. Например, если девушка-волонтер вышивает крестиком и ребенку это тоже интересно — это идеальное сочетание. Однако важнее всего ответственность волонтера. Волонтер, виртуозно вышивающий крестиком, но систематически пропускающий встречи с ребенком — прямо скажем, плохой волонтер.

Очень важна порядочность и ответственность волонтера, его позитивный настрой. А еще важное качество — гибкость мышления. Бывают случаи, когда волонтер приходит к подопечному с определенной «схемой»: то, что он может дать подопечному,

и что получит как результат проделанной работы. И он выстраивает свое поведение в соответствии с представленной им картиной. Однако не все получается так идеально. В этот момент и важно уметь корректировать свою стратегию. Для некоторых волонтеров это выглядит непосильной задачей.

Из этого следует вывод, что крайне важно умение подстраиваться под меняющиеся обстоятельства, изменчивое настроение и поведение ребенка. Нельзя приходить со своей схемой работы и накладывать эту схему на имеющуюся структуру. Структура тоже подвижна, изменчива.

### Кто становится волонтером?

Для нас волонтер — это человек любого возраста, начиная с 18 лет. Средний возраст наших добровольцев — 25-35 лет.

Большинство наших волонтеров — люди, добившиеся каких-либо успехов. Это могут быть студенты, с отличием заканчивающие ВУЗ, или молодые специалисты, нашедшие достойную работу. То есть люди, которые довольны имеющимся жизненным раскладом. Они приходят к мысли, что «скучновато» жить, чего-то не хватает... В организацию они приходят с целью привнести что-то в этот мир, что-то отдать, получив взамен приятные эмоции. Это самая позитивная мотивация волонтера, приходящего к нам. Таких людей большинство.

Нередко приходят женщины лет 40, состоявшиеся профессионально, однако не имеющие семьи, или замужние, но без детей. Очевидно, потребность женщины отдавать велика. Это ее природа. Такие люди приходят для удовлетворения материнского инстинкта.

Поймите правильно, они не собираются забирать этого ребенка, им важен сам процесс заботы о нем. Такая мотивация волонтера для нас тоже хорошая. Однако у таких женщин может возникнуть иллюзия того, что они и только они на протяжении всей жизни ребенка будут его воспитывать. Это не так. В этом случае мы работаем с волонтером, помогаем ему.

К нам приходят совсем молодые студенты 18-20 лет. Волонтерство для них — одна из сфер, которую они пробуют. Многие из них уходят в скором времени. Они непостоянны. Обычно эти студенты ведут активную жизнь, состоят в студенческих советах и прочее. Недавние выпускники школы, они впорхнули в эту жизнь, полную интересных вещей, событий, пытаясь быть активными и там, и здесь: они пробуют себя в разных сферах.

Спонтанность может быть не только у студентов. К нам приходят и взрослые люди. Например, если они прочли какую-то статью, сильно их впечатлившую, просмотрели телепрограмму или что-то еще. Такие люди, как правило, не доходят даже до наших базовых учебных тренингов. Они уходят, пугаясь ответственности.

При этом, конечно же, есть и те студенты, которые задерживаются у нас. Из своего личного опыта могу сказать, что был студент 19 лет, который наблюдал за нашей деятельностью два года, после чего присоединился к нам, как только у него появилось время. Люди часто наблюдают за нашей деятельностью, приходят к нам, знакомятся, уходят, а потом возвращаются, например, через год, осознав всю важность и ответственность их будущей деятельности.

Мы дорожим ответственными решениями. Если волонтер наблюдает за деятельностью нашей организации со стороны, взвешивая свои силы (могу —

не могу, готов — не готов) и спустя год или два, приходит к нам — это, безусловно, взвешенное решение.

Еще одна группа волонтеров — те, кто, наоборот, чувствует полное опустошение, отсутствие жизненных сил. При этом есть потребность в общении, в социальной жизни. Они приходят с надеждой обрести друга в лице подопечного. Есть и те, для кого это способ закрыть гнетущую экзистенциальную пустоту. Таких людей легко распознать на первом интервью и по заполненной анкете. Уже на этом этапе понятно, сможет ли человек наладить межличностную коммуникацию. Например, если кандидат в волонтеры, будучи в зрелом возрасте, так и не создал семью, у него нет друзей, а его отношения с родственниками едва ли назовешь теплыми — скорее всего, ему не удастся подружиться и с подопечными.

С такой мотивацией мы не готовы работать. Такие люди приходят в организацию за психотерапией. Общаясь с ребенком, они намереваются решить свои нерешенные проблемы. Цель деятельности нашей организации другая — помочь ребенку. Совсем нелогично и неэффективно в помощь подопечному давать человека, которому самому нужна помощь.

Еще мы не готовы работать с волонтерами, которые занимаются самолюбованием — это самый негативный опыт. Такой человек попадает к нам в организацию с чувством ярко выраженного героизма. Он как бы всем видом показывает: «Я сюда пришел Мир спасать. Я все сделаю, все смогу». Такие люди быстро выгорают, не принося пользы.

### **Как проходит взаимодействие с волонтерами?**

Наша задача — помогать волонтерам организовывать процесс так, чтобы все функционировало беспре-

ребойно. У них не такой уж великий жизненный опыт. Поэтому им, как никому другому, нужна наша помощь и поддержка.

Особенно, если кто-то из волонтеров недостаточно гибок и не может учиться в процессе. Для этого у нас есть профессиональная поддержка кураторов-психологов, которые помогают выстраивать отношения волонтеру с подопечным. Однако бывают и случаи, когда в довольно агрессивной форме волонтер поясняет, что его жизненный опыт больше опыта куратора, и что он не готов следовать его советам ни в какой мере. В таком случае мы вынуждены отказать волонтеру в сотрудничестве.

Волонтер приходит к нам со своими представлениями о будущем общении с подопечным, со своими ожиданиями. Часто эти представления крайне идеалистичны, и начинают меняться уже после первой беседы. Картина оказывается более практичной и жизненной, приземленной, скажем.

### **Как мотивировать волонтера?**

Мы считаем важной работу с мотивацией. Она заключается в том, чтобы помочь волонтеру принять свою роль. Не те ожидания, с которыми он пришел к нам впервые, а именно ту роль, в которой сходятся его представления о волонтерстве с реальной жизнью подопечного.

Негативная мотивация обычно у тех, кто приходит с проблемами, кто не готов менять свои представления. В этих случаях либо мы прекращаем сотрудничество, либо человек сам уходит.

На первом, подготовительном тренинге мы подробно рассказываем о том, с какими детьми предстоит

общаться, в чем их особенности. После этого некоторые новички начинают сомневаться: а хватит ли мне сил, справлюсь ли я? Тут-то и происходит серьезная работа с мотивацией, мы добавляем ее, показываем, что человек не один. Деятельность куратора направлена как раз на то, чтобы помочь ему, показать, как наиболее эффективно действовать.

Если мы понимаем, что у волонтера есть желание и потенциал, мы готовы дополнительно мотивировать волонтера. У нас нет каких-то специальных «речевок» и шаблонных текстов. Мы говорим, что каждый волонтер проходит разные стадии, и все сталкиваются с трудностями. Даем знать о своей готовности помочь волонтеру справиться с его ситуацией. Когда положительная мотивация отсутствует, мы не берем на себя ответственность агитировать волонтера к деятельности.

Наша готовность «подталкивать» волонтера зависит от его ресурсности. Если ресурс есть, но, например, после тренинга, на котором его представления немного исказились, он приуныл, определенно мы помогаем такому волонтеру, дополнительно мотивируем. Мы не давим на волонтера. Если сравнить этот процесс с восхождением на вершину, то, видя желание и ресурс волонтера, мы даем ему мост, по которому он может взобраться.

Тема мотивации для нас серьезная и обширная, потому что, помимо мотивации на этапе входа волонтера в работу, есть еще и мотивация в процессе работы. В процессе мотивация может очень сильно меняться.

Мы не меняем мотивацию. Скорее, мы ее корректируем, сообщая человеку о возможных вариантах. Если, скажем, у волонтера есть желание прекратить участие в программе, и оно идет изнутри — это решение волонтера.

Обычная тема для волонтерских организаций — выгорание. Но для нас это не представляет проблему. У нас постоянная супервизия куратора с волонтером, есть групповые встречи.

По нашему опыту выгорание чаще всего происходит от завышенных ожиданий, которые не реализовались. И здесь задача куратора — эти ожидания снизить, сделать их более адекватными. Если все же волонтер устал, то встает вопрос — остается ли волонтер в паре с ребенком или уходит из программы. Сейчас мы столкнулись с такой проблемой, когда волонтер общается с ребенком давно, и дети уже выпустились. И вот в возрасте 18-19 лет дети начинают самостоятельную жизнь, становятся более своенвольными. В такие моменты очень большая нагрузка ложится на куратора и на волонтера. По большому счету, работа волонтера не заканчивается после 18, и сейчас срок участия в нашей программе продлен для детей до 23 лет (раньше — до совершеннолетия).

### **В чем ограничивают волонтера?**

Свобода действий волонтера ограничивается двумя инстанциями: наша организация и социальное учреждение. При этом ограничения со стороны учреждения более формализованные. Для учреждения важно, чтобы ребенок находился в целостности и сохранности, чтобы волонтер вписывался во внутренний режим. Со стороны нашей организации эти ограничения больше связаны с дисциплиной. Для нас важно, чтобы общение для ребенка было полезным в воспитательном аспекте. Отсюда вытекают правила, устанавливаемые нашей организацией.

В нашем деле есть много тонкостей. Решения всех формальных вопросов, безусловно, происходят только

с согласия опекуна: директора социального учреждения или родителей, бабушек и дедушек, если есть семья.

Многие волонтеры, вступая в программу, полагают, что они становятся единственным и самым главным человеком в жизни ребенка. Соответственно, и решения должны принимать они.

Наша задача объяснить ему, что он имеет право на дружбу с подопечным. Любые идеи волонтера по организации досуга подопечного могут быть рассмотрены и приняты. Но все нужно согласовывать с опекуном. Директор учреждения, воспитатель — это главные люди в жизни ребенка. Волонтеру нужно осознавать свою второстепенную роль. При этом, очень важную. На подготовительном тренинге этой теме уделяется большое внимание.

Со стороны учреждения, конечно, эти процессы формализованы. Так, например, для того, чтобы взять ребенка с ночевкой или вывезти на несколько дней на природу или в дом отдыха, необходимо обратиться в органы опеки для оформления определенных документов.

Волонтер вправе приезжать к ребенку, вывозить его за пределы учреждения — например, на мастер-классы, в кино. Может приглашать в гости или не приглашать в гости. Это вопрос прямой вовлеченности волонтера в жизнь ребенка. Главное здесь — осознание того, что волонтер подопечному друг.

Как правило, в программу мы берем детей старшего возраста, которые осознанно понимают, что волонтеры не намерены забирать их в семью. Однако после продолжительного общения (свыше полугода) и установки тесного контакта с волонтером, у некоторых детей невольно возникает вопрос: «Не заберешь ли ты меня к себе?». Именно поэтому волонтеру важно очертить границы. Да, мы с тобой друзья, мне очень

нравится с тобой общаться, но, к сожалению, забрать тебя к себе я не могу. Не нужно давать ребенку надежду и ложных обещаний. Важно очертить эти границы в самом начале общения с ребенком.

За свое участие в жизни ребенка волонтер несет ответственность: во-первых, перед нами (так же, как и мы перед ним). И, во-вторых, перед учреждением — так же, как и наша организация. И, безусловно, волонтер несет ответственность перед ребенком.

Вопрос денег также касается границ свободы деятельности волонтера. Надо понимать, что дети легко «разводят» волонтеров на деньги под предлогом «у меня нет денег на телефоне — я не смогу тебе позвонить». Чтобы избежать этого, на первом этапе нужно договориться, будет ли выделяться какая-то сумма денег ребенку или нет, если да — то куда она будет расходоваться.

Наша программа имеет рамки. Наша задача — выстроить хорошие взаимоотношения ребенка и волонтера, проинформировать волонтера об особенностях ребенка. Нашей задачей не является психотерапевтическая работа с волонтером, и решение его внутренних конфликтов. В процессе общения с ребенком у волонтера могут раскрываться его собственные внутренние проблемы. Психотерапевтическая работа в таком случае, очевидно, рекомендована. Мы не беремся за работу с такими проблемами. Эта работа не относится к работе с ребенком. Ей должны заниматься другие специалисты.

Не оказывая такой психотерапевтической поддержки, мы очерчиваем границы деятельности нашей организации. Волонтер сюда приходит не для разрешения своих психологических проблем, а для корректной работы с подопечным. Мы не берем на себя ответственность заниматься его личными проблемами.

Со своей стороны, мы гарантируем личные и коллективные встречи с волонтером, полную его поддержку и информированность в отношениях с ребенком. У нас есть кураторы и помощники.

Есть запреты: например, воспрещается религиозная и политическая пропаганда, занятия экстремальными видами спорта.

При этом нельзя сказать, что во всем остальном у волонтера полная свобода действий. Мы совместно с волонтером ставим цели, которые потом он старается достигнуть с ребенком. Мы направляем волонтера.

### **Как программа работает на практике?**

Приходя в программу минимум на один год, волонтер вместе с куратором прописывает 3 цели на год. Например, научить ребенка в уме считать в пределах двадцати (складывать, вычитать), научить делать выбор из двух вариантов чего-либо (скажем, при заказе еды), научить ориентироваться в метро.

Эти цели согласовываются с куратором, который оценивает их реалистичность. Если взгляд волонтера и куратора сходится, то волонтер начинает свою деятельность по достижению этих целей. Очень важно, что в постановке целей участвует куратор. Он может правильно скорректировать нереалистичные цели волонтера. Если цель правильно выставлена с учетом особенностей ребенка, то она, скорее всего, будет достигнута. В противном случае, в рамках одного года цель корректируется.

С конца прошлого года мы начали делать ежемесячные встречи волонтеров, где мы их собираем без детей. Приглашаем всех по желанию. В среднем приходят че-

ловек десять. Это одно из направлений по поддержке волонтеров. Здесь они общаются друг с другом, могут открыто обсуждать проблемы. В таком кругу волонтеры понимают, что они не одни со своими проблемами, что кто-то встречался с чем-то похожим, что у других что-то получилось и т.д. Для волонтеров со стажем более года мы проводим специальные тренинги. Волонтерам, которые длительное время участвуют в программе, тоже требуется поддержка, чтобы они дальше продолжали общаться с ребенком.

То есть наша ответственность в отношении волонтеров и подопечных выражается, прежде всего, в том, что у нас наработаны определенные правила и условия, которые человек должен соблюдать. Есть понимание и опыт, согласно которому человек не только общается с подопечными, но и движется к определенным целям. Есть и система поддержки в виде профессиональных кураторов, которые по образованию психологи. Именно кураторы осуществляют оперативную поддержку волонтеров.

Мы ежемесячно организуем мероприятия для волонтеров с детьми. Стараемся, чтобы встречи были полезными, а не только развлекательными.

Обычно волонтер с ребёнком ходит, куда хочет: в театр, кино и так далее. Но раз в месяц — это наша ответственность. Мы находим помещение, организуем чаепитие или мастер-класс. Например, встречи могут быть кулинарные, что особенно любят дети. Там они могут готовить пиццу вместе со своим старшим волонтером, общаться.

Мы посвящали встречи и тому, как сделать презентацию, как искать работу, какие есть профессии. Групповые встречи нужны для того, чтобы у ребёнка был опыт общения в группе, и через это он приобрел новые навыки. В этих встречах задействованы минимум

один-два куратора. А волонтеры тут могут видеть взаимоотношения детей.

У нас сейчас новый проект. Все волонтеры мечтают хорошо трудоустроить своих подопечных, так как каждый ребенок становится дорогим и близким человеком. Мы стараемся помочь в трудоустройстве, но не в качестве простой передачи подопечного работодателя, а, скажем так, вместе с наставником.

### **Как проходит взаимодействие волонтера с сотрудниками учреждений?**

В детских учреждениях к волонтерам относятся по-разному. Много зависит от руководства. В каком-то учреждении волонтер не более чем субъект, который приходит и избавляет воспитателей от ребенка на целый день. Чаще всего волонтера воспринимают как подмогу. В этом случае отношение снисходительное.

В некоторых учреждениях волонтерская программа — дополнительные ресурсы для администрации. Если так, то приходится выстраивать границы. О волонтере думают, что он готов на разные работы — и занавески повесить, и полы помыть. Естественно, такого волонтера будут любить больше, чем того, кто этого не делает. Наша задача — организовать встречи с детьми. Но волонтер вправе откликаться на помощь учреждению.

Много зависит от стратегии учреждения. Если коллектив там сплоченный, по семейному типу, то это одна история. Тут от волонтера требуется немного больше. А если отношения формальные, то и отношение к волонтеру более формальное.

В детском учреждении ответственным за работу волонтеров является куратор. Почти всегда сначала

отношение настороженное, но со временем, конечно, оно сменяется на позитивное.

Волонтеры встречаются с детьми только из тех учреждений, с которыми у нас подписаны договора. На основании документов мы «предоставляем» волонтеров.

### **Какие этапы существуют в волонтерстве?**

Начальный, установочный этап волонтерства в нашей программе — первые три-четыре месяца, когда волонтер приходит, у него есть определенные ожидания, которые за это время корректируются. Волонтер понимает, что он сможет сделать, а что — нет. Знакомится с реальностью.

Второй этап — период непосредственной работы с ребенком. Тут уже выстраиваются отношения, ставятся реальные цели, задачи. И здесь многое зависит от ребенка. Это момент «настройки» друг на друга. Можно сказать, что это такой этап, когда человек приходит к ребенку как на работу. Наставничество как работа. Наставник приходит, у него есть определенные цели и задачи, он их подстраивает под ребенка, и они таким образом привыкают друг к другу, выстраивают коммуникацию. На мой взгляд, какая-то дружба, первое доверие появляется после первого года. Но у всех по-разному.

Если отношения развиваются, нарастают, то возникают какие-то другие цели и задачи, так как волонтер видит этого ребенка более глубоко. Но бывает и такое, что волонтер пытается, пытается, а ребенок стоит на месте. Но также после года бывает «кризис одного года», когда вроде всё, что ты хотел, уже сделал, а что можно еще — непонятно. И, соответственно,

здесь проявляется работа куратора в плане выстраивания отношений, чтобы можно было искать какие-то другие цели и задачи, чтобы можно было дальше взаимодействовать с ребенком.

Если рассмотреть этапы более идеалистично, то сначала волонтер приходит с позицией «я готов отдать ребенку много». Далее эта позиция уходит в рамки того, что теперь я хочу достичь. Потом он понимает, что нужно делать что-то более конкретное, и он обращается к себе в плане своего внутреннего ресурса. Уже не воспринимает наставничество как фразу «какой я классный, прихожу, помогаю ребенку», а из разряда «я — педагог, воспитатель». И исходя из собственного ресурса я могу сделать вот это и вот это.

Надо понимать, что наши волонтеры вместе с детьми проживают целые периоды взросления и развития ребенка. Поэтому отношения ребенок-волонтер сильно зависят от того, сколько лет ребенку. Как и в семье. В детстве они более покладисты, для них важен авторитет взрослого, в подростковом возрасте отношения могут расклеиться в силу того, что ребенок меняется, появляются другие интересы, а волонтер еще не успел перестроиться. И у волонтера есть своя жизнь, и свои какие-то спады и подъемы. Поэтому такое вот наставничество — очень непростая история.

Расскажу реальный случай. Когда я пришла в программу, меня познакомили с ребенком, за первые три-четыре месяца я поняла его особенности. Сначала я думала, что я такая общительная, я помогу ему, и он начнет общаться. А потом я столкнулась с тем, что ребенок стал меня игнорировать. И тут я поняла, что необходимо действовать по-другому. Быстро это не получится. Поэтому мой пыл достаточно быстро поугас, и я начала работать более рационально. Я поняла, что ребенок не общается не только со мной,

но и ни с кем другим, но при этом он хотел, чтобы у него был волонтер, ему это было нужно. Я подписалась сама на эту работу, и раз в неделю должна была ездить работать с ним в течение года. Я продумывала, что мы будем делать при встрече, согласится ли на это ребенок. Спустя год общения, я поняла, что у нас начали складываться доверительные отношения, и в какой-то момент я поймала себя на мысли, что я приезжаю к ребенку не потому, что это нужно, а потому, что я реально хочу к нему приехать. И это уже новый уровень. Это уже желание приехать к ребенку, и ты хочешь что-то с ним вместе делать. Возникает вопрос — что, зачем? Но, в конечном счете, человек общается с ребенком потому, что ему интересно, и он для него близкий, важный — это основная, высшая мотивация, до которой может дойти волонтер.

В среднем пара волонтер-ребенок существует около трех лет. Часто общение прерывается по внешним причинам. Детей и даже подростков забирают в семьи. И не каждая семья готова принять не только ребенка, но и его друга. Основной процент закрытия пар — кардинальные изменения в жизни — переезд людей в другой город или страну, либо рождение своих детей. Формально наша организация несет ответственность за пары, где дети до 23-х лет. Понятно, что волонтер и его подопечный могут и дальше общаться и дружить, но мы такие пары уже не курируем.

### Как выстраивается алгоритм работы?

Начинается все с заявки от волонтера на сайте, в ответ на которую мы приглашаем человека на интервью. Спрашиваем, ознакомился ли человек с деятельностью организации. Перед интервью мы просим



волонтера заполнить достаточно большое количество документов с личной информацией. Потом происходит индивидуальная встреча куратора и психолога с этим человеком.

Заявки заранее распределяются по кураторам. Куратор проводит интервью с человеком, когда выясняется основная мотивация и составляется психологический портрет. Проводится психологическое тестирование, где выясняются личностные качества.

После интервью и психологического тестирования (оно включает пять тестов) волонтер должен собрать определенный пакет документов, который нужен для нашей программы. Это справка об отсутствии судимости и справка из психоневрологического диспансера, три рекомендательных письма (от друзей, которые хорошо знают этого человека, и с работы, подтверждающее трудоустройство). Для нас это важные фильтры.

Все эти документы — обязательное требование, без них мы не берем в программу. Когда волонтер собрал пакет документов, прошел интервью, он допускается до тренинга. Тренинг большой, 16 часов (двухдневный семинар по выходным или пятидневный — по будням). В течение месяца волонтер должен этот тренинг пройти.

Смысл тренинга в том, чтобы цели, задачи, ожидания волонтера стали адекватными. Проводятся ролевые игры, кейсы, дискуссии, обсуждаются конфликтные моменты с детьми, организациями и учреждениями. Охватывается весь спектр взаимодействий, проясняются цели, задачи, границы, права и обязанности, безопасность и общение.

В программе тренинга есть список рекомендованной литературы, фильмов и т. д. Если человек захочет, он посмотрит.

После тренинга волонтер выбирает учреждение из нашего списка, в которое он хочет пойти. За каждым учреждением закреплены кураторы, один или два человека. Сейчас у нас шесть кураторов. Таким образом, волонтер попадает в команду через выбор учреждения.

У куратора есть право не взять человека. Бывает такое, что в учреждениях немного свободных детей. Куратор, общаясь с этим волонтером, понимает, что волонтер не потянет ни одного из этих детей, которые есть в учреждении. Тогда мы предлагаем ему другие учреждения.

Для нас в приоритете вопрос ребенка. У нас нет такого, что куратор «не сработался» с волонтером. Какой бы волонтер ни был, но, если он подходит ребенку, то формируется пара. Если куратор чувствует, что волонтер не сработается с ребенком, то ставится вопрос, готовы ли мы взять такого человека в программу. Иногда бывает, что на следующей встрече человек начинает показывать себя с другой стороны, чем на интервью и собеседовании. Тогда мы можем человеку отказать.

Детей мы не тестируем, они заполняют анкеты. Куратор знает всех своих подопечных.

Далее куратор знакомит волонтера с ребенком. Пару у нас подбирают куратор и психолог. В каких-то учреждениях мы сначала знакомим волонтера с администрацией, только потом с ребенком. В каких-то учреждениях — сразу с ребенком. Где-то администрация проводит мини-интервью. Руководство учреждений оставляет за собой право отказать.

Куратор знакомит волонтера с ребенком. Встреча происходит вначале втроем, если разговор завязался, то куратор их оставляет. Первая встреча обычно недолгая, около часа. Потом куратор «снимает» обратную связь с ребенка и волонтера, чтобы всем было

комфортно. У волонтера и у ребенка есть право на раздумье — неделя. Если есть нестыковки, то необходимо прояснить ситуацию.

Если в течение недели ребенок и волонтер не передумали, то происходит следующая встреча. Волонтер может звонить куратору когда угодно, спрашивать. Если звонков нет, то куратор звонит сам. После первой встречи связываемся через две недели, потом — каждый месяц.

Волонтер каждый раз согласовывает встречу с учреждением. Теперь это его работа.

Если волонтер проработал больше года, мы предлагаем ему участвовать в другом тренинге. Его смысл — профилактика выгорания. Он проходит в течение одного дня. Это поиск ресурсов с мотивацией, с несбывшимися ожиданиями. Важно, чтобы волонтеры нашли новые ресурсы для общения с ребенком. Задача тренинга — терапевтическая — поддержать людей, найти новые ресурсы друг в друге.

Наша организация очень много работает именно с волонтерами. Мы вкладываем в волонтеров очень много.

### **Как устроены «Старшие братья старшие сестры»?**

Программа работает в Москве и Санкт-Петербурге. У каждого офиса есть руководитель. Сотрудники программы — кураторы, которые осуществляют работу с детьми, подготовку волонтеров и психологическое сопровождение пар — участников программы. Есть волонтеры-наставники. У каждого — только один ребенок. Сотрудники нашей организации могут быть волонтерами-наставниками, а могут и не быть ими.

Кураторы делают свою работу с 10 до 18 часов, работают с детскими домами, волонтерами, детьми, и получают за это зарплату. Количество пар, которые ведет каждый куратор — от 30 до 40. Всего в Москве у нас около 200 пар, в Санкт-Петербурге — 45.

Руководитель московского офиса также частично выполняет функции куратора. Устройство почти линейное. Есть один старший среди равных.

Всё, что связано с административной, финансовой частью, делает российский офис во главе с исполнительным директором организации.

Если организация участвует в благотворительных мероприятиях, направленных на собирание средств (к примеру, на благотворительном базаре), мы можем привлекать волонтеров. Но мы не можем их заставить, это добровольное дело. Мы делаем рассылку, где пишем о необходимой помощи. У кого из волонтеров есть желание и возможность, тот отзывается. Например, это может быть проведение мастер-класса, изготовление сувениров, организационная помощь и так далее.

Общий пиар и привлечение волонтеров — это дело российского офиса. Российский офис общается с компаниями-партнерами, например, по поводу проведения нашей презентации. К ее проведению привлекаются кураторы.

Кураторы обязаны вести отчет по парам. Для нас отчетность — это, прежде всего, статистические данные. Вернее, есть два типа отчетов. Первый тип отчетности сдается непосредственно руководителю: он носит статистический характер и необходим для планирования деятельности. Второй тип отчетности — качественный, где анализируются мероприятия. Есть также качественная отчетность об истории взаимоотношений волонтера и подопечного. Качественный анализ необходим больше для самого куратора.

Мы проводим и оценку эффективности нашей программы, пытаемся понять, что дает ребенку общение с наставником. Может, он и без наставника рос и развивался. Есть определенные срезы — в начале взаимоотношений и после каждого года общения. Эта информация обрабатывается и публикуется. Мы реально бьемся за качество, и это инструменты, которые помогают нам его поддерживать.

Волонтеры, в основном, приходят по «сарафанному радио». Например, друзья и знакомые тех, кто уже участвует в программе. Приходят и через сайт (если человек, например, целенаправленно ищет какие-то волонтерские организации, и ему понравилась идея наставничества), и через школы приемных родителей. Кроме того, работает реклама в социальных сетях, а также печатная реклама.

## «СТАРСТЬ В РАДОСТЬ»: ВОЛОНТЕРЫ ПОМОГАЮТ ОДИНОКИМ СТАРИКАМ.

*Алла Романовская — координатор программ Благотворительного фонда «Старость в радость».*

### Чем занимается фонд «Старость в радость»?

Благотворительный фонд «Старость в радость» уже семь лет опекает более 100 домов — интернатов для престарелых и инвалидов в 20 регионах нашей страны. Деятельность фонда очень разноплановая. Волонтеры каждые выходные ездят навещать бабушек и дедушек в подшефных домах престарелых: устраивают своими силами регулярные праздники, концерты, поют со старичками песни, проводят игры, дарят гостинцы, вывозят пожилых людей гулять на улицу. Более 4000 человек участвуют в переписке со стариками, шлют письма, посылки и поздравления.

Волонтеры и сотрудники фонда стараются улучшить условия проживания стариков в домах престарелых: заменяют старые кровати с провисшей сеткой на новые медицинские, ватные тюфяки — на современные матрасы, покупают необходимую медицинскую мебель, проводят косметические ремонты палат, меняют старые выпадающие окна и т. д.

Мы участвуем в медицинской помощи: привозим медикаменты, средства по уходу, подгузники, пеленки, повязки, мази. Стараемся повысить качество жизни одиноких пожилых людей. Нанимаем в дома-интернаты, где особенно много тяжело больных и лежачих

стариков, дополнительных помощников по уходу, нянечек, которые получают от нас зарплату, работают каждый день и моют, убирают, кормят, ухаживают, вывозят на улицу на прогулку, занимаются с ними и просто держат за руку. Нанимаем дополнительных культурработников, основная задача которых — поддерживать жизненный тонус совсем грустных лежачих бабушек, общаться с ними, не давать им совсем уйти в себя.

Основа нашей движущей силы — волонтеры. Очень много зависит от них. У нас три основных направления: поездки, переписка, и лагеря.

Именно волонтеры ездят в дома престарелых, устраивают концерты, общаются с лежачими больными, привозят сладости. Большая часть подшефных интернатов находится в 200-250 километрах от Москвы. Туда можно съездить одним днем на машине. Есть и дальние поездки, куда ребята отправляются на целые выходные. Они навещают бабушек и дедушек в Архангельской, Псковской, Нижегородской и других областях. В городе волонтеры помогают на мероприятиях, ярмарках, акциях по сбору средств, помогают отвезти-привезти то, что передают.

Важная волонтерская позиция в нашем фонде — куратор поездки. За ним закреплено несколько домов престарелых в одной-двух областях. Он организует поездку: собирает группу, распределяет вещи, составляет программу, разговаривает с учреждением. У нас около 20 кураторов поездок. На сайте — контактная информация, чтобы любой желающий мог присоединиться.

Очень важным направлением нашей работы является переписка. Такое чудо, что несколько тысяч людей регулярно пишут незнакомым бабушкам и дедушкам письма, не ожидая ответа, ведь для многих пожилых людей написать что-то — очень трудно, «руки не рабо-

тают, глаза не видят». Однако мы знаем, какую большую радость приносят эти письма.

В Москве координацией всего процесса занимаются директор, бухгалтер, завхоз, который отвечает за закупку, распределение, врач, а также координаторы по персоналу, волонтерам и творческим программам для стариков. Три человека представляют фонд через рекламу, соцсети, внешние события, фандрайзинг, взаимодействие со СМИ. В штате — около 10 человек. Все остальное — это волонтеры.

Волонтер для нас — это соратник. Я считаю, что в этом деле дружба не так важна, потому что ты следуешь общей идее и общему направлению. Тут не очень важно, дружишь ты с кем-то или нет. Мы — соратники, мы делаем одно общее важное дело.

А вот по отношению к подопечным, старикам из домов престарелых, волонтеры — и друзья, и люди, которые отдают свои ресурсы. Когда я приезжаю к бабушкам и дедушкам, я для них — прежде всего друг.

Когда мы начинали, нас было мало, у нас не было возможности оставаться в домах престарелых надолго. Один и тот же дом мы посещали редко. Примерно раз в три месяца. Надо было объехать несколько домов за день. Но мы заезжали хотя бы на чуть-чуть, на несколько песен. Мы старались задержаться у каждого человека, кто хотел с нами повидаться. Достаточно порой просто посидеть рядом, подержать за руку.

Теперь команда спокойно посещает дома каждые полтора месяца. Сейчас волонтеров намного больше, есть координаторы домов. Известны нужды подопечных. Бабушки к волонтерам уже привыкли. Координаторы сами ищут музыкантов, придумывают программы.

Координатор узнает, что нужно дому в данный момент, не кончились ли памперсы, лекарства, моющие средства и так далее. Теперь у нас появилась

возможность откликаться на личные нужды бабушек и дедушек. Когда у дома престарелых есть постоянный куратор, то есть возможность каждого лично спрашивать о нуждах и по большей части выполнить их.

Волонтеры, если нужно, могут даже свозить бабушек к врачу в ближайшую поликлинику или больницу. Бывало, возили и в Москву на лечение. Мы не можем оплатить лечение, но организовать все и собрать документы — можем.

### Зачем волонтеры в домах престарелых?

Мы приезжаем к бабушкам не с чувством жалости, а с желанием поделиться теплом. У нас есть ресурс тепла и внимания, который мы хотим им отдать.

Прежде всего, это — общение. Старикам больше всего не хватает именно его. В домах престарелых закрытый, изолированный мир, о котором многие люди даже не знают. Некоторые считают, что туда попадают либо злые старики, которые поссорились с детьми и плохо прожили жизнь, либо те, кого сдали злые дети. На самом деле, это огромный мир, мир жизненных историй. Там очень много одиноких людей, у которых все родственники умерли, а есть те, у кого есть родные, но они в другой стране или городе. Есть те, которые ушли сами, чтобы не обременять кого-то. Есть те, кого навещают родственники. Бывает, что приходят забирать пенсию. Каждый человек — это история. Находясь в этом закрытом мире, чаще всего на окраине города, они живут в нем, не видя и не чувствуя ничего нового. У каждого — своя маленькая трагедия.

Поэтому важно, когда со стороны появляются люди, готовые их выслушать, проявить внимание. Особенно, если бабушка или дедушка — лежачие. Очень

распространено такое положение дел, что к старикам вообще никто, кроме санитара, не приходит. Иногда годами. Если еще учесть, что в палате нет телевизора и радио, то что остается этой бабушке? Белый потолок? И тут приезжает волонтер — человек, готовый и выслушать, и обнять, и просто посидеть рядом.

Часто встает вопрос: почему персонал не может дать старикам то, что дают им волонтеры? Дело в том (и мы это не сразу заметили), что у персонала с годами меняется отношение к подопечным. Оно часто становится бездушным. И у самих стариков пропадает восприятие себя как личности. «Я — человек, со мной нужно уважительно обращаться, уважать мои желания» — такого там нет. В конечном итоге старики смиряются, приходят туда доживать: «что скажут, то и буду делать». Персонал относится к ним соответственно. Там нет уважения личного пространства. Старики привыкают, что сотрудники дома престарелых могут зайти в комнату в любой момент. Бывает, нам, когда мы приезжаем, говорят: «Не заходите вы к ним, там бабушки вообще ничего не спрашивают», а там на самом деле все адекватные, просто заговорить надо было. Но на персонал ложится тяжелая и порой непосильная работа за мизерную зарплату, поэтому судить их или чего-то требовать мы не имеем права.

Волонтер приезжает и приносит с собой частичку внешнего мира, другое отношение. Это возможность для стариков почувствовать себя полноценными людьми, потому что у них спрашивают об их жизни. Волонтерам важны их история, их мнение. Волонтер получает от них внимание и тепло в ответ, осознает, что он приехал в дом престарелых не просто так.

Я думаю, что со стариками проще, чем с детьми. Детям нужно больше внимания и личной отдачи,

а с бабушками немного по-другому. Они часто нуждаются в том, чтобы их просто выслушали, подержали за руку.

### Кто в фонде волонтеры?

Мы работаем с разными волонтерами. Если человек адекватен, то он может поехать к бабушке.

Если говорить о каких-то конкретных навыках, то мы считаем, что нам повезло, если человек умеет играть на музыкальном инструменте. А так, главное — иметь желание и свободное время. У нас не отменяются поездки, даже если на улице непогода, не нашелся музыкант или случилось что-то еще. Нет музыканта — значит, будем ходить по палатам, общаться. В волонтерских поездках главное — общение.

Для многих важно знать мотивацию волонтеров. Зачем, почему? У кого-то бабушка родная была и ушла, и теперь ему хочется помогать другим. У кого-то это просто жалость к старикам. Но мы вопросов «почему» не задаем, достаточно того, что человек хочет помогать старикам.

Конечно, это не значит, что мы открыты всем подряд. Надо понимать, что сфера наша очень специфическая. Старики — все же взрослые самостоятельные люди. Надо проявлять уважение к их желаниям, хотя бы они общаться или нет, рады они тебе в данный момент или грустят. Важно, чтобы общение происходило при обоюдном желании.

Отдельно следует отметить, что мы — не религиозная и не политическая организация.

Разного рода мошенники или кто-то с корыстными целями среди волонтеров у нас исключены. Хотя бы потому, что наши подопечные сами — бедные и голые.

Три четверти от их пенсии уходит в дом престарелых за проживание, а их дом — это палата на четыре человека, где из личного есть кровать и тумбочка.

### Как проходят поездки в дома престарелых?

У нас на сайте есть расписание поездок. Человек пишет письмо или звонит, говорит, что хочет поехать. Мы отвечаем на его вопросы и приглашаем в конкретную поездку, или даем адрес конкретной бабушки для переписки.

Чтобы присоединиться к поездке, надо позвонить координатору, узнать, есть ли места, как проходит поездка. Мы все рассказываем и говорим, что в целом, от волонтера ничего особого не требуется. Мы будем петь песни, общаться. Поездка — на целый день. Спрашиваем, на машине человек или нет. Если на машине, узнаем, согласится ли он взять с собой еще волонтеров. Обговариваем место встречи.

На этом этапе мы не берем у волонтеров личных данных. Новички проверяются в поездках. Координатор поездки посматривает за новенькими, общается с ними, все подробно рассказывает. Поездка часто — это несколько часов туда-обратно. Поэтому уже при первом знакомстве мы можем по поведению волонтера почувствовать агрессивность или неадекватность в поведении, или что-то, что нас насторожит.

Есть правила, которые человек автоматически принимает, присоединяясь к поездкам от нашего благотворительного фонда. Мы в своё время поняли необходимость прописанных правил.

Если говорить об этапах волонтерства, то у нас они таковы: человек приходит, не зная, что у нас происходит; едет в поездку, смотрит, как она проходит; потом

начинает ездить чаще. Кто-то со временем берет ответственность за конкретный дом. Одна девушка съездила, сказала, что ей понравилось. Я сказала: «Здорово, вот и координируй поездки в этот дом». Со второго раза она стала координатором дома. Узнает нужды домов и конкретных бабушек.

Если человек стал куратором, это значит, что теперь на нем лежит организация поездок, он знает, что раз в два месяца он должен договариваться с домом, собирать команду. Со всеми вопросами он может обращаться к координатору волонтеров фонда или к кому-то из сотрудников.

Утверждает куратора кто-то из руководства фонда. У нас небольшой коллектив, можно сказать, что все решения принимаем вместе.

В переписке — примерно то же. У домов-интернатов в каждой области есть свои координаторы, которые шлют напоминания «внукам по переписке», выкладывают приветы от бабушек и дедушек. Не очень много людей хотят быть координаторами, потому что это требующая времени и усидчивости работа.

Все волонтеры нашей организации по-настоящему бесценны.

### **Волонтеры и персонал: как проходит взаимодействие?**

Волонтеры для стариков — это гости из внешнего мира. А вот для персонала все очень по-разному. Зависит от домов. По большей части, персонал относится равнодушно. В каких-то домах пускают, но при этом не понимают, кто мы и что делаем. В каких-то радуются. Любая поездка стоит нам больших усилий: надо много привезти, собрать деньги на памперсы и сред-

ства по уходу. Это облегчает работу персоналу, поэтому приятно, когда нам рады.

Негативное отношение к нам — чаще редкость. Тем более, что за последние годы помощь интернатам от фонда действительно увеличилась.

Отношение дирекции тоже разное, но в целом оно совпадает с отношением персонала.

### **Как писать письма бабушкам?**

Вся информация о переписке есть на сайте и в социальных сетях. Желающий человек пишет нам письмо, и мы все объясняем. Писать нужно не реже раза в месяц. От координатора по переписке будут приходиться напоминания, на которые нужно отвечать.

Координаторы по переписке — это тоже волонтеры. Координацию нельзя пускать на самотек. Нужно постоянно отслеживать, кто из стариков еще жив, кому пишут, а кому перестали, нужно постоянно напоминать «внукам по переписке», чтобы они отмечались. Надо отвечать на вопросы: «можно ли отправить посылку?», «а что с моим дедушкой?» Все это непростая работа. Нужно организовывать раздачу адресов, чтобы люди поздравили открытками именинников каждого месяца.

Координатор следит за тем, чтобы волонтер писал. Если же он не ответил на три письма, то координатор снимает его и ставит другого человека «на бабушку». Потому что бабушке надо писать.

Письма мы не модерируем. Для нас важно, чтобы волонтер не пропадал и не бросал бабушку. На форуме есть советы, о чем писать, примерные письма. Координаторы всегда на связи. Можно спросить о чем-то и опытных волонтеров.

В каждую поездку едет человек, который собирает приветы от бабушек и дедушек, методично обходит все палаты со списком и спрашивает, например: «Машенька Вам пишет? Что передать?» И бабушка передает благодарность или пару строк. Эта информация передается координатору.

В переписке участвуют волонтеры и координаторы со всей России и порой из-за рубежа. Со многими общаемся только через интернет.

«Письма» родились буквально сразу, когда в Пскове мы поняли, что не сможем приезжать туда часто.

У нас есть ответственный за переписку. Работу с письмами с 2008 года координирует одна и та же девушка — волонтер. Именно она во многом построила эту систему. Это целый мир.

На форуме нашего фонда есть большой раздел о письмах. Кто-то выкладывает отзывы, приятные новости, что бабушка ответила, переживания, что бабушки не стало, что положить в посылку и так далее.

Попасть в сообщество по переписке просто. Надо зарегистрироваться на форуме и оставить комментарий под фотографией пожилого человека, которому еще никто не пишет. Если человек ведет себя активно и готов за что-то отвечать, то мы можем предложить ему координацию переписки с каким-то домом.

### **Волонтерские лагеря — что это?**

Лагерь — это выезд волонтерской группы в конкретный дом на несколько дней или недель для организованной помощи в ремонте или еще для чего-то. Лагерь не всегда организуются силами тех, кто ездит в этот дом. Лагерь — это и отдых, и работа, и общение с бабушками и дедушками. Мы приезжаем в какой-то дом

престарелых, заранее согласовывая это. Обычно туда, где есть необходимость в легком ремонте. Естественно, профессиональный ремонт — это не про нас, но делаем все, что в наших силах.

Мы приезжаем на две недели, живем либо в самом доме, либо в палатках, либо еще где-то поблизости. За это время мы много общаемся с бабушками-дедушками, работаем, каждый выбирает комфортную для него сферу деятельности. Кому-то больше хочется пообщаться со старичками, а кто-то предпочитает принести свою пользу, орудуя шпателем и кисточкой.

Для организации лагеря мы вывешиваем информацию в интернете, и люди связываются с координатором лагеря и приезжают. У нас в прошлом году в лагерь приехала чудесная девушка-волонтер, потому что забила в поисковике «недорогой отдых в России». И теперь вот уже больше года она — активная участница наших волонтерских поездок.

### **Где проходят границы свободы волонтера?**

Для нас границы свободы волонтера определяются правилами. Правила вывешены на сайте. Перед поездкой волонтер проходит инструктаж. Самое важное из правил — не ссориться с персоналом, потому что мы годами выстраиваем с учреждением отношения и всякие сложные моменты стараемся урегулировать мирным путем. В случае сложности можно подойти к координатору поездки, и тот поможет урегулировать ситуацию.

Есть и границы относительно религиозной темы. Правда, это относится к правилам неписанным. Вера волонтера — его личное дело. У нас есть верующие, немало православных. Есть и такие, про которых мы знаем: этот — баптист, этот — йог. Но если ты общаешься



с бабушками, поешь песни или разговариваешь — проповедование религии не должно стать лейтмотивом общения.

Иногда с нами ездят семинаристы, иногда — священники, они могут прочесть проповеди, даже литургию отслужить. Конечно, мы такие поездки обговариваем с учреждением.

Кроме прописанных и обговоренных ограничений мы особенно ничего не требуем. В отдельных случаях мы просим волонтеров согласовывать свои действия с координатором, например, если кто-то хочет устроить праздник для бабушек вне формата наших поездок. Потому что тут важно не навредить. Как-то волонтеры перед Новым годом накормили бабушек «Оливье» и бужениной, и нам потом звонили, ругали, мол, бабушки нехорошо себя чувствуют, так как они, питаюсь диетически, отвыкли от тяжелой пищи.

У нас есть еще одно правило — «не выносить сор из избы». Скандалами редко можно добиться успешных результатов, не испортив отношения с руководством интерната или с администрацией региона, а нам очень важно иметь эту поддержку. Ведь если, например, нас не будут пускать в интернаты той или иной области, хуже от этого будет только бабушкам и дедушкам, которым и так несладко.

За все время можно по пальцам пересчитать истории, когда мы расстались с волонтером, потому что он мог причинить какой-то вред. Подавляющее большинство наших помощников — хорошие люди.

### **В чем состоят обязанности волонтера?**

В поездках большую роль играет человеческий фактор. Состояние людей иногда меняется, пока они

доезжают до дома. Кого-то начинает эмоционально переворачивать, становится тяжело, конечно, в этих случаях мы не заставляем никого идти в дом и разговаривать с бабушками-дедушками.

Волонтеры должны помнить, что пожилые в домах престарелых уже оказались в состоянии некоторой «заброшенности», они уже лишены дома и уюта, поэтому важно не оставлять стариков, когда начинаешь с ними регулярно общаться. Пожилые люди привязываются не так, как дети, конечно. Но если вдруг бабушка с кем-то переписывалась, или к ней кто-то ездил, то она будет страдать, если человек исчезает.

Для нас, обязанности волонтеров — это соблюдать договоренности.

### **За что несет ответственность фонд?**

Наша ответственность состоит в том, чтобы ценить и поощрять волонтеров. Прежде всего, нужно дать им возможность реализовать себя.

Кстати, если мы не сработались с волонтером, то в дома престарелых он может попасть и без нас. Если мы понимаем, что с этим человеком мы связываться не хотим, но человек он неплохой, то говорим ему самому звонить и договариваться с домом престарелых, так тоже пускают.

Наша ответственность — организовать сами поездки. Это делают и координаторы, и сотрудники. Это и договоренности с домом, и транспорт, и все необходимое.

Несколько месяцев назад у нас появился координатор по волонтерам, и это для нас большой этап в развитии. Поездки мы организовывали, но вот всерьез работать с волонтерами — этого до сих пор не было. Все

это нужно, чтобы поездки стали более качественными, стабильными, чтоб мы не бросали те дома престарелых, куда регулярно ездим.

На сегодня у нас нет единой базы волонтеров. Вокруг каждого координатора складывается команда. Фонд имеет список домов престарелых, координаторов и расписание поездок. Через сайт и соцсети приходят люди. Остальное во многом — дело координатора.

Сегодня нам трудно сказать, сколько людей из пришедших остаются, сколько ездят в поездки два, три раза и более. Мы не знаем, какая у нас текучка.

При этом, я сама знаю в лицо более 100 волонтеров. Думаю, есть 50 человек, на которых я могу рассчитывать, они постоянно помогают. Это те, кого я знаю давно, знаю, как они вели себя в поездке и на мероприятиях. К сожалению, много тех, кто говорит, что будет ездить и не ездит.

У нас уже несколько лет проходят «волонтерские четверги». Это встречи с волонтерами-новичками, где им рассказывают про фонд те, кто имеет опыт поездок. Туда мы приглашаем всех новичков и желающих, но это не является обязательным условием для поездки.

Ведет встречи координатор по волонтерам. В ее обязанность входит подбор волонтеров на мероприятия, поиск машин, общение с региональными группами. Если в поездку не набираются люди, координатор размещает объявления и просьбы присоединиться. Немаловажная часть работы координатора волонтеров — разработка и структурирование базы волонтеров.

## ВОЛОНТЕРЫ В ХОСПИСЕ. ОПЫТ ФОНДА ПОМОЩИ ХОСПИСАМ «ВЕРА»

*Татьяна Бочарова — руководитель проекта «Помощь волонтеров» Фонда помощи хосписам «Вера»*

### О волонтерах

Волонтер — это, в первую очередь, человек, который готов помогать, как бы это банально не звучало. Человек, готовый поделиться своим временем, навыками, знаниями, вниманием, теплотой своих рук. Волонтер в хосписе — это проводник. Проводник и посредник между медицинским персоналом, родственниками и самим пациентом. Когда человек замыкается, закрывается в своей болезни, нужен кто-то, кто выслушает, поддержит, примет человека таким, какой он есть. Родственники часто напуганы происходящим и дезориентированы: кто-то принимает эту ситуацию, кто-то её отрицает, скрывает диагноз от своего близкого. Нередко, именно волонтер может выступить посредником, который может помочь близким стать более откровенными друг с другом, более открытыми. Волонтер может поговорить, поддержать за руку, может просто помолчать и побыть рядом, не оставляя человека в одиночестве. В такие моменты пациент часто раскрывается именно волонтеру, может рассказать ему что-то, что может быть полезно и для медиков, и для родственников.

Волонтер помогает обеспечить индивидуальный подход к пациенту. Во многих европейских

(и не только) эталонных медицинских учреждений при поступлении в стационар человек заполняет специальные формы, рассказывает о своих привычках и предпочтениях: что он хотел бы есть на ужин и на обед, когда привык ложиться спать. Что-то такое, что сделает его жизнь комфортнее. У нас такого, к сожалению, пока нет. Но есть волонтеры, которые приходят, и во время мастер-класса, концерта, общения в палате узнают, например, что Иван Иванович хочет на ужин пюре. А по расписанию на ужин гречка. Значит, дело волонтера приготовить пюре. Наша задача — обеспечить выполнение простых, каких-то банальных зачастую вещей, которые сделают человека хотя бы немного счастливее в данный момент. И обычно именно волонтер помогает узнать, что радует пациента, и рассказывает об этом тем, кто может эти желания исполнить. Это основа паллиативной помощи, ее невозможно систематизировать и вогнать в рамки, потому что каждый человек индивидуален.

В процессе общения с тяжелобольным человеком и его близкими, волонтер меняет роли: в каких-то вопросах он помощник, в каких-то — партнер, в каких-то — друг, или просто человек, который уделил время, поделился своим теплом.

Для нас главный ресурс волонтера — его время, тепло, забота, все то, чем он готов делиться. Очень важны и профессиональные навыки: хосписах нужны волонтеры-парикмахеры, волонтеры-фотографы, волонтеры-юристы. При этом, какую бы профессиональную помощь не оказывал волонтер, в этом обязательно будет элемент важной коммуникации. Сегодня парикмахер пришел подстричь пациента, а пока он его стриг, они разговаривали, каким-то образом контактировали. Фотограф, который снимает семью неизлечимо больного пациента, тоже не просто профессионал,

он довольно длительное время работает с этой семьей, успевает познакомиться, пообщаться.

Как проходит быт пациента хосписа? Он большую часть времени лежит у себя в палате. И когда есть возможность на полчаса-час в день выйти в холл, поговорить с кем-то, когда есть люди, которые принесут не больничную еду, пусть даже хорошую, а домашний пирог, к которому именно этот человек привык, когда можно выйти на улицу, возможно в последний раз, — это очень важно. И любой волонтер, любой родственник может это исполнить. В этом ценность.

### Путь волонтера

Приходя в хоспис, волонтер должен в первую очередь видеть перед собой не пациента, а человека, пусть и тяжелобольного, быть готовым этого человека принять таким, какой он есть.

Вера Васильевна Миллионщикова говорила, что каждый человек, приходящий в хоспис, должен иметь большое сердце и большие уши — любить и слушать. Мы можем просто рядом быть.

Волонтером может стать любой человек. Всему можно научиться, все необходимые навыки можно получить в хосписе.

Но надо понимать, как устроен хоспис. В хосписе всегда в центре маленький холл, дальше закрытый коридор с палатами и наверху администрация. Соответственно, если волонтер выполняет хозяйственные задачи, то делает это вне стационара. Если вы только начинаете взаимодействовать с пациентами, то ваше общение всегда будет происходить под присмотром координатора помощи фонда «Вера». Никто из медицинского персонала хосписа не будет вас сразу просить,

например, помочь пациенту помыться. Но если вы уже набрались опыта и знаний, то медсестра может подойти к вам, знакомому волонтеру, и сказать: «Наконец-то ты пришел. Пойдем, пожалуйста, мне поможешь». Часто активный этап волонтерства получается сам собой. Ты приходишь и оказываешься на концерте рядом с какой-то бабушкой, например. И ты помогаешь ей пить чай. А дальше идешь с этой бабушкой в палату, провожаешь до кровати. В следующий раз ты уже возвращаешься к ней, как ее знакомый. Потому что уже завязался контакт, начинают завязываться какие-то более теплые отношения. Человек привязывается, так или иначе.

И все же, какой путь проходит волонтер? Допустим, волонтер пришел в фонд «Вера», прошел все собеседования. Затем мы направляем его к координатору в хосписе, который рассказывает, какие есть задачи. Этапов, которые должен пройти волонтер, три.

Первый — это помощь по хозяйству.

Волонтерство начинается с хозяйственных задач, с которыми может справиться каждый, даже школьник. Помощь по хозяйству очень разная, начиная с простой уборки. В каких-то хосписах есть сестра-хозяйка, которая знает, к примеру, где надо помыть окна, или полы. Где-то координатор сам ставит задачи. Соответственно, волонтеру предлагается какой-то выбор. Мы никогда не будем настаивать на уборке пыли, если у человека на неё аллергия, например. Не будет здесь таких жестких правил. Соответственно, волонтер начинает с простых задач: тут он помог в зооуголке убратся, тут он пыль протер, тут поухаживал за растениями, если лето — цветы посадил. Все. За время выполнения хозяйственных задач волонтер привыкает к учреждению, а учреждение привыкает к нему. Все медсестры за первые шесть посещений приблизительно запомин-

ают этого волонтера, понимают, кто он, понимают, можно ли ему доверять или нельзя. Кто-то из волонтеров остается на первом этапе, потому что изначально приходит только для этого, говорит «я к пациентам не готов, но я буду за растениями ухаживать» — и это тоже хорошо, такая помощь также очень нужна.

Следующий этап, самый важный, — это общение с пациентами. Общение очень разное: во время прогулки, обедов, чтения книг, во время проведения мастер-классов. Общается каждый в силу своих возможностей. Кто-то может смело войти в палату, найти подход к любому человеку, даже к очень закрытому, замкнутому. А кто-то не может, ему нужно дать какие-то инструменты. Инструментом может быть настольная игра, книга, животное-терапевт: пришел со своей кошкой и пошел по палатам, и пациенты сразу больше открываются, откликаются на животных. На практике все выглядит естественно. Например, я пришла волонтерить в хоспис, меня попросили скручивать медицинские салфетки, а в холле проводился мастер-класс по декупажу. Мне сказали: «Слушай, рук не хватает, пойдём, пожалуйста, поможешь». И я села рядом с бабушкой и стала с ней рисовать. Никаких формальностей. Все просто.

Третий вариант волонтерской помощи — это помощь медицинскому персоналу в немедицинских задачах. Это очень важно. Помогать пациентам поесть, помогать в каких-то простых гигиенических процедурах: руки кремом смазать или помочь умыться после еды. В некоторых учреждениях сотрудники разрешают помочь пациентам помыться. Это всегда зависит от персонала и от взаимодействия волонтера с персоналом. Если выстроены дружеские, доверительные отношения — почему нет? Персоналу будет большое подспорье в действительно профессиональных руках

волонтерских. Но если человек приходит раз в месяц, то, конечно, ему никто не предложит помочь пациенту помыться, потому что это не про доверие. А дальше, если волонтер готов учиться этим процедурам — ему в этом помогут.

Персонал хосписа обычно не выставляет координатору список возможных потребностей, это происходит естественно, в рабочем режиме, но все зависит от учреждения. Там, где команда волонтеров давно, где персонал знает, кто такие волонтеры — им не задают вопросов «А вы кто? И зачем сюда пришли?» — там абсолютно доверительные отношения, персонал открытый, может подойти к волонтеру и сказать: «Слушай, помоги мне, пожалуйста».

Продвижение по этим этапам зависит от решения самого волонтера. Большинство людей приходят и говорят: «Простите, я к пациентам не пойду». И все. На втором этапе мы говорим, например: «Слушай, у нас сегодня концерт. Очень не хватает рук. Поможешь?». И человек начинает помогать. Основная сложность концерта не в том, чтобы организовать артистов, как это обычно бывает, а в том, чтобы организовать пациентов, потому что все лежат, все на кроватях или в креслах, и их нужно привезти. Чтобы этот концерт прошел для людей комфортно и понятно, за пациентами нужно ухаживать: рассказывать, что происходит, наливать чай. Концерты чаще проходят по выходным, а по будням пациенты могут играть в настольные игры, например.

Кто-то из волонтеров проявляет инициативу, кто-то нет. Можно прийти и просто спросить: «Что я сегодня могу сделать?» Координатор говорит: «Ну, вот снова хозяйственные задачи». А если человек говорит: «Слушай, я вот сегодня не могу хозяйственными задачами заниматься». Координатор говорит:

«Ну, давай предложим пациентам в карты поиграть». Если кто-то откликнется — откликнется. Нет — нет. Мы всегда идем от запросов пациента.

Мы изначально всем новым волонтерам описываем эти этапы, как возможность плавного входа в учреждение, такой пошаговый вход в доверительные отношения с пациентом и сотрудниками.

### Сколько надо волонтеров?

В фонде «Вера» мы пробуем сейчас подсчитать, сколько хоспис может вместить волонтеров. В прошлом году мы считали, что в неделю нужны 15 человек, чтобы они приходили регулярно. Но волонтер приходит на столько времени, на сколько он может. Он может прийти на 2 часа и выполнить довольно много задач: пообщаться с пациентом, или покрутить медицинские салфетки, например. На сегодняшний день мы считаем уже немного иначе: в волонтерской команде каждого хосписа должно быть по 70-75 человек. В общей волонтерской базе фонда должно быть около 300 действующих волонтеров. Если волонтер приходит раз в месяц и чаще, стабильно, то таких волонтеров в каждом хосписе надо 70-75 человек. Такое количество и обеспечит в неделю около 15 человек присутствующих.

С другой стороны — мы не конвейер. У фонда «Вера» нет задачи наполнить каждый хоспис 70-ю волонтерами и уйти. Нет. Пусть там будут 20 волонтеров, но таких, которые и пользу приносят, и сами радость получают. По-другому никак.

В среднем волонтеры ходят в хоспис около года или двух, такой средний цикл присутствия волонтера в хосписе, хотя есть и люди, которые помогают

ещё со времён Веры Васильевны. Но, к сожалению, пока многие уходят в ближайший месяц — за это время человек обычно понимает, готов ли он оказывать такую помощь. А вот те, кто через месяц остаются, они и на год, и дольше останутся.

### О мотивации волонтеров

На сегодняшний день приходят люди с хорошим мотивом, готовые, осознанные. Сфера непростая, вокруг нее много страхов, мифов, слишком долго тема смерти была табуирована. И поэтому сейчас чаще всего к нам приходят люди, которые свое решение долго вынашивали. Например: «Знаете, я два года помогаю Фонду «Вера», а сейчас решил стать волонтером». Я понимаю, что этот человек по уровню осознанности достиг невероятных высот.

Чаще всего люди приходят, потому что хотят быть полезными. Приходят, говорят: «Я работаю в такой — то сфере, но мне не хватает осмысленности. Хочу, чтобы в жизни было что-то большее». Еще, люди приходят за людьми. Они хотят, чтобы в их окружении появились те, кто разделяет такие же взгляды, как и они.

Еще один довольно популярный мотив среди входящих к нам — это личный опыт. Будущие волонтеры говорят примерно так: «Я пережил смерть близкого человека. Помню, как мне было сложно, и я хочу, чтобы другие люди с этим не сталкивались». У нас таких много, около трети. И из этой трети половине мы отказываем. Во-первых, есть правило: мы отказываем тем, у кого с момента утраты прошло меньше года. Важно дать человеку время пережить свою боль. Во-вторых, потому что это самая рискованная мотивация, она вредит в первую очередь самому волонтеру.

Одно дело — это само желание помочь, имея личный опыт и понимая, куда двигаться, а другое дело — это желание добавить, довосполнить то, что ты не смог дать своему близкому. Например, девушка не оставила свою маму в болезни, не отдала ее в больницу, а боролась с этой болезнью, сама за ней ухаживала, методом проб и ошибок вырабатывала какой-то подход, чтобы обеспечить ей достойный уход. После смерти мамы девушка какое-то время переждала и пришла в хоспис. У нее мотивация очень здравая: «Вы знаете, было трудно, и я хочу, чтобы кому-то было немного легче». И она идет помогать, ее горе пережито. По крайней мере, его острая стадия. Но она любого родственника пациента может действительно поддержать на ступень выше, чем люди, которые не сталкивались с такой ситуацией.

Также мы не принимаем волонтеров, у кого сейчас есть родственник с неизлечимым заболеванием. Например, человек говорит: «У меня сейчас папа болеет во Владивостоке. Я ему помочь не могу, давайте я другим помогу». Это неправильная история. Она вредит, в первую очередь, волонтеру. Он будет видеть людей, которые болеют так же, как и его близкие. Будет видеть потери, и это будет откатом в свою личную историю. Это никогда не принесет пользы. Ни пациенту, ни его близким, ни волонтеру.

Еще к нам приходит много школьников, которые говорят: «Я хочу в медицину идти, мне хочется посмотреть». С 15 лет с разрешения родителей можно быть волонтером. Мы готовы брать на себя ответственность за несовершеннолетних, они могут помогать, например, по хозяйству. И на мероприятиях подростки помогают и делают это прекрасно. Чаще всего все решается в первые дни. Если желание молодого человека быть волонтером, а в дальнейшем медиком — искреннее и твердое, то он сразу погружается в процесс.

А если человек пришел так, за компанию, то тут довольно быстро происходит отсев. А еще школьники довольно сильно привязаны к каким-то своим учебным графикам и к каникулам. Они лето волонтерили, потом ушли, но кто-то остался. Всегда кто-то остается. Когда на собеседование приходит, например, учительница с классом, или мама приводит подростка, то мы с каждым говорим индивидуально. Если сидит мама и подросток, я буду спрашивать подростка: «А чего хочешь ты?» Он не будет выкручиваться. Во всяком случае, такого не было. Чаще всего мама говорит: «Я хочу, чтобы ребенок походил в хоспис. Посылайте его на общих основаниях». Однажды у нас был парень, который только поступил в институт. Его мама сильно толкала в хоспис, хотя сама не была там волонтером. А у него вообще мотива не было. «Зачем тебе?» — я спрашиваю. — «Ну, не знаю, мама сказала». Вот мы не готовы с такими работать. У меня нет цели сказать: «Нет, иди отсюда». Цель сказать — «Парень, ты сможешь найти себе применение более полезное, чем здесь».

Еще люди, которые приходят, чтобы как-то занять свое время. Например, пенсионеры, или домохозяйки. Мы им тоже очень рады.

Иногда приходят медики. Правда, это всегда большая редкость. Конечно же, люди, имеющие профессиональные навыки, очень ценны. Но тут важно отметить, что такому человеку очень сложно переключиться. Стать тем, кто сосредоточен на человеке, а не на его диагнозе. Важно уметь спрашивать, уметь слушать и говорить. Не все врачи, к сожалению, это умеют и делают.

Есть мотивации, с которыми мы не готовы работать. Это, прежде всего, корысть. Тут речь не только про деньги. Например, человек приходит, и только свою цель видит: «Я психолог, пишу диссертацию, и мне надо собрать материал». Это нечестный путь, это

корыстная цель. Такого волонтера не интересует пациент, его не интересует помощь, его интересует исследование.

Иногда так бывает: студент в медицинский институт не поступил и говорит: «Я потренируюсь на ваших пациентах и пойду дальше». Вот это тоже корысть. Если же человек говорит: «Я хочу быть медиком, но не уверен. Я понимаю, что надо помогать, но меня пугает сфера медицины», то это долгий разговор. Ты видишь при знакомстве, что для человека это важно, даже в той же медицине. Он боится нынешнего состояния нашей медицины, и поэтому на примере хосписа он хочет попробовать. Тут мне кажется все естественно. Это всегда зависит от человека. Сейчас еще одна категория волонтеров молодых появилась: приходят пару раз, чтобы потом со справкой об этом получить дополнительные балы при поступлении.

Также, мы категорически не приемлем миссионерство. Дело в том, что пациенты хосписов и их близкие находятся в очень уязвимом состоянии, они готовы поверить любому, кто пообещает им надежду или облегчение душевной боли. А вопрос веры для каждого очень индивидуальный и интимный, он должен решаться за пределами медицинского учреждения. Если пациент до попадания в хоспис принадлежал к той или иной конфессии, и хочет пообщаться со священнослужителем, то мы всегда готовы в этом помочь.

Мы также категорически отказываем всем, кто хочет давать советы по лечению. Довольно много людей приходят со словами: «У меня тут близкий вылечил 4-ю стадию рака с метастазами!». Наша позиция такая: когда мы говорим о хосписе, то мы не должны давать человеку ложную надежду. И волонтеры в том числе. И вообще — медицинские вопросы в зоне ответственности врачей, и мы туда не лезем.

Разумеется, конфликтные люди не приветствуются в хосписе, потому что это всегда работа в команде (работа с координатором, пациентом, родственниками, персоналом). Если человек легко идет на конфликт или сам является его зачинщиком, к сожалению, он разламывает всю систему, все, что строится с очень большим трудом. У некоторых волонтеров возникает желание пойти на конфликт с сотрудниками хосписа из-за ощущения какой-то несправедливости и неправильности где-то, но мы не вправе оценивать работу медперсонала. Внутри себя — пожалуйста, но выражать это в действиях и каким-то образом оценивать вслух и проговаривать — нельзя. Волонтер не имеет право сомневаться в персонале, это недопустимо. Пациент должен доверять медсестре и врачу. Мы не отказываем, просто жестко сказав «нет». Мы предлагаем варианты, отправляем в другие фонды.

Вообще, при каких-то сложных мотивациях, я опираюсь все же на интуицию. Хотя это теоретически необоснованная зона. Мне также кажется, что человек иногда недооценивает себя. И, когда знакомишься с ним ближе, всегда есть возможность увидеть в человеке гораздо больше хорошего, чем он сам о себе думает. Очень многие приходят и говорят «я буду только помогать вам раз в месяц поливать цветы», а потом начинают в хосписе раскрываться, приходиться часто, а потом оказывается, что эти люди еще и прекрасные лидеры, например.

Я думаю, что на этапе, когда человек приходит, на его мотивацию влиять невозможно. Все приходит со своими убеждениями, ожиданиями. И пока не попадут в стационар лично, мы не узнаем, какие эмоции будут у человека от первого посещения хосписа.

В процессе волонтерства мотивация точно меняется. У нас есть тренинг для волонтеров, и там одно

из упражнений — когда люди выстраиваются по шкале, насколько совпали их ожидания и мотивы до и после прихода в хоспис. И вот на этой шкале люди обычно гуляют. И почти ни у кого ожидания с результатом не совпадают.

### Об ответственности и свободе

Главная ответственность волонтера в том, чтобы его слову можно было доверять, т.е. если он говорит: «Я приду», то приходит, а если не может прийти, то обязательно предупреждает. И тогда в тот момент, когда волонтер говорит: «Я готов выполнить эту задачу», то я не буду в нём сомневаться. Про это говорят и на встречах с психологом, чтобы у нас каких-то прецедентов не было.

Зона ответственности волонтера в хосписе включает те задачи, за которые он берётся. Часто это целая ниша. Например, зооуголок — тема, требующая постоянного присутствия. Если говорят волонтеры: «Давайте заведём кроликов». Пожалуйста, заводите в хосписе кроликов, только будьте добры, этих кроликов нужно кормить, возить к ветеринарному врачу, а это значит, что команда волонтеров или один человек каждый день должны приходиться и выполнять свои обязательства. И это касается всего. Если вы пообещали чаепитие на следующей неделе, например, будьте добры его организовать. Потому что пациентам сказали, что у них будет чаепитие, и они ждут. Следующего раза для них может уже не быть, поэтому цена слова волонтера, цена его обещания — очень велика. Нам важно, чтобы человек понимал это.

Очень важно, что мы одна команда, мы вместе, и, если волонтер говорит: «Я не могу, подхвати меня», —



я подхватчу или координатор подхватит. То есть мы в одной команде, я не руководитель им ни в коем случае. И координатор не руководитель, он, как и я, помогает помогать.

Надо просто понимать, что обязанность — обязанностью, но мы не можем любого человека в жесткие правила втиснуть. Например, ходит по коридорам опытный волонтер, я не знаю, как он разговаривает с персоналом, я же не хожу с ним рядом. И да, его обязанность быть вежливым, но я выполнение этой обязанности никак не могу контролировать. Но мы обсуждаем с волонтерами: «Смотри, если ты сделаешь первый шаг к медсестре, если ты подойдешь к ней и спросишь: «Чем вам помочь?», или подойдешь к ней и скажешь: «Спасибо за вашу работу», — то ты получишь не огрызающуюся медсестру, которая устала, а сделаешь большой шаг от всех нас, от всей нашей команды к налаживанию отношений.

Еще зона ответственности волонтера — это деликатность и корректность по отношению ко всем членам команды. Мы в некотором роде возлагаем на волонтеров ответственность за сохранение уважительной атмосферы, внутренней культуры хосписа, т.к. волонтер — один из участников этого процесса, и не может атмосфера формироваться где-то отдельно от него. Он представитель фонда «Вера», волонтер конкретного хосписа сейчас, и в том, как этот хоспис выглядит, как там дружелюбно — его вклад тоже есть. Волонтер является носителем всей культуры хосписа. И он должен это понимать. Мы говорим о том, что все, кто сейчас находятся в паллиативной сфере Москвы, формируют представление о правильной качественной паллиативной помощи. Так как помощь — это целый комплекс: и индивидуальный подход, и социальная, и психологическая, и духовная, и медицинская

поддержка, как из любого комплекса нельзя выкинуть из него какую-то часть. Соответственно, только в команде, только вместе, только каждый участник этого комплекса может способствовать тому, чтобы представление о паллиативной сфере изменилось в обществе.

А вот границы свободы волонтера там, где пролегают границы и правила учреждения. Есть четкий свод правил.

Не миссионерствуй, не советуй лечение — это граница. Эту границу переходить нельзя, мы сразу с таким волонтером попрощаемся. Решение персонала хосписа всегда первоочередное. Волонтер обязан подчиниться. Медики несут ответственность за пациентов ввиду своих должностных обязанностей, и мы всегда будем за ними следовать, а не впереди них бежать. Как в любом медучреждении, есть и правила посещения этого учреждения, и правила взаимодействия с пациентами, и правила гигиенические, и санитарные нормы, и их нужно соблюдать. Это естественно.

Мне, безусловно, импонируют люди, которые для себя выбирают какую-то нишу. Я понимаю, что ниша — это всегда про временные возможности, то есть человек, который понимает, что он ходит раз в месяц, ему, наверное, не стоит брать ответственность за зооуголок. Но человек, который приходит в хоспис и говорит — я буду разводить растения на всех этажах центра паллиативной помощи, — у меня вызывает исключительно восторг, потому что я понимаю, что человек несет ответственность. И таких людей много. Кто-то только проводит тележки радости, кто-то помогает с растениями, кто-то в зооуголках, кто-то только крутит салфетки, кто-то развел сад на территории. Еще мне важно, чтобы человек, уходя, честно об этом говорил, а не бросал и пропал

без вести. Большинство — уходят, конечно. Те, кто волонтерит долго, все равно приходят время от времени. Невозможно, пробыв в хосписе два года волонтером, познакомившись, подружившись с персоналом, с координаторами, став уже родным, просто взять и уйти. Если человек уходит просто так, молча, значит, был какой-то неявный конфликт. И очень жалко, когда не удается вовремя о таком конфликте узнать, разрешить его. Хочется больше слышать, хочется больше откровенности от волонтера.

Кто-то даже за полгода в хосписе может пройти большой путь, привнести за это время какие-то свои традиции, что-то новое. Кто-то за эти полгода даже сможет какую-то свою структуру внутри построить. Структуру отношений или каких-то правил, каких-то традиций, и уйдет. Ну что, значит у него такой срок.

Очень важно с нашей стороны поддерживать инициативу самих волонтеров. Например, у нас была прекрасная женщина-волонтер, но очень застенчивая, совсем не готова была общаться, сильно в себе сомневалась, но к нам на встречи на тренинги приходила всегда с потрясающей выпечкой. Мы ей предложили устраивать чаепитие. И вот на первое чаепитие с ней вышла одна пациентка за столом посидеть, на второе — три, потом пять, а сейчас они, по-моему, собираются каждый четверг, она приносит домашние пироги, и вокруг нее собирается целый стол. Они читают книги, поют песни, и для нее это оказалось огромной точкой роста. Эта женщина вообще не была готова ко всему этому, но, используя свою сильную сторону, неожиданно придумала потрясающую традицию, которая объединяет пациентов хосписа и заставляет дожидаться четверга, когда она проводит чаепитие. Она объединяет даже персонал. Они знают, что она

делает, доверяют. Она объединяет новых волонтеров, позволяет им безопасно войти в хоспис. Начать свою практику с такого застолья, когда все общаются и пьют чай со вкусными плюшками — это легко и не страшно. Получается, что сам волонтер придумал хорошую традицию, правильный инструмент, который начал работать. В другом хосписе волонтеры придумали резать салаты. Просто садятся вместе и режут салаты, а потом также вместе, по-семейному, едят их.

Когда мы понимаем, что инициатива хорошая и важная, мы даже после ухода волонтера стараемся оставить ее в качестве своей традиции, тиражировать ее во всех хосписах. Кто-то из волонтеров в других учреждениях, видя эту историю, может ее перенять. Они друг у друга учатся. Для этого мы встречаемся с волонтерами, для этого у них есть новостная рассылка, чтобы каждый видел: в этом хосписе происходит так, в этом по-другому, можно одну идею позаимствовать, а можно другую. Кто-то чужую идею трансформирует по-своему, она приобретает новые оттенки. Здорово делать то, что тебе приятно, делать то, что у тебя получается и доставляет радость другим.

Мы рады любой инициативе, если она согласована с координатором. Например, волонтер предлагает: «Нам бы здесь в холле поставить камин», координатор говорит: «Отлично. Давай я посоветуюсь с коллегами, с руководством», и говорит: «Нам разрешили камин. Что дальше делаешь?», волонтер говорит: «Ты мне разрешаешь собрать деньги на этот камин или самому купить?», — «Разрешаю». Всё, пожалуйста. А где-то волонтеры сами сделали из картона прекрасный камин.

Если инициатива — новшество, которое действительно пользу принесет, мы можем привлечь к этому благотворителей, но это должна быть серьезная тема.

## О правах и обязанностях

Базовые обязанности волонтера-новичка фонда помощи хосписам «Вера»:

- 1) пройти стажировку;
- 2) всегда спрашивать координатора, если не знаешь, что делать;
- 3) уважительно относиться ко всем сторонам взаимодействия в хосписе (родственники, пациенты, персонал, координатор);
- 4) следовать правилам;
- 5) если взялся за дело и пообещал, то должен исполнить. Если же не можешь сделать по каким-то причинам, то необходимо предупредить;
- 6) не обещать пациенту, если не можешь выполнить это сейчас;
- 7) не миссионерствовать;
- 8) не давать никаких медицинских советов.

Права волонтера:

- 1) приходить в хоспис и помогать, когда ему это удобно в рамках графика работы координатора;
- 2) выбирать себе вид деятельности, нести за неё ответственность;
- 3) переключаться с задачи на задачу, никто не будет навязывать ему какие-то определённые правила.

Когда новый волонтер попадает в хоспис, мне бы хотелось, безусловно, чтобы его там хорошо встретили, но это всегда движение навстречу друг другу. Если человек приходит в хоспис, закрывается, молчит, не говорит, чем он хочет заниматься, чего он боится, и просто боится внутри себя, то, конечно же, результат никогда не будет хорошим. Координаторы тоже не экстрасенсы, мысли не читают. Важна открытость. Координаторы дадут точку для роста в тот момент, когда человек будет говорить, куда ему хочется расти. Соот-

ветственно, наверное, идеальный вариант, если человек (по себе сужу, мне так было очень комфортно) смог пробовать все дела в хосписе; знать все направления, все возможности для помощи в хосписе. Потому что я, условно, сегодня пришла, пациенты гулять не хотят, но я знаю, что могу покрутить салфетки, и я знаю, где я могу их взять, что я могу делать. То есть инициатива, самостоятельность и, с другой стороны, хорошее понимание внутренней организации.

## О координаторе

В фонде «Вера» есть координатор, ответственный за волонтеров, и координаторы в каждом из восьми хосписов и Центре паллиативной помощи. Задачи координатора волонтеров: поиск волонтеров в хоспис, отбор людей, поддержка волонтеров, организация групп психологической поддержки, тренингов.

Координатор — представитель фонда «Вера» в хосписе, посредник между волонтером и хосписом. Координатор помогает помогать, он направляет волонтера. Координаторы очень эмпатичные люди, они много контактируют с волонтерами и действительно могут сильные стороны помочь раскрыть в человеке. При этом надо понимать, что координатор несет ответственность за всё, что делает фонд «Вера» в хосписе, в том числе за работу волонтеров.

Координатор всегда должен быть тактичен и внимателен к волонтерам.

Задача координатора в работе с волонтером в хосписе — быть для них поддержкой во всем. Сегодня все пациенты радостные, завтра пациенты все слабые лежат — узнать это заранее невозможно. Мы понимаем, что только человек, находящийся

в учреждении, может чётко формулировать волонтерам задачи.

Так как координатор помогает помогать, он должен предоставить волонтеру все возможности для помощи. Познакомить его с персоналом, показать хоспис, показать все ресурсы, которые есть в распоряжении волонтера — волонтерские комнаты, возможность выпить чай, кофе. Это всё про инструменты, которые координатор даёт волонтеру. Но в целом координатор чаще всего даёт волонтерам поддержку. То есть встречи с психологом у нас, конечно, проходят, но это встречи разовые, а потери и переживания в хосписе каждый день возникают, и должен быть человек, который готов на эти вопросы отвечать. Любой волонтер может столкнуться с потерей в хосписе: ушёл пациент. Ушёл на глазах. Не все же имеют опыт столкновения со смертью. И вот ты сталкиваешься, и у тебя появляется такой опыт. Здесь и сейчас появляется. Опыт, который пугает и который не нужно нести домой. Поэтому ты идёшь к координатору, разговариваешь с ним о том, что беспокоит: я переживаю, я волнуюсь или я расплакалась даже от волнения. И координатор поддержит, найдет правильные слова. Потому что он имеет огромный опыт за плечами, проведив многих пациентов. У меня, давно работающей в сфере, не всегда есть слова. Я сама приезжаю в хоспис, и если сталкиваюсь с умиранием, то мне довольно сложно это каждый раз воспринимать. И поддержка волонтеров — это одна из обязанностей координатора. Координатор имеет право отказать волонтеру в посещении хосписа, если тот нарушил какие-то правила учреждения, либо был некорректен по отношению к кому-то из персонала, либо пациентов.

Настаивать на выполнении какой-то задачи координатор не может.

Когда волонтер начинает глубже погружаться в эту сферу и обрастать контактами сотрудников хосписа, он легче коммуницирует, легче находит выход к пациенту. Он уже может получить задачи не только от координатора, но и от персонала.

У нас получается всю коммуникацию выстраивать на диалоге. Если координатора медсестра попросила: «Очень надо помыть окна», координатор пишет в чат: «Ребят, очень надо помыть окна», и кто-то приходит и моет окна. Мы никогда не обещаем ничего персоналу, потому что редко можно что-то гарантировать. Мы же не знаем, придёт у нас волонтер, не придёт. Сегодня у нас придёт один человек, а завтра — пятнадцать, и я вам завтра весь хоспис перемою, поэтому это всегда диалог.

### **Формальный путь вступления в волонтеры**

На сайте фонда «Вера» есть страница для волонтеров, где написана вся необходимая информация. Там же есть анкеты для записи на ознакомительные встречи.

Если вы не хотите, не готовы помогать в хосписе, но можете, например, помогать отвозить что-то на автомобиле, или вы фотограф, или парикмахер, то можете сразу заполнить анкету на сайте в разделе волонтерство. Такого волонтера сразу подключают к электронной рассылке фонда, он сразу будет видеть просьбы.

У нас 2 раза в месяц проводятся специальные ознакомительные встречи. Если есть желание помогать непосредственно в хосписе, то необходимо такую встречу посетить. На встрече мы знакомимся и рассказываем обо всех возможностях помогать: хосписных,

нехospисных, всех потребностях учреждений, как сейчас все устроено. По итогу этой встречи волонтер получает большое письмо со всеми анкетами.

Человек, который хочет помогать в хосписе, заполняет анкету помощи учреждению, и ему присылается еще одна маленькая анкета с выбором даты собеседования. Собеседования мы проводим почти каждый день, можно выбрать удобное время. Мы собираем группу от трех до восьми человек, и уже в маленьком кругу детально знакомимся друг с другом и с выбранными учреждениями. Мы проговариваем правила и требования. Если человек встречу проходит, сразу направляем его в хоспис.

Мы никогда не отказываем при всех. Наше решение мы озвучиваем лично каждому. Если понимаю, что человек точно не подходит, то я прошу его остаться: «Можете задержаться? Я хочу задать вам пару вопросов». Мы докручиваем тему, которая вызывает беспокойство. Если есть сомнение, то тогда тайм-аут какой-то берем, до завтра, например. Я считаю, человек показывает своим поведением, готов ли он слушать и слышать, насколько он может уважать своих коллег, — в этом тоже выражается готовность к волонтерству. Потому что если он на собеседовании перебивает, если он говорит «нет, вы не правы» — часто это показатель того, что и в хосписе волонтер слушать не будет, слышать окружающих не сможет, и будет свои правила всем навязывать. Если человек болезненно реагирует на тему хосписа, если он болезненно реагирует на описание человека с онкологией (мы описываем физические изменения, которые могут происходить с пациентами), то это тоже одна из причин говорить о том, что этот волонтер сейчас не готов к походу в стационар.

Мы отказываем либо очно сразу, либо по телефону. В письме нельзя отказывать. Есть задача, чтобы

человек, уходя от нас, понимал, что я ему отказала не потому, что он плохой, или может навредить. Мы стараемся объяснить причину, почему нет, объяснить свою позицию, предложить какие-то другие варианты, как можно помогать.

Далее, контакты тех волонтеров, кого мы готовы допустить в хоспис, мы передаем координатору в конкретном хосписе. Волонтеру дается контакт координатора, волонтер звонит и говорит, что хотел бы прийти. У координатора уже есть информация, после каждого собеседования по каждому человеку мы пишем отзывы, комментарии. Дальше волонтер помогает делать то, что он хочет делать, то, к чему он готов, — если он готов к медицинским задачам, например, его надо обучить кормить, для этого организовываются тренинги, их делаем либо мы, либо они проходят внутри учреждения. Еще у нас есть правило не волонтерить в нескольких учреждениях одновременно, но при этом переходить из хосписа в хоспис — можно. Если человек переехал, мы же не будем его заставлять на другой конец города ездить. Можно перейти в другое учреждение, только мы просим пройти стажировку в одном хосписе, первые шесть раз ходить в стационар только в присутствии координатора. То есть стажировку прошел, вдруг переехал, — пожалуйста, переводись в другой хоспис.

У каждого из хосписов есть своя рассылка почтовая, своя закрытая группа в «Фейсбуке», свой чат в «Вотсапе».

В чаты и в почтовую рассылку мы присылаем информацию про встречу с психологом два раза в месяц, тренинг для волонтеров. Встречи с психологом групповые. Индивидуальных у нас нет. Встречи с психологом только по желанию, у нас нет обязательности посещения этих встреч, тут каждый сам для себя решает.

Еще мы присылаем бонусы для волонтеров от благотворителей, потому что это командообразующая штука: люди пошли в театр все вместе командой хосписа, классно, получилась более дружная команда.

## О структуре

Есть руководитель волонтерского проекта и два координатора волонтеров. Первый занимается всеми нехосписными задачами, автоволонтерами, всеми мероприятиями, конференциями. Второй помогает с волонтерами, работающими в хосписах.

У нас есть несколько независимых баз волонтеров: есть базы по хосписам, управляют которыми координаторы, и есть отдельная дополнительная база — это вся непрофильная, нехосписная деятельность. К нам приходят люди, мы их собираем в эту базу волонтеров, они попадают в рассылку.

Координаторы нам присылают заявки на волонтерскую помощь вне хосписов. Например, «Надо привести корм для морских свинок, целый грузовик, найдите мне помощника», и мы сами по этой базе начинаем искать.

Есть группы волонтеров, привязанные к хосписам, есть группы дополнительные, тематические, и есть общая большая группа волонтеров — и над каждым из них стоит по человеку.

Ответственный за волонтеров в фонде отвечает за вход волонтеров и за их дополнительное обучение, а координатор отвечает за работу на местах.

## О ДЕТСКОМ ХОСПИСЕ «ДОМ С МАЯКОМ»

*Анастасия Майорова — координатор по работе с волонтерами Детского хосписа «Дом с Маяком»*

### О детском хосписе

Слово «хоспис» в переводе с латинского обозначает «гостеприимство». В хосписах стараются жить максимально полной, активной, нормальной жизнью. В хосписе заботятся как о душе человека, так и о его теле. Вся философия хосписов построена на трепетном, уважительном отношении к личности больного человека и к его родственникам.

Комплексная медицинская, социальная, психологическая и духовная поддержка, оказываемая тяжело больным неизлечимым людям и их семьям — это и есть паллиативная помощь. Когда тяжело заболевает ребенок или взрослый, то вместе с ним болеет вся его семья. Паллиативная помощь помогает пережить, справиться с тем, что есть.

В России в детские хосписы попадают дети не только с онкологией, как часто думают, но с совершенно разными диагнозами. Но их объединяет то, что они очень тяжело и неизлечимо больны. По статистике, более ста тысяч детей в России нуждаются в паллиативной помощи. Хоспис — это возможность для больного ребенка и его близких жить обычной полноценной жизнью, сколько бы времени у него ни осталось. Потому что, когда человек тяжело заболевает, многое для него становится невозможным. Порой это самые простые вещи, например, выйти на улицу, встретиться с друзьями,

погулять, сходить в кино, сделать то, что в обычной жизни мы с вами делаем не задумываясь.

У нас в России детских хосписов, как стационаров, так и выездных служб поддержки, чрезвычайно мало. Есть в Санкт-Петербурге, в Казани, в Ижевске. Поэтому, большинство детей с тяжелыми неизлечимыми диагнозами выписывают из больниц в никуда.

В Москве стационар детского хосписа «Дом с маяком» будет открыт в 2018 году и сможет принимать детей из Москвы и регионов (если ребенка в тяжелом состоянии выписали из московской больницы), чтобы оказывать всестороннюю помощь.

Прежде всего, это медицинская помощь — устранение боли, различных симптомов, сопровождающих тяжелое заболевание (тошнота, рвота, проблемы с дыханием), а также психологическая и духовная поддержка, чтобы до последнего момента и дети, и их родители чувствовали, что они не одни; чувствовали уважительное отношение, что их воспринимают как личностей, значимых и ценных.

### Программы хосписа

Сейчас в «Доме с маяком» существует несколько программ поддержки семей с тяжелобольными детьми. Для нас не имеют значения гражданство, прописка, регистрация, полис, но важно, чтобы до ребенка возможно было доехать. Услуги, предоставляемые детским хосписом «Дом с маяком», для подопечных семей бесплатны.

- **Программа помощи детям в Москве.**

Для детей, которые постоянно проживают или временно находятся на территории Москвы, работает

выездная служба. Это комплексная (медицинская, социальная, психологическая, благотворительная и духовная) помощь на дому для семей с неизлечимо больными детьми. Москва условно поделена на несколько районов, в каждом районе работает своя команда, которая состоит из: координатора семьи, врача, медсестры, психолога (проводит первую ознакомительную встречу, далее по запросу семьи), игрового терапевта (по запросу семьи), няни (по запросу семьи). Также в команде хосписа есть узкие специалисты (физический терапевт, ортопед, специалист по респираторной поддержке, логопед, невролог, стоматолог, диетолог и т.п.), которые проводят консультативные приемы в офисе хосписа. И есть специалисты по правовой и духовной поддержке, которые оказывают консультации по запросу семьи: юрист, социальный работник, священник.

- **Программа помощи детям в Московской области**

Это программа для детей, которые проживают или временно находятся на территории Московской области. В команду входят координаторы, врачи, медицинские сестры, юристы, психологи. Из-за дальности проживания пациентов, врачи почти не выезжают на дом и проводят консультации в офисе хосписа и по скайпу. Также в офисе хосписа семьи могут получить консультации узких специалистов.

- **Хоспис для молодых взрослых**

Хоспис для молодых взрослых — это новый проект «Дома с маяком» для помощи на дому пациентам

18-25 лет с неизлечимыми заболеваниями. Мы очень хотим помочь нашим пациентам 18+ повзрослеть, учиться самостоятельности, быть менее зависимыми от родителей, самим принимать решения, брать на себя ответственность за свою жизнь.

- **Перинатальная паллиативная помощь**

Бывает так, что тяжелый, неизлечимый диагноз ребенку ставят еще до рождения. Поддержкой семьи в этот период занимается служба перинатальной паллиативной помощи. Детский хоспис берет под опеку семьи, в которых родители хотят сохранить беременность, несмотря на плохой прогноз у ребенка. В команде перинатальной паллиативной помощи Детского хосписа работают координатор, акушер-гинеколог, неонатолог, врач паллиативной помощи (врач педиатр), социальный работник, юрист и психолог.

Детский хоспис обеспечивает семьи всем необходимым: медицинским оборудованием, расходными материалами, техническими средствами, лекарствами и медицинским питанием, которые рекомендуют наши специалисты.

Сегодня детский хоспис «Дом с маяком» помогает почти 500 детям в Москве и в Московской области. Чтобы встать к нам на учет, родителям необходимо заполнить анкету на нашем сайте [www.childrenshospice.ru](http://www.childrenshospice.ru) и медицинская комиссия детского хосписа рассмотрит обращение и примет решение о постановке на учет на основании принятых Критериев отбора пациентов (есть на сайте детского хосписа).

Так как нуждающихся в помощи хосписа сейчас достаточно много, существует лист ожидания, но всегда двери нашего хосписа открыты для детей, у которых

произошло резкое ухудшение состояния вследствие быстрого прогрессирования заболевания.

Каждые выходные в детском хосписе проводятся различные выездные мероприятия для подопечных семей. Мы стараемся, чтобы семьи хоть на какое-то время могли жить полноценной, обычной жизнью. Например, зовем их в бассейн, на рыбалку, покататься на теплоходе, полетать на воздушном шаре, помолиться вместе на литургии в храме. Некоторые дети во всем участвуют, будучи подключены к аппарату искусственной вентиляции легких (ИВЛ). Почти все наши подопечные дети приезжают на инвалидных колясках.

Мы стараемся сделать всё возможное для того, чтобы семья не жила в замкнутом пространстве, чтобы она не переставала жить, чтобы родители общались с другими родителями, с другими людьми, чтобы у них была возможность именно всей семьей выйти на прогулку. Важно, чтобы вся семья могла выехать и провести какое-то определенное количество времени вместе, в очень хорошей дружелюбной атмосфере, среди людей, которые их любят и принимают, которые могут играть и общаться с ребёнком не как с особенным, а как с обычным ребенком. Несмотря на то, что наши дети очень тяжело больны, они остаются детьми: у них есть свои желания, они любят играть, шалить, смеяться, то есть, всё то, что любят обычные дети.

Во всём мире детские хосписы строятся не только для стремительно ухудшающихся детей, но используются также как респасы — то есть как возможность передышки для родственников.

Родители могут оставить детей в хосписе на некоторое время (несколько дней), и детям будет оказана высококвалифицированная помощь. Родители могут в это время отдохнуть или заняться какими-то делами.



В детском хосписе мы стараемся ничего не откладывать на завтра. Мы стараемся исполнить мечты наших подопечных детей. А желания у них бывают самые разные, начиная от знакомства с какой-нибудь «звездой» и заканчивая желанием элементарно сходить куда-то (в Планетарий, в кино, встретиться с Дедушкой Морозом).

### **Что делают сотрудники хосписа?**

Самым главным посредником между хосписом и семьей является координатор помощи семьям.

Он принимает заявки от семьи и старается с помощью хосписа их как-то решить. Заявки очень разные, начиная от нехватки памперсов и заканчивая необходимостью консультаций с различными специалистами. Координаторы становятся достаточно близкими людьми семьям.

Они организуют поздравления детей с днем рождения и записывают их на различные мероприятия. Мамы всегда могут им позвонить, поделиться своими переживаниями, радостными или печальными.

В детском хосписе работают врачи разных специальностей (педиатры, неврологи, онкологи, реаниматологи, пульмонолог, диетологи, офтальмологи, стоматологи, логопеды и др). Наши врачи не могут вылечить основную болезнь, но они помогают снять симптомы, облегчить состояние ребенка.

Есть медсестры, которые приезжают домой к детям и учат родителей правильному уходу за ребенком, как правильно пользоваться тем или иным медицинским оборудованием. Родителям приходится очень много учиться, как обращаться с аспиратором для удаления мокроты из легких, кислородным концентратором, аппаратом ИВЛ и т. д.

Есть няни, которые могут заменить мам на несколько часов, даже на день, дать им передышку. Тяжелобольные дети требуют круглосуточного ухода, и, соответственно, у мам часто не остается времени даже чтобы просто убраться в комнате, приготовить ужин для мужа. Я уже не говорю про возможность сходить в магазин.

Есть психологи, которые по запросу от семьи поддерживают детей, родителей и родных. Есть игровые терапевты, которые играют с детьми. Для каждого ребенка они пытаются найти свой ключик, потому что дети у нас очень разные, и они учатся сначала сами взаимодействовать с ребенком, а потом помогают взаимодействовать ещё и родителям.

Есть специалисты по физической терапии. Они подбирают для наших детей различные коляски, индивидуальные корсеты и так далее, чтобы у ребят меньше было искривлений и боли. Также они учат родителей подбирать удобную позу для ребёнка, правильно высаживать и укладывать детей.

Наши социальные работники помогают родителям оформлять документы для того, чтобы получать необходимые в лечении лекарства или другие предметы, которые можно получить от государства.

Есть юристы, бухгалтеры, большой отдел закупок, сотрудники которого помогают закупать все необходимое больным детям с большими скидками.

### **Волонтеры детского хосписа**

Без волонтеров невозможно представить работу хосписа. Наши специалисты ограничены во времени, у них есть свои определенные задачи. У волонтеров часто нет таких жестких ограничений по времени.

Волонтеры приходят в семьи, не имея каких-то конкретных целей и задач. Они приходят просто к ребенку, чтобы с ним поиграть, позаниматься, пошалить, то есть делать то, что нравится ребенку.

Волонтеры дарят родителям и детям душевное, сердечное, человеческое общение и внимание.

Сейчас волонтеров у нас не очень много, их порядка 300 человек. Это не значит, что все активные, кто-то из них помогает нам время от времени.

Среди волонтеров преобладают девушки, средний возраст 27-45 лет. Молодых людей у нас намного меньше, но мужская помощь всегда очень нужна.

Волонтеры оказывают нашим семьям профессиональные услуги на дому. Они самые разные. Так как дети остаются детьми, у них увлечения тоже детские, многие из них не могут выходить из дома, даже посещать наши мероприятия по разным причинам, чаще по состоянию здоровья. Поэтому часто развлечения приходят к детям домой. Это могут быть аниматоры в разных образах, это могут быть клоуны, люди с животными, собаками. Есть «поющие» волонтеры и волонтеры-художники, они дарят очень сильные эмоции, потому что музыка и творчество — это настоящая терапия. Есть волонтеры-кулинары, волонтеры-парикмахеры, которые стригут наших подопечных детей на дому. Есть волонтеры-фотографы. Они делают прекрасные фотографии, и мы их отправляем после мероприятий семьям. Часто это единственные фотографии ребенка в окружении близких. Есть у нас также волонтеры-переводчики, они помогают нам, когда приезжают различные иностранные специалисты. Есть волонтеры мастера по красоте — это визажисты, мастера маникюра.

Положительные эмоции, которые приносят волонтеры, очень важны и очень ценны. Очень часто после

визита волонтеров дети начинают себя чувствовать лучше. Например, у многих наших детей проблема с аппетитом, и мамы чего только не придумывают, чтобы заставить ребенка поесть. А тут пришел, например, волонтер — кулинар, наготовил вкусности, и ребёнок поел вместе с волонтером.

Есть волонтеры, которые просто навещают семьи на дому. Мы их просим приходить в семьи в течение года регулярно, один раз в неделю. Они приходят в семьи и просто общаются с детьми. Кто-то лепит, кто-то смотрит фильм с ребенком, и они потом его обсуждают, кто-то занимается языками, кто-то просто разговаривает, гуляет на улице. Волонтеры в семьях делают самые обычные вещи. Иногда они приходят к братьям и сестрам больных детей, потому что родители почти все время уделяют больному ребенку из-за тяжести состояния, а на братьев и сестер времени и сил не остается. Волонтеры дарят семьям свое внимание и тепло.

Есть волонтеры, которые сопровождают семьи на мероприятиях: они заботятся о семье, общаются с ребенком и родителями.

Нам всегда очень нужна помощь волонтеров-водителей. У большинства наших семей нет своих машин, а такси стоит дорого. За месяц водители-волонтеры выполняют свыше 350 поездок. Они отвозят детям концентраторы, специальное лечебное питание, инвалидные коляски и так далее. Автоволонтеры помогают добраться детям на консультации к врачам и на развлекательные мероприятия.

Волонтеры-водители нам экономят в месяц приблизительно 600-800 тысяч рублей. Это немалая сумма, на которую можно купить специальное питание на несколько человек, лекарства, расходные материалы для аппарата ИВЛ и многое другое.

Мы всегда говорим нашим волонтерам, что волонтерство в хосписе — это не какая-то супер-активная помощь, «спасательство». Это бытие, это процесс — процесс нахождения рядом.

### **О подготовке и обучении.**

Чтобы стать волонтером детского хосписа «Дом с маяком», необходимо заполнить анкету на сайте хосписа, и, в зависимости от вида выбранной помощи, пройти собеседование, посетить подготовительный семинар, участвовать в выездных мероприятиях.

Раз в месяц по субботам для волонтеров, которые хотят помогать на мероприятиях или навещать ребенка в семье, мы проводим подготовительные семинары. На семинаре обсуждаем правила поведения волонтеров, роль волонтеров, выполняем различные практические задания. После подготовительного семинара волонтеры в качестве стажировки помогают на выездных мероприятиях.

В волонтере для нас прежде всего важны не его профессиональный или волонтерский опыт, а его личностные качества: доброта, отзывчивость, деликатность, внимательность, тактичность, умение слушать. Помощь и поддержка волонтеров проходит обычно посредством различных встреч (или звонков), где мы обсуждаем всю нашу текущую работу.

Раз в месяц проходят обучающие встречи с сотрудниками хосписа. Это могут быть психологи, игротерапевты, физические терапевты, которые делятся с волонтерами своим бесценным опытом взаимодействия с ребенком и с его родителями.

## **ВОЛОНТЕРЫ В ДЕТСКОМ ХОСПИСЕ «ДОМ С МАЯКОМ»**

*Анастасия Майорова — координатор по работе с волонтерами Детского хосписа «Дом с Маяком»*

### **Что значит быть волонтером в детском хосписе?**

Детский хоспис «Дом с маяком» — это частное медицинское благотворительное учреждение. Мы оказываем всестороннюю помощь (медицинскую, психологическую, материальную, социальную, духовную) неизлечимо больным детям и их семьям, проживающим (постоянно или временно) в Москве или Московской области. Сейчас под нашей опекой около 500 семей.

Задача детского хосписа — дать достаточно поддержки, чтобы дети и их семьи могли продолжать жить обычной жизнью.

Волонтер в «Доме с маяком» — это, прежде всего, часть команды детского хосписа, помощник, человек, разделяющий наши ценности. Мы стараемся с большим вниманием, очень бережно относиться к людям, которые пришли на безвозмездной основе помогать нашей организации, делиться самым ценным, что у них есть: временем, человеческим теплом и вниманием.

Невозможно представить эффективную работу хосписа без помощи волонтеров. Они, с одной стороны, оказывают большую помощь нам как организации: помогают сотрудникам в офисе в распечатывании и сортировке документов, заполнению таблиц, наведению порядка на складе, помогают на благотворительных ярмарках и выездных мероприятиях для семей.

С другой стороны — оказывают колоссальную поддержку непосредственно нашим подопечным семьям: привозят на машине домой к ребенку лекарства, расходные материалы, отвозят к врачам и на развлекательные мероприятия, играют, гуляют, общаются с детьми и родителями. Волонтеры часто являются связующей ниточкой между внешним миром и миром семьи. Волонтеры дают почувствовать родителям и детям, что они не одни, что они кому-то нужны, что они значимы и ценны сами по себе.

К сожалению, у родителей наших подопечных детей почти совсем не остается времени и сил на обычное общение с ребенком: почитать книжку, поиграть, посмотреть мультики, поговорить. 24 часа в сутки они посвящают себя уходу за ребенком: покормить, удалить мокроту из легких, перевернуть, дать лекарство, поменять памперс и многое другое. У наших сотрудников, навещающих семьи, много работы и немного времени на непосредственное общение с детьми и родителями.

Волонтеры приходят в семью именно к ребенку и пытаются в каждом ребенке, независимо от тяжести состояния, разглядеть личность, со своими потребностями, эмоциями и желаниями. Для детей очень важно, когда к ним относятся, как к обычным детям, а не как к пациентам. Наши дети любят и хотят играть, смеяться, шалить, делать что-то самостоятельно, чувствовать себя значимыми, чувствовать себя личностью.

Но чтобы быть волонтером, надо понимать, что помощь — это не просто намерения и желания или эмоциональные порывы. Это прежде всего работа над собой, самодисциплина, потребность и стремление меняться, учиться, настраиваться на человека, которому мы помогаем. Волонтеру следует всеми си-

лами избегать стремления «причинить добро» семье или ребенку. Очень важно с самого начала принимать миропорядок, правила, существующие в семье. Недопустимы критика, непрошенные советы, осуждение происходящего в семье. Только принятие ситуации, а не активная попытка все изменить, как нам кажется, в лучшую сторону, поможет выстроить доверительные отношения между волонтером, ребенком и его родителями. Только при уважительном отношении к мнению родителей, мыслям и желаниям ребенка будет оказана реальная помощь и поддержка. Одна из важнейших заповедей хосписа такова: «Главное, что ты должен знать: ты знаешь очень мало». Входя в семью, мы должны за порогом оставить все свои «знания» о том, как помочь в той или иной ситуации, как будет лучше семье. И при всем этом, очень важны для семьи наша поддержка и принятие, они придают силу и уверенность в том, что с трудностями можно справиться.

В хосписной помощи очень важно понятие «быть рядом». Со стороны, помощь волонтеров, которые навещают семьи и детей, может показаться совсем незначительной: просто почитать книжку вслух, просто вместе посмотреть мультик, просто поваляться на ковре, сходить в кино, а иногда просто посидеть молча рядом. Но именно это и есть самое главное в волонтерской помощи в хосписе — человеческое общение, тепло и внимание. Именно такие простые вещи позволяют почувствовать нашим подопечным, да и каждому из нас, свою значимость, самоценность, почувствовать себя личностью, достойной любви, внимания, уважения.

Многие волонтеры говорят, что они получают от общения с больным ребенком, с родителями больше, чем сами отдают. Это действительно так. Происходит переоценка жизненных ценностей, жизнь наполняется новым смыслом.

## Кто волонтер для подопечного?

Для наших подопечных детей волонтер — это прежде всего человек, который пришел разделить интересы ребенка. Волонтер вместе с ребенком делает то, что нравится именно ребенку: рисует и придумывает истории; обсуждает, делится впечатлениями о последней игре любимой футбольной команды; слушает любимую музыку; смотрит последние киноновинки; играет в компьютерные игры.

Порой именно компьютерные игры — единственное увлечение ребенка, и ребенку важно, когда его интересы разделяет другой человек. В самом начале общения волонтера и ребенка компьютер может занимать почти все время, отведенное на встречу. Но со временем, как показывает опыт, человеческое общение вытесняет компьютер. Главное — не спешить, не давить, не обесценивать любимые радости ребенка.

Навещая ребенка в семье, сопровождая семью на выездном мероприятии, волонтер общается и с родителями ребенка. Чаще всего с мамой или бабушкой. И здесь поддержка, помощь волонтера может заключаться в том, что он просто выслушает маму, которая может поделиться своими переживаниями, страхами в отношении нестабильного состояния ребенка, его будущего, или переживаниями по поводу сложных отношений с мужем или другими родственниками. В таком общении волонтеру важно быть «здесь и сейчас» с мамой на 100%, отбросить свои проблемы и переживания, и дать ей почувствовать, что она в этот момент — самый значимый, самый главный человек на земле. Это очень большая поддержка для уставшей, расстроенной мамы.

Для волонтера при этом важно не вовлекаться эмоционально в ситуацию, не носить горе подопечной

семьи в себе, не переживать, не плакать всю оставшуюся жизнь. К сожалению, в глубоком эмоциональном вовлечении теряется реальное восприятие происходящего, и «помощь» на эмоциях может только навредить и семье, и волонтеру. К тому же слезами и переживаниями проблему не решишь. Для работы в хосписе очень важно, чтобы волонтер был эмоционально устойчив, уравновешен, старался быть НАД ситуацией. Это трудно, всегда большая внутренняя работа над собой. Но всегда можно связаться с координатором волонтеров для поддержки или, если понадобится, поговорить с психологом детского хосписа.

У семьи всегда есть некий собственный ресурс для того, чтобы справляться с трудностями. Задача волонтера — помогать, а не делать все за ребенка или за маму, давая понять, что они беспомощные, бедные и несчастные. Совершенно не требуется от волонтера приносить себя «в жертву», отодвигая свои интересы, своих родных и близких, работу, для «блага» подопечной семьи. Не нужно играть роль спасателя.

Задача детского хосписа как раз и состоит в том, чтобы придать семье уверенность в своих силах, дать понимание того, что они смогут справиться с возникающими трудностями.

## О мотивации волонтеров

О мотивации волонтеров мы узнаем на собеседовании. Самое важное для нас — знать, что у человека есть собственное осознанное решение стать волонтером.

Часто волонтеры говорят, что хотят ощущать себя нужными, делать добрые дела; им хочется подарить свое время, тепло больному ребенку, который много

чего не испытал и не испытает из-за болезни, в отличие от взрослых.

Кто-то приходит потому, что размышляет над своей жизнью и понимает, что смысла не всегда в ней хватает. Кто-то приходит из чувства долга. Кто-то хочет разобраться в своих взаимоотношениях со смертью. Об этом, кстати, следует особо спрашивать и говорить на собеседовании.

Понятно, что ответы волонтеров на собеседовании могут быть не очень глубокими и серьезными, но нам важно, что люди хотя бы задумываются об этом. Без понимания собственной мотивации, своих страхов и тревог, в хосписе помогать нельзя. Если страх смерти очень большой, то автоматически срабатывают «защиты», и волонтер при общении с тяжелобольными людьми и их родственниками начинает вести себя неестественно: становится излишне говорливым, суетливым или, наоборот, может впасть в ступор. Такое поведение, к сожалению, не способствует установлению доверительных отношений с подопечной семьей, а, значит, поддержка становится невозможной.

Кто-то приходит в хоспис, чтобы побороть депрессию, обрести силы и новый смысл в жизни. Мы стараемся объяснить волонтерам, что они не смогут гарантированно найти ответы на волнующие их жизненные вопросы, решить свои внутренние проблемы. Все-таки в волонтерстве на первом месте должны быть те, кому волонтер помогает.

Есть и такие волонтеры, с которыми мы не готовы взаимодействовать. Это, прежде всего, люди, которые во что бы то ни стало готовы «принести себя в жертву». Вот буквально все готовы отдать, стерпеть, что бы ему не сказали, как бы с ним не обращались. Мы не готовы брать в волонтеры и тех, кто, приходя к нам, говорит: «Я все знаю, я в себе абсолютно уверен». Это для нас

тоже сигнал, что реальную ситуацию волонтер вряд ли разглядит, у него есть свой опыт, свой устоявшийся взгляд на вещи, который ему будет сложно поменять.

Конечно, мы понимаем, что мотивация меняется со временем у многих волонтеров. Например, человек думает — вот, я приду, человек-оркестр, буду всех веселить. А на месте понял, что все совсем по-другому: не нужно веселить, не нужно каких-то активных действий, а нужно слушать, наблюдать, иногда просто молчать.

### **Об ответственности, свободе, правах, обязанностях волонтеров**

Границы свободы волонтера, прежде всего, определяются тем, что он — часть организации Детский хоспис «Дом с маяком». Соответственно, все, что он делает в хосписе, интерпретируется другими людьми именно так. Да, волонтер свободен в выборе вида помощи — чем, например, он будет заниматься с ребенком. Но и тут есть определённые правила: не брать подарки от семьи, не прикасаться к медицинскому оборудованию, не участвовать в медицинских процедурах, и т. д. Если правила нарушаются, это не значит, что мы сразу прекращаем отношения с волонтером, но важно давать обратную связь волонтеру, чтобы это все проанализировать, почему так получилось, и смотреть на поведение волонтера дальше.

Свобода волонтера ограничена рамками безопасности как семьи, так и самого волонтера.

Для нас серьезный вопрос — личные границы во взаимоотношениях с семьями: где волонтер — волонтер, а где он — уже друг семьи? Это разные позиции и роли, прежде всего, с точки зрения ответственности.

Например, ребенок просит о чем-то, мама делится переживаниями, в том числе, по поводу материальных проблем, и волонтер бросается тут же собирать денежные средства... Волонтеру следует понимать свои границы, где нужно остановиться, где — просто выслушать, поддержать, понять, это тоже помощь.

В широком смысле основная ответственность волонтера — это не навредить, не нарушить физическую и психическую безопасность ребенка и семьи в целом. Важно приходить в семью, не стремясь что-то в ней поменять. Например, если мы видим конфликты между родителями, родственниками, то в эти конфликты не нужно вмешиваться, нужно соблюдать нейтралитет. Это тоже про безопасность мира семьи и самого волонтера.

Волонтер помогает нам добровольно. Мы не можем его заставить ходить в какую-то определенную семью, помогать там, где ему некомфортно. Например, на собеседовании мы видим, что волонтер мог бы помогать в конкретной семье, но сам волонтер по каким-либо причинам (например, очень далеко добираться) не хочет туда — значит, это выбор волонтера. Также, если волонтер говорит, что ему психологически тяжело посещать ту или иную семью, то мы деликатно выведем его из этой семьи.

Базовые права волонтера: право на правдивую информацию о деятельности хосписа (если это не какая-то конфиденциальная информация, касающаяся семьи); право на свободный выбор места и вида помощи; право на подготовку и обучение; право на помощь со стороны сотрудников и других волонтеров; право уйти в любой момент.

Обязанности волонтера: соблюдать базовые принципы хосписа (у нас есть специальная памятка); помнить, что он приходит не сам по себе, а от «Дома с мая-

ком»; писать после каждого визита в семью небольшие отчеты (это необходимо для контроля с нашей стороны и для анализа происходящего со стороны волонтера); соблюдать регулярность оказываемой помощи (мы ожидаем, что волонтер будет находить возможность помогать нам 1-2 раза в месяц на протяжении года и больше).

Границы свободы организации по отношению к волонтеру определяются прежде всего тем, что мы не можем бесконтрольно обращаться к волонтеру, эксплуатировать его. Мы стараемся, чтобы все запросы на помощь волонтеров приходили от заинтересованных сотрудников хосписа через координатора волонтеров. У нас существуют волонтерские рассылки (гугл-группы), куда мы регулярно пишем различные просьбы о помощи. Волонтеры сами решают, когда они могут и хотят помочь. Мы не обращаемся лично к волонтеру за помощью (по телефону или письмом на почту), стараясь уважительно относиться к его личному пространству, возможности и желанию помогать в данный момент.

Ответственность организации по отношению к волонтерам прежде всего должна проявляться в уважительном отношении к волонтеру. Волонтер не обязан приходить и помогать нам. Волонтерская помощь — это всегда добровольный выбор. И нужно с нашей стороны к этому выбору относиться бережно и с благодарностью. Мы уважительно относимся к труду волонтеров, стараемся благодарить, проявлять заботу. Для нас важно давать обратную связь волонтеру от организации. Волонтеры ее ждут: правильно они делают или неправильно, хорошо сделали или плохо.

Мы не должны взваливать на волонтеров то, что им не по силам, как бы они этого не хотели. Мы заботимся о безопасности наших помощников: физической

и психической. Например, если девушка откликается на просьбу перевезти куда-то тяжелые вещи, мы говорим, что нет, сейчас нам нужна только мужская помощь. Или если волонтер хочет в сложную семью, а мы видим, что он — человек восприимчивый, эмоционально увлеченный, то мы не будем его туда направлять. Это ему только навредит.

Мы отвечаем за безопасность организации труда волонтеров. Мы должны грамотно организовать условия его труда. Если мы просим в чем-то помочь, то мы должны четко сформулировать задание, позаботиться о том, чтобы оказывать помощь было комфортно. Если, например, это автоволонтер, то дать ему точный адрес и нужные контакты, чтобы все было на связи в случае чего.

Что касается волонтеров, навещающих ребенка в семье, то здесь основная наша задача — поддержка волонтеров. Нужно быть всё время на связи. Это может быть переписка, звонки или встречи. Если волонтер сам говорит, что ему нужна помощь в техническом плане, то наша задача — обеспечить эту помощь. Иногда это может быть просто поддержка словом.

Хорошо и полезно границы и зоны ответственности формализовать — это поможет и волонтерам, и семьям, поскольку сразу на входе расставляет всё по своим местам.

### **Путь волонтера.**

Надо понимать, что не так много желающих стать волонтерами детского хосписа. Каждую неделю к нам поступает около 15-20 заявок. Новички-волонтеры узнают о нас большей частью через социальные сети. Оттуда приходят на сайт, где заполняют анкету. После

мы приглашаем волонтеров на первую встречу — групповое собеседование. Каждый месяц приходят около 25-30 человек.

На первой встрече мы рассказываем о волонтерстве в детском хосписе, о наших подопечных семьях, как они живут, о том, как важно слышать и слушать подопечных. О том, что семьи, которые все свое внимание сосредотачивают на больном ребенке, могут быть эмоционально нестабильны и у них не всегда есть силы поблагодарить за помощь. Затем волонтеры рассказывают о себе, чем они занимаются, почему они решили прийти к нам, откуда узнали про нас. Проговариваем их отношение к смерти, какие есть переживания, опасения по поводу волонтерства. Мы обязательно говорим о сложностях, с которыми могут столкнуться волонтеры, после чего некоторые говорят, что хотят повременить с волонтерством. Для нас это хороший знак — человек осознанно подходит к своему решению.

После встречи волонтер должен написать письмо и подтвердить свою готовность помогать. В ответ мы высылаем список полезной тематической литературы и приглашаем на подготовительный семинар. Кто-то после собеседования не отвечает, понимает, что пока не готов к такому виду помощи. Часто люди идут с какими-то своими ожиданиями, представлениями, которые не оправдываются. Кто-то понимает, что не может выделить время на волонтерство, кто-то оказывается психологически не готов. Мы спокойно к этому относимся, учитывая специфику волонтерства в детском хосписе — это непростое служение.

Подготовительный семинар проходит раз в месяц по субботам. Он длится 8 часов. Мы обсуждаем волонтерские правила, разбираем разные сложные моменты, сначала по группам, а затем все вместе. Мы



рассказываем про семьи и детей, показываем их фотографии — когда люди видят и слышат эти реальные истории, становится уже не так страшно. Рассказываем про медицинское оборудование, которое есть у детей. Смотрим хороший иностранный фильм про хоспис (правда, про взрослых), где хорошо показано, что такое и как важно «активное слушание», как можно так слушать человека, чтобы он выговорился, и ему стало легче.

Мы обязательно проговариваем основные страхи волонтера: страх ошибиться — сказать и сделать что-то не то; страх быть ненужным, бесполезным; страх бесполезности своей помощи; страх остаться один на один с проблемами.

На семинаре мы делаем и несколько практических упражнений, чтобы почувствовать, как это — взаимодействовать с детьми, которым сложно дать нам обратную связь.

После семинара мы включаем волонтеров в нашу рассылку, где можно записываться на помощь в сопровождении детей на мероприятиях. Бывает так, что человек прошел собеседование, но в ближайший месяц нет возможности попасть на подготовительный семинар — тогда для него есть возможность в первое время помогать в каких-то административных делах: в офисе, в организации чаепитий для семей, в благотворительных ярмарках и т. д.

Для нас важно, чтобы человек себя проявил на мероприятиях, чтобы мы увидели его в деле. Часто с ребенком приезжает мама или бабушка, со множеством сумок, а ребенок может быть на коляске, поэтому нужна элементарная физическая помощь. Волонтер на мероприятиях заботится о семье: помогает выйти из машины, донести вещи, подсказывает, где что находится, где можно покормить ребенка, поменять пам-

перс и т. д. Также волонтер старается эмоционально поддержать семью, общается с мамой и с ребенком, дает почувствовать, что они важны и нужны, что есть человек, который рядом, к которому они могут обратиться за помощью. После мероприятий мы стараемся получить от волонтера обратную связь. Нам важно его мнение.

Какого-то определенного испытательного срока у нас нет, всё индивидуально.

Мы для себя решили, что не нужно пытаться удерживать волонтеров — всё равно не удержишь. На пути волонтера большую роль играют личные обстоятельства, и координатор мало что может сделать. Но чаще всего причина ухода новичка-волонтера — неоправданные ожидания.

Если волонтер попробовал и начал помогать конкретной семье, то, в среднем, он остается с нами около двух лет. Нередко люди перестают волонтерить в силу каких-то личных обстоятельств — переезд, изменение семейного статуса и т. д. Волонтер, помогающий на мероприятиях, ходит, в целом, от года и больше. Всё зависит от человека.

Для поддержки и обучения волонтеров у нас проходит 5-6 встреч с психологами в год. Периодически проводим встречу про границы общения волонтера с семьей. Это не формат лекции, на встрече мы разбираем разные сложные ситуации, вопросы, с которыми волонтер сталкивается, и вместе с психологом обсуждаем конкретные проблемы. Обязательно мы затрагиваем тему смерти ребенка: как это переживать, как общаться с родителями ребенка, как к этому относиться, как себя вести, как разобраться с собой.

Темы для семинаров предлагаем мы, но у волонтера всегда есть возможность индивидуально обратиться за помощью к психологу. Волонтеры пишут

координатору о такой необходимости или общаются с психологом на различных мероприятиях.

Для волонтеров нужна и личная поддержка, и внимание со стороны координатора. Важны личные встречи и регулярное общение по телефону. Мы созваниваемся два раза в месяц. Это особенно важно для волонтеров в семьях. Например, мы видим, что волонтер давно не появляется — тогда звоним, узнаем, как дела, есть ли какие-то трудности и т. д.

## КАК РАБОТАЕТ СЛУЖБА ДОБРОВОЛЬЦЕВ «МИЛОСЕРДИЕ»?

*Ирина Мерная — руководитель православной службы добровольцев «Милосердие»*

### О волонтерах и их служении

Волонтер — это человек, который выразил желание помогать людям, нуждающимся в какой-то помощи и поддержке. Могут быть разные люди, конечно. И все же мы, как православная служба, ожидаем, что частью этих людей движет церковная мотивация. Но это не является определяющим критерием. Если человек неверующий хочет стать волонтером, мы очень этому рады.

По отношению ко мне, как к руководителю службы добровольцев, и по отношению к сотрудникам волонтер — это такой друг-соратник.

Подопечных мы называем «друзья под опекой». В этом выражено наше отношение. Это принципиальная позиция. Поэтому задача добровольца — не просто оказать некий набор услуг, но, так или иначе, включить этого человека в свою жизнь. Это не формальные отношения. Они могут перерасти в более дружеские. Подопечные переживают не просто как объект оказания помощи.

Если говорить о нашей службе с церковных позиций, то можно сказать, что и волонтеры, и подопечные, и сотрудники — все мы братья и сестры во Христе. Большая часть волонтеров — православные христиане, им это понятно. Мы собраны вокруг храма, поэтому

чувствуется даже некоторая семейность и дружеские отношения.

И при этом мы — все же организация. Мы выросли до этой цифры — 1500 активных добровольцев. В общей базе более 3000 человек. Нам стало понятно, что только лишь с помощью добровольческого ресурса мы с координацией уже не справляемся. Поэтому своего рода структурность и формализация — это вынужденная ситуация. У неё есть свои очевидные плюсы, но, при этом, есть какие-то минусы, которые теряют интонацию дружбы. У нас достаточно высокий процент активных волонтеров, тех, что в течение ближайшего месяца будут что-то делать.

Среди волонтеров больше женщин — 75 процентов. Средний возраст на момент прихода в службу — 33 года.

### Ресурсы волонтера

Основные ресурсы волонтера — это, во-первых, его время, которое он может уделить какому-либо виду помощи. Второй ресурс — это возможность личного участия, его заинтересованность в жизни друга под опекой. Третий ресурс — это умения добровольца. У нас много добровольцев. Каждый из них обладает какими-то своим знаниями, талантами, умениями, иногда даже совершенно неожиданными. Когда возможность применить эти свои знания и какие-то умения складываются у нескольких людей — получается совсем хорошо. Кто-то — юрист, а кто-то умеет рисовать, еще один готов предложить какую-то организационную помощь или инициативу по привлечению средств. Всё это вместе складывается в очень красивую мозаику.

Понятно, что ресурс, особенно ресурс времени, очень сложный и относительный. Сегодня время есть, завтра времени нет. А послезавтра человек поменял работу, у него сменился график, и он может только сочувствовать нам издали. Это ресурс, конечно, очень непостоянный.

Есть, например, добровольцы, которые приходят к нам в состоянии безработности. Да, вот сейчас я ищу работу, я понял, что у меня есть время и я готов потратить свое время на какие-то ваши дела. И таких довольно много сегодня. Кто-то будет искать работу месяц, кто-то — полгода. А кто-то придет через три дня и скажет: «У меня изменились обстоятельства», — и так и не приступит к помощи.

С такими добровольцами, которые пришли на непонятный период, с одной стороны, очень приятно работать — они сегодня могут закрыть сразу несколько просьб. Но в перспективе работать с таким добровольцем сложно, потому что в какой-то момент он может сказать: «Я нашел работу и больше не могу помогать». И на все просьбы, которые один человек брал на себя, придется искать новых помощников. Те, кто недолго и очень интенсивно помогал, чаще всего уходят, найдя работу. Остаются те, кто успел «заболеть» идеей помощи нуждающимся и правильно рассчитал свои силы.

У нас была девушка. Она два года искала работу. Это было до кризиса. У неё были всякие пожелания к будущей работе, мечтания, были какие-то ресурсы, на которые она могла жить. Она два года плавно искала работу и при этом активно помогала нашим друзьям под опекой, со многими познакомилась, прониклась к ним симпатией, уважением. Она с нами, конечно, осталась после того, как нашла работу.

## Каковы мотивы волонтеров?

К нам приходит много людей с церковной мотивацией. Их не меньше трети. В Евангелии сказано: «Кто напоил и накормил, одел, обул жаждущего, голодного, раздетого, тот войдёт в Царствие Небесное. А кто всего этого не сделал, не посетил больного — не войдёт в Царствие Небесное». Люди приходят в нашу добровольческую службу потому, что им хочется исполнить Евангелие. Кому-то сердце подсказывает. Кто-то приходит потому, что духовник сказал. Для нас и та, и другая мотивация вполне приемлемы. Но нужно, чтобы человек сам на самом деле хотел помогать. «Духовник сказал» — это, в принципе, неплохая мотивация. Если человек не хочет — он и не придёт, кто бы и что ему ни говорил. Добровольцы, которые приходят по послушанию — хорошие добровольцы, если это, действительно, послушание. Работа в коллективе требует умения слышать человека рядом, услышать, что хочет подопечный, сделать именно то, что ему нужно, а не то, что я придумал.

Конечно, есть и свои особенности. Верующие люди в выходные и в церковные праздники хотят быть в храме на богослужении. И иногда случается, что не просто найти добровольца, если помощь нужна именно в это время и по объективным причинам это нельзя перенести.

Есть и другие мотивации. Очень часто встречается желание быть хоть кому-то нужным, хоть кому-то полезным. Кто-то хочет научиться милосердию. Вот примеры из анкет: «Чем больше улыбок — тем чище мир»; «Просто хочу помогать»; «Нравится делать добро»; «Очень люблю детей, есть свободное время»; «Людей нуждающихся — огромное количество, а тех, кто помогает им — очень мало, поэтому хочу стать одним

из них»; «Есть свободное время, пока не работаю»; «Пытаюсь жить духовной жизнью, посоветовал обратиться наставник».

Есть у людей мотивы, с которыми не просто работать. Сложный мотив — это желание усыновить ребёнка. Человек приходит к нам с желанием усыновить, но пока он сам ощущает, что не готов к такому ответственному шагу, поэтому он хочет кому-то помочь, возможно, какому-то ребенку. Потом, возможно, он его усыновит. Или человек хочет присмотреть ребёнка, а потом его усыновить. Сложно потому, что, во-первых, мы практически не работаем в детских домах для здоровых детей, а большинство усыновителей хотят видеть голубоглазого светловолосого здорового ребёнка без предысторий и болезней. Во-вторых, даже если этот потенциальный усыновитель всё-таки попал в детский дом, больницу, ещё куда-то, с нашей помощью, увидел там этого подходящего ему ребёнка, то не факт, что дальше всё сложится именно так, как хочется. Могут возникнуть проблемы с документами — надо пройти Школу приёмных родителей, собрать справки, надо, чтобы у этого ребенка был статус, при котором его можно усыновить или взять под опеку. И если у добровольца и ребенка уже сложились такие отношения, что они уже видят себя одной семьей, и вдруг возникают бюрократические препятствия или кто-то успевает усыновить этого ребенка раньше, то для обоих это становится большой травмой.

Тяжело работать с людьми, которые пришли спасти мир. Это выражается в какой-то повышенной энергичности, желании помогать сразу везде, в неумении слышать человека рядом, в представлении о том, что я единственный знаю, как надо. У них какая-то внутренняя модель того, что они должны сделать, что это обязательно, с их точки зрения, будет всем полезно.

Бывает, приходят люди с явным желанием помочь человеку с проживанием и с надеждой на приобретение его жилплощади через какое-то время. Таким людям мы отказываем.

Нечасто, но приходят люди с каким-то недугом или люди с очень низкой планкой образования. Таким мы предлагаем пассивную деятельность. Мы говорим: «К сожалению, по нашему опыту, вам будет сложно справиться здесь, давайте попробуем что-то более простое. Может быть, вам понравится, подойдет. Посмотрим, может быть через какое-то время вы сможете делать то, что вы сказали».

Я не готова пускать один на один к подопечным тех, кто слишком резко разговаривает или обидчивый, конфликтный.

### Как становятся добровольцем?

У нас есть два момента. Во-первых, собеседование с координатором и священником, перед которым новый доброволец заполняет анкету. Там мы спрашиваем контактную информацию, когда и где человеку удобно помогать, почему он решил стать добровольцем. Человек пишет в двух предложениях, почему он пришёл. Там достаточно стандартные формулировки, что-то вроде: «Вера без дела мертва». На первом этапе нас это устраивает. Через некоторое время мы приглашаем новичков на трехчасовой тренинг-семинар под названием «Школа добровольцев». Задача встречи: рассказать подробнее о правилах, о технике безопасности. На этой встрече мы пытаемся проговорить мотивацию человека. Некоторые сами начинают рассказывать достаточно подробно свою историю, кому-то приходится задавать дополнительные вопросы.

Это нужно, чтобы понять, что за человек пришел, чего он хочет, помочь ему выбрать направление, в котором он сможет себя реализовать.

Двухэтапность входа и пауза между этими этапами были устроены специально. Иногда после первой встречи человек понимает, что он пришел не туда или что у него на самом деле нет возможности помогать.

### О поддержке волонтеров

На первом этапе работы с волонтерами мы их не мотивируем. К нам приходят на первую встречу люди, так или иначе замотивированные. Они хотят помогать. Дальше, когда уже человек пришёл и начал помогать, важно так или иначе эту мотивацию поддерживать, бороться с выгоранием. Чтобы доброволец понимал, что то дело, которое он делает, действительно нужно.

У нас немало рутинной простой работы, на которой можно выгореть, потерять смысл. Бывают и сложные подопечные на дому, для работы с которыми нужна стрессоустойчивость и правильное отношение. Вот бабушка со сложным характером, у неё какая-нибудь действительно сложная ситуация. Если к ней не прийти, не приготовить эту еду — она помрёт с голоду. Но и волонтеры тоже люди, они могут не выдержать постоянных упреков, антисанитарии или, наоборот, чрезмерно трепетного отношения к чистоте и т. д.

И вот наша задача добровольца поддержать. Как минимум, не отправлять его одного к таким бабушкам, потому что вдвоём как-то проще. Объяснять смысл, показывать результат. Рассказывать истории про святых, которые оказывались в подобных ситуациях, и о том, что их утешало и укрепляло.

Есть у нас встречи, молебны об умножении любви, Литургия. Тут можно, во-первых, помолиться о всех этих сложных ситуациях, во-вторых, задать вопросы духовнику, священникам, которые присутствуют, координаторам. Можно видеть других добровольцев, которые, на самом деле, с тем же самым сталкиваются, и кто-то может быть нашёл какие-то рецепты, как это всё делать, решать.

### О свободе, инициативе и правилах

Конечно, доброволец — это тот, кто сам пришел, кто во многом свободен. Но он, так или иначе, всё-таки вписывается в нашу структуру, и принимает те направления работы, которые есть. Мы, например, не помогаем бездомным кошечкам и собакам, у нас такого нет. Принимает те правила, которые предлагаются службой.

Каждый волонтер может что-то предлагать. Очень хочется, чтобы добровольцы брали на себя больше ответственности, чтобы была инициативность, чтобы они что-то предлагали. Но, к сожалению, не все добровольцы готовы потом взяться за реализацию того, что они предложили. Приходится как-то варьировать. С одной стороны, мы готовы давать свободу творчества, но есть, конечно, ограничения, связанные с тем, что у нас служба православная. Не все методы приемлемы.

Скажем, есть предложение сделать концерт. Но не любых исполнителей, а тем более «звёзд», мы можем пригласить. Или мы не можем устроить развлекательное мероприятие в Страстную пятницу. В рамках таких границ доброволец может предлагать довольно много всего. При этом, конечно, эта инициатива долж-

на как-то встроиться в структуру. Иногда это бывает достаточно сложно.

Чаще всего новые волонтеры приходят не с инициативой, а с просьбой: дайте мне что-то локальное, простое. Для них проще, если мы им скажем: вот здесь режем ленточки, здесь моем полы, здесь бабушку надо отвезти в больницу и т. д.

И если говорить о помощи подопечным, то очень хочется, чтобы приходящий помогать человек не просто приготовил еду и купил лекарства. Если, пока они варили суп и разговаривали, доброволец понял, что другу под опекой нужна консультация врача или нужно помочь решить какой-то юридический вопрос, чтобы он нашёл именно тех, кто может это сделать, если он сам не юрист и не врач, как-то больше вписался в это, в жизнь этого человека.

У нас есть правила. Они зафиксированы в памятке добровольца. Там речь идет больше об отношении с подопечными и учреждениями, в которые приходит доброволец. Написано и то, что очень важно не забывать о том, что есть координаторы, и советоваться с ними в случае какой-то сложной ситуации — это важно. Если у того человека, которому мы помогаем, есть конфликт с родственниками, то важно не вмешиваться в этот конфликт, и не принимать ни одну из сторон.

Категорически запрещено брать деньги у подопечного. Пожилые люди часто пытаются дать денежку: «А вдруг ты ко мне в следующий раз не придешь?».

Координатор может что-то посоветовать, высказать своё мнение, может быть, достаточно категорично высказаться в каких-то случаях, если это необходимо. Но всё равно действует доброволец.

За несоблюдение правил или за какие-то плохие дела мы можем отчислить из волонтеров.

## Про ответственность

Ответственность волонтера по отношению к подопечному выражается в том, чтобы, прежде всего, исполнять то, что он обещал. Важно помнить об этом в тот момент, когда хочется дать какое-либо обещание, и в тот момент, когда настало время это выполнять. Ответственность должна быть и в появлении неформального отношения. То есть, нужно стараться всё-таки помочь больше, чем попросили, если это необходимо, но при этом понимать какие-то границы, и не лезть со своей чрезмерной инициативой, с тем, с чем человек, которому ты помогаешь, не согласен, не готов к этому.

Важно советоваться с координаторами и другими добровольцами, и помнить о том, что человек выступает не только от своего имени, но и от имени службы, и всё-таки не вступать в какие-то конфликты в тех учреждениях, где он помогает.

Ответственность службы по отношению к волонтеру — принять его с радостью и любовью, найти какое-то подходящее для него занятие. Важен с нашей стороны диалог — попытка выяснить, чего хочет человек, и из нашего многообразия ему предложить какие-то подходящие варианты. Сейчас у нас 300 адресных подопечных на дому, 19 государственных медицинских и социальных учреждений, и 24 социальных проекта Православной службы помощи «Милосердие».

Наша ответственность — это и морально-духовная поддержка в процессе добровольческого служения. Тут роль координатора — в том, чтобы не оставлять добровольца одного, периодически звонить, спрашивать, как у него дела, какие сложности, какая ситуация у подопечного, может быть, что-то еще нужно. Вообще, интересоваться жизнью добровольца. Иногда быва-

ет, что люди, которые пришли помогать, сами сталкиваются с какими-то сложностями, болеют, могут быть домашние дела. Это поддержка в виде внимания, понимания жизненных обстоятельств волонтеров, его отношений с подопечными, может, где-то нужна помощь.

У нас совместные Литургии, молебны, празднования Рождества и Пасхи — мы стараемся устроить хотя бы небольшой праздник. Устраиваем ежегодные слеты на даче православных детских домов. Перед нами стоит задача подготовить территорию к новому сезону, но, при этом, должны присутствовать и общение, и игры, и всякие конкурсы, мастер-классы, тренинги. Имеют место просмотры кино, выездные мероприятия. Очень значимы для волонтеров беседы со священниками и епископом Орехово-Зуевским Пантелеимоном.

Если случается какая-то конфликтная ситуация, мы заступаемся за добровольца. Если он прав, конечно.

Есть еще такой аспект, что хоть мы и православная служба, но принимаем людей не только православных. Мы, конечно, хотим поделиться своей радостью и вестью о Христе, жизнью церковной, радостью служения, но, если человек не хочет приходить на эти встречи, то мы не можем его заставить туда приходить.

Есть у нас и мастер-классы по подготовке к благотворительным ярмаркам. Бывают также экскурсии в музеи, туда могут пойти все.

### Как принимают в волонтеры?

Каждое воскресенье в 11:45 у нас проходят групповые встречи для новых добровольцев в храме Царевича Димитрия. Собеседование — один из элементов этой встречи.

Сначала проводим небольшую презентацию о направлениях деятельности, чтобы человек вообще понимал, туда он попал или нет. Потом собеседование со священником и координатором. Индивидуальное с каждым, т. е. они по очереди подходят к священнику и координатору. Священник задает некоторые обязательные вопросы о том, насколько человек воцерковлен, и другие вопросы по желанию, делает некоторые пометки, которые отдает координатору. И координатор беседует с пришедшими людьми, уточняет те вопросы, которые для него важны.

На этой встрече заполняются анкеты. Мы выдаем памятку о всех наших правилах. Каждую неделю приходят от пяти до пятнадцати человек.

Наша задача — помочь человеку сориентироваться, туда ли он пришел и, по возможности, выбрать направление.

Мы изначально предполагаем, что человек знаком с общей информацией. Мы не рассказываем на этой встрече о нашем устройстве и т. д. Все это есть на сайте. После этой общей встречи — чаепитие для более неформального знакомства. На него, конечно, не все остаются.

Потом мы приглашаем тех, кого мы готовы принять, в нашу «Школу добровольцев». Тренинги проходят по графику. Встреча длится около трех часов. На ней мы более подробно общаемся с новичками-волонтерами, еще раз рассказываем о службе «Милосердие». Там я делаю акцент в основном на том, какие у нас есть дополнительные полезные ресурсы, чтобы человек тоже понимал, что он не один в поле воин, но и еще чем-то может воспользоваться.

Например, телефон справочной службы «Милосердие» — это канал поступления просьб. Кроме того, там можно записать человека на консультацию к до-

бровольцам-юристам. Если человек позвонит и скажет, что хочет побеседовать со священником, его соединят с дежурным священником. И в данный момент этот телефон также является контактным телефоном нашей группы работы с просителями. Это материальная помощь — начиная от продуктового набора и заканчивая сбором средств на лечение. Для нас важно, чтобы человек ориентировался и в других направлениях.

Важно, чтобы он знал, куда обращаться. И дальше я называю пять-шесть направлений, где у нас сейчас особенно не хватает добровольцев. Не называю все, но делаю акцент, где сейчас ресурсы были бы особенно полезны.

Потом мы с ними знакомимся. У меня есть самые разные картинки, я прошу выбрать по одной, ассоциирующейся с понятием «доброволец», и как-то это прокомментировать. Познакомиться и понять внутреннее отношение человека к этому служению. Для этого я прошу продолжить фразу «Я здесь, потому что...», чтобы понять мотивацию человека. Потом мы беседуем про ответственность и неответственность добровольца. За что доброволец отвечает, а за что нет.

В конце тренинга я даю контакты координатора учреждения или направления, которое выбрал доброволец.

### **Организация работы волонтеров по направлениям**

Среди учреждений, где мы помогаем, есть больницы. Они делятся на два типа: взрослые и детские. Во взрослых это чаще всего отделения неврологии, травмы, где могут находиться лежачие люди, там добровольцы осуществляют помощь по уходу,



сопровождение на процедуры, обследования. В этих больницах мы пытаемся выстроить график постоянного присутствия волонтеров. Во многом нам удается. Пробелов мало.

Иногда просят о дежурствах с детьми-сиротами, находящимися на лечении. В этом случае необходимо выстраивать график так, чтобы рядом с ребенком постоянно был кто-то из взрослых.

В детских больницах добровольцы чаще всего занимаются организацией досуга. Например, в больницу им. Гельмгольца группа из пяти-десяти добровольцев приходит несколько раз в неделю. Там помогают именно группой. В другие больницы можно прийти в любой день и выбрать любое время для посещений, согласовав свой приход с координатором.

Есть государственные Детские дома-интернаты (Центры содействия семейному воспитанию, как они по-новому называются). Там есть разные варианты, в зависимости от учреждения. Если в общем, то это уход за детьми, прогулки и «развивающие занятия».

Есть посты на дому. Это помощь пожилым, инвалидам, семьям с детьми-инвалидами, многодетным семьям. Семьи и одинокие люди, престарелые, инвалиды могут адресовать нам запрос на адресную помощь по разным поводам. Иногда уборка, иногда приготовление еды, иногда просто подежурить, потому что человек один, сопроводить в больницу или в храм, погулять, помочь разобраться с компьютером. Координаторы по округам или районам все это курируют. У координатора, ответственного за тот или иной район, есть помощник-доброволец обычно. Районные координаторы — все штатные сотрудники, потому что без этого никак при наших объемах.

К людям, нуждающимся в помощи, волонтеры ходят по одному, при необходимости — по двое.

Кто-то ходит к одной бабушке раз в месяц — и всё, кто-то может ходить к нескольким людям, или даже участвовать в нескольких направлениях

Запросы попадают в базу данных, и их видит координатор. И если они попадают на его территорию, то он берет их себе. У каждого координатора по округу или району есть понимание, какие добровольцы живут в этом округе, кого можно привлечь.

Еще у нас есть перевозки. В этом направлении всегда много просьб. Вот приехала мама с ребенком-инвалидом в Москву на лечение, нужно отвезти их от вокзала до больницы. Плюс есть еще наши внутренние задачи, скажем, мы готовим мероприятие и нужно что-то отвезти.

Есть и православные детские дома. Их три. В двух из них совсем не нужна помощь добровольцев. В одном доме, куда весной 2015 года переехали дети-инвалиды из государственного интерната, добровольцы сопровождают детей на занятия в школу, гуляют с ними, дружат с ними, делают уроки, занимаются самыми разными видами творчества, помощи, развивают.

Есть и помывочная бригада — это добровольцы, по большей части специально обученные, которые готовы мыть лежачих подопечных на дому. Это уже элемент патронажной службы.

Добровольцы участвуют и в акциях. Ко мне от ответственного за какое-то мероприятие поступают запросы. Ответственный сам формирует волонтерские вакансии и мне о них сообщает. Моя задача — найти этих людей. Понять этого человека, который эту задачу сформулировал, задать какие-то уточняющие вопросы, что-то скорректировать совместно, потом найти добровольца или добровольцев, адекватно их проинструктировать, и совместно с тем сотрудником провести мероприятие.

В среднем волонтеры у нас помогают три года. Но есть те, кто все десять лет нашего существования с нами.

### Система управления

Местом, пространством общения, у нас является интернет-форум.

Координаторов мы часто берем из волонтеров. Но есть несколько координаторов-сотрудников, которые изначально пришли к нам на работу, мы стали большими и этот коллектив уже невозможно координировать в свободное время. И есть координаторы-добровольцы, которые отвечают за какой-то свой маленький кусочек, за помощь в этом конкретном учреждении.

Конечно, предпочтение отдается кадрам из числа более опытных добровольцев, но есть и те, кто пришел, грубо говоря, «с улицы», и мы взяли их в штат. Хорошо, конечно, если человек знаком с нашей структурой и сам помогал, и других добровольцев знает.

Задача нашей службы добровольцев — обеспечить все направления волонтерами.

Примерно раз в месяц у нас происходит координационный совет, на который приглашаются все координаторы. Процентом 70-80 приходят всегда. Стопроцентной явки не бывает. Все новые координаторы и помощники координаторов утверждаются лично епископом Орехово-Зуевским Пантелеимоном, духовником нашей службы.

Этот совет существует для решения текущих вопросов, также он проводится для того, чтобы руководство и епископ Пантелеимон были в курсе происхо-

дящего. Каждый раз мы составляем список вопросов от координаторов.

Координаторы сегодня — большей частью мои подчиненные. Мне они докладывают, кто куда пошел, к каким подопечным.

Всего координаторов, помощников-волонтеров и сотрудников — около 50 человек, численность все время меняется. А под ними уже рядовые волонтеры, которые делают свою работу.

## О БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОМ СОБРАНИИ «ВСЕ ВМЕСТЕ»

*Татьяна Тульчинская — председатель Совета Некоммерческого партнерства Благотворительного собрания «Все вместе», директор благотворительного фонда «Здесь и сейчас»*

### Краткая справка

Ассоциация социально-ориентированных некоммерческих организаций «Благотворительное собрание «Все вместе» объединяет благотворительные фонды, общественные организации и движения Москвы, созданные по инициативе граждан. Ассоциация помогает осуществлять обмен опытом и ресурсами, совместно решать общие проблемы, а также популяризировать идеи честной благотворительности.

Миссия Ассоциации «Все вместе» — в формировании новой «осознанной» парадигмы благотворительности, в популяризации благотворительности в России в целом.

Задача Ассоциации — поддержать тех, кто неравнодушен к чужим жизням. В Ассоциацию входят более 50 благотворительных организаций, которые помогают сиротам, детям и взрослым с тяжелыми заболеваниями, людям с ограниченными возможностями, бабушкам и дедушкам в домах престарелых, бездомным, а также животным.

Фондам-участникам Ассоциация оказывает информационную поддержку, создает площадку для коммуникации между членами, содействует в организации

мероприятий, содействует созданию благоприятной для реализации благотворительной деятельности среды.

Ассоциация является инициатором проекта **«Все вместе против мошенников»**. Он объединил более 280 НКО по всей России в борьбе с лжеблаготворителями. В рамках проекта ведётся активная кампания по информированию граждан о проблеме мошенничества в благотворительном секторе, о том, как не стать жертвой мошенников, и что такое настоящая благотворительность. Также идёт работа над внесением изменений в основной закон РФ о благотворительной деятельности.

«Все вместе» осуществляет ещё несколько собственных проектов:

«Лавка радостей» — первый московский благотворительный магазин, открытый в 2012 году. Ассортимент магазина «Лавка радостей» формируется за счёт безвозмездной помощи людей, которые приносят в магазин ненужные для них вещи. 90% этих вещей передаются в благотворительные фонды и раздаются нуждающимся, а 10% отправляются в наши магазины, где посетители могут приобрести их за пожертвование. Собранные средства идут на поддержку благотворительных организаций, а также на развитие наших благотворительных проектов.

«Уютка» — необычный социальный проект, сочетающий в себе благотворительность и творчество. Волонтеры проекта своими руками создают вещи для благотворительных организаций. Вязаные шапки, шарфы, пледы, игрушки и другие разнообразные изделия постоянно передаются подопечным фондов-участников. А для тех, кто хочет помочь и изготовить что-то своими руками, но не знает как, мастерами «Уютки» проводятся мастер-классы по различным хендмейд-техникам.

«Школа благотворительности» — социальный проект Ассоциации, который представляет собой цикл образовательных интерактивных уроков и дискуссионных встреч для детей, а также их родителей и педагогов. На занятиях можно узнать об основах и традициях благотворительной деятельности и меценатства в России и мире. Школьникам даётся возможность принять непосредственное участие в различных благотворительных акциях и инициативах фондов Ассоциации. Это прививает им общечеловеческие принципы гуманности, доброты, и учит уважению к другим людям. В настоящее время проект получил развитие в формате цикла просветительских экскурсий «По местам Московской благотворительности».

### Немного истории

В 2007 году состоялась историческая встреча в клубе «Петрович», на которой присутствовали Екатерина Бермант (директор фонда «Детские сердца»), Мария Елисеева (директор Художественного реабилитационного центра «Дети Марии»), Ольга Суворова (директор фонда «Адреса милосердия»), Галина Чаликова (первый директор фонда «Подари жизнь»), Мэри Дадли (директор фонда «Димасдрим»), и я. Мы решили тогда, что нам следует объединиться, показав пример остальной части благотворительного сектора. Придумали название «Московское благотворительное собрание» (МБС) и объявили о том, что теперь мы «все вместе». Впоследствии, по ходу регистрации, слово «московское» было утрачено, а словосочетание «Благотворительное собрание» осталось.

Костяк Собрания составили фонды, которые примерно в одно время и образовались. Со временем

мы набрали силу, и к нам стали приходить организации очень авторитетные в нашем секторе, но которые по техническим причинам не попали в первый круг. Их вступление в Собрание было очень важно и для меня лично, и для нашего молодого сообщества.

В этом году «Все вместе» исполнилось 11 лет. Основной разлом мы преодолели. Он случился в тот момент, когда мы перестали быть компанией друзей и стали организацией. Сейчас количество директоров в Собрании, с которыми я на «Вы», больше половины. Момент, когда тусовка друзей превращается в структуру, очень серьезный и болезненный, не все бьются к этому готовы. Были этапы осознания себя. Например, понимание того, что нам нужна стратегия, пришло примерно на 5-м году жизни, когда дружеского подхватывания с полуслова стало не хватать. Встал вопрос «А к чему мы движемся?». Мы же не помогаем людям адресно, мы помогаем помогать фондам. В определенный момент необходимость принятия этого факта очень сильно повлияла на многих членов «Все вместе». Это объективный и необходимый ход событий — приходит момент, когда нужно перепрыгнуть на новый уровень, в противном случае начнется медленное, но верное увядание.

### Для чего нужны «Все вместе»?

Мы работаем на решение различных социальных проблем. Почти у каждого, кто работает в социальной сфере, рано или поздно возникает ощущение, что ты упираешься в потолок. Когда проблему на прежнем уровне решить уже невозможно, мы ищем другие пути, и один из самых эффективных — это аккумуляция ресурсов. «Все вместе» родились благодаря

тому, что сразу много фондов поняли, что надо прыгать выше головы, а это возможно только вместе.

Конечно, в Москве статистически больше фондов, чем в среднем по стране, жизнь которых налажена, они не выживают и не думают, чем платить зарплату в конце месяца. Здесь слово «зрелость» в определенном смысле подходит. Регионы, в свою очередь, до этой стадии просто еще не дошли. Я очень часто сталкивалась с ситуацией, когда приезжаешь в какой-нибудь небольшой город, собирается зал коллег, и все говорят: «Как хорошо, что вы приехали, вы всё так интересно рассказываете. А мы хоть друг на друга посмотрели. А то мы даже не знали, кто у нас тут что делает». И все полны энтузиазма. Но потом из этого мало что получается, потому что этот энтузиазм у них сиюминутный, а для того, чтобы делать что-то серьезное, надо пересмотреть собственные приоритеты. Например, отложить какие-то свои горячие вопросы, хотя бы на время. И кто-то должен выступить застрельщиком этого процесса. Может быть, у них просто пока не получается.

«Все вместе» — это организация, участники которой в первую очередь находятся в некой общей системе координат, придерживаются единых принципов: открытости своей работы, прозрачности, подотчетности донорам, взаимной этики в отношениях с коллегами, готовности работать на партнерских основаниях, работать на сектор в целом. «Все вместе» — это собрание людей, которые эти ценности и миссию разделяют.

Мы исходим из того, что «Все вместе» — это скорее операционная система, а не самостоятельная организация. Все, что мы делаем, все ресурсы, которые у нас есть — они для наших фондов. У нас есть программа прямой поддержки фондов, например, транспортный депозит. Также у нас есть инфраструктурные проекты, и сейчас мы хотим делать упор именно на них.

Наша позиция такова: организации, которые входят во «Все вместе» — не только получатели каких-то благ от Собрания, но также участники всех процессов и «развиватели» стратегии. Есть и права, и обязанности — тот, кто что-то вкладывает, тот и что-то получает. Кроме того, очень важна готовность смотреть на сектор в целом, а не только на себя.

У нас нет задачи вырасти до какого-то определенного количества членов, мы вообще не агитируем в свои ряды. С другой стороны, мы, конечно, никого не прогоняем, и, если приходят организации, которые разделяют нашу позицию — мы их обычно принимаем. Но исходим из того, что каждый член «Все вместе» должен быть готов как-то вкладываться. У нас ключевое слово — «вместе»: вот если мы объединимся, то вместе мы сможем многое.

Членство во «Все вместе» — это значит быть в хорошей компании. Люди, которые могут говорить, что они вместе — это очень весомо. Для меня честь стоять в одном ряду с теми организациями, которые входят во «Все вместе». Во-вторых, это, конечно, некоторый знак качества. Мы хотим, чтобы все понимали, что если организация входит во «Все вместе», то это организация, заслуживающая доверия, организация, которая практикует отчетность, принципы прозрачности, поддерживает ряд каких-то серьезных договоренностей. Например, декларацию о борьбе против мошенников, или «Этический кодекс фандрайзера». И это очень важно и удобно, потому что огромное количество потенциальных партнеров (из бизнеса, из государства, откуда угодно) хотят работать с сектором и хотят иметь понятную, единую точку входа. Это упрощает наше взаимодействие и с потенциальными донорами, и с государством.

## Что значит быть участником «Все вместе»

Входящие во «Все вместе» организации обладают очень разным ресурсом. У нас есть членские взносы, это дисциплинирующий момент, но главное, что мы ждем от своих членов — это, конечно, не деньги, это готовность к партнерству в тех или иных проектах. И самый важный ресурс — это репутация, готовность разделить со «Все вместе» ответственность за какие-то решения и инициативы. Потому что если возникает ситуация, требующая какого-то острого реагирования, например, в законодательстве что-то не так, или надо подписать письмо в защиту кого-нибудь, это может оказаться очень сложно, т.к. люди говорят: «Нет, а вот здесь, пожалуйста, по-другому напишите. А здесь поменяйте местами запятые». Но как-то постепенно мы более-менее научились позиции согласовывать, и делать это оперативно, а также понимать, какой из фондов в какой момент может выйти на передовую. Вот это для меня очень дорогого стоит.

«Все вместе» не допускают, что организации могут только формально участвовать, мы предполагаем, что активную позицию занимают все. Но вклад каждого фонда соотносится в первую очередь с его реальными возможностями, а не с некой условной шкалой. Основа членства — не материальная. Не все фонды пользуются предоставленными материальными благами. Есть такие, что достаточно обеспечены.

Для нас очень важна внутренняя договороспособность фондов. Мы проверяем на конфликт интересов всех, кто подает нам заявление на вступление. У нас был, например, случай, когда мы были вынуждены отказать фонду на этапе подачи заявления,

потому что у него был неразрешенный конфликт с несколькими членами «Все вместе». Был и другой сюжет, когда два фонда, уже входящие в состав «Все вместе», кардинально разошлись во мнениях по ряду вопросов. Мы были вынуждены выступить модератором в этой ситуации, просто позвать и тех, и других, и сказать: «Мы исходим из того, что внутри нашей организации открытых противостояний быть не должно. Если вы позволяете себе в публичном пространстве друг о друге говорить не очень хорошие вещи — то «выйдете за дверь и там разбирайтесь». Либо вы можете остаться каждый при своем, но пожалуйста, соблюдайте корректность. Потому что мы выступаем как некое единое целое, давайте найдем точки соприкосновения, что для нас все-таки наиболее важно, и на этом будем стоять». И в принципе, это получилось.

Если есть проблема, мы будем садиться и разговаривать, будем приглашать людей на совет. Была ситуация, когда одна девушка публично позволила себе нечто, на взгляд совета, непозволительное, даже не по существу, а по форме. То есть высказалась грубо, резко, неуважительно по отношению к донору. Мы позвали её на совет и сказали: «По таким-то причинам, это поведение считается недопустимым для члена «Все вместе». Мы понимаем, что Вы ничего плохого не хотели. Может быть, Вы просто погорячились. Но если это Ваша принципиальная позиция, то нам лучше разойтись. Если это какой-то случайный момент, и наше мнение важно для Вас, то Вы, пожалуйста, его услышите».

За всё время нашего существования нам не пришлось никого исключать. Возможно, это когда-нибудь и произойдет. Было два добровольных выхода, так тоже бывает.

## О мотивации участников

Основная мотивация организаций, которые желают вступить во «Все вместе», мне кажется, примерно такая: что-то интересное происходит в секторе, и без меня, как так?! Плюс репутационный момент. Мы много работаем над тем, чтобы «знак качества» в благотворительности как-то ассоциировался со «Все вместе». Однако мы не хотим быть элитарным клубом, и сами всё время публично говорим и подчеркиваем, что есть огромное количество хороших и замечательных фондов, которые, по тем или иным причинам, не члены «Все вместе».

Для меня, например, было очень показательно, когда к нам стали приходить очень уважаемые фонды. Наличие больших фондов в нашем собрании «Все вместе» для меня, прежде всего, вопрос о ценностях. Потому что, по большому счёту, и «Подари жизнь», и фонд «Вера» — это такие мощные организации, которые сами по себе уже «государство в государстве». И для них членство во «Все вместе» не является критически важным, потому что они вполне могут жить и без тех ресурсов, которые мы можем предоставить. Единственное, что их может привлечь — это вопрос репутации, это готовность и желание быть внутри сообщества, никаких других мотиваций нет. В итоге, они с нами, я этим горжусь, и спасибо им за это.

## Ответственность, права и обязанности организаций участников

Членство организаций участников в собрании «Все вместе» накладывает определенные ограничения.

Во-первых, если «Все вместе» заявляют коллективную позицию, подтвержденную зафиксированным мнением большинства (так требует устав), то ни один из фондов не должен выступать с публичной критикой. То есть, не хочешь — не подписывай, но критиковать не надо. Неготовность разделять общую ответственность за совместные решения неприемлема. Хотя, само собой, за всеми участниками сохраняется право не участвовать в каких-либо инициативах.

Во-вторых, это этические границы в отношениях с коллегами. Например, у нас в рассылке часто возникает ситуация, когда мы что-то друг другу предлагаем (лекарства, медицинское оборудование, что-то ещё). Странно, если какой-либо фонд уже через секунду после того, как письмо пришло в почтовый ящик, заявляет: «мы забираем всё». И в какой-то момент, опять же Советом, мы были вынуждены аккуратно одному такому сказать: «Ребята, вы назовите, сколько вы хотите в идеале, мы запишем. А когда все запросы соберем, пропорционально всё разделим. Наш обмен ресурсами не по принципу, кто первым отхватил. Не надо драться у кассы».

Ответственность организаций-участников на предмет соответствия определённым стандартам довольно высока. Мы периодически делаем аудит сайтов наших членов. Мы не можем никого принудить, но можем задавать вопросы: «Ребята, у вас на сайте, до сих пор, не висит публичный отчёт за прошлый год. Вы просто пока не успели, или вы принципиально не хотите его вешать? Потому что, если не хотите, то у вас проблема». Мы исходим из того, что люди добровольно подписались под рядом правил. Их ответственность в том, чтобы соответствовать тем внутренним стандартам, которые мы принимали коллективно. И на этом держится наша репутация.

Базовые права организаций участников — это пользоваться внутренними ресурсами на равных правах с другими, и выступать с собственными инициативами. У нас есть совет, в который входит 11 человек. Состав его периодически обновляется в соответствии с уставом или если кто-то выходит по личным причинам. А если кто-либо хочет прийти на Совет, и поставить какой-то вопрос в рабочем порядке, это тоже всегда возможно.

### **Об ответственности, правах и обязанностях «Все вместе»**

Можно сформулировать общую задачу всех членов «Все вместе» — не допустить застоя. Связано это с тем, что всегда есть риск заиграться и увязнуть в ощущении «единственно верного пути». Хорошо, если есть рефлексия, но, даже если она есть, то не гарантирует ровным счетом ничего, т. к. в какой-то момент можно что-то упустить из виду, но продолжать упираться, в результате став тормозом для того, для чего еще 5 лет назад ты был двигателем. Отсюда и вытекает важнейшая задача членов «Все вместе» — быть гарантом исполнения и реализации миссии организации. Для чего необходимо привлекать все средства, в том числе и ротацию внутри управляющих структур.

Не быть в стагнации — это открывать новые проекты. Потому что даже если что-то годами хорошо работает, это не означает, что предел достигнут. Любой новый проект связан с внешними вызовами и запросами. Конечно, какие-то вещи могут родиться сами по себе, но умение реагировать на внешние «запросы» очень важно.

Права и обязанности «Все вместе» по отношению к его членам можно сформулировать так. «Все вместе» вправе:

- ожидать соблюдения прав и договорённостей со стороны участников;

- рассчитывать на лояльность в публичном пространстве, а также на некоторые инициативы и предложения.

В то время как основная обязанность «Все вместе» — это развиваться и поддерживать развитие входящих организаций, используя по максимуму все доступные ресурсы, а также искать источники этих самых ресурсов.

### **Структура «Все вместе» как организации.**

«Все вместе», в сущности, — это общее собрание, как высший орган, решающий самые основные и базовые вопросы, например, изменение устава. Собрания происходят достаточно часто — 3-4 раза в год. И на них обсуждаются самые разные вопросы, начиная от избрания нового Совета, утверждения финансового плана, и заканчивая ситуативными задачами. На собраниях могут быть не только члены сообщества, но и приглашенные люди. Вся текущая жизнь собрания управляется Советом «Все вместе», состоящим из представителей организаций участников. И общее Собрание, и Совет — это живые, открытые и для участия, и для дискуссий структуры. Как у председателя Совета у меня особых привилегий нет, но есть дополнительная ответственность. Я формирую повестку Совета, осуществляю представительскую функцию, и в случае, если голоса членов Совета разделились пополам, мой голос является определяющим, это все.



Кроме Совета, есть и административный блок, нанятые управленцы, исполнительный директор и координаторы. Прекрасно, если они горят идеей, им не все равно. И мы очень рады, что у нас и работали, и работают такие люди. Но в принципе, это приглашенные менеджеры.

С недавнего времени из «Все вместе» выделилась самостоятельная структура — Благотворительный фонд «Лавка радости». «Все вместе» — учредитель, а основная цель «Лавки» — привлечение ресурсов на проекты и программы Собрания.

Внутри «Все вместе» остается также целый ряд проектов, например, проект по борьбе с мошенниками в благотворительности.

### Как стать участником?

Любой кандидат в члены «Все вместе» должен получить рекомендации, а рекомендатель, в свою очередь, несет ответственность за рекомендуемого. Мы всегда спрашиваем: «Почему вы хотите быть с нами?» И меня бы смутило, если бы встречно звучал вопрос в потребительском ключе: «А если я к вам вступлю, что мне с этого будет, что я с этого буду иметь, что вы мне дадите?»

Если кандидаты в участники Собрания имеют принципы работы, идущие вразрез с теми, что «Все вместе» считает неэтичными, и кандидаты не собираются их менять, то мы такую организацию в наше Собрание не примем. В остальных случаях — добро пожаловать!

Чтобы стать членом «Все вместе», необходимо:

Существовать не менее года. Это необходимо для того, чтобы мы смогли увидеть первый годовой отчет и сделать вывод, что это не фонд — однодневка.

Надо быть общественным фондом, то есть привлекать разные и, в первую очередь, частные пожертвования. «Все вместе» не принимает в свои члены корпоративные или частные фонды, где корпорация или небедный человек является хозяином фонда, финансово его содержит и нанимает менеджеров. Нам важна работа с обществом и развитие, а партнерство с такими фондами сильно затруднено, ведь учредитель фонда имеет «100% голоса» и может в любой момент передумать, что несет за собой непредсказуемые последствия.

Также необходимы 2 рекомендации от действующих членов «Все вместе». Одна — от профильного фонда, и одна — от действующего члена Совета.

## БЫТЬ ВОЛОНТЁРОМ В ДОБРОВОЛЬЧЕСКОМ ДВИЖЕНИИ «ДАНИЛОВЦЫ»

*Андрей Мещеринов — координатор по сопровождению волонтеров Добровольческого движения «Даниловцы», создатель и первый координатор волонтерской группы в детском отделении НИИ нейрохирургии им. Бурденко*

*Лидия Алексеевская — директор Школы социального волонтерства, создатель и первый координатор волонтерской группы в Российской детской клинической больнице в отделениях гинекологии и нефрологии; координатор по сопровождению волонтеров Добровольческого движения «Даниловцы»*

### Волонтер в «Даниловцах»

Волонтер в нашем Добровольческом движении — это человек, изъявивший собственное бескорыстное желание делать то же, что делаем мы. Делать это вместе с нами. Если у него какой-то корыстный интерес, то это не волонтер. А если не с нами, пусть даже то же самое, то это не наш волонтер.

Мы открыты для разных волонтеров. Для нас волонтер — это соратник, человек, с которым у нас много общих ценностей, точек соприкосновения, много совместных дел. Чаще всего это люди горящие, проявляющие истинный интерес, стремящиеся что-то делать.

В «Даниловцах» доброволец — это человек, которого мы бережем, храним, «выращиваем». То есть, и он тоже подопечный нашей организации. Когда

к нам приходят новички, мы понимаем, что им нужно внимание. Наша философия — любой человек имеет право на внимание и поддержку, неважно, ребенок ли это в онкологической больнице или студент третьего курса, который к этому ребенку пришел как волонтер. Иначе будет несправедливо, как будто только страдания дают право на любовь.

### Кто волонтер для подопечного?

По отношению к своему подопечному, волонтер, в лучшем случае, друг, но чаще всего — просто человек из большого мира, пришедший побыть рядом с ребенком, бездомным, с тем, кому нужна помощь. Можно сказать, что волонтер — это тот, кто пришел к нуждающемуся в гости, побыть с ним в его ситуации.

Кстати, для подопечных часто большая загадка, кто же такие волонтеры, как люди? Что ими движет?

Встречает ребенок в больнице волонтера: Ты чего сюда пришел? — э... — А к кому? — ко всем, кто здесь лежит, и к тебе тоже —А зачем? — поиграть, пообщаться, просто вместе время провести — Да? Ну пошли!...И через минуту уже тащит волонтера куда-то показывать свою любимую игрушку.

Подопечному часто важно знать, что волонтер от него ничего не хочет. Что он пришел не для того, чтобы лечить, учить, воспитывать, развивать, развлекать. Он просто к нему лично пришел.

Для нас важно говорить о нашем равенстве волонтера и подопечного, которое основывается на одинаковой ценности и достоинстве, и на том, что мы оба одновременно нуждающиеся и помогающие. Но равенство в уважении не отменяет некоторую субординацию, старшинство и ответственность волонтера за то, что он

дает подопечному. Абсолютное равенство будет обременительно и несправедливо для самого подопечного, особенно ребенка. Опыт работы с подростками однозначно говорит — не должно быть заигрывания, должно быть пространство, где нет места панибратству.

Вообще, определенная субординация, понимание своих ролей и разницы в ответственности — это условия безопасного общения. Для младшего студента безопасно и удобно, чтобы был старший компетентный взрослый, который просит, иногда даже приказывает. Если студент, а в нашем случае, подопечный или простой волонтер вдруг поймет, что вся ответственность за ситуацию на нем, ему будет плохо.

Как бы там ни было, волонтер идет к нуждающемуся. В этом смысле, позиции волонтера и подопечного равны. Иногда жизнь подопечного сопряжена со страданиями, тяжелыми переживаниями. И изначально у волонтера установка давать, поддерживать. Это потом может произойти слом, когда волонтер поймет, что его подопечный на деле тоже чему-то учит, и они в какой-то мере партнеры. И все же, есть кто-то младший и старший. Есть тот, кто останется сейчас, к примеру, в детском наркодиспансере, и тот, кто выйдет. Есть тот, кто ест еду, а есть тот, кто приготовил ее. Разница в любом случае есть, и отвергать ее не стоит.

### **Ресурсы волонтера. Что у него есть? Чем он делится?**

Начнем с общего. Огромным ресурсом для волонтера является сама наша организация. Внутри нее он может учиться, делиться переживаниями, общаться, иметь совместный досуг, получать поддержку не только профессиональную, но и чисто человеческую.

В нашей организации, и во многих других, важным ресурсом является сайт. На нем посетители видят, что происходит в волонтерских группах, видят отклики, фотографии со счастливыми детьми и получившимися поделками, получают вдохновение на собственное дело. Для волонтеров — это постоянная подпитка — узнавать, что хорошего произошло внутри организации, получать силы.

Но главный ресурс волонтера — это его добрая воля. Пока у него есть желание, стремление, понимание того, что нужно делать, он будет это делать даже в самых плохих условиях. А когда оно — личное желание — закончится, то даже самые лучшие поддержки, группы, сайты не вернут его. Как бывает в жизни? Волонтер приходит к подопечному чаще всего после работы или учебы уставший, голодный, изможденный. Ему нужна внутренняя сила, чтобы воплотить задуманное: провести мастер-класс, игру, обучение. И, если у волонтера нет желания, и он не чувствует поддержку от организации и от своей группы, то он вскоре отступит.

Именно поэтому, устойчивость волонтерской организации — в том числе нашей — обеспечивается тем, что мы даем возможность выбирать. То есть, мы не тратим силы на то, чтобы зарядить добровольца энергией, но предлагаем целый горизонт, о котором говорим: «Вот тебе много возможностей — выбери, что тебе нравится». Очень радостно, когда на собеседование приходят люди, которые уже определились, что и где они хотят делать.

### **О мотивации волонтеров**

Мотивации у волонтеров очень разные. Нпросто выделить какую-то главную. Среди приходящих

к нам есть такие, что говорят: «Я сам в детстве болел этим...»; «У меня брат инвалид, и я знаю, что это такое...»; «Я был в больнице и помню, как там пусто...». Есть и противоположные мотивы, когда человек готов идти куда угодно, только не в больницу: «Я лежал в больнице, и больше ни за что туда не пойду».

Есть и те, для кого жизнь бессмысленна: «Я чувствую себя никому не нужным, мне надо, чтобы кто-то показал, что я ему нужен». Или: «Офис, работа, скучно. У меня остается много времени и мне некуда его девать». «Друзей нет, и в этом мире я себе точку приложения не нашел»... Есть «мужской» мотив: «Я же когда-то стану отцом, мне надо знать, с какой стороны к ребенку подойти». Девушек, кстати, такая сторона дела тоже интересует, но реже. Еще есть: «Я учусь на медика или психолога, и мне хочется посмотреть на свою работу с другой стороны». Замечательный мотив: «Я же должна делать добро. Все должны делать добро». Интересно потом видеть, какой стороной этот мотив поворачивается, часто за ним начинает проступать что-то конкретное, что этому волонтеру на самом деле нужно.

Есть и такие: «Дети подросли, я столько всего с ними умею». Есть стремление продлить детство, хотя это не всегда осознается: «Я столько удовольствия получаю от этого всего! Мы с ребенком там так зажигаем!» Бывает и такая цель — попробовать себя на прочность в мире, где есть смерть, страдания. Вообще, узнать свои возможности.

Для нас все такие мотивы вполне рабочие. Мы рады, что люди приходят разные.

При собеседовании у нас нет необходимости глубоко лезть в душу волонтера и стараться досконально ее изучить. Конечно, доверительная и достаточно открытая беседа нужна. Если вдруг возникнут подозрения о каких-то недопустимых намерениях волонтера,

то всегда можно их проверить, и, в случае чего, не допустить волонтера к подопечному. Но знать особенные тонкости мотивации нам не надо. Тем более, что по ходу дела мотивация у волонтеров меняется. Нам очень важно понять, что же человек сейчас для себя ищет. Во-первых, потому, что не в каждой группе новичок сможет свои запросы реализовать. Во-вторых, важно понять, как человек видит сам себя в отношении подопечных. Если волонтер находит для себя интересное направление (например, помощь в больнице), а в нем «нужного» себе человека, то здесь интересы ребенка и волонтера пересекаются, и это прекрасно.

Нам нужно помочь на собеседовании, и потом в волонтерских группах, сделать для человека волонтерство осознанным. Ибо это дает опору. Осознанность очень важна в отношениях координатор-волонтер. Это залог взаимного доверия.

Надо понимать, что поведение волонтера с ребенком может быть абсолютно одинаковым при очень разной мотивации, и очень разным при одной и той же мотивации. Поэтому нам, и прежде всего координаторам групп, надо знать своего волонтера как человека, его опыт жизни.

К примеру, в отделении больницы появляется ребенок, у которого мама говорит, что они путешествуют по больницам уже 2 года, что ребенок измотан, а ей жить не хочется. И если координатор знает, что у него в группе есть волонтер, который несколько лет провёл в больнице, то можно его попросить встречаться с этим ребенком. И это очень важно. Потому что, если ребенок находится в какой-то кризисной ситуации, он скорее будет контактировать с тем человеком, который его поймет. Но мотивом прийти в больницу для этого волонтера могло быть что-то, не связанное с его больничным прошлым.

Мы знаем на опыте — часто волонтер встречается со «своим» ребенком. И это чудо. В НИИ нейрохирургии им. Бурденко в детское отделение как-то пришел волонтером наш друг из правоохранительных органов с большим опытом работы с детьми и подростками. И к нему сам подошел ребенок, и они провели немалое время вместе. Потом оказалось, что этот мальчик — вполне себе криминализирующийся детдомовец, для которого встреча с таким волонтером была очень важна. Они отлично нашли общий язык. Они встретили друг друга и нашли поддержку друг в друге.

### О религиозной мотивации

В нашей практике религиозные мотивы не такие частые. «Батюшка сказал, что надо стать волонтером» встречается, но это скорее исключение, чем правило. Вообще, распознать чисто православный или иной религиозный мотив сложно. Дело в том, что за отсылками к заповедям или благословениям могут скрываться другие причины, и они очень разнятся. И совсем не просто понять, что движет человеком, что он хочет другому дать и от него получить. Заповедями очень легко «отговориться».

При этом, конечно, есть и такие, кто сознательно приходит исполнять заповедь Божью о служении ближним, о любви к ближним. В некоторых наших волонтерских группах немало таких людей.

И все же, понятно, что наше движение так или иначе связано с православным христианством. Мы никак не религиозная организация, но и наше имя, и наши ценности, и даже наши принципы работы серьезно в христианстве укоренены. И потом, наша организа-

ция начала свое существование в стенах Данилова монастыря.

Некоторые волонтерские группы молятся перед началом своего дела. Причем, во многом это не традиция, подталкиваемая координатором, но традиция группы. То есть, координатор и волонтеры могут несколько раз смениться, а группа как молилась, так и молится. При этом те волонтеры, которые не готовы молиться, имеют свободу этого не делать. Это всегда личный выбор.

Для некоторых наших волонтеров именно «православность» — критерий выбора добровольческой организации, причина, почему «Даниловцев» предпочитают другим движениям. Бывали случаи, когда волонтеры говорили о потенциальной возможности своего воцерковления. Они хотели присмотреться к христианству через нас.

### С какими волонтерами мы не работаем?

Недопустимо работать с сексуально озабоченными, агрессивными или явно неадекватными людьми. Мы категорически не работаем с экстрасенсами и теми, кто увлекается оккультизмом. Не работаем и с теми, кому нужно провести исследование на подопечных, будь то социологи, или психологи, или иные специалисты.

Мы не всегда готовы принимать в волонтеры тех, кто недавно получил душевную травму и нуждается в участии специалиста-психолога. Например, однажды пришла мама, только что потерявшая ребенка. Мы не взяли ее в больницу. Тогда ей самой нужна была помощь.

Есть популярная идея создания сообществ, которые являются реабилитационными и для самих

волонтеров. Например, в наркологических диспансерах, когда тем, кто только восстанавливается, предлагают пойти в волонтерскую организацию и сделать доброе дело. В таких случаях, конечно, следует все рассматривать индивидуально. Но наше движение — не реабилитационный центр. Этим должны заниматься профессионалы.

Еще мотив, с которым мы не готовы работать — это желание самоутвердиться за счет детей. Хотя и редко, но в нашей практике такие случаи были. Это когда волонтер говорит ребенку: «Вот смотри, как ты плохо сделал, и как я сделал хорошо. А у тебя косо, а у меня прямо». В подобных случаях приходится расставаться.

Отдельно следует сказать и даже подчеркнуть, что мы не готовы работать с подростками, которых родители буквально «впихнули» в волонтерскую организацию. Плохо, когда у человека нет личного желания, и совсем недопустимо заставлять человека.

### **О влиянии на мотивацию**

«Даниловцы» не приемлют и не практикуют то, что называется «замотивировать людей» или «завлечь» их куда-то. Есть системы, где без «мотивирования» не обойтись, например, школы, если надо вывести старшеклассников посадить аллею в парке. Но такая работа со школьниками требует серьезного, в том числе педагогического, сопровождения волонтеров, и у школы есть для этого ресурс и полномочия.

Наш подход к волонтерам другой. Мы даем им реализовать свою добрую мечту. Мы создаем для этого и учебное, и рабочее пространство, где можно осознавать свою мотивацию, где можно слышать других. Мы не можем поменять мотивацию или дать ее. Мы мо-

жем поддержать человека в существующей мотивации или в поиске мотивации, когда старая закончилась. Порой волонтеры говорят: «Вот я ходила-ходила, все было хорошо, потом я поняла, что это стало бессмысленным. Теперь я не знаю, ходить или не ходить». А потом, могут сказать: «Я прожила с этим пару месяцев и поняла, зачем мне сегодня это надо. И теперь я «профессиональный» волонтер».

Если человека в какое-то дело втягивать или вталкивать, то хорошего контакта с подопечными не будет. Нет общего какого-то интереса. Тяжело будет и человеку. Проявится скрытый протест, будет ощущение скуки или вины. Вообще, чтобы прийти к подопечному, а это свободный сознательный выбор, каждый раз нужно себя немного принудить. И если ты делаешь это, потому что кто-то, а не ты сам этого хочешь — это каждый раз мучение.

Конечно, если волонтер — человек взрослый, воспитанный, адекватный и его куда-то «втянуть», то, скорее всего, трагедии не будет. Но и радости не будет — ни волонтеру, ни подопечному. Представьте, кому будет хорошо, если к нему в гости придет человек по приказу, желающий сейчас быть в другом месте?

### **Свобода, ответственность, права, обязанности**

Есть общий принцип: свобода человека ограничивается свободой других людей. Есть и более формальный подход. Свобода ограничивается правилами. В нашем случае — правилами «Даниловцев», правилами того учреждения, где мы работаем, и, безусловно, законами Российской Федерации.

Волонтер, конечно, обязан соблюдать правила по отношению к подопечным, к их родителям (если

речь о детях), к персоналу учреждений. Он не может вести себя, как хочется. Он не может прийти в больницу с простудой. Волонтер не может устраивать какие-то нововведения, не обговаривая это с координатором.

Основная ответственность волонтера — это, в первую очередь, извещать координатора группы о своих намерениях. Пойти или не пойти — это его свобода, но он должен поставить в известность. Если он взял на себя какую-то часть работы (организация мастер-класса с детьми, фотосъемка, репортаж) и у него не получается, он должен поставить об этом в известность, или обговорить изменение ситуации, отказ. Всякое бывает. В этом смысле волонтер призван быть прозрачен.

И волонтер, безусловно, должен принимать решения координатора. За процесс в целом отвечает координатор, волонтер не отвечает. Координатор — ответственный и за безопасность всей группы.

При этом у каждой волонтерской группы могут быть и свои правила, свои традиции, даже своя система управления. Но тут волонтер свободен, если он захочет что-то придумать, что-то предложить, у него есть все возможности переговорить с координатором, с группой. Возможно, прежде чем он сможет проявить свою инициативу, координатор попросит его подождать пару месяцев, чтобы присмотреться, насколько человек серьезно относится к волонтерству, регулярно ли ходит, а потом — да, пожалуйста.

По факту волонтер ответственности за группу и за процесс в целом не несет. Волонтер отвечает за то, что происходит между ним и подопечным. Волонтер — участник внутренних процессов в группе и не может за них в целом отвечать.

И все же важно, когда человек начинает мыслить категориями «мы»: «Это было наше посещение». «У нас было очень здорово, но там был такой-то инцидент». Хорошо, если волонтер видит все пространство. Хорошо, если ему не все равно, что происходит между другими волонтерами. Тогда можно говорить, что этот волонтер разделяет ответственность группы. Но утверждать, что это обязательное условие — было бы неверным. Многие к этому не готовы. Но при этом они очень ответственно подходят к своему общению с подопечным.

К примеру — в игровой комнате больничного отделения сегодня много тревоги, или много разочарования и гнева подопечных. Многим сегодня физически плохо. Или какой-то произошел инцидент до прихода волонтеров. И волонтерская группа во главе с координатором создает вместе в игровой свою — альтернативную — атмосферу. Например, какие-то дети перестали друг с другом общаться, они поругались. В принципе, мы можем в пространстве игровой потихоньку попробовать помочь, если не восстановиться этим отношениям, то хотя бы сделать так, чтобы люди увидели друг друга. Безусловно, вклад в общую атмосферу каждого волонтера очень большой. Если волонтер не реагирует на то, что вокруг, не реагирует на других волонтеров и детей, это тяжело для общей атмосферы. Но бывает и такое.

По сути, волонтер — это тот, кто имеет право быть в группе и участвовать в процессе. Очень хорошо, когда волонтер чувствует себя частью общего процесса, чувствует свое влияние и поддерживает общий процесс. Но может и не чувствовать. Например, координатор заметил, что в игровую пришла девочка Катя, она все крушит на своем пути, и некоторый баланс нарушился. Координатор может ожидать от волонтеров, что они

это увидят, перестанут общаться или играть с другими детьми, и займутся Катей. И волонтеры могут это сделать, а могут и не сделать.

Конечно, если эта Катя крушит все так, что даже гуашь льется на пол и потом линолеум не спасти, и какой-то волонтер рядом с Катей не оторвался от своего ребенка и не вытер эту гуашь, то со стороны персонала больницы будет скандал и неприятности для группы. В таком случае этот волонтер неправ. Но если происходящий хаос не угрожает ни дальнейшему функционированию группы, ни тем более здоровью детей, то волонтер совершенно не обязан бросать «своего» ребенка, чтобы что-то устраивать. И тут не просто такое поведение оценить. В любом случае, и мы это знаем из опыта, волонтерская группа — это не армейская структура, чтобы все ходили строем.

Бывает такое. Пришла группа в больницу, договорились делать с детьми город из картона. А один волонтер (обычно это девушка) берет парочку детей и идет мастерить что-то из бисера. И в следующий раз они снова мастерят из бисера. И координатор, время от времени, может подходить, восхищаться тем, что они делают, показывать город из картона (то есть вовлекать), но не может и не имеет права прекратить бисероплетение. И, что самое важное, всегда находятся не только волонтеры, которые не хотят, как все, но и дети, которые такие же. И они находят друг друга.

Задача координатора сделать так, чтобы дети не чувствовали принуждения, что они обязаны что-то делать. И для этого волонтеры должны быть свободными. И если кому-то из волонтеров надо два месяца или два года сидеть только с бисером, и его будут окружать два ребенка, которые только из бисера будут что-то делать, это очень хорошо.

## **За что отвечают координаторы волонтерской группы?**

Еще раз повторим. В «Даниловцах» мы исходим из того, что волонтер за процесс и за группу не отвечает. Это прежде всего потому, что за любым волонтером остается право в любой момент уйти, а это значит, что нагружать его серьезной ответственностью — это бессмысленно. Если волонтер готов нести ответственность только за себя и ребенка здесь и сейчас, то важно дать ему такую возможность. И не перегружать его чем-то еще.

Тогда может возникнуть вопрос: «Получается, за все отвечают координаторы и вся гора ответственности на них?» Для нас ответ такой: нет, координатор не отвечает за отношения между волонтером и ребенком, он отвечает за общую складывающуюся ситуацию. Всегда получается так, что если координатору что-то важно, то в группе найдутся два-три единомышленника, которые захотят эту ответственность разделить. Не по назначению, а по доброй воле. Если волонтер готов разделить ответственность с координатором, и может на себя ее взять, и если это координатору нужно и координатор готов поделиться, то это очень позитивно. Но не каждый координатор в этом нуждается. И это тоже позитивно.

Когда координатор достаточно долго управляет группой, и группа более-менее стабильна, то чаще всего люди, которые ходят больше полугода, уже готовы видеть какую-то перспективу, уже понимают картину в целом. И таким людям несложно что-то поручать, ибо они и сами к этому готовы. Но это не директивная и не формальная модель. Это модель отношений, развития и взросления.



### **Что волонтер может дать подопечным. Что в его силах?**

Попробуем пояснить на примере больниц. Больничный день, обходы и назначения, процедуры — обычно с 8 утра до обеда. После чего пациенты ждут следующего утра, когда будут результаты чего-то, или врач что-то скажет. Или будет еще одна капельница, еще один укол, после которого что-то может измениться. Поэтому вторая половина дня такова, что ее нужно быстрее прожить. При этом есть еще тревога — получится ли поспать, не станет ли ночью хуже и т. д. И эти полдня таковы, что с ними надо что-то сделать. Но при этом ни у ребенка, ни у родителя, ни у персонала нет ресурсов, чтобы прожить это время как ценное. Это время надо убить.

А волонтер, приходя к ребенку, как бы «проявляет» это время, делает его ценным. И ребенок попадает в два часа «здесь и сейчас» с другими людьми, когда он действительно проживает это время. Одна из важных вещей, зачем волонтер приходит — это возможность оказаться в настоящем, прожить это время в полноте и выразить это в общении или в творчестве.

А второе, что дает волонтер — это некая перспектива и некое раскрытие новых личных человеческих отношений. Потому что часть отношений закончилась — человек покинул свою школу или уехал из своего города. И чем больше ребенок в больнице, тем больше прерывается каких-то знакомств, особенно неглубокой дружбы, приятельства. И перспектива, если болезнь тяжелая, может представляться такой, где все меньше и меньше общения и искреннего человеческого участия. И когда приходят волонтеры, которые проявляют искренний интерес к ребенку, у него появляется ощущение, что он может заводить новые

знакомства, поддерживать новые отношения, может познавать новое.

В таком случае ребенок может понимать, что если он ушел в изоляцию, то это его выбор. Да, болезнь принесла ему некоторые ограничения, но если он дальше не занимается творчеством, ни с кем не общается, то это его выбор. Он в любой момент может поменять свое решение. У него есть возможность жить по-другому, потому что рядом есть люди, которые готовы проживать этот больничный день вместе с ним. Это, наверное, самое важное, для чего нужен волонтер в больнице.

В сиротских учреждениях то же самое. Ребенок может воспользоваться приходом волонтеров в своих целях, чтобы жить и развиваться. Волонтер приносит интерес к ребенку. Волонтеру интересен ребенок, а не результат от ребенка. И это редкость! В сиротских учреждениях тем более. Волонтер приносит ему свободу. «Участвуй, не участвуй; делай, как хочешь». Даже в мастер-классе можно сказать «нет» или что-то поменять. И это тоже большая редкость.

Волонтер приносит некий знак, что мир за окном готов ребенка принять! Волонтер готов выстраивать какие-то отношения и делиться опытом этих отношений. А дальше все в руках ребенка — как он этим воспользуется, что он с этим сделает. Это как раз та область, где ребенок может сам попробовать что-то новое, поэкспериментировать.

### **Зачем нужна групповая система?**

В «Даниловцах» групповая система волонтерской работы с самого начала была очевидной и единственно возможной. Это когда волонтеры работают только

группами и только по расписанию. У каждой группы свой координатор.

Группы для нас ценны и важны вот почему. Один человек, если он придет в больницу без каких-либо ярких и профессиональных предложений (шоу воздушных шаров, мыльных пузырей, фокусов и т.д.), будет поглощен атмосферой самого заведения. В результате не произойдет преобразования атмосферы и изменения климата, поскольку сам человек в таком тревожном месте чувствует себя некомфортно. Ему тоже нужно как-то мобилизоваться, защититься. Даже если он искренен, то он все равно очень напряжен. Если же в больничное отделение приходит несколько человек, то это уже команда друзей-единомышленников. Они не только ставят столы и кладут на них все для творчества, но и создают определенное новое пространство с новыми законами, правилами, атмосферой. И приглашают детей. Тут не кто-то один приходит в гости, а целый мир приходит в гости. В этом мире есть эмоциональная безопасность, уважение. У волонтеров есть чувство локтя, поэтому они более свободны. Качественно меняется атмосфера.

Волонтерская группа — это огромный ресурс для волонтеров и очень большой ресурс для подопечных.

Что могут группы и что одиночки? Чтобы ответить на этот вопрос, надо понять, какие цели преследует та или иная организация, и чего она хочет от процесса. Если мы хотим создавать пространство общения, творчества, пространство, где люди видят друг друга и общаются друг с другом — это одно. Тут группа справится. Одиночка — нет. Если мы желаем провести мастер-класс по рисованию, квиллингу, то это одиночкам вполне по силам. Или если нужно, чтобы волонтер взял какую-то справку и отвез ее в учреждение, зави-

зировав и вернул, а другой помог маме с ребенком собрать вещи и доехать до вокзала, то это вполне могут и одиночки, которые дистанционно управляются и учитываются.

Волонтеры одиночки — это очень часто уникальные люди, достаточно зрелые. Волонтерство одиночек — не для каждого. Один на один прийти в больницу — это непросто. Поэтому многие пробуют, приходят два, три раза и исчезают.

Групповое волонтерство — оно для каждого. И группа в таком случае — это идеальное пространство, где каждый может себя применить, внести вклад, и мы получим то, что необходимо в больнице, в детском доме и т.д.

Система одиночек менее устойчивая. Человек заболел — мастер-класса нет, а дети ждут.

Трудно быть координатором волонтеров-одиночек. Непросто узнать, что у них происходит, почти невозможно повлиять, обезопасить, проконтролировать. Для организаторов это достаточно тяжело, так как они должны отвечать за ситуацию, на которую почти не могут влиять.

Конечно, многое зависит от входящего потока и системы отбора. Если остаются настоящие «бриллианты», то результат будет. Но сколько сил нужно потратить на поиски этих «драгоценных камней». И даже если есть силы, то нельзя забывать, что нужно как-то справляться с разочарованием большого количества отсеянных людей.

Отличительная черта «Даниловцев» — работа волонтерских групп только по расписанию. Например, волонтерская группа приходит в детский наркодиспансер строго по четвергам и субботам в положенное время. Этому есть причина. За процесс отвечает координатор, для которого руководство группой —

это работа, даже если он получает скромные деньги или не получает их вовсе. А работа должна иметь четкий и доступный ему график. Это простое условие гарантирует постоянное присутствие координатора в группе. Для нас это принципиально важно. И это, конечно, большое подспорье для подопечных. Это как говорил Лис Маленькому принцу: «Приходи всегда в один и тот же час... Я буду знать, к какому часу готовить свое сердце...».

В дни экономического кризиса в больницах много непредсказуемо, у пациентов много тревоги: сколько будут стоить лекарства, будут ли квоты на лечение, будут ли работать врачи и т. д. И наша задача сделать так, чтобы хотя бы по четвергам и субботам волонтеры всегда приходили. Это для многих наших подопечных — островок стабильности. И волонтерам проще, есть опорные точки. А бывает и такое, когда волонтер не собирался, но вдруг понял, что сегодня четверг и у него свободный час. И он может прийти в больницу. Он знает, что там будут другие люди, что он будет не один.

У волонтера и так много личной ответственности. Само решение прийти или не прийти обусловлено только его свободным выбором. Это каждый раз непростое решение. И если к этому прибавляется повторяющийся вопрос выбора дня и времени — это совсем тяжело.

### Группа или команда?

Для нас группа и команда разные вещи. Команда работает на общую цель. И эта цель является таковой для всех участников. Они становятся как бы единым целым для ее достижения. Личная цель каждого совпа-

дает с общей целью. Не на словах, а в каждом действии. В реальности команды такого уровня очень редко бывают. Команда бывает очень гибкой. Распределение ролей не жесткое, а меняющееся в зависимости от ситуации. Каждый вкладывает свои возможности, и каждый точно знает, чего ожидать от другого.

Когда мы говорим о группе, здесь нет такой общей цели. Есть стиль общения, расположение друг к другу. Один хочет одного, другой другого. И это нормально.

Что может хотеть группа? Для чего она собирается? Например, скрасить пребывание детей в больнице. И это она делает хорошо. Каждый по-своему делает. Но это не есть общая цель.

Разница очень видна в тренингах на командообразование. Все участвуют, и на самом деле каждый хочет своего. И только через несколько часов работы и десятков неудач все вздрагивают и говорят: «А зачем мы все это делаем?» И если участники решают, зачем они вместе это делают, то меняется вообще все, и прежде всего стиль взаимодействия. А до этого все говорили, что у них общая цель, но при этом кто-то боится ошибок, другой хочет удержать лидерство, третий просто желает потусоваться. А это, в нашем понимании — группа.

У команды всегда очень жесткие границы. Там каждый посчитан, знаем, нужен — отсутствие каждого сказывается. Команды нужны для решения профессиональных задач. Например, управленческая команда в волонтерской организации может быть очень хороша.

В волонтерстве чаще всего достаточно группы. Волонтерство — это система, куда человек приходит и откуда уходит. Волонтерская группа должна быть открытой в этом смысле. Легче принимать каждого и легче отпускать. Группа — это то пространство, где люди созвучны, и в меру сил участвуют в общем деле.

## О координаторах волонтерских групп

Координатор волонтерской группы для нашего движения — ключевая позиция.

Быть координатором — это уникальная возможность. Возможность человеку решить: что он хочет, чтобы происходило? Как он хочет, чтобы происходило? Чего он не допустит? Кто ему для этого нужен, сколько человек? Что ему для этого нужно? Координатор — это человек, который решает: что, как и когда будет происходить.

Для волонтеров координатор, в первую очередь, волшебник. Тот, без которого ничего нет, который может вмиг все организовать. От волонтеров часто можно услышать: «тут было трудно, но вот подошел координатор, и все проблемы испарились». Координатор для волонтера — это человек, который «с тобой», «к которому можно обратиться», «которому ты интересен», «который компетентен во всех вопросах».

Координатор, в первую очередь, — это человек, несущий ответственность. Иногда это просто физически ощущается. Он может прийти и ничего не делать, но детям и волонтерам легко и спокойно, потому что есть координатор. Та же самая группа, в том же составе, придя без своего лидера — может быть раздавлена.

Координатор — это своего рода герой, он делает добрые дела не своими руками, несет ответственность за то, на что до конца не может оказать влияние. Координатор — это тот человек, к которому может обратиться ребенок с какой-то невозможной просьбой: «Простите, а у вас дирижабля не найдется? Очень надо!» Дети чувствуют, что он своего рода начальник, он ресурсен, он может перестроить процесс под ребенка, если очень надо. Они даже чувствуют, что если они

пытаются вынудить волонтера на что-то им нужное, но координатор сказал «нет», то значит «нет»!

В отношении детей (или подопечных), координатор — и «волшебник», и «тень отца Гамлета». Он полупрозрачный, он может все организовать, но сам он порой с детьми не занимается. Он как бы действует через волонтеров.

Те, кто становились координаторами из волонтеров, потом говорили: «Я вот не верил, а правда — я перестал общаться с детьми». Иногда просто надо запустить процесс, а потом отстраниться.

Координатор — это безусловно начальник. Человек, задающий границы, правила работы. Он же организатор. На нем вопросы: кто придет, кто не придет, что делать, а вдруг что-то изменится в учреждении и т.д.? Если есть какие-то задумки, то они связаны с обеспечением ресурсов. То есть это та часть общего дела, за которую координатор отвечает, но не может на нее до конца влиять. У него нет жестких рычагов управления.

Координатор — это связующее звено между административной группой движения и волонтерами. Это и связь с персоналом учреждения, где работают волонтеры. Если к группе есть какие-то замечания или просьбы, или предложения, то он доносит их до волонтеров. Так же и вопросы от группы и от волонтеров он доносит врачу, заведующему или психологу. Волонтеры категорически не наделены полномочиями общения с персоналом больницы или детского дома.

Идеальный координатор — это тот, кто чувствует себя частью управленческой команды движения. И у этой особой группы тоже есть свой координатор, к которому все могут обращаться. Соответственно, все, что координатор транслирует от движения к волонтерам — это не формальная передача расписаний

или правил, а трансляция того, что волонтерское дело — общее дело, оно принадлежит всем.

### Что такое движение?

Можно сказать, что движение состоит из двух частей.

Первая — работа с подопечными. На практике — это волонтерская группа, как целое. И все группы вместе — множество.

Вторая часть — работа с волонтерами, то, что обеспечивает процесс в целом. Это все, что касается привлечения волонтеров, обучения, поддержки, привлечения ресурсов, управления.

Движение — это пространство, в которое мы приглашаем людей, чтобы они могли проявить себя, на своем месте сделать что-то свое. Кто-то просто играет с детьми, кто-то создает свою волонтерскую группу.

Для нас движение — это еще и пространство взаимоотношений без насилия. Оно состоит из трех видов волонтерской общности: группы на местах, координаторской группы и управленческой команды. Связует эти все пласты наш стиль взаимоотношения без насилия. Он сейчас в дефиците, но он есть, всюду транслируется, и этим мы отличаемся.

«Даниловцы» — для многих место доброй воли, свободы и ответственности. А внутри каждый делает свое дело: кто играет с детьми, кто решает управленческие задачи, кто пишет тексты на сайт и т. д.

## ВОЛОНТЕРЫ ПОМОГАЮТ БЕЗДОМНЫМ

### ДЕСЯТЬ ЗАПОВЕДЕЙ ВОЛОНТЕРОВ, КОТОРЫЕ ХОТЯТ ПОМОГАТЬ БЕЗДОМНЫМ.

*Наталья Маркова — координатор Движения «Друзья на улице»*

Невозможно никому помочь, если мы не понимаем, кому помогаем, что мы можем сделать, а что выше наших сил. Следуя 10 правилам или, если угодно, заповедям, волонтер, работающий с бездомными, не только принесет пользу людям, попавшим в тяжелейшие жизненные обстоятельства, но и уберезет себя от многих разочарований.

#### Заповедь 1. Принятие вместо исключения

Не секрет, что люди, которые живут на улице, часто имеют такой внешний вид, что общество их не принимает. Их отовсюду гонят. Они окружены презрительными взглядами — в том числе и со стороны людей, которые с ними работают от лица государственных служб и негосударственных организаций, чьи сотрудники не понимают каких-то тонкостей, работа им неприятна, но они вынуждены ее делать. Самим волонтерам приходится прилагать некоторые усилия, чтобы избавиться от пренебрежительного отношения к людям, от которых плохо пахнет. Очень важно понять, что у них нет

дома, нет места, где они могут себя чувствовать в безопасности. Поэтому важно, чтобы в местах, где волонтеры встречаются с бездомными, они бы гарантированно чувствовали себя свободно и защищенно.

### **Заповедь 2. Уважение и понимание вместо осуждения**

Зачастую мы невольно осуждаем бездомных, в том числе из-за их неряшливого вида. Или из-за того, что они нетрезвы. Иногда приходится выслушивать аргумент: зачем помогать этим людям? Они сами виноваты в том, что оказались на дне, и ничего не делают для того, чтобы как-то переломить свою судьбу. В самом деле, как следует относиться к этим людям? Очень просто: как к тем, кто они есть. Нужно добиться трудного состояния в своей душе — понимание без осуждения. Бесполезно упрекать бездомных за то, в каком виде они предстали перед нами. За каждым из этих людей есть история страдания, жизненного краха, а может быть и то, чего мы не знаем. Поэтому мы не можем относиться к этим людям пренебрежительно. Поскольку бездомные окружены презрением, от них все отворачиваются, может быть, мы единственные, кто хочет к ним приблизиться дружеским образом, с другим выражением на лице. И если мы действительно хотим помочь бездомным, то нужно постараться проявить к ним уважение. В том числе не задавать вопросов, на которые они не могут или не хотят ответить. Не вторгаться в сферу их личного пространства. Не подходить большой группой к одному человеку, это может его испугать. Но не надо путать уважение и понимание с одобрением и поощрением. Эту грань соблюдать нелегко, но необходимо.

### **Заповедь 3. Любезность побеждает страх и агрессию**

Люди, которые мало знакомы с миром бездомных, их боятся. Начинающие волонтеры тоже часто задают вопрос: а что делать, если он будет агрессивен, как мне реагировать? Случаи открытой агрессии со стороны бездомных достаточно редки и, как правило, это либо люди с психическими нарушениями, либо люди в тяжелом алкогольном опьянении, и потому не владеющие собой. В обычном случае любезность помогает разрушить стену отчуждения.

Иногда наши подопечные ведут себя неадекватно — кричат, возмущаются, совершают неподобающие в общественном представлении поступки. Но отчего происходит такое поведение? Как правило, любая агрессия маскирует страх. Либо это способ сделать так, чтобы их увидели, это крик, взывание о помощи, которым люди надеются привлечь к себе внимание. Также агрессия может быть ответом на насилие, которое было совершено в отношении бездомного.

Жизнь на улице — это борьба за выживание. Опасности могут исходить от других бездомных, от балбесов, которые, развлекаясь, могут тебя побить или поджечь, от полицейских, которые тебя прогоняют. Нужно быть осторожным, потому что каждый твой шаг может привести к страшным последствиям. Люди затаиваются, ими владеет страх. Что может переломить этот страх? Очень важно объяснить, кто вы, что вы, и с какими намерениями пришли.

Необходимо знакомиться с ними, представляться самим, узнавать имя человека. Обращаться на «вы».

Это помогает преодолеть страх и предупредить возможную агрессию. Помните, что имя человека — ключ к человеку. Запоминайте, как зовут людей, которым вы помогаете. Часто они помнят нас лучше, чем мы их.

#### **Заповедь 4. Доверие вместо подозрения**

Это утверждение может показаться спорным. Многие думают, что люди, которые живут на улице, просят милостыню — обманывают, поэтому верить им не надо. Лучше сомневаться. Лучше проверить. Однако эта заповедь гарантирует вам хороший контакт с человеком, который невозможен без доверия. Доверять — не значит безусловно верить тому, что человек говорит. Даже если это неправда — в любом случае, это способ человека поделиться своей болью. Это просьба о помощи, способ сохранить чувство собственного достоинства. Очень важно понять причину, почему человек вас обманывает. Она может вскрыть и показать, в чем действительно человек нуждается. Как реагировать на ложь? Зависит от ситуации. Когда вы понимаете, что вас обманывают, но это какая-то мелочь, то можно пропустить это мимо ушей. Но лучшее оружие — искренность. Нужно показать, что вас это расстроило — разумеется, наедине, не обличая перед всеми товарищами. Выразите свое разочарование, скажите, что вы знаете о том, как все произошло на самом деле. При этом надо постараться сохранить возможность контакта. Если вы тактично укажете человеку, что несмотря ни на что, не отказываетесь от него, то в следующий раз он вернется к вам с большим уважением.

#### **Заповедь 5. Слово вместо молчания**

Часто мы боимся разговаривать с бездомными. Многие и не разговаривают — просто выдают еду, одежду, лекарства. У каждой организации или движения есть свои принципы по поводу того, как строить свои отношения с бездомными людьми. Но именно слово — очень важный инструмент в нашей работе. Нам кажется, что у людей, которых мы видим на улице, тоже много общения, как и у нас. На самом деле, круг общения людей, живущих на улице, очень узкий. К тому же их беседы не наполнены сложным смыслом, а человеку этого не хватает. А кому-то важно просто выговориться.

#### **Заповедь 6. Маленькая конкретная помощь вместо невозможности помочь**

Если человек рассказал вам о своих проблемах, это не значит, что вы должны бежать их решать. Иногда ему надо просто поговорить о них. Остерегайтесь ловушки, в которую попадают многие люди, которые начинают помогать бездомным. Им кажется, что их проблемы — это целый запутанный клубок, который надо отмотать в прошлое, до того момента, когда начался этот путь, который привел человека на улицу. И когда волонтер понимает, что все настолько сложно, что сделать ничего толком нельзя, он пугается и уходит. А ведь маленькая конкретная помощь в данный момент гораздо важнее, чем решение больших проблем. Вы принесли горячий чай и еду, не забыли выполнить простую просьбу, например, принести нитку и иголку, помогли позвонить родственнику — это очень много на самом деле. Если знакомый вам бездомный попал в больницу, а вы его там навестили, вы завоюете его

доверие и уважение на всю жизнь. Не стремитесь к совершенству, просто делайте то, что можете в данный момент времени.

### **Заповедь 7. Достоинство вместо унижения**

Многие думают, что раз бездомные люди грязные, то их это устраивает. Это не так. Часто им стыдно от того, как они выглядят и пахнут. Они горбятся, им хочется стать невидимыми и незаметными. Поэтому они так жадно расхватывают у нас влажные салфетки. Живя на улице, трудно найти место, где можно помыться, посушить волосы, постирать, побриться. Поэтому так важны все шаги, которые помогут им вернуть достоинство. Раздавать те же влажные салфетки, придумать и организовать банный день. Опять же надо вспомнить, как важно называть их на «вы», помнить их имена.

### **Заповедь 8. Терпение вместо спешки**

Часто волонтеры полны энтузиазма. Они стараются решить проблемы человека, о чем-то договориться для него, куда-то направить. Но потом он никуда не едет. Опаздывает или вообще не приходит на встречу. Почему? Может, и правда, его все устраивает в его нынешнем положении? А почему тогда я должен что-то для него делать? И волонтер, не получая результата, опускает руки, ему больше не интересно помогать этому человеку. Надо понимать, что ритмы этих людей не такие, как у нас. Это мы живем в режиме и графике. Нам нужно проснуться в определенное время, чтобы поехать на работу или на учебу, потом сходить

в кино, зайти в магазин, вернуться домой, где нас ждет ужин, и вовремя лечь спать, потому что завтра снова рано вставать. Живя на улице, бывает трудно ориентироваться во времени и даже в пространстве. Какой сейчас день недели? Который час? По этим причинам люди пропускают встречи, которые вы назначили, чтобы помочь им. Торопить и подгонять их не следует — в том числе, чтобы и самому не разочаровываться. Ведь истории живущих на улице людей такие запутанные, что быстро разобраться невозможно. Нужно терпение и уважение к темпу, в котором они живут.

### **Заповедь 9. Верность и надежда вместо разочарования**

Не поддаваться пессимизму, сохранять уверенность в том, что ты делаешь нужное дело, помогают верность и надежда. Это нелегко, но возможно. За плечами этих людей может быть история многих разочарований. Они ходили по офисам госучреждений, пытались восстановить паспорт, отвоевать свою квартиру — и у них ничего не получилось. Почему они должны поверить вам? Для того, чтобы завоевать доверие и расположение бездомных, нужно время. Потребуется много встреч и усилий с вашей стороны. Приходить надо регулярно, например, раз в неделю. Сегодня у человека плохое настроение, и он не хочет с вами разговаривать. На второй раз — он смотрит на вас с интересом. Вы приходите снова и снова — и в тот момент, когда он будет готов, он сам подойдет и оценит, что вы не лезли ему в душу, но всегда шли навстречу. Иногда вам кажется, что вы сделали то, сделали другое, отпрашиваетесь с работы — а человек по-прежнему в том же плачевном состоянии. Кажется, что мы сделали все,



что могли. Потеря надежды — это наше искушение. Надо верить в то, что, может, не сегодня, а через месяц или два, в человеке что-то изменится, или к вам придут в голову новые идеи.

**Заповедь 10. Жизнь бездомного ценна также, как наша, и как жизнь любого человека**

Спокойствие, с которым общество относится к фактам насилия в отношении бездомных людей, в том числе к их убийствам, показывает, что для многих жизнь бездомного не такая важная и ценная, как жизнь других людей. Может быть, в том числе и потому, что есть заблуждение по поводу того, что им самим их жизнь не так важна. Наша задача — переломить подобное отношение к потерявшимся в жизни людям. Ежегодная панихида об умерших людях, которые служат в некоторых церквях, показывает, что этим людям не все равно, что их товарищи по несчастью умирают. Их воодушевляет сама возможность того, что они могут войти в храм не как попрошайки, а как обычные люди, поставить свечку, молиться о своих близких, друзьях. Это очень трогательно и красиво. Для бездомных людей важно, что их жизнь для кого-то имеет ценность.

## ВОЛОНТЕРСКАЯ ПОМОЩЬ БЕЗДОМНЫМ. ЧТО В СИЛАХ ВОЛОНТЕРСКОЙ ГРУППЫ?

*Дмитрий Иванов — координатор волонтерской группы помощи бездомным людям, экс-координатор по сопровождению волонтеров*

### О волонтерах

Для меня волонтер — это человек, который откликнулся на чью-то нужду, на призыв. Решил посвятить какому-то делу свое время, силы, сердце. То есть не просто заинтересовался, посочувствовал, но и сделал реальный шаг. Этот шаг — отклик на конкретную просьбу или решение. Но со временем это может стать сотрудничеством с профессиональной организацией или участием в волонтерском сообществе. И очень часто, когда человек принимает такое решение, оно меняет всю его жизнь.

Для меня волонтер нашей волонтерской группы помощи бездомным — это соратник, человек, без которого не может существовать волонтерская группа. Каждый наш волонтер создает то, что представляет на данный момент наша группа и наша помощь.

Волонтер — это непрофессионал. Это человек с ограниченной ответственностью и принадлежностью системе, об этом нужно помнить. Волонтер включен в деятельность, пока она соответствует его ценностям, его представлениям о мире, его внутреннему запросу. И важно, чтобы и сама деятельность, и атмосфера в группе их подтверждали, развивали хотя бы иногда, так как кризисы, переосмысления и просто периоды «сухости» — это обычное явление. Какой бы

бескорыстной деятельностью ни была, волонтер тоже получает кое-что от своей деятельности, и это хорошо.

И в то же время для меня, как координатора волонтерской группы, волонтер — это еще и объект деятельности. Он — соратник, мы в той или иной степени разделяем общие ценности, он активно участвует, но я должен понимать, что мое внимание — это не только организация процесса деятельности, но и атмосфера, которая подходит волонтеру для личного роста, для осознания ценностей, внутреннего запроса, а иногда и для реабилитации.

Непросто сказать, кто такой волонтер по отношению к бездомным. Тут каждый для себя определяет сам, это личное. Каждый человек — это история. И схематизировать это сложно. Мне проще определить правила деятельности и границы нашей группы.

Желание удовлетворить материальную потребность, а потом помочь перестать быть бездомным. Но часто наши возможности весьма ограничены. Для нас быть волонтером — это пробудить доверие и перенаправить к профессионалам. Для меня важно, что человек может меняться, быть в разных позициях. Как бездомный, так и волонтер. Мне бы хотелось просто быть в позиции человека: познакомиться, пообщаться, откликнуться, поддерживать знакомство.

### Что в силах волонтеров?

Опыт нашей волонтерской группы показал, что помочь «хроническому» бездомному изменить ту ситуацию, в которую он попал, порой под силу только крупным профессиональным сообществам, где есть и соцработник, и юрист, и психолог. Обеспечить даже просто выживание (я говорю про еду, одежду и, чего

крайне не хватает, медицинскую помощь) возможно там, где есть большие ресурсы, крупные жертвователи и т. д. Восстановление документов, юридического статуса, определение в интернат — чаще всего невозможно без взаимодействия с государственными структурами. А еще есть вопросы неясного гражданства, прибытия из других регионов, вопросы наследства и восстановления имущества. Еще есть вопросы восстановления психики, самооценки, трудовых навыков. Отдельное направление — возможность дать работу и жить в условиях, которые помогают эту работу поддерживать, это дело целого сообщества с широкой общественной поддержкой.

Если волонтерская группа желает всерьез изменить жизнь бездомных, то нужно запастись большим терпением, приготовиться несколько раз переживать разочарование.

Мы осмысляем себя вот как. Что мы можем сделать, если у нас не всегда есть возможность удовлетворить материальную нужду, если наши силы ограничены? Мы не можем даже накормить всех. Что говорить о более серьезных вещах. Когда к нам приходят много людей, для нас большими проблемами становятся простые вещи: в какой кастрюле сварить суп, или как раздать его без толкучки и драки.

Поэтому мы можем быть полезны, можем действовать как часть большого сообщества, где есть государственные учреждения со специалистами, есть некоммерческие организации, которые помогают профессионально, привлекают сотрудников за зарплату, и у них есть возможность сопровождать человека комплексно длительное время, решать трудные вопросы. Есть те, кто могут дать человеку приют и работу.

Бездомным часто не хватает мотивации, ресурса, чтобы обратиться за помощью и пройти путь до конца,

не отчаяться из-за неудачи, не отвернуться от трудностей.

Бывает, встречаются крайности — нужно все или ничего, сейчас или никогда, вот так или никак. И очень важно поддержать в бездомном человеке некоторую силу к изменению, надежде, даже просто к тому, чтобы держаться на этом уровне, а не сползать дальше, потому что у многих людей в трудных жизненных обстоятельствах запас жизненных сил заканчивается, и гораздо проще нырять в пучину, чем продолжать попытки восстановить документы, трудоустроиваться, просто жить... И тут есть место для нас, для нашей волонтерской группы. Поэтому наша цель — это встреча человека с человеком, которая, мы верим, может поддерживать эту внутреннюю силу.

### В чем ресурс волонтера, что он может?

Я думаю, что, прежде всего, это открытость и некоторая смелость. Желание внести свой вклад так, как он сейчас возможен, готовность менять свою позицию. Но во многом это зависит от человека. Каждый может найти что-то свое: для кого-то важно приготовление еды, для кого-то общение или осмысление. Для кого-то это сам факт некоторой встречи, передачи еды, одежды, предметов гигиены. Это несколько слов, сказанных, чтобы просто узнать историю человека. Для кого-то это — лишний раз всплакнуть, почему же все превращается в хаос (конфликты, неприятие друг друга).

В любом случае такое волонтерство — это своего рода работа, это непросто.

В отношении бездомных оказалось, что самое легкое для волонтеров — это приготовить и отвезти им

еду, а самое трудное — это переступить барьер и увидеть человека. Трудно преодолеть некоторый внутренний страх перед бездомным: а какой он, а сейчас он будет что-нибудь у меня просить, а ему что-то от меня надо. Как поговорить, узнать, как дела, принять осознанности?

Трудно то, что это всегда выбор. Можно сказать «нет», либо сказать «да». Не очень понятно... Решение надо принимать самому. Непросто отказывать, даже если кто-то пришел пьяным. Непросто сказать: «Дорогой, извини, ты не первый раз, ты знаешь наши правила, и если ты приходишь «в хлам», это не к нам».

### О мотивах

На собеседованиях я вижу, что волонтерам не всегда просто сформулировать свои мотивы. Особенно трудно тем, кто не знаком с нашей деятельностью. Чаще всего это преодоление себя, попытка преодолеть некоторое отношение к бездомности, а второе — это действительно желание помочь — «спасти утопающего».

Эти мотивы в процессе деятельности порой трансформируются. С этим часто связаны кризисы, которые волонтер проходит в поисках нового смысла. Действительно, для кого-то хорошо готовить суп, есть люди, которые раз в месяц привозят печенье, конфеты, есть те, которым общение дается не очень легко. Но все-таки у подавляющего большинства происходит изменение мотивации.

И это всегда очень личный процесс человека. Конечно, я делюсь мыслями, своими печальями, интересными статьями. Они скорее не про мотивацию, а про то, что значит помогать, что значит встречаться. Менять мотивацию, когда человек не готов, — так

можно перегнуть палку, а иногда, мне кажется, и создать некоторую «пустышку», которая не реализуется, а получает одно разочарование за другим.

Рост происходит постепенно за счет открытости, за счет переосмысления. Происходит общение, становятся знакомыми лица. И этот специфический мир, может быть, тоже становится интересным. Все-таки это внутренний процесс. Сначала есть область, которая не очень подходит под мое представление о нормальном мире, о том мире, который я хотел бы видеть, в котором хотел бы жить. Я что-то делаю, чтобы его изменить, сейчас одно, потом другое.

Мне кажется, очень многое зависит от атмосферы. В волонтерской группе есть общие мысли, общие ценности. И через общение они транслируются, осмысливаются. Я слушаю, начинаю понимать: да, это интересно, безопасно, в этом есть энергия, это вдохновляет. Тогда я получаю новую ценность и мотивацию.

Я давно заметил, что для волонтеров важно слышать и слово церковного опыта — некоторую проповедь о делах милосердия. Это Евангелие, молитва о других — бездомных, волонтерах, наших родственниках. Важны примеры, которые могут вдохновлять. Они рождают в нас новую силу.

### О свободе

Во многом границы свободы волонтера зависят от границ безопасности координатора. Либо людей, которые несут ответственность за группу в целом. У меня есть некое видение концепции группы: что ее поддерживает и созидает, а что однозначно ее разрушает. Могу сказать, что индивидуальные дела, не соотнесенные с деятельностью группы, — это скорее

деструктивно. Мне кажется, важна общая атмосфера, осознание себя частью коллектива.

Иногда добрая инициатива бывает не к месту. У нас один волонтер проявил активность, договорился о пожертвовании влажных салфеток, но пожертвовали их такое количество, что они полностью парализовали наш склад. И из-за этого сортировка и подбор одежды временно заморозились. Так что инициативу надо соотносить с общим процессом, возможностями, приоритетами. Свобода во многом связана с безопасностью. Например, волонтер должен выбирать — носить медицинскую маску или нет, на каком расстоянии и как общаться с бездомным. Но во время раздачи он обязан носить перчатки. Или, например, человек свободен лично помогать деньгами, но я попросил волонтеров этого не делать: это разрушает наше представление о помощи, равенстве и доступности — проверить мы не можем, не доверять оснований нет, критерии, по которым одному дать, а другому нет, весьма расплывчатые. И для волонтеров волнение — один дал, а у других денег нет. Для меня волонтер — это прежде всего человек, который вкладывает силы, время, присутствие.

Правила и некоторое равенство создают и безопасную атмосферу для бездомных.

Наша волонтерская группа немногочисленна, дел много, порой наших сил хватает впритык. Поэтому предупредить о своем присутствии или непристутствии — это тоже важная обязанность волонтера. Здесь тоже есть границы. Может быть форс-мажор: можно заболеть, вызвали на работу, вспомнил о какой-то встрече, но в принципе, заранее спланировать этот день, я приду или не приду — возможно. А в остальном... О чем поговорить, как себя проявить, что предложить, это все крайне ценно и важно. Здесь

у волонтера есть свобода, в том числе, задавать вопросы и свидетельствовать о наличии проблем.

Конечно, непреложна свобода волонтера прекратить свою волонтерскую деятельность или перейти в другую организацию или группу.

### **Ответственность**

Главная ответственность волонтера определяется простым правилом: не навреди и позаботься о своей мотивации и безопасности. Вклад может быть различным. Иногда это просто присутствие человека на встрече с бездомными или даже присутствие на встрече нашей группы. Человеку хорошо пообщаться, приятно порезать лучок, почистить картошку, такое тоже возможно, если он не перетягивает одеяло на себя. А для кого-то это общение, коучинг, сопровождение.

Наша ответственность — быть, если мы не можем отменить встречу (если мы уже предупредили, что приедем). Даже если это будет простое угощение (чай или печенье).

Особенность нашей группы в том, что один выход к бездомным и его подготовка занимают практически целый день: приготовить, пообщаться, рассортировать еду, собрать одежду, раздать, вернуться, помыть термосы — это занимает очень много времени.

Наша ответственность состоит и в том, чтобы поддерживать наш формат, ведь он создает безопасность, когда люди знают, как происходит передача еды, что будет, чего не будет.

Мне бы хотелось, чтобы каждый брал на себя ответственность за направление — заведовать складом или закупкой посуды, или хотя бы ее подсчетом, про-

двигать нас в соцсетях, и прочее. Человек может взять на себя такое служение. В этом случае есть некоторая ответственность до момента, когда он скажет «нет, я не справляюсь».

### **Права и обязанности.**

Право волонтера — участвовать или не участвовать, предварительно объявив об этом. Также, как и сказать, что он плохо себя чувствует. У координатора может быть право не прийти на встречу (по причине того же плохого самочувствия), а просто порезать лук для супа. Волонтер имеет право поднять тему, которая его волнует, прекратить деятельность по своим причинам, не объясняя их.

А обязанность — это ощущать себя частью группы, сообщества. Обязанность позаботиться о себе самом, о собственной безопасности, о собственной мотивации и о безопасности группы, поддержание в ней позитивного микроклимата. Также не следует нарушать традиции и правила группы. Хотя это скорее призыв.

### **Волонтерская группа**

В разные периоды я воспринимаю группу по-разному. Иногда я чувствую, что это мое служение, моя работа. Волонтеров нужно собрать вместе, чтобы каждый чувствовал себя важным и нужным, чтобы каждый приносил пользу. А в другие моменты я ощущаю, что это сообщество, это единство, даже если люди скептически настроены, если у них есть тревоги и опасения.

Во многом группа — это и есть формат осуществления моей персональной помощи. Я помогаю бездомным посредством участия в этой группе. Группа — это коллектив, в котором есть какая-то групповая психология, свободное объединение людей.

Для меня группа иерархична.

Моя ответственность координатора — поддерживать деятельность. Я оставляю за собой право сказать «нет, мы поступим так или иначе». Как и в любом живом коллективе, с кем-то есть более близкие отношения, кто-то берет на себя большую ответственность, кто-то уже разделяет общие цели и задачи, кто-то может брать на себя отдельные функции. Это всегда предлагается, так как есть разные виды деятельности, например, контролировать какую-то область, чтобы не оказалось, что перед выходом у нас нет одноразовой посуды. Я бы не сказал, что это иерархическая пирамида, но, мне кажется, важно понимать, что мы действуем в составе группы, где есть четкие роли, от которых и зависит успех.

Я могу сказать кому-то из волонтеров, что какие-то его действия не очень хорошо влияют на группу. Бывали случаи, когда я предлагал волонтеру поискать другую группу, более подходящую для него.

Волонтеры у нас очень разные. Есть среди них яркие, модные, любители быть в тренде. При работе с бездомными это всегда привлекает внимание. Часто это совсем не нужное внимание со стороны, например, бездомных мужчин, которые и без того могут подшучивать и психологически давить на участников группы. Однажды я даже сделал девушке, участнице нашей группы, замечание по поводу ее внешнего вида.

## Организация деятельности группы

Я — не первый координатор группы. Есть традиции. Я принял их, когда пришел. Они для меня важны, несмотря на то, что коллектив сменился почти полностью. Есть и элементы самоуправления. Например, обсуждаем наш график работы летом или вместе придумываем меню на конкретный день.

Много инициативных волонтеров. Сначала какое-то предложение может казаться непривычным и даже пугающим. Однако нередко оно оказывается действенным.

Бывает, что есть такая работа, за которую в конкретный момент никто не готов браться и отвечать. Например, есть склад с одеждой, а людей, готовых заниматься этим складом, нет.

Мы всегда опираемся на ресурсы группы. Если какая-либо деятельность в данный момент не обеспечена, то мы ее и не проводим. Сильно давить на волонтеров нельзя. Нужно обладать тактом. Нужно видеть грань. Призывать, призывать, призывать к выполнению какой-то одной задачи всех волонтеров, а потом видеть, как «полуживые» волонтеры не готовы прийти к бездомным — это не решение вопроса. Нужно подходить тактично.

Я считаю, что внутреннее состояние группы важнее, чем просто осуществление механистической деятельности относительно склада, например.

## О бездомных

Первые случаи встречи с бездомными запомнились мне больше всего. Один человек приехал из Беларуси с паспортом и другими документами. Стандартная

история: не заплатили денег за работу на стройке. Как возвращаться домой? Где взять деньги? Стыдно... И что вообще делать?

Мы дали контакты, сказали, куда обратиться за помощью. Но он захотел попытаться исправить ситуацию сам, «перекантоваться».

В следующую нашу встречу он выглядел хуже — «помятый», но все же еще с паспортом. Потом мы встретили его уже без паспорта. Дальше он стал приходить уже пьяный, и видно было, что он все больше опускается. И понятно, что чем больше человек адаптируется к такой жизни, тем ему сложнее из нее вырваться.

Среди бездомных есть и криминал. И мы признаем эту реальность.

К нам периодически приходит бездомный, который любит бравировать своим тюремным прошлым, выражаться на тюремном жаргоне, утверждать, что все, что ему нужно, он может украсть. Однако он часто приходит именно к нам! Ему важно общение, важно себя показать. Мы его принимаем. Принимаем до тех пор, пока считаем, что общение с ним для нас безопасно.

Я знаю, что для многих бездомных криминал — способ заработка. Как христиане мы уверены, что криминал — это неверный способ заработка. Но в то же время мы не можем сказать им: «Вы плохие!», после чего пойти к себе домой, а они останутся на улице. Каждый человек выбирает для себя, как ему адаптироваться, на что сделать ставку, каждый испытывает на себе последствия этого выбора.

### **Что делает группа помощи бездомным?**

Группа начиналась с индивидуальной работы с бездомными людьми: предложения еды, одежды. Со вре-

менем нас стали узнавать. Теперь на такие встречи собираются до 80-ти бездомных.

Но у нас есть возможность готовить 64 порции. Это максимальное количество, которое вмещается в наши кастрюли. Поскольку готовим мы на обычной плите, большие кастрюли на ней не закипают вообще.

Готовим мы сами и только из качественных продуктов — из тех, которые ели бы сами. Перед выходом мы, кстати, едим. Продукты и одноразовая посуда для одного выхода к бездомным обходятся нам в три с половиной тысячи.

После того, как еда приготовлена, мы фасуем ее, приезжаем к известному месту у Павелецкого вокзала и говорим: «Здравствуйте, рады вас видеть!»

Мы как бы говорим бездомным: мы вас заметили, мы вас знаем и думаем о вас. Гарантированных разрешенных мест встречи с бездомными у нас нет, поэтому нам нужно учитывать массу факторов, таких как наличие пятнадцатиметровой зоны от метро, учитывать погодные условия и ремонты, которые происходят регулярно.

В угощение для бездомных обычно входит суп. Бездомные от плохих условий жизни и алкоголя имеют слабые желудки и чаще всего просят именно суп или бульон. Суп у нас всегда получается плотный и сытный! В зимнее время горячий суп — это еще и возможность согреться, конечно.

Добавить в суп лучок, петрушку, укроп или сметанку — это жест внимания, который для нас важен!

Когда есть достаточное количество волонтеров и ресурсов, мы готовим и второе блюдо. Оно позволяет нам немного варьировать, если людей приходит больше, чем мы рассчитывали. Если не хватает супа, кому-то достается только второе блюдо. Но стараемся

всех накормить! И тем, кому не хватило супа, второе блюдо мы раздаем в первую очередь.

Пока люди едят, у нас есть возможность пообщаться с ними или просто поздороваться. У тех, кого мы уже знаем, интересуемся, как дела, что важного произошло в их жизни. В теплое время года, конечно, общение строить проще.

Мы рассказываем бездомным об организациях, которые могут оказать помощь, в том числе, и профессиональную. Или просто предлагаем им идеи, например, что кому-то пора сходить в социальный центр «Люблино» к социальному работнику, или в дом трудолюбия «Ной» — поработать хоть и за небольшие деньги, но все же там будет еда и медицинское обслуживание.

Бездомные по-разному относятся к тому, что мы им даем. Для кого-то это — просто закуска, для кого-то — элемент халявы: мол, «чего бы не поесть?!» Но есть и такие, для кого важно общение.

Для нас очень важно общение с бездомными. Напоминаем человеку, что он — прежде всего человек, а не бомж. Он — человек, даже если и оказался в такой жизненной ситуации.

Мы оказываем еще и информационную поддержку.

Это важный элемент и для нас. Когда людей много, то деятельность формализуется. У нас есть распечатки с контактами, картами и информацией, куда бездомные могут обратиться за помощью.

Новый человек, который недавно попал на улицу, постоянно находится в условиях стресса, постоянно недосыпает, небезопасности, множества конфликтов. Бывает, что адекватно оценить ситуацию, продумать шаги по возвращению в нормальный мир, он не способен. Для безопасности таким людям хочется вступить в какую-то из групп, а там всегда алкоголь и своя иерархия. Это сообщество затягивает, не дает человеку

возможности изменения жизненных условий, в которые он однажды попал. Потом наступает привыкание, чувство безысходности.

Для нас особенно важно перенаправить нового человека туда, где ему могут быстро помочь, не дать застрять на улице. Если это москвич, или его проблему можно решить силами Департамента Социальной Защиты, то даем контакты — вот карта, вот телефон. Не хочешь там ночевать, значит, даем тебе контакты социального работника — сходи к нему.

На опыте мы поняли, что с нашей стороны нужно что-то четко сказать бездомному, направить его в конкретное место, предложить понятный алгоритм действий.

Мы поддерживаем этих людей в их желании найти работу, обратиться в социальное учреждение.

Мы готовы даже позвонить и узнать что-то для них. У нас был период, когда мы искали вакансии в Интернете. Конечно, мы не готовы брать ответственность за человека, трудоустраивать, ручаться за него или за место работы.

Кстати, мы теперь знаем, что в Интернете часто такие «низовые» вакансии предлагаются нечестными работодателями. Механизмы, позволяющие проверить и гарантировать честную работу таких работодателей, у нас отсутствуют. Поэтому, в таких случаях мы направляем человека туда, где есть профессиональные сообщества. Эти сообщества не всегда «душевные», поэтому важно настраивать человека, что он идет за конкретной целью — получить справку, вакансию или какое-либо оформление, — а не за отношением.

Радует, что мы не одни. Нас часто приглашают на конференции, заседания. Недавно мы стали членами сети «Если дома нет». Бывает очень радостное и плодотворное сотрудничество с государственными



учреждениями, но, общаясь с коллегами из государственных учреждений, я понимаю, насколько там приходится преодолевать заданность системы, структурированность, прописанность каких-то директив, как все это иногда мешает людям...

Например, нельзя принести еду в учреждение, чтобы попить чаю и поговорить с бездомными. Никогда нельзя без сертификатов и особой упаковки. Если у организации нет лицензии на осуществление медицинской деятельности, то она не может иметь ставку фельдшера или врача, оказывать медпомощь. То же самое с психологами и другими специалистами, которых нужно брать в штат, чья деятельность строго регламентирована. Естественно, очень часто все эти требования справедливы и нужны, но они их часто слишком ограничивают. Они и сами свидетельствуют, что общественные организации могут эффективно решать многие задачи, они более мобильны. В этом плане поддержка в виде грантов, целевых программ, в которой участвуют общественные организации, очень радует.

### **О медицинской помощи и личной гигиене**

Если говорить про медицинскую помощь, например, когда нужно какое-то специфическое лекарство, то мы направляем бездомных в учреждение для оказания помощи. У нас в группе нет врача или даже человека, сведущего в медицинской области. Самолечение мы не приемлем.

Бездомные часто занимаются самолечением, тем самым усугубляя свою ситуацию. Был случай, когда бездомный, уже ставший нашим знакомым, просил купить ему дорогое лекарство, у него уже дошло до недержания мочи. В процессе беседы оказалось, что ему

уже покупали другое лекарство, но лечение было бесполезным. Из консультации с врачом стало ясно, что для успешного лечения нужно не другое лекарство, а другой образ жизни: держать ноги в тепле, не пить алкоголь. У человека была вера, что более дорогое лекарство ему поможет. В этом случае начинать нужно было не с лекарства, а с госпитализации или хотя бы устройства в приют.

Даже если речь идет о мазях, все равно лучше, чтобы их назначали врачи. В ЦСА Люблино есть одна из дружественных организаций, которая оказывает врачебную помощь. Есть медпункт для бездомных на Курском вокзале, где могут сделать перевязки и провести первичный осмотр, есть возможность направить человека в больницу на обследование, госпитализацию. Так что, если человек просит купить ему лекарство, мы просим его принести рецепт или записку из медпункта для бездомных.

Если же бездомный просит помочь в новой, нестандартной ситуации, то мы обсуждаем эти ситуации в группе. Мы обсуждаем это все вместе, принимаем решение, кто и на какие средства приобретет нужные медикаменты. Важно, что это решение будет общим.

В отличие от лекарств, средства личной гигиены мы раздаем регулярно. Таким образом, мы тоже напоминаем людям, что нехитрым, элементарным уходом за собой можно поддерживать свою личность, свое достоинство. Мыло, шампуни, одноразовые станки для бритья стараемся по возможности раздавать каждый раз. Сейчас у нас есть запас влажных салфеток. Раздаем и их. Бывает, нам жертвуют носки. Тогда раздаем и носки. Зубные щетки, пасты также стараемся раздавать хотя бы раз в месяц. Женщинам также раздаем предметы интимной гигиены.

## О раздаче одежды

Многое в раздаче одежды зависит от функционирования склада. Пожертвованная одежда в половине случаев не подходит для бездомных: с вырезами, белая, офисная и вечерняя, поэтому одежду мы сортируем, пригодную раскладываем по ящикам. Это довольно длительный и трудоемкий процесс. Непригодную одежду тоже надо куда-то вывозить.

В Москве есть несколько пунктов приема одежды, куда люди могут постоянно приносить не нужные им вещи. Самые известные — на Курском вокзале и в «Ангаре Спасения». Там есть люди, которые могут нормально сортировать эту одежду. Но одежда — ресурс ценный и редкий, всегда присутствует ажиотаж. Одна наша знакомая парочка (весьма приятные люди, у них даже собака привита) сидела на набережной. Но будучи в подпитом состоянии, женщина свалилась в воду, мужчина прыгнул ее спасать. В итоге, они пришли к нам полностью мокрые. А на дворе зима. Что делать, поехали с ними на склад подбирать одежду. Мы вывешиваем объявления с просьбой принести одежду, волонтеры также обращаются к своим знакомым. Кстати, обновление наших объявлений в соцсетях — одна из разновидностей служения.

Бывают необычные случаи. Например, недавно к нам обратился Монтессори-детский сад из Долгопрудного. У старших групп сада был урок, на котором они говорили, в том числе, про бездомных. После этого урока возникла идея собрать нам одежду и средства гигиены, сладости. Собрали, привезли.

Одежда жизненно важна для бездомных именно зимой. Поэтому в этот период мы стараемся искать одежду. Для нас важно иметь «экстремальный» запас одежды для тех случаев, когда человек приходит вообще босой и без одежды.

Мы закупаем минимальный запас вещей для таких случаев. Например, это могут быть строительные комбинезоны. Но в Москве среди бездомных эти комбинезоны уже «не комильфо». Однако они вполне пригодны для выживания.

Мы поняли, что для бездомного наличие обычной одежды важно еще и потому, чтобы не сильно выделяться из толпы. В обществе преобладает представление, что бездомный — это пьяный мужик с бородой в рваной одежде, который сразу же бросается своим видом в глаза. Но к нам часто приходят люди, в которых не сразу разглядишь бездомного. Да, это люди, которые оказались в очень сложной ситуации, нередко даже на очень длительное время. Однако они всячески стараются поддерживать опрятный вид, следить за гигиеной.

И все же, несмотря на то, что для нас материальная сторона общения с бездомными вторична, формат нашей встречи задается прежде всего едой и одеждой. Именно этого от нас прежде всего ждут, и это позволяет создать более безопасную и понятную атмосферу. Бездомные понимают, зачем они приходят, и большее количество людей может прийти. Это позволяет нам удерживаться в сознании, что мы делаем важную и нужную работу, и держать некоторую планку. И если у нас нет сил на общение, а такое запросто может быть, то мы все равно придем и скажем: «Друзья, привет, мы здесь, мы о вас помним, мы в вас верим, мы для вас приготовили суп».

## Праздники

Мы стараемся, чтобы некоторые дни в году были особенными для бездомных. Это 23 февраля, 8 марта, Новый год, Пасха.

Например, в прошлый раз подарком для бездомных были настоящие керамические салатнички. Не в том смысле, что мы подарили им по салатнику, они им не нужны. Мы предложили им еду в таких салатниках. Это не та одноразовая посуда, из которой едят бездомные, когда мы обычно приезжаем к ним с угощением. Мы также купили специальные пластиковые вилки, но с серебристым покрытием, похожим на металлическое.

Мы отмечаем и День России. Предлагали вспомнить гимн Российской Федерации. В тексте гимна были пропущены слова. Особенно решительные бездомные даже пели гимн! Удалось поговорить и на тему того, что для них Россия, Родина, и просто пообщаться.

Периодически мы принимаем участие в Фестивале солидарности. Предлагаем бездомным нарисовать, например, свой дом или какую-то картину. Для бездомных это возможность задуматься, что для них ценно, важно, какой внутренний ресурс у них есть.

Была акция, когда мы с бездомными высаживали деревья на территории медицинского учреждения. Были и чтения Библии. Сейчас на это не хватает сил. Предлагали бездомным прочитать отрывок, выразить свое мнение, порассуждать вместе.

### **Снова о волонтерах**

Всего в группе у нас больше 20-ти волонтеров. Постоянно приходят новые, но и уходят бывалые. В среднем, волонтер с нами один год.

Не все волонтеры участвуют каждый раз, но в целом, семь-восемь человек приходят. Это такая граница, когда выход к бездомным проходит нормально. Иногда может быть пятеро человек или больше.

Для коммуникации используем чат «ВКонтакте». Даже два. В первом мы все обсуждаем: и наши планы, и меню конкретного выхода, и распределение ролей. И второй чат — дружеское общение, где ребята делятся ссылками, картиночками, что-то обсуждают.

Я думаю, очень непросто для волонтера является поиск собственной мотивации, ее изменение со временем, ответ на вопрос: «Зачем я помогаю? Что в моих силах?» Это непростые вопросы.

Вторая трудность — это, конечно, регулярность работы. Я говорил, что один выход к бездомным и его подготовка — это почти целый день. И естественно, не все волонтеры могут позволить себе это.

Я для себя понял, что у волонтерской группы есть свой формат и свои возможности, что это все-таки не профессиональное сообщество. Волонтеры могут быть при профессиональных организациях, тогда они и помогают под их крылом. Если же волонтерская группа действует как наше сообщество, она все-таки не может выполнять профессиональные задачи относительно помощи бездомным. Но, глядя на бездомных, всегда хочется больше, лучше, менять форматы. Это постоянные изменения, рост, поиск.

Меня очень воодушевляют и вдохновляют наши волонтеры, непрерывность деятельности (несмотря на разные перестройки), смены форматов, смены местонахождения, какие-то трудности, которые возникают почти постоянно.

## ВОЛОНТЕРЫ И БЕЗДОМНЫЕ

*Данияр Шамканов — экс-координатор волонтерской группы помощи бездомным людям*

### Что не в наших силах?

Лично я никого с улицы не вытащил и ничего такого яркого, чтобы что-то кардинально изменилось в жизни бездомных, не сделал. Мой опыт говорит мне, что нет никакого способа, нет никакого метода сделать из бездомного, из человека, живущего на улице, кого-то другого.

Существуют серьезные долгосрочные профессиональные многошаговые программы по реабилитации бездомных. Я слышал, что этим занимается известная организация «Каритас». И все-таки нет никакого простого и тем более универсального способа, метода сделать из бездомного социально-адаптированного человека.

Поэтому в нашей волонтерской группе, возможно, не у всех волонтеров, присутствует такая мысль — мы никого не стараемся вытянуть с улицы, мы никого не спасаем. Иными словами, перед группой не стоит задача изменить жизнь бездомных. Я даже больше скажу. По-моему, в состоянии бездомного нет ничего плохого. Бездомность в нравственном смысле — понятие нейтральное. И поэтому перед волонтерской группой не нужно ставить цели спасения.

О чем говорит мой опыт? Мне приходилось слышать о «наших» бездомных, то есть о тех, с кем мы встречались, кого знаем, что кто-то из них вернулся домой, кто-то устроился на работу. Самое главное то,

что в моем опыте все такие чудеса происходили скрыто. Если мы будем искренни и будем делать свое дело, то чудеса произойдут, я уверен. Просто не нужно думать, что они произойдут на наших глазах и произойдут именно благодаря нам.

### Что в силах волонтеров?

Как могут волонтеры помогать бездомным? Наша волонтерская группа помощи бездомным несколько лет каждую субботу собирается в трапезной Воскресной школы Данилова монастыря. Здесь мы готовим все необходимое и идем к Павелецкому вокзалу, к определенному времени. Там нас ждут бездомные. Здесь очень важна регулярность и стабильность. Мы предлагаем им еду, еду домашнюю, только что приготовленную нашими силами. Мы делимся с бездомными одеждой, средствами гигиены, простыми медикаментами.

Самое важное для нас — это общение. Мы стараемся обращаться к бездомным по именам. Имена многих бездомных, что я встречал, я помню даже сейчас. Еда и все остальное может быть, а может не быть. А волонтеры и время на общение с бездомными — всегда есть. О чем общаемся? Обо всем. Два года подряд у нас даже действовал кружок чтения Священного Писания для бездомных. На моей памяти было очень много приятных, замечательных моментов в общении с бездомными. Кто-то нам передавал стихи, кто-то рассказывал, что мы им начали сниться.

В нашей волонтерской группе была такая практика. Если приходит бездомный и просит какой-то помощи, то я прошу подойти других волонтеров, и мы коллективно принимаем решение. И это уже некоторое решение группы, наш общий ответ. Я знаю, что есть

группы, которые идут по пути прописать все, чем они занимаются, а чем — нет. Мы, в свою очередь, пошли по другому пути.

Волонтеры могут оказать бездомным помощь в экстренных ситуациях. Кто-то только что вышел из тюрьмы, кто-то совсем недавно оказался на улице. В таких случаях нужна помощь с билетами, с документами или просто информация о социальной помощи в Москве, помощь с поиском работы. Так или иначе, мы всем этим занимались и занимаемся.

### О самом главном

На встрече с бездомными очень важен мир. Эта та ситуация, когда бездомный человек может увидеть, что возможно жить иначе. Я не живу на улице, но как мне представляется, человек, живущий на улице, в своих навыках, в отношениях с другими людьми, навыках внутреннего ощущения, находится часто в обиженном, агрессивном, раздраженном состоянии, часто с чувством стыда. И мне всегда было важно, что, смотря на нас, участвуя в общении, некоторые бездомные отзывались добрыми словами не только о нашей еде, но и о том, что им с нами хорошо.

Я обычно требовал от бездомных не ругаться, не курить, не выражаться и т.п., но все эти границы можно двигать ради мирного настроения, ради нашего свидетельства мира. Как бы мы себя не вели, какую бы еду мы не предлагали, как бы мы ее не раздавали — в перчатках или нет, лишь бы это не препятствовало ощущению мира.

Для меня важна такая мысль: когда восстанавливаются отношения между человеком и Богом, становятся возможными совершенно иные отношения

между человеком и человеком. Ведь наша группа в каком-то смысле родилась из Евангельского кружка, из группы по изучению Священного Писания. И в самом начале, когда группа начиналась, мы много обсуждали подобные вопросы.

Скажу еще вот что. Чтобы увидеть образ Божий в человеке, я думаю, надо попытаться увидеть бездомного в себе, того бездомного, к которому мы, собственно, и приходим. Господь Иисус Христос как-то сказал, что лисы имеют норы, птицы — гнезда, а Сын Человеческий не имеет, где преклонить голову. Сам Христос имеет опыт бездомности. Он Сам такой же бездомный, как и многие сегодня, и прямо о Себе это сказал.

Иногда перед выходом мы в группе задавались вопросом — а зачем мы этим занимаемся? Один из волонтеров группы сказал, что мы учимся любить. Я думаю, что служение бездомным в волонтерской группе — это школа любви.

### Совет новичкам

Расскажу историю, через которую проходят многие начинающие. На первом или втором выходе я познакомился с парой бездомных, Сергеем и его «супругой». Наступала зима. Мои знакомые решили уехать. Мы договорились встретиться, чтобы я купил им билеты и посадил на автобус. Я пришел в назначенный день в воскресенье утром и встретил только ее. То ли они повздорили, то ли поссорились. Я отвез новую знакомую на автовокзал и посадил ее на автобус. Документов у нее не было, на поезде она ехать не могла. Прошло полгода. Была уже весна. Мы с волонтерами в очередную субботу пришли к Павелецкому вокзалу, где я снова встретил эту женщину. Она узнала меня

и стала рассказывать, какая у нее тяжелая ситуация дома и почему она вернулась обратно. Для меня это была непростая встреча.

Я, безусловно, за то, чтобы доверять людям. Но, честно говоря, в некоторых ситуациях, через некоторое время, когда ходишь, ходишь, ходишь и чувствуешь, что тебя обманывают, обманывают, то в какой-то момент это приводит к не очень хорошим переживаниям.

Я бы хотел, чтобы такой личный опыт (а он обязательно будет у волонтеров, помогающих бездомным) не помешал волонтерам в какой-то нужный момент, на самом деле, помочь человеку. И когда мне было тяжело общаться с бездомными, и во многом из-за таких переживаний, то я старался, по крайней мере, поддерживать других волонтеров, чтобы у них были силы.

И еще. Хотелось бы несколько слов сказать об общении. Не нужно делать больше, чем ты можешь. Всякая бравада излишняя. Надо быть собой, и понимать свои силы и возможности.

### **Волонтер в группе**

Когда я стал координатором волонтерской группы, бездомные для меня оказались за волонтерами, как бы на горизонте моего внимания, а волонтеры вышли на первый план. В «Даниловцах» такая модель, что волонтеры служат подопечным, а координатор волонтерской группы — волонтерам.

Группа в моем понимании — это некоторая добрая среда для волонтеров. Когда приходил новый волонтер, я почти каждому говорил, что в рамках нашей волонтерской группы он может организовать что-то новое, реализовать что-то свое. Например, лично я создал кружок по изучению Священного Писания для бездо-

мных и волонтеров. Другие волонтеры создали страничку группы бездомных в «ВКонтакте». Она привлекает людей для помощи бездомным одеждой. Еще одна девушка-волонтер стала помогать бездомным с поиском работы, информацией о социальной помощи в Москве. И таких идей на моей памяти немало.

У координатора самого по себе ограничены способности и возможности. Не так много идей, не всегда хватает дальновзоркости. Поэтому намного лучше давать возможность волонтерам проявлять разные начинания, вносить свои идеи. Справляются с этим они очень хорошо.

Как это происходит? Человек входит в группу: кто-то может с первого раза пойти общаться с бездомными, кто-то начинает с другой помощи — нужно нарезать хлеб или что-то приготовить, привезти вещи и еду к вокзалу. На встречах с бездомными надо разливать суп, раздавать еду. А кто-то готов приносить что-то свое из съестного. Со временем человек осваивается, проявляет свою инициативу, занимает свое место в группе.

Каждый проходящий взрослеет. Когда он приходит, то согревается в атмосфере нашей группы, начинает пошагово развиваться, расцветает, предлагает свои идеи, вносит что-то новое. И в этом процессе волонтеры, порой, перерастают координатора. Это правильная ситуация, потому что тогда возникает сообщество равных. Группа в каком-то смысле становится больше, чем координатор.

### **Об управлении группой и молитве**

Для меня, как координатора, важны две темы: как управлять группой и откуда брать ресурсы,

эмоциональные и душевные. Ходить к бездомным — это очень эмоционально затратно. Даже человек, который ходит к бездомным год, может не сразу понять, что внутри него накапливается боль. Если не найти правильных источников ресурсов, то тогда эта боль будет накапливаться и в группе, и будет возникать раздражение, разобщение. Вместо того, чтобы делиться своей теплотой, делиться миром, может возникнуть совершенно обратная ситуация: все переругаются, обидятся и разойдутся.

Теперь скажу об управлении группой. Мне как-то довелось посмотреть видео-лекцию «Неизвестный Льюис», где было отмечено, что Клайв Льюис наследовал из средневековой литературы (у Данте, Фомы Аквинского) образ, идущий от Аристотеля, образ Бога как Перводвигателя. Смысл в том, что Господь движет Свое творение любовью, Он любящий, Он любимый. Если представить такой образ, где Бог — центр, вокруг которого кружатся все сферы, то чем они ближе к Богу, тем быстрее движутся. Это потому, что они влекутся Его любовью, и пытаются следовать за ней в порыве любви к Нему. И так, все творение стремится к Богу, и именно таким образом Он движет вселенную.

Это очень верный образ для координатора волонтерской группы, так как прежде всего он — пример для группы. И если координатор думает управлять приказными способами, то, в каком-то смысле, это значит, что группа еще не родилась. Координатор призван управлять своим авторитетом. И в этом процессе важно выдергивать сорняки, а самому давать пример. Мы хотим, чтобы нас уважали и любили, а значит, и сами призваны относиться уважительно и с любовью ко всем.

Тут важно сказать о молитве. Наша группа, как я говорил, выросла из Евангельского кружка, что придало

ей некоторые особенности. Например, с самого начала у нас была и есть продолжительная молитва перед выходом к бездомным, а по возвращению — благодарственная молитва. Когда начинается время молитвы, не все в ней участвуют, так как не все волонтеры христиане, но, если в группе все хорошо, то возникает общее ощущение, что это очень важно.

Я не могу сказать, что если каждый будет молиться, то в группе будет все хорошо. Однако благодаря продолжительной молитве мы можем воспринять радость, побеждающую разобщение и взаимную обиду. И, конечно, во время молитвы есть время, где каждый может что-то сказать своими словами.

Если есть такая теплота, то люди начинают раскрываться и расти, перерастая самого координатора. А что дальше? Дальше возникает ощущение общества свободных людей, свободы в любви. Твои волонтеры тебя «переросли», и нет больше смысла твоего координаторства. Теперь координатор может уйти и передать это служение следующему, а волонтеры остаются и пребывают дольше тебя. Как это замечательно!

## КАК РАБОТАЕТ ГРУППА БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫХ РЕМОНТОВ?

*Сергей Блинов — координатор группы ремонтов «Надежные руки»*

### Про подопечных

Отношения с подопечными у нас складываются очень разные. Зависит от людей.

С кем-то теплые, даже приятельские: и пошутить, и посидеть с ними можно, покормят даже потом.

А у кого-то по отношению к нам — потребительское отношение: пришли, сделайте ремонт быстрее и жить не мешайте.

Многие подопечные считают волонтеров невероятными «чудо-людьми». Но бывает и иначе. Прямо спрашивают: да зачем вы этим занялись, да у вас и «руки не из того места растут», зачем вообще сюда пришли? Конечно, ремонт — не очень приятная вещь для жильцов. Может быть, кто-то, несмотря на объяснения, думает, что мы придем как наемные рабочие, всё сделаем за пару дней и уйдем. А у нас ремонт занимает месяцы, потому что волонтеры не могут каждый день работать.

Как-то мы двум бабушкам помогали, так они с любовью нас принимали, стол всегда накрывали, в меру своих сил, конечно. Это были потрясающие люди. Бабушек этих до сих пор наши волонтеры вспоминают и порой жалеют, что бывают подопечные не такие, как они.

А как-то в Выхино работали, дедушке одному ремонт делали. Мы его так и звали «Дедушка». Он, дей-

ствительно, был, как Дед Мазай с бородой. Дедушка тоже нас неплохо принимал, немножко кормил, шутки были всякие. Порой предлагал выпить, закусить. Всегда говорил: «Коньяк, пиво, шампанское есть, давайте я открою». Мы, конечно, отказывались.

Конечно, большинство хотят, как всегда, «быстро, качественно, недорого», и чтобы лишний раз «под ногами не мешались». А наши ремонты, как уже сказано, затягиваются на месяцы — мы можем приходиться только на несколько часов в неделю.

Большинство все же понимает, что мы волонтеры движения «Даниловцы», что фонд «Предание» оплачивает строительные материалы. Люди идут с нами на контакт, что-то докупают из материалов. Есть такие, у кого деньги есть лишь на еду. Они могут участвовать только добрым отношением к нам.

### Об отношениях с подопечными

Подопечные — такие люди, с которыми надо строго держать дистанцию, очерчивать свои границы, иногда даже жестко. Понимаю, что, когда это проговариваешь в начале, людям это не нравится, но сделать это надо обязательно, потому что потом «дороже выйдет». Я стараюсь всегда показывать, что есть границы отношений. Панибратство в нашем труде приносит вред.

К примеру, тот дедушка из Выхино, который постоянно нам предлагал выпить с ним. Я каждый раз ему говорил, что мы не пьем, что наша деятельность этого не позволяет.

В отношении работы — это границы наших возможностей и ресурсов. Как-то хозяйка квартиры нам сказала, что нужно установить дверь за один день. Я настаивал, что сроков быть не может. Мы же волонтеры.



Вдруг кто-то не сможет прийти? Для нас дверь поставить — это два-три рабочих дня, в каждый из которых волонтеры приходят на 2-3 часа. А по календарю это 2-3 недели уйдет, потому что мы работаем 1-2 дня в неделю. Женщина настаивала: «Вы должны». Я ей в ответ: «Я вам ничего не должен».

Для нас неприемлем алкоголь, агрессия, обесценивание нашего труда, потребительское отношение к нам. Да, наши волонтеры — не профессионалы, да, мы делаем, как можем, хотя среди нас есть и специалисты. Но, для наших подопечных это бесплатно, и это единственная возможность для них улучшить свое жилье.

При этом мы всегда смотрим индивидуально. На практике всё очень неоднозначно. Мы оцениваем ту ситуацию, в которой оказался человек, оцениваем, насколько ему нужна помощь. И часто готовы потерпеть что-то, но помочь.

Есть четкие границы в отношениях с волонтерами. Наши подопечные не могут приказывать волонтерам. Они могут просить. Но вмешиваться в обговоренный заранее план работы подопечные не могут. Все разговоры на эту тему — только с координатором волонтерской группы.

Для нас важно всегда найти компромисс между технологией работы, удовлетворением подопечных, затратами и сроками. Мы допускаем небольшое отступление от технологии, чтобы сэкономить ресурсы и время. Ремонт все же благотворительный, и бюджет всегда ограничен. Но мы следим, чтобы в итоге все было качественно, и подопечные остались довольны.

Как-то хозяйка квартиры попросила нас покрасить стену «под терракот». Для нас это оказалось большой проблемой. Есть множество оттенков терракотового цвета, и хозяйка квартиры ждала, что мы, наконец, подберем ей нужный. Мы перекрашивали несколь-

ко раз. Хорошо, что тогда у нас был запас краски. Мы месяц потратили на то, чтобы найти этот терракотовый цвет, который она хотела. Наверное, это было зря, но человек она хороший, и к нам отнеслась по-доброму, поэтому мы согласились.

Похожая история была с обоями. Хозяйка другой квартиры сначала сказала: «покупайте обои на ваше усмотрение». Купили. Поклеили полстены. Хозяйка говорит: «нет, снимайте это, давайте другое что-то будем клеить». Но денег больше от благотворителей нет. У нее тоже денег нет. Мы доклеили всё, как есть. Она, в итоге, согласилась. Потом через год мы разговаривали, женщина была довольна и благодарила.

### Как мы принимаем решение о ремонте?

Ремонт длится от двух месяцев до года. Комнату сделать или кухню — пара месяцев. Однокомнатную квартиру — месяцев шесть-восемь. Мы же работаем пару дней в неделю по несколько часов. Но бывают недели, когда мы отработываем три или даже четыре смены. Тут многое зависит от количества волонтеров. Если их много — работаем много.

Когда мы знакомимся с человеком или семьей, которая просит о ремонте, то главное для нас — это рекомендации. Например, фонд какой-то знает этих людей и говорит, что тут всё проверено. Или рекомендации общих знакомых, которые говорят: «Да, я их знаю, это не мошенники, у них, действительно, такая ситуация». То есть кто-то подтверждает, что это действительно люди малоимущие, действительно, нужду испытывают.

Порой и сам человек к нам обращается без рекомендаций. Тогда мы просим подтвердить документами,

что он инвалид или мать-одиночка, или малоимущий и т. д.

Следующая проверка — это личное знакомство и осмотр квартиры. Мы приезжаем и смотрим, насколько у них потребность есть, и насколько люди готовы к нашей помощи? Были случаи, что нас просили сделать ремонт в квартире, состояние которой было вполне приемлемо. Особой нужды мы не видели. Но такое очень редко бывает. В основном, приезжаешь и видишь разруху.

Но в любом случае нужно оценить, насколько этот человек хочет принять нашу помощь, насколько он готов помогать. Ведь это тоже определенная работа — содействие. Потому что, может быть, ему вообще без разницы, и он не готов быть дома, когда могут приехать волонтеры. И если хозяин не может нас принять по нашему расписанию, то ремонта не будет.

Поэтому, первое, что мы спрашиваем: насколько у нас будет доступ на объект, какое будет содействие, будет ли хозяин квартиры помогать посильно в нашем ремонте? Стремлянку, например, попросить у соседей.

Следующий важный вопрос: насколько эти люди готовы к продолжительности ремонта? Я говорю сроки с запасом на несколько месяцев. Всякое может быть. Если хозяева квартиры отвечают, что готовы, то отлично — работаем.

Выясняем, насколько человек готов принять то качество, которое мы можем обеспечить. Хотя мы работаем довольно качественно, и все же недорогие стройматериалы, сменяющиеся волонтеры, непрофессионализм волонтеров — все это не дает нам возможность конкурировать с профессиональными бригадами. Мы делаем для людей бесплатно, делаем, как сами умеем, у нас благотворительная организация. Бывают и какие-то недоработки. Скажем так, у нас качество

на 3 с плюсом, на 4. Хотя, некоторые вещи мы можем уже и на уровне профессиональных строителей делать. Обои поклеить, например, покрасить, ламинат уложить. Наши подопечные остаются довольны.

Для меня как координатора важно соотношение «цена-качество-время-результат-ресурсы». Порой мы неизбежно должны работать с потерей качества, потому что есть виды работ, где лучше потерять чуть-чуть в качестве, но в целом сделать хорошо и при этом выиграть по времени. И если подопечных устраивает, то, конечно, лучше так. Приведу пример. По правилам надо сначала делать все «мокрые» работы, а потом «сухие». Это правильно. Но мы так далеко не всегда можем. В конкретный день может прийти много волонтеров и нужно всех задействовать.

Мы не беремся за все сразу. Я говорю: давайте начнем с чего-то маленького, посмотрим, как принимает нас человек. У всех всегда хороший настрой сначала, потому что «пришли ребята и сейчас всё бесплатно сделают». А когда ремонт комнаты занимает два месяца, то понимаешь, что отношение изменилось. И люди уже устают, и мы. И если мы успешно закончили ремонт в одной комнате, и поняли, что можно продолжить, то переходим в другую комнату или на кухню и т. д.

Я часто сразу могу оценить, что нас ждет. Как-то делали однокомнатную квартиру на Кунцевской. Я предложил сразу всё сделать: комнату, кухню, коридор. И мы всё сделали, уложились в обозначенные сроки. А когда трехкомнатная квартира, предлагаю поэтапно. Тем более, мы не всегда знаем, сможет ли благотворительный фонд «Предание» оплатить материалы.

По видам работ мы беремся не за все. Большой частью за то, что называется косметическим ремонтом. Моя главная задача — это руководство, и мне

важно понимать, какие виды ремонта может сделать группа, а не отдельные волонтеры. Лично я могу сделать и электрику, и водопровод. Но это очень ответственно, и если я не смогу, то подхватить будет некому. К тому же водопровод и электрика — это достаточно дорого. Не всегда у нас на это есть деньги.

И все же мы всегда смотрим по ситуации. Сейчас у нас ремонт, и мы столкнулись с такой проблемой: люди живут на первом этаже, и неоднократно были случаи, когда забивается канализация в подвале, и в этой квартире из туалета начинает бить фонтан. Тут приоритетная задача — обратный клапан поставить. Иначе весь ремонт будет бессмысленным.

### Про деньги

Деньги для нас — самое трудное. Мы знаем всю технологию и можем организовать правильный ремонт, но мы очень сильно зависимы от тех, кто будет оплачивать стройматериалы. Мало того, что непросто найти деньги вообще, так еще и ремонт — это очень непредсказуемая вещь.

После знакомства и осмотра квартиры мы оцениваем объем работ, составляем смету, и обычно на деньги фонда «Предание» делаем закупку материалов. С одной стороны, так проще, поскольку наши заказчики после утверждения плана ремонта не могут менять свое мнение: материалы закуплены. С другой стороны, постоянно, пусть и по мелочи, всплывает что-то непредвиденное. А порой и что-то серьезное. И нужны дополнительные закупки. Хорошо еще, когда остались деньги и подходящие стройматериалы от предыдущих ремонтов.

У нас нет склада, и мы не знаем, какой ремонт будет следующий. Поэтому, нам неудобно брать пожерт-

вования от благотворителей в виде стройматериалов. Они или не подходят, или негде хранить. Мы стараемся закупать все необходимое к конкретному ремонту.

При этом мы обязательно отчитываемся за работы и за трату денег.

Важно, чтобы финансовый партнер доверял и семье, и нам, но не навязывал своих условий по ремонту. Если ещё и он будет что-то навязывать, например, «красные обои, а не зеленые», то ничего хорошего не получится.

Для нас идеальная схема работы с деньгами, когда благотворительный фонд дает нам после утверждения сметы предоплаченную карточку строительного магазина. И мы можем партиями на обговоренную сумму закупать материалы по мере необходимости.

### Про волонтеров

Наша волонтерская группа — это определенная щкола для людей, в которой можно многому научиться.

Волонтер — это прежде всего товарищ, друг, коллега. Когда люди встречаются, что-то их должно объединять. В данном случае нас объединяет такое доброе дело, как благотворительный ремонт.

Отношения с волонтерами начинаются с общего дела. А во время дела мы знакомимся, общаемся, бывает, что-то рассказываем, делимся чем-то. Мне как-то сказали: «Стоит приехать только ради того, чтобы твои байки послушать». Со временем появляются какие-то другие точки соприкосновения.

Кто наши волонтеры? Почему они приходят к нам? Не все могут объяснить свои мотивы. У многих очень похожие ответы. Когда я пришел в волонтерство, у меня были совершенно очевидные цели, и я это сказал. А новички

часто говорят общими фразами: «Я пришел, чтобы людям помочь, чтобы бесполезным быть». Но я понимаю, что у каждого волонтера есть какие-то свои личные мотивы. Возможно, кто-то пришёл найти девушку или жену. Кому-то не хватает компании. Волонтерство же — это такая тема, где всегда есть с кем общаться, тусить, потому что кругом приятные люди. Кому-то одиноко, но он боится в этом признаться. Сейчас такой мир, в котором многим людям очень одиноко. А для кого-то это — эдакий бесплатный фитнес, физический труд. Приходят офисные работники, люди из IT-сферы нередко. Им хочется руками что-то сделать. А кто-то так и говорит: «Пришел научиться делать ремонт».

Наше волонтерство — такое дело, что трудно представить, чтобы приходили люди с какими-то корыстными мотивами. Тут же работать надо.

Не все одинаково хорошо входят в группу, срабатываются с волонтерами и со мной как с координатором. Бывало, к пришедшему человеку нет особого расположения, но он работает хорошо.

Мне непросто работать с людьми, которые не совсем понимают нашу специфику. Как-то пришел волонтер, связанный по профессии со строительством. Он знает много технологических процессов и понимает, как нужно делать ремонт от начала до конца. И он видит, что мы делаем что-то не так, но не понимает, что у нас и бюджет очень ограничен, и сроки. Если все «по уму» делать, то ремонт затянется на 2-3 года и будет в несколько раз дороже. Этот волонтер как-то, когда я назначил его за главного, приехал, чуть-чуть поработал и сказал: «Ребята, расходимся, больше делать ничего не надо». Я потом говорю: «Послушай, там еще очень много дел можно было сделать, зачем разошлись?» В ответ: «Ты же понимаешь, что технологический процесс важен, сначала один вид работы, потом другой».

Невозможно работать с теми, кто не подчиняется координатору группы. Ремонт — дело серьезное, и тут должно быть единоначалие. Например, говоришь волонтеру красить стены, а он начинает клеить обои. У нас был один случай, когда по этой причине я волонтера исключил из группы.

Бывает, волонтеры не сходятся характерами с теми людьми, у кого мы делаем ремонт. Но каких-то критических последствий не было. Чтобы избежать разного рода недоразумений, волонтеры не приходят одни на объект. Только в присутствии координатора или кого-то из опытных и проверенных волонтеров. Совместный труд очень показателен. Работает с нами человек раз, два, три, и по нему сразу видно, что и как.

Волонтеры обладают некоторой свободой, но на объекте всегда есть ответственный человек, который в теме происходящего. Всегда есть тот, кто принимает решения. Не может быть такого, чтобы кто-то начал что-то делать без ведома ответственного человека. У нас все-таки стройка, где все достаточно технологично. И результат, который мы ожидаем, понятен заранее. Поэтому свобода пожеланий и свобода действий волонтеров автоматически ограничена.

Можно даже сказать, что у нас нет такого понятия, как «свобода волонтера», «свобода творчества». Есть заказчик — есть план. Накануне прихода на объект мы списываемся, и я говорю, что делаем, к примеру — кладем линолеум. Это всех устраивает — получить задание и грамотно его исполнить. Тут не надо ничего своего придумывать. Это же проще — сделать по плану, нежели придумывать что-то свое.

В нашем деле ответственность волонтера заключается в том, чтобы четко выполнить пункт плана, который я поручил.

## О волонтерах-новичках

После прохождения общего собеседования в Движении «Даниловцы», новичок связывается со мной. Я добавляю его в чат в «ВКонтакте», WhatsApp. Это наши рабочие инструменты, через которые мы общаемся. Также я по каждому объекту создаю новую закрытую группу «ВКонтакте», в которой размещено описание объекта, фотографии, рабочие вопросы. Люди заочно знакомятся с объектом.

В WhatsApp у нас два чата: один — фотографии, второй — конкретно задачи. Фотографии объекта — рабочие, для понимания нюансов. Можно туда и видео скидывать. Я часто это делаю и объясняю, что сделать, также можно какую-то ошибку обсудить. Или допустим, сегодня на объекте был Коля, и он скинул мне фото, как они продвинулись. То есть, после каждого посещения в чат с фото выкладывается своего рода отчет.

В чате «про задачи» мы говорим только по делу. Ставим задачи на конкретный день и определяем исполнителей. Тут я стараюсь нейтрализовать все разговоры «за жизнь». В чате «про фото» это допускается.

После того, как мы добавляем новичка в эти два чата, я сам или мой помощник волонтер, которому я это поручил, принимает его на объекте. И дальше смотрим, как человек воспринимает задачи, как работает, какие у него есть навыки, как общается. Если все хорошо — он приходит и дальше. Если есть вопросы или замечания, то разговариваем с ним.

У нас нет никаких особых требований к новичку-волонтеру. Самое главное, я считаю, это энтузиазм и стремление чему-то научиться. Остальное — дело наживное. У нас остаются только те, кто готов трудиться. Просто приходить и сидеть, когда все работа-

ют, невозможно же... Да и не интересно. Либо ты трудишься вместе с другими, либо ты не в команде. Если у кого-то нет вовлеченности в процесс, в следующий раз он просто не придет.

Новичков мы учим. Часто я даю задания перед приходом на объект — предлагаю видеоролики или статьи. Ребята смотрят, понимают основные принципы, как это делается, и я говорю, что у всех буду спрашивать «домашнюю работу». На месте спрашиваем, насколько люди понимают технологический процесс. Если человек ничего не посмотрел, ничего не понимает, то он занимается какой-то подсобной деятельностью. Можно просто скрести, можно грунтовать, можно замешивать клей, убирать помещения, мыть полы, много разных подсобных дел.

При этом в нашей группе человек может профессионально вырасти. Если он будет посещать на протяжении года-двух нашу работу постоянно, будет учиться и во все это вникать, то он станет профессионалом. Он сможет спокойно штукатурить, шпаклевать, плитку клеить, потолок красить, просто у него уже будет понимание технологических процессов, и как все правильно делать.

Волонтеры с нами, пока у них не меняются какие-то жизненные обстоятельства. Я заметил, что, когда ты начинаешь делать что-то хорошее, появляются какие-то непредвиденные дела.

Большая часть волонтеров с нами полгода — год. Я думаю, что это связано все же с тем, что у нас работа, требующая ответственности, и это не так просто. И, конечно, есть особенности, связанные с тем, что мы часто работаем в неблагополучных семьях. Есть волонтеры, которые с нами уже шесть лет. А есть такие, что, поработав месяц, понимают, что это не их, и уходят.

## Быть координатором

Моя ответственность как координатора по отношению к волонтерам — предоставить им план действий, знать, как его исполнить, обеспечить наличие материалов, обучить волонтеров, прояснить непонятные нюансы, контролировать на стадии выполнения, и в конце принять их работу или сказать «нет, нужно переделать».

Для каждого волонтера, если он действительно пришел потрудиться, я всегда стараюсь найти ту нишу деятельности, которая ему подойдет, которая ему больше всего нравится.

Иными словами, быть координатором группы — это организовывать процесс. Что это значит? То, что волонтер пришел, получил план, сделал, но ему не очень понятно, насколько все качественно сделано и правильно ли. А в мою задачу входит организовать процесс, подготовить место, атмосферу ремонта, съездить стройматериалы купить, начать, показать, предупредить о возможных ошибках и принять работу.

Большая часть недоделок — это, в первую очередь, мои ошибки. Где-то я не досмотрел за технологическими процессами, где-то проморгал, где-то не так объяснил.

Как-то мы клеили обои на кухне в одной квартире. Перед этим зашпаклевали стену, загрунтовали. Наклеили обои, и они начал отваливаться вместе со шпатлевкой. Потом мы разобрались, почему так произошло, и снова все сделали. В волонтерском деле невозможно без ошибок.

Но координаторство — это не только работа на объекте. Это в первую очередь — создание дружеской атмосферы. Сейчас такой век, что все в компьютерах, времени ни на что нет, друзей нормальных нет.

А наш проект — это «кузница» друзей, это хорошие ребята, с которыми можно куда-то поехать, на велосипедах покататься, просто выехать и интересно провести время с интересными людьми. Для нас очень важны нерабочие встречи. Обычно на них приходит человек 5-10.

Создать и поддерживать атмосферу — мне самому это интересно. Мы можем вместе собраться и поехать летом — на велосипедах покататься, зимой — в океанариум сходить.

Я придерживаюсь такого мнения, что хороший начальник должен не мешать трудиться. Люди работают, результат есть, хорошо получается, ну и зачем я буду им что-то свое навязывать?! У них есть определенная последовательность работ. Может, она не идеальная, но если я буду вмешиваться, то все затянется еще дольше. Конечно, я могу дать и даю рекомендации, есть нюансы, когда нужно вникнуть. Но, в основном, я считаю, что хороший начальник не должен мешать хорошим людям работать.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПРАВИЛА И ПАМЯТКИ.

## ПРАВИЛА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДОБРОВОЛЬЦЕВ (ВОЛОНТЕРОВ) МОЛОДЕЖНОГО ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ДВИЖЕНИЯ «ДАНИЛОВЦЫ»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок деятельности волонтеров, оказывающих добровольную помощь группам лиц в социальных и медицинских учреждениях, а также в волонтерских группах добровольческого движения «Даниловцы» (далее ДД «Даниловцы»).

1.2. В настоящих правилах используются следующие термины и определения:

1.2.1. Доброволец (волонтер) — совершеннолетний гражданин РФ или иностранного государства, на добровольной и безвозмездной основе оказывающий моральную, физическую или иную нематериальную помощь подопечным от имени ДД «Даниловцы» и под руководством координатора группы. Волонтер свободен в своих религиозных взглядах, при этом уважительно относится к православной вере, которую исповедуют большинство участников движения «Даниловцы».

1.2.2. Координатор — член (или сотрудник) ДД «Даниловцы», осуществляющий координацию деятельности других волонтеров по отдельному направ-

лению работы (комплексу мероприятий, учреждению или отделению в нем), который представляет ДД «Даниловцы» перед руководством учреждения и перед подопечными. Координатор имеет право допустить или не допустить добровольца в учреждение, определить или ограничить его деятельность без объяснения причин.

1.2.3. Учреждение — то учреждение, где волонтеры ДД «Даниловцы» осуществляют свое служение.

1.2.4. Руководство учреждения — руководители учреждений, заведующие отделениями, специально уполномоченные лица, отвечающие за деятельность волонтерских групп на территории учреждений (кураторы).

1.2.5. Подопечные — дети и взрослые, помощь которым непосредственно оказывают волонтеры ДД «Даниловцы» через общение, организацию занятий и праздников, уход и другие действия, осуществляемые с их согласия или с согласия людей, которые несут ответственность за их жизнь и благополучие.

### 2. Порядок приема в волонтеры ДД «Даниловцы»

2.1. С лицом, выразившим желание стать добровольцем ДД «Даниловцы» и заполнившим анкету установленного образца, проводится первичное собеседование сотрудником Движения.

2.2. При заполнении анкеты претендент обязан представить документ, удостоверяющий личность, и указать данные о месте жительства, иные сведения личного характера. Это обусловлено требованиями учреждений об ответственности за работу с подопечными и о наличии поименных списков волонтеров для контроля службы безопасности.

2.3. Претендент должен честно оценить свои возможности и силы, и предложить приемлемый им график (раз в неделю, раз в месяц и т. д.) работы в учреждениях на некоторый обозримый период времени (полгода, год).

2.4. По результатам собеседования принимается решение о целесообразности приема претендента в то или иное направление. После чего претендент получает контакты координатора направления и договаривается о встрече, на которой и принимается окончательное решение об участии претендента в добровольческом служении. При положительном решении проводится инструктаж по правилам поведения и обязательных мероприятиях, назначается время посещения учреждения.

### 3. Порядок доступа волонтера к деятельности группы.

3.1. Доброволец допускается в учреждение только в строго оговоренное время и только в составе группы, на основании списка или разового пропуска, которые утверждаются работниками посещаемого учреждения. Списки и разовые пропуска составляются на основании предоставленных в анкете данных. Формирование и обновление списков, а также выдача разовых пропусков осуществляется координатором.

3.2. В случае возникновения к деятельности добровольца претензий, его доступ на территорию учреждения и присутствие в волонтерской группе приостанавливается до принятия соответствующего решения администрацией движения или посещаемого учреждения. У координатора волонтерской группы всегда есть право отказать волонтеру в допуске в учреждение без объяснения причин.

### 4. Доброволец имеет право:

4.1. Получить всю необходимую ему официальную информацию о ДД «Даниловцы» у администрации движения или у координатора направления.

4.2. Посещать подопечных, дружить с ними, оказывать помощь семьям, организовывать кружки и занятия, праздничные и прочие мероприятия в соответствии с принятым порядком и по согласованию с координатором группы.

4.3. В любой момент приостановить или прекратить свою деятельность в качестве добровольца с обязательным заблаговременным уведомлением координатора.

4.4. Право на справедливое разрешение споров с учетом мнений всех сторон. В случае возникновения конфликтных ситуаций доброволец имеет право обосновывать свою позицию перед администрацией ДД «Даниловцы» и учреждения, которые приложат все усилия для разрешения конфликта путем переговоров.

4.5. Проводить согласованные с администрацией движения акции и мероприятия, направленные на поиск средств и организацию помощи, рекламу движения и другую уставную деятельность.

4.6. Повышать квалификацию, проходить дополнительное обучение, посещать мастер-классы, участвовать в досуговых и поддерживающих мероприятиях движения:

- Школа социального волонтерства
- Обучающие тренинги из серии «Быть волонтером»
- Встречи психологической поддержки
- Неформальные встречи волонтеров «Зеленый огонек»
- Творческие мастерские «Что поделать с детьми?»



- Группа чтения Библии
- Лекции о православной вере
- Иные мероприятия, предложенные движением

4.7. Получить официальную характеристику или рекомендацию от администрации движения, а также запись в личную книжку волонтера (если такая у него имеется).

## 5. Доброволец обязан:

5.1. Соблюдать действующее законодательство РФ, правила деятельности добровольца ДД «Даниловцы», а также правила посещения тех учреждений, где действуют добровольческие группы.

5.2. Строго соблюдать режим посещения учреждения или режим работы волонтерской группы, назначенный координатором.

5.3. Подчиняться законным и обоснованным требованиям персонала и администрации учреждений, стараться не вступать в споры и конфликтные ситуации.

5.4. Принимать все меры, чтобы исключить возникновение негативных последствий для подопечных.

5.5. Своевременно сообщать координатору группы и руководству учреждения о любых ситуациях и действиях любых лиц, которые могут повлечь за собой причинение вреда здоровью и жизни подопечных, других волонтеров, или ущерб учреждению, или ДД «Даниловцы».

5.6. Избегать каких-либо споров с родителями детей, проходящих лечение в учреждении, и следовать их пожеланиям относительно работы с их детьми.

5.7. Прикладывать усилия для добросовестного выполнения добровольно взятых на себя обязательств по работе с детьми.

5.8. Соблюдать принципы этики и корректности при общении с персоналом учреждения, добровольцами, родителями и детьми, терпимость к убеждениям и религиозным взглядам окружающих. Не навязывать свою помощь.

5.9. Соблюдать принципы добровольческого служения, принятые в группе конкретного учреждения, своевременно уведомлять координатора о приостановлении или прекращении своей деятельности в качестве добровольца.

5.10. Заблаговременно извещать координатора о своих инфекционных и других заболеваниях, способных стать причиной заболевания подопечных. При наличии таковых волонтер не имеет права посещать учреждение до полного выздоровления и подтверждения этого соответствующей справкой.

5.11. До начала посещения поставить координатора в известность о плохом самочувствии, недомогании, наличии инфекционного заболевания, контактах с инфекционными больными или тяжелом психологическом состоянии (например, при смерти близкого человека), если таковые имеются, а также обо всем, что вызывает у добровольца сомнения.

5.12. Выполнять все законные требования и рекомендации координатора.

5.13. Избегать материальных обещаний (см. п. 6.14.) и установления тесных связей с подопечными (см. п. 6.15.). Не рекомендуется предоставлять подопечным личные данные (адрес, телефон).

## 6. Категорически запрещено:

6.1. Приходить в учреждения и встречаться с подопечными, будучи больным каким-либо инфекционным

или другим заболеванием, способным стать причиной заболевания подопечных.

6.2. Вести какие-либо переговоры с руководством подопечных учреждений о своих инициативах, предложениях. Взаимодействие с администрацией учреждения — область ответственности координатора группы.

6.3. Вести какие-либо переговоры с кем-либо от имени добровольческого движения «Даниловцы», от имени учреждения, от имени подопечных и их представителей.

6.4. Посещение подопечных под действием психоактивных веществ (например, в состоянии опьянения).

6.5. Приносить без разрешения какие-либо вещи, особенно: запрещенные руководством учреждения предметы и продукты питания, живые цветы или животных, игрушки, которые нельзя вымыть или обработать дезинфицирующим раствором.

6.6. Советовать подопечным какие-либо средства лечения (в том числе православные средства: обращение к какому-либо священнику, поездку на источник или к иконе), высказывать прогнозы и оценку результатов лечения, подвергать сомнению действия или советы врачей. Эти вопросы не входят в компетенцию и сферу ответственности волонтеров.

6.7. Покупать и приносить лекарства даже по просьбе родителей или подопечных. Не все родители адекватно оценивают состояние собственного ребенка, не говоря уже о том, что могут просто перепутать названия и дозировки лекарств. Случается, что родители «назначают» своему ребенку лечение, не согласовав с врачом. Последствия такого самолечения могут быть самыми ужасными.

6.8. Приводить целителей, травников и экстрасенсов, предлагать родителям пациентов нетрадиционные методы лечения, пищевые добавки и пр.

6.9. Размещать и разглашать личную и конфиденциальную информацию о детях и родителях (ФИО, адрес проживания, телефон, e-mail, диагноз и т.д.) в СМИ и интернете без письменного разрешения родителей.

6.10. Публиковать фото подопечных в интернете без согласия координатора группы и родителей подопечных. В некоторых учреждениях, например, в наркологическом диспансере и в детской психиатрической больнице, фотосъемка подопечных категорически запрещена.

6.11. Говорить о своем религиозном опыте без инициативы или согласия подопечного. Осуществлять религиозную проповедь, миссионерскую или катехизическую деятельность без согласия подопечных или их родителей, а также администрации учреждения. Исключение для группы переписки с заключенными.

6.12. Приводить в учреждение посторонних людей.

6.13. Передавать что-либо подопечным по просьбе посторонних людей, кем бы они не представились и как бы не объясняли свою просьбу.

6.14. Осуществлять материальную помощь подопечным из личных средств или средств других волонтеров. ДД «Даниловцы» не несут ответственность за отданные волонтером деньги. Волонтер помогает подопечным своим участием, а не деньгами.

6.15. Находиться (оставаться) в закрытом помещении наедине с несовершеннолетним подопечным. Брать детей на руки, сажать на колени без присмотра родителей или ответственного лица в учреждении.

6.16. Недопустимы поцелуи и тесные объятия с несовершеннолетними подопечными.

## ПАМЯТКА ВОЛОНТЕРСКОЙ ГРУППЫ ДВИЖЕНИЯ «ДАНИЛОВЦЫ» В ДЕТСКОЙ ПСИХИАТРИЧЕСКОЙ БОЛЬНИЦЕ

### Кто мы, кто наши подопечные, и что мы делаем?

1) Мы — волонтерская группа в детской психиатрической больнице. Количество действующих волонтеров нашей группы меняется и составляет от 6 до 16 человек. Специфика нашей группы такова, что у нас только девушки. Наши подопечные — девочки от 7 до 17 лет. Это три группы — младшая, средняя и старшая. В каждой группе от 10 до 20 детей (их количество все время меняется).

2) Что происходит до посещения? В закрытой группе ВК (или иным удобным для всех способом) координатор опрашивает волонтеров группы, кто сможет быть на ближайшем посещении. С учетом количества волонтеров, координатор или волонтер по согласованию с координатором заранее подготавливает активность для детей (заготовки к поделкам, игра, плакат и т. д.) Почему заранее? Бóльшей части наших подопечных ножницами пользоваться нельзя (требование больницы), и на посещении волонтерам есть время дорезать пару нехватящих деталей — но вырезать все заготовки времени нет.

3) Как проходит наше посещение? Мы встречаемся во вторник и четверг у выхода из метро (опытные волонтеры порой приезжают прямо к больнице. Однако новому волонтеру лучше дойти до больницы в сопровождении координатора и других волонтеров). Мы проходим пост охраны и заходим в здание. Мы кратко

проговариваем план грядущего занятия с подопечными и обсуждаем, кто в какую группу сегодня хотел бы пойти. Затем мы поднимаемся в отделение. Там надеваем бахилы или сменную обувь, молимся (по желанию) и расходимся по группам.

4) Младшая группа. Девочки от 7 до 12 лет — от 10 до 20 человек. Мы достаем из нашего шкафчика волонтерские принадлежности (клей, фломастеры, бумагу, салфетки и т. п.) и идем в класс на занятие. Дети встречают нас, задают миллион вопросов. Мы с детьми сдвигаем столы в один длинный стол, ставим стулья, дети рассаживаются. Потом мы знакомимся — волонтеры называют свои имена, а девочки по кругу — свои. Пока этого не произойдет, занятие мы не начинаем. Как правило, мы делаем с девочками открытку или поделку из бумаги. Раздаточный материал для нее заранее готовит координатор группы или кто-то из волонтеров. Новый волонтер может помогать опытным волонтерам с раздачей и сбором материалов, затем помогать подопечным в создании и подписи поделки, затем беседовать с подопечными.

5) Средняя группа. Девочки от 10 до 17 лет — от 10 до 20 человек. Группа очень похожа на старшую, но часть девочек с задержкой развития, поэтому многие из них ведут себя, как дети помладше. Группа очень ласковая, тихая и дружелюбная. Здесь мы делаем простенькие поделки, как и с младшими, часто приносим раскраски, иногда девочки включают нас в свои настольные игры. Новый волонтер может помочь здесь не только в создании поделки, но и общением с девочками, в этой группе девочкам часто нужен тактильный контакт, они обнимают волонтеров, ждут, запоминают по имени.

6) Старшая группа. Девочки от 12 до 17 лет — от 10 до 20 человек. Мы заходим, предлагаем заняться

поделками или настольными играми, выбираем занятость и приготавливаем место для занятия: сдвигаем столы и знакомимся с новенькими девочками. Затем раздаем материалы и рассказываем, как делать открытку или поделку, или разбираемся в правилах настольной игры. Сейчас в «арсенале» группы «Диксит», «Манчкин», «Активити», «Свинтус» и «Сквирики». В процессе игры или создании поделки мы разговариваем об обычных вещах (настроении, распорядке дня, книгах), иногда девочки рассказывают о болезни, об обстановке дома, порой им необходимо поговорить о чем-то важном, существенном для них. Мы, как волонтеры и друзья, стараемся быть ненавязчивыми и чуткими: порой ребенку необходим не совет, а просто сочувствие, понимание, что его слушают и слышат, а также ощущение безопасности рядом со взрослым. Новому волонтеру здесь всегда рады, расспросят о жизни, работе, учебе, замужестве.

7) Средняя и старшая группа порой объединяются.

8) Когда занятие подходит к концу, мы собираем наши материалы (клей, фломастеры, салфетки, ножницы, ручки и карандаши и т. п.) и прощаемся с девочками, провожаем их на ужин. Порой по согласованию с персоналом волонтерская группа может дождаться подопечных с ужина и приема лекарств, и доделать поделку/доиграть в игру, однако это нежелательно по многим причинам и происходит достаточно редко. Затем мы всей группой идем к метро и обсуждаем посещение или просто болтаем о том, о сем. Иногда мы можем пойти всей группой в кафе, чтобы более подробно обсудить активности с детьми и дела нашей волонтерской группы.

9) Мы стараемся вовлечь, но не принуждаем детей к занятию с нами. Если ребенок отказывается — это его право. Наша задача — показать, что мы здесь,

и если он надумает — то сможет к нам присоединиться. Однако если ребенок надумал сделать долгую поделку в конце занятия — мы вправе мягко отказать, сославшись на объективный недостаток времени. В младшей группе, как правило, с нами хотят заниматься все дети, порой 1-3 девочки заняты своими делами. В старшей и средней группах бывает по-разному, и с нами хотят заниматься от 1 до 10 детей; заранее это предугадать невозможно.

10) Некоторые дети попадают в больницу периодически. Мы рады видеть старых знакомых. Однако большей частью состав подопечных меняется. Девочки находятся в больнице порядка месяца-двух, реже дольше, поэтому волонтерам время от времени приходится повторять наши правила новым подопечным.

11) Мы не балуем подопечных подарками, считая, что общение дороже. Однако у нас есть традиция дарить скромные одинаковые подарки всем девочкам на Новый год и Рождество, на Пасху, и каждой на день рождения.

12) Важно помнить, что конечная ответственность перед подопечными, персоналом, другими волонтерами и движением «Даниловцы» лежит на координаторе группы — он обязан быть в курсе всего, что происходит в группе.

### Правила нашей волонтерской группы

1) Почему волонтеру важно не опаздывать? В больнице у девочек достаточно строгое расписание. Нам, волонтерам, выделено в нем четкое время. Если мы из-за опозданий приходим позже, то не успеваем доделать задуманную поделку или доиграть в игру. Это сильно расстраивает и нас, и наших подопечных.

2) Почему волонтеру важно заранее сообщить координатору о том, сможет он или нет быть на посещении? Координатор совместно с активными волонтерами планирует каждое посещение. Не зная заранее точного количества волонтеров, координатор не сможет грамотно подобрать активность для каждой группы и распределить ресурсы. Это неэффективно и приводит или к суете и цейтноту, или к тому, что волонтер чувствует себя «лишним».

3) Почему волонтеры нашей группы — только девушки? Наши подопечные — девочки. Это требование больницы.

4) Почему волонтеру важно не давать девочкам некоторые предметы (колюще-режущие: ножницы, ножи, иголки, гелевые ручки, ключи и т. п., а также длинные нитки, веревки, ремни и пр.)? Некоторые из наших подопечных попали в больницу из-за попытки суицида, некоторые — с агрессией. Если дать детям эти предметы, это (теоретически) может привести к серьезным проблемам как максимум, и к обоснованной тревоге персонала больницы как минимум. Это запрещено, это требование больницы. Данное правило менее строго действует в старшей группе — по согласованию с персоналом старшие девочки под присмотром волонтеров и координатора во время занятия могут пользоваться ножницами с закругленными концами и гелевыми ручками.

5) Почему волонтер не может дать подопечному свой телефон попользоваться? Некоторые подопечные лежат с алкогольной или наркотической зависимостью. Мы не можем быть уверены, как именно подопечная воспользуется телефоном. Это может привести к неприятным последствиям.

6) Почему волонтеру не стоит дарить подарки подопечной, даже если у них установились теплые то-

варищеские отношения? Девочки лежат в больнице примерно месяц-два и дольше без родителей, и тесно общаются между собой. Подарки одному ребенку — это всегда недовольство и зависть остальных 30-60 девочек и вопросы: «Почему ей подарили, а мне нет? Чем она лучше? Чем я хуже?» А также Почему мы даем попользоваться на посещении, но не дарим и не одалживаем на несколько дней клей, фломастеры, салфетки, цветную бумагу и прочее? Захочет и получит одна девочка — будет требовать вся группа. Это не раз проверено практикой.

7) Почему волонтеру важно стараться хранить свои личные границы? Специфика группы такова, что девочки очень нуждаются в любви и внимании, но не все из них умеют соблюдать чужие границы. Если волонтеру неприятно, что подопечная заглядывает в сумку, трогает волосы, украшения или одежду, слишком сильно сжимает в объятиях, или иное — необходимо спокойно и внятно сказать: «Мне это не нравится. Пожалуйста, не делай так». Если ребенок не способен остановиться (так бывает!) — надо трезво оценить ситуацию и просить помощи у опытных волонтеров, координатора, воспитателя группы.

8) Почему волонтеру важно уметь отказывать? Специфика группы такова, что некоторые девочки могут настойчиво просить подарить им какую-то мелочь (блокнот, тетрадку, фломастер и т. д.), позволить сделать 3 поделки вместо одной, оставить клей и т. п. Казалось бы, ерунда — ну разве жалко дать ребенку лишний лист картона? Однако это порождает цепную реакцию во всей группе — и вот уже не одна, а 10 или 20 девочек требуют у вас такой же подарок, 3 поделки, клей и картон именно такого цвета. Вы вынуждены отказывать, и при этом отказе вы встречаетесь с недовольством 10 или 20 детей. Хорошо подумайте, сумеете ли вы с этим

справиться? Проще мягко отказать в начале одному ребенку, чем позже всей группе.

9) Почему волонтеру нет необходимости покупать дорогие расходные материалы за свой счет? Добровольческое движение «Даниловцы» обеспечивает все группы простыми (цветная бумага, картон, краски, клей и т.п.) необходимыми материалами. Если новый волонтер хочет сам подготовить активность — ее надо утвердить с координатором группы, и взять нужные материалы. В исключительных случаях, когда душа требует праздника и чего-то совершенно особенного, не возбраняется купить за свои. Однако мы искренне считаем, что самое главное в нашем волонтерском служении — это сам факт нашей встречи с детьми, диалог, а открытка или поделка — это просто инструмент этот диалог (порой молчаливый!) завязать. Общение гораздо важнее материальных вещей, и не стоит делать акцент на них. Практика показывает, что дети быстро «избаловываются», и «упрощение» поделки после серии чего-то «впечатляющего» вызывает у них только недовольство и ворчание. Это нормальная предсказуемая реакция, но стоит ли ее провоцировать?

10) Почему лучше ничего не обещать подопечным? Обстоятельства могут сложиться так, что вы не сможете сдержать свое обещание. А несдержанное обещание — это всегда чувство вины для вас и большое огорчение для ребенка. Не говорите: «Я обещаю», говорите: «Не могу сказать точно, но постараюсь».

11) Почему волонтеру крайне важно заботиться о себе? Специфика группы такова, что психологическая обстановка довольно «токсична». Даже если девочки не рассказывают историй из своей жизни (которые бывают довольно горькими!), это «витают в атмосфере». Как можно позаботиться

о себе? После посещения поделиться чувствами и переживаниями с другими волонтерами, давать себе отдых и не «невольтить» посещениями группы, регулярно посещать встречи психологической поддержки «Даниловцев» (это бесплатно!). Пожалуйста, не пренебрегайте этим. Практика показывает, что волонтер перегорает мгновенно, если не делает этого!!!

12) Почему важно быть вежливым с персоналом больницы, не вступать в конфликты? Постороннему человеку отношения персонала и пациенток могут показаться странными, может появиться желание защитить ребенка. Однако не стоит вмешиваться в чужие отношения или конфликты, и спешить занимать какую-то сторону, не зная всей картины целиком. Мы в больнице — гости на полтора часа. Мы уйдем — а нашим подопечным жить с персоналом 24 часа в сутки на протяжении нескольких недель. Не стоит осложнять им жизнь и ставить под угрозу деятельность волонтерской группы в больнице.

13) Почему нельзя фотографировать детей и выкладывать фото в общий доступ? Это нарушение статьи 137 УК «Нарушение неприкосновенности частной жизни». Можно фотографировать только поделки, руки, ноги, стол, и описывать посещение без имен и фамилий подопечных.

14) Почему важно не приходить, если есть подозрение инфекционной болезни? Заведение закрытое, дети кучно в нескольких помещениях, болезнь распространится мгновенно. А это означает карантин на несколько недель и отмену посещений. Подопечные и волонтеры очень скучают друг по другу. Поэтому при недомогании надо посещение пропустить.

Мы искренне любим наших подопечных. Именно поэтому мы поступаем так, а не иначе.

## Что можно и нужно делать в волонтерской группе

1) Можно дружески обниматься, если подопечные встречают и провожают волонтеров распахнутыми объятиями. Однако если волонтеру этого не хочется — важно вежливо, но настойчиво дать это понять подопечным, при необходимости обратившись за помощью к опытным волонтерам или координатору.

2) Традиция группы такова, что мы перед и после посещения читаем молитву. Волонтер может присоединиться или нет — по желанию.

3) Можно и нужно на посещении участвовать в общем процессе в меру своих сил — помогать опытным волонтерам раздавать и собирать материалы, помогать подопечным девочкам в процессе изготовления поделки, беседовать с ними. Можно и нужно предлагать свою помощь координатору в подготовке активности для посещений. В младшей группе «прижились» несложные поделки из бумаги, в старшей и средней — открытки, квиллинг, игры. Новому волонтеру лучше начать с них. Однако по мере накопления опыта все обсуждаемо!

4) Можно и нужно постить фото поделок и делиться своими впечатлениями о посещении в соц. сетях, писать краткие заметки для нашего сайта и групп ВК и ФБ.

5) Можно и нужно посещать тренинги, лекции и мастер-классы, организованные «Школой социального волонтерства» в «Даниловцах». Это бесплатно!

6) Можно и нужно пользоваться бесплатными билетами в театры, кино и концерты, предоставляемыми волонтерам.

7) Можно и нужно общаться с другими волонтерами и координатором, задавать вопросы и делиться переживаниями, участвовать в общем закрытом чате

группы, делиться друг с другом идеями активностей, предложениями.

8) Можно и нужно смотреть видеоматериалы проекта «Человек — человеку», где собраны ответы на многие вопросы, и становиться более ответственным и опытным волонтером.

9) Можно и нужно рассказывать подопечным о себе и выслушивать их рассказы. Надо быть готовым к тому, что некоторые из их историй могут быть драматичными и даже шокирующими. Как волонтеру уместно реагировать на такое, чтобы не нанести вред ребенку, можно посмотреть на сайте «Школы социального волонтерства» в разделе «Учебные материалы».

## О плюсах нашей волонтерской группы

1) У нас разрешены дружеские обнимашки! Наши подопечные — девочки очень ласковые, многие из них любят товарищески обнимать и обниматься, заплетать косы, а самые маленькие — даже посидеть у волонтера на коленках немножко. Это очень трогательно!

2) Многие из наших подопечных младшей группы открыты в проявлении чувств. Они смело признаются в симпатии к волонтерам, дарят им открытки и поделки, скучают и очень ждут волонтеров, искренне любят и дружат. Это греет!

3) Подопечные лежат в больнице без родителей. В этом, конечно, много минусов, но для волонтеров есть и облегчение — искать контакт с ребенком под бдительным надзором родителя порой бывает очень и очень непросто. Детки находятся в больнице от месяца и больше, некоторые возвращаются — раз в год, раз в полгода. Т. е. с одной стороны, все время появляются новые дети, с другой стороны, есть шанс

завести товарищей и выстроить с ними долгие отношения.

4) Слово «психиатрическая» рисует в воображении страшные картины. Это далеко от реальности. Многолетний волонтерский опыт показывает, что это просто дети, которым, как и любым другим, нужно внимание, уважение, искренний интерес.

5) Физическая инвалидность или сложности в коммуникации создают препятствие в общении, которое не каждый волонтер в состоянии преодолеть. Здесь дети без физической инвалидности, сохраненные и многие классически коммуникабельные. Это облегчает общение.

6) Дети довольно покладистые и договороспособные, и в целом согласны следовать правилам, задаваемым волонтерской группой, и соблюдать установленные границы.

7) Наши встречи с детьми проходят в помещении; учитывая, что в России полгода зима, это важный плюс!

## ПАМЯТКА ВОЛОНТЕРСКОЙ ГРУППЫ ДВИЖЕНИЯ «ДАНИЛОВЦЫ» В РОССИЙСКОЙ ДЕТСКОЙ КЛИНИЧЕСКОЙ БОЛЬНИЦЕ

### Общая информация

Мы — волонтерская группа Добровольческого движения «Даниловцы» в Российской детской клинической больнице.

День рождения группы: 7 апреля 2009 года — сбор первых волонтеров, 11 апреля 2009 года — первое посещение.

Контакты координатора группы ...

Действует группа в «Вотсап» — для динамичного общения о посещениях. В нее приглашает координатор.

Адрес группы ВК ... Здесь выкладываются фотографии и видео, новости, статьи на стене, мы поздравляем с днем рождения действующих и бывших волонтеров. Группа закрытая, просьба оставлять заявки на вступление или отвечать на приглашение помощника или координатора.

Страница группы на сайте «Даниловцев» ...

Полезная информация о деятельности группы: ...

Адрес и время посещения: ...

### Распорядок посещения:

- Встречаемся около гардероба на первом этаже;
- переодеваемся, надеваем сменку или бахилы;
- молимся (по желанию);



- поднимаемся на наш этаж;
- начинаем посещение: здороваемся с медсестрой, моем руки, достаем материалы из ящичков, созываем ребят;
- занимаемся творчеством или играем;
- после посещения убираем материалы в ящики, подметаем, прощаемся с ребятами и медсестрой;
- спускаемся на первый этаж;
- молимся (по желанию);
- одеваемся в гардеробе;
- выходим, идем в кафе (по желанию);
- расходимся по домам до следующего посещения;
- общаемся между посещениями всеми доступными средствами.

### Важные правила:

1. Все волонтеры, приходящие в группу, должны пройти два собеседования: в офисе «Даниловцев» и с координатором группы. Гостевые посещения (без собеседований) не допускаются.
2. Приходить на посещение здоровым и со сменной обувью (бахилами).
3. Предупреждать координатора о своих планах прийти или не прийти заранее.
4. Беречь свое физическое и эмоциональное здоровье, если устал, нет сил — отдохнуть дома.
5. Посещения приветствуются регулярные, но надо также ценить близких и семью, учитывать их интересы — если необходимо, например, быть на важном мероприятии, посещение можно пропустить, только обязательно предупредить координатора.
6. Уважительно относиться к координатору и другим волонтерам.

7. Перед использованием для занятий различного рода природных нестерильных материалов (опавших листьев, раковин с пляжа, предметов из уже вскрытых упаковок и так далее) предварительно их тщательно промыть в мыльной воде и просушить, или очистить иным способом, позволяющим соблюсти гигиену.

8. Быть самим собой во время посещения, наслаждаться творчеством с ребенком, поощрять его к творчеству, не бояться проводить даже самые простые мастер-классы — дети будут рады!

9. Относиться уважительно и почтительно к медперсоналу и родителям.

10. Не приносить на посещения продукты, так как почти все дети сидят на специальных диетах.

11. Все дети индивидуальны, имеют свой характер и настроение. Если ребенок вам не улыбается, но общается с вами, творит, это не значит, что ему не нравится — просто, может быть, он устал после процедур или от природы сдержан.

12. Внимательно следить за иглами, используемыми на занятиях, во избежание инцидентов (иголка упала на пол, затерялась, кто-то наступил), контролировать использование игл, ножниц и других колющих предметов маленькими детьми (при отсутствии контроля со стороны другого взрослого человека).

13. При проведении фото- и видеосъемок допускается только репортажная съемка, а портретная — по согласию самого ребенка и при наличии письменного согласия родителя/представителя. Указанные фотографии/видео предназначены для размещения только на страницах группы «ВКонтакте», «Инстаграме» и на сайте движения. В случае возникновения спорных ситуаций необходимо обговаривать их с координатором.

14. Давать в палату ребенку пластилин, краски и иные предметы по его просьбе — по согласованию с координатором.

15. Убирать за собой после посещения, соблюдать порядок.

16. Не дарить личные подарки детям (за исключением особых случаев, по договоренности с координатором).

17. Можно и нужно приносить детскую художественную и христианскую литературу для специальных книжных полок в отделениях (по договоренности с координатором).

18. Не давать советов по лечению и не проповедовать.

19. Приветствуется написание волонтерами статей о посещениях для сайта. Живая прямая речь, свежие впечатления останутся на бумаге и экране надолго, а также помогут привлечь новых волонтеров. Примеры статей можно найти здесь:...

20. При возникновении любых конфликтов, сомнений, впечатлений, пожеланий, предложений, отзывов и так далее — обращаться к координатору!

## ПРАВИЛА ВОЛОНТЕРСКОЙ ГРУППЫ ДВИЖЕНИЯ «ДАНИЛОВЦЫ» В ДЕТСКОМ НАРКОЛОГИЧЕСКОМ ДИСПАНСЕРЕ

Мы — волонтерская группа Добровольческого движения «Даниловцы» в детском наркологическом диспансере.

Мы посещаем больницу в качестве гостей и друзей, поэтому следует соблюдать простые правила, о которых нас просит администрация.

1. Волонтер-новичок может прийти в диспансер только после собеседования в офисе «Даниловцев» и после собеседования с Координатором. Волонтеры обязаны предупреждать о своем желании прийти в диспансер Координатора.

2. Детско-подростковое отделение наркодиспансера — режимное учреждение, поэтому в 18.30 дети должны быть на ужине, а после 21.30 — вне игровой комнаты (помещения, где проводится занятие).

3. Волонтерам следует уходить из учреждения не позднее 22.00.

4. Перед тем, как идти к детям, необходимо оставить верхнюю одежду и уличную обувь в раздевалке. С собой можно пронести в отделение сумку/рюкзак с личными вещами, предварительно поставив телефон на беззвучный режим. Если необходимо поговорить по телефону, следует, не привлекая внимания детей, выйти в коридор.

5. Волонтер, ответственный за проведение занятия:  
а. по возможности за 1-2 недели дает заявку Координатору на список необходимых материалов и помощников-волонтеров для занятия;

б. в начале занятия кратко рассказывает о Движении и волонтерах, уточняет, что будет сегодня на занятии, зачитывает Правила для детей;

с. заранее предупреждает Координатора о неготовности провести запланированное занятие или самостоятельно ищет себе замену среди опытных волонтеров;

д. пишет отчет о проведенном занятии Координатору группы.

6. Помощник-волонтер:

а. помогает волонтеру, ответственному за проведение занятия;

б. делает фотографии для отчета и высылает их координатору.

7. Волонтер приходит для того, чтобы общаться с детьми, поэтому если у администрации возникают организационные вопросы, волонтер переадресовывает их Координатору.

### **Волонтерам запрещается:**

1. Вести какие-либо переговоры от имени Движения или группы с администрацией

2. Приводить в диспансер или на какие-либо мероприятия и акции посторонних людей без согласования с Координатором.

3. Находиться в диспансере отдельно от группы, и во время, не согласованное с Координатором.

4. Посещать детей в состоянии измененного сознания (опьянение) или физического недомогания с подозрением на инфекционное заболевание.

5. Приносить продукты и предметы из списка запрещенных вещей.

6. Приносить детям сигареты, ПАВ (психоактивные вещества), передавать детям что-то от «знакомых».

7. Приносить по просьбе детей подарки, если это не предметы первой необходимости.

8. Давать детям телефон для звонков или звонить по просьбе детей их друзьям.

9. Оставлять ценные вещи без присмотра.

10. Курить на территории диспансера.

### **О фотосъемке:**

Фотографировать детей можно только по поручению координатора и с согласия самих детей. Фотографировать следует таким образом, чтобы детей нельзя было узнать. В кадр не должны попадать лица детей и особые приметы (татуировки).

Размещение фотографий в своих личных аккаунтах в социальных сетях категорически запрещено!

### **Список запрещенных предметов и продуктов**

Нельзя приносить, дарить, использовать в работе с детьми и оставлять детям:

- Чай
- Кофе
- Жевательную резинку
- Чипсы
- Острые ножницы
- Ножи
- Шило
- Заколки с острыми частями
- Фольгу
- Проволоку
- Клей «Момент» и другие сильно пахнущие клеи

Можно — под присмотром волонтеров — использовать в работе, но не оставлять детям:

- Ножницы с тупыми концами. Их следует пересчитывать до и после занятия.
- Иголки и булавки — раздавать лично в руки и потом забирать у каждого ребенка.
- Пластилин. Его следует использовать только на занятии, поделки детям не следует отдавать.
- Мыльные пузыри — можно использовать на занятии, но оставлять детям нельзя.

### **Памятка волонтера, ответственного за занятие.**

1. Заранее продумать ход занятия и по необходимости сделать образцы того, что планируется проводить с детьми.
2. Если нужно что-то подготовить в диспансере заранее, то нужно накануне сообщить Координатору.
3. Желательно приходить заранее, чтобы точно в срок начинать занятие с детьми.
4. На встрече с детьми должно быть как минимум 2 волонтера (один проводит занятие, другой сопровождает ребят).
5. Фотографировать только с согласия ребят (см. выше пункт о фотосъемке).
6. Перед началом занятия рассказать детям о том, кто мы и что здесь делаем (если нужно).
7. Озвучить Правила для детей, которые висят на внутренней дверке шкафчика.
8. Занятие необходимо уложить в отведенное время, т. к. на ужин дети не должны опаздывать.
9. Во время чаепития можно поиграть в подвижные или настольные игры (находятся в шкафчике).

10. Выделяем 10-15 минут в конце занятия для совместной уборки с ребятами.

11. После занятия написать отчет Координатору и выслать фотографии с небольшой аннотацией.

12. В шкафчике лежат опросники для ребят. Вы можете попросить участников занятия написать несколько слов о своих впечатлениях и выслать отзыв в качестве отчета.

### **Правила поведения для детей**

1. Мы (волонтеры) никого не заставляем приходить на наши занятия, но если вы пришли, то мы просим вас соблюдать наши правила.
2. Во время занятий запрещается ругаться матом, драться, унижать ребят и волонтеров.
3. Запрещается агрессивное и сексуально-провоцирующее поведение.
4. С занятий вы можете забирать только те вещи, которые вам разрешат взять волонтеры.
5. Если кто-то из вас захочет уйти до конца занятия, то он должен предупредить об этом одного из волонтеров.
6. Если вы будете подходить к открытым окнам, то мы будем вынуждены их закрыть.
7. Тот, кто нарушает правила и не обращает внимания на замечания волонтеров, уходит.
8. Мы просим вас помочь в уборке после занятия.
9. Мы надеемся, что между нами будет возникать как можно меньше противоречий, касающихся этих правил.

## ПАМЯТКА ВОЛОНТЕРСКОЙ ГРУППЫ ДВИЖЕНИЯ «ДАНИЛОВЦЫ» В ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКОМ ИНТЕРНАТЕ

Мы — волонтерская группа в Психоневрологическом интернате (ПНИ). Это совместный проект Добровольческого движения «Даниловцы» и Благотворительного фонда «Просто люди».

В ПНИ живут взрослые люди. Просто люди. Многие из них очень одиноки. Почти все страдают психическими расстройствами и поэтому лишены возможности жить самостоятельно. Родственники и социальные службы не могут обеспечить им должную поддержку в обычных условиях, в результате их жизнь проходит в изоляции за высоким забором.

Важно подчеркнуть, что ПНИ — это не психиатрическая больница, это социальное учреждение, место для жизни. Да, наши подопечные находятся под присмотром медицинских работников, но они могут и хотят проживать обычную жизнь, а не только быть объектом лечебных и реабилитационных процедур. Каждый проживающий в ПНИ радуется простому человеческому вниманию, общению, творчеству, прогулкам — тому, что волонтеры могут подарить.

Наша волонтерская группа работает в учреждении со строгими правилами, и мы общаемся с людьми с хрупкой психикой. Поэтому мы просим соблюдать несколько важных правил.

1. Нужно посещать интернат регулярно, не реже одного раза в месяц. Мы становимся значимыми друзьями для подопечных, нас очень ждут. Если

кого-то из нас долго нет, то у них возникает подозрение: «А вдруг он/она не придет больше?»

2. Заранее сообщайте координатору о том, сможете или не сможете вы быть на посещении, потому что сценарий каждого визита зависит от количества волонтеров. Пожалуйста, не ждите звонка координатора!

3. Каждый волонтер может в любой момент приостановить или прекратить посещения. Мы просим уведомить об этом координатора как можно раньше и, если это возможно, прийти попрощаться с подопечными. Координатор также оставляет за собой право расстаться с волонтером по любым причинам, которые координатор считает достаточно основательными.

4. Не опаздывайте! В ПНИ строгий режим, мы не можем начинать и заканчивать посещение позже назначенного времени.

5. Нельзя приходить в интернат, будучи больным каким-либо инфекционным или другим заболеванием, способным стать причиной заболевания подопечных. Лучше также не приходить в нестабильном эмоциональном состоянии: расстройстве, волнении, тревоге и т. д.

6. Для прохода на территорию ПНИ при себе надо иметь паспорт. Приносим свои бахилы или специальную обувь.

7. На территории интерната можно курить только в отведенных для этого местах. Не даем подопечным в руки сигареты и зажигалки.

8. Здравуемся со всеми людьми в белых халатах: врачами, медсестрами, санитарками.

9. К персоналу можно и нужно обращаться с вопросами и просьбами («мне кажется, надо поменять памперс», «что он хочет сказать?», «ему плохо»). Но все конфликтные вопросы решает координатор.

10. В общении с подопечными мы избегаем критики действий персонала, в том числе курса лечения.

Но все жалобы можно внимательно выслушать, посочувствовать и передать координатору: возможно, мы сможем чем-то помочь человеку.

11. Мы не разглашаем личную и конфиденциальную информацию о подопечных в СМИ и интернете. Тем не менее, мы будем очень рады вашим публикациям на сайте о быте интерната, наших занятиях, жизни подопечных (конечно, не называя имен), а также о поиске волонтеров. Каждую такую публикацию нужно предварительно согласовать с координатором.

12. Фото- и видеосъемка в отделениях разрешается только по согласованию с персоналом, через координатора. При портретной съемке следует спросить разрешения человека. Фотографии можно размещать только на закрытой странице группы в соц. сетях. Любая иная публикация требует согласования с администрацией ПНИ, через координатора.

13. Мы не дарим подарки и не приносим угощения от себя лично. Исключения:

— в отделение, где общение строится один на один, можно принести что-то съедобное: мягкие сладости в индивидуальной упаковке, бананы, мандарины;

— можно скачивать музыку и фильмы по просьбе подопечных.

Если подопечные просят подарить что-то, — объяснить, что подарки дарим от имени всей группы только на Новый год, Пасху и дни рождения. Просьбы подопечных передавать координатору: мы стараемся исполнять разумные пожелания.

14. Часто подопечные просят ваш номер телефона. Вы можете его дать, но в таком случае будьте готовы отвечать на частые и не всегда адекватные звонки.

15. Не даем подопечным колющие и режущие предметы. Не всем, но многим запрещено ими пользоваться.

16. Иногда вас могут попросить позвонить кому-то или дать телефон позвонить. Этого лучше не делать, потому что проживающие имеют право пользоваться телефоном интерната. Если их право на звонки ограничивается, с этой ситуацией надо разобраться (через координатора).

17. Наши подопечные — взрослые люди, даже если их интеллектуальное, эмоциональное и физическое развитие не соответствует возрасту. Мы относимся к ним уважительно, «ты» говорим только ровесникам и младшим по возрасту.

18. Симптомами психической болезни часто бывают бред и галлюцинации. Относимся к этому спокойно, не поддакиваем и не спорим. Надо принять то, что человек живет в своем особом мире, который мы можем не понимать.

19. Сексуальность наших подопечных может быть болезненной. Не провоцируйте их: не надевайте вызывающую или очень открытую одежду. Не позволяйте прикосновений или объятий, если они неприятны, ориентируйтесь на свои ощущения и интуицию. Ответственность каждого волонтера — защищать свои границы, говорить «нет».

20. Внутренний мир наших подопечных очень хрупок. Относимся к ним бережно, но с пониманием того, что полностью оградить их от болезненных переживаний невозможно. Поэтому не бойтесь «сказать что-то не то», просто старайтесь быть чуткими к человеку.

21. Симптомами обострения состояния пациента могут быть появление или повышение интенсивности бредовых мыслей, возбуждение, психомоторная

активность, судороги и др. Если Вас что-то беспокоит в состоянии подопечного, сообщите об этом персоналу.

Золотое правило: «Мы осознаем, что судьба наших подопечных трагична, и сочувствуем им. Но помочь мы можем, только сохраняя себя, не разрушая свою жизнь и психическое здоровье. «Лучшее, что можно делать в аду — оставаться живым».

Как можно позаботиться о себе? После посещения поделиться чувствами и переживаниями с другими волонтерами, координатором, давать себе отдых и не «неволиять» посещениями группы, регулярно посещать тренинги, мастер-классы, лекции и встречи психологической поддержки «Даниловцев» (это бесплатно!). Пожалуйста, не пренебрегайте этим. Практика показывает, что волонтер перегорает мгновенно, если не делает этого!

## ДОГОВОР О БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОМ РЕМОНТЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО ДВИЖЕНИЯ «ДАНИЛОВЦЫ»

г. Москва

«.....» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

**Межрегиональное молодежное общественное движение в поддержку православных молодежных инициатив во имя святого благоверного князя Даниила «Даниловцы»**, далее именуемое **Благотворитель**, в лице Исполнительного директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава с одной стороны, и \_\_\_\_\_,

(указать Ф.И.О. нуждающегося в помощи)

именуемый(ая) в дальнейшем **Благополучатель** с другой стороны, вместе именуемые **Стороны**, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

### 1. Предмет Договора

1.1. По настоящему Договору, **Благотворитель**, в целях оказания благотворительной помощи, организует безвозмездную непрофессиональную помощь волонтеров ММОД «Даниловцы» в проведении работ по косметическому ремонту принадлежащего Благополучателю жилого помещения по адресу: \_\_\_\_\_.

1.2. Благотворительная помощь оказывается на основании Федерального Закона «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях»

№ 135-ФЗ, в целях социальной поддержки и защиты малоимущих граждан.

1.3. Благотворительная помощь оказывается в наименовании и объемах, указанных в Приложении №1 (Техническое задание) к настоящему договору. Право выбора конкретных видов и моделей стройматериалов и их объема остается за ММОД «Даниловцы».

1.4. Благотворительная помощь оказывается силами волонтеров, не имеющих специального образования и компетенции. Претензии по срокам и качеству ремонта не принимаются.

1.5. Благотворительная помощь оказывается на основании обращения на имя Исполнительного директора ММОД «Даниловцы», предоставленных Благополучателем документов о социальном и материальном положении, доходах, недвижимом имуществе, и положительного решения комиссии ММОД «Даниловцы».

## **2. Обязанности сторон**

### **2.1 Благотворитель обязан:**

- Всесторонне рассмотреть обращение и предоставленные документы.
- Принять решение о возможности предоставления благотворительной помощи.
- Уведомить Благополучателя о принятом решении и объеме помощи.
- В случае принятия положительного решения, предложить волонтерам ММОД «Даниловцы» участие в непрофессиональной помощи по проведению ремонтных работ и организовать их деятельность.

### **2.2. Благополучатель обязан:**

- Предоставить Благотворителю всю запрашиваемую информацию и документы касательно своего

социального и материального положения, доходах, а также информацию о жилом помещении как до, так и после завершения работ, и достоверно сообщить все известные ему сведения.

- Оплатить все расходы на материалы, подготовить помещение к ремонту и обеспечить беспрепятственный доступ волонтеров.

- С целью привлечения денежных пожертвований и волонтеров, содействовать публикации информации, включая имя и фамилию, фотографии, диагноз, район проживания, сведения о личных качествах и социальном положении семьи, а также других материалов на сайтах ММОД «Даниловцы», БФ «Предание» и иных сайтах в сети Интернет (объявлениях, буклетах и т.п.) для сбора денежных средств, привлечения волонтеров и других уставных целей.

- Принимать участие в интервью, видео- и фоторепортажах для последующего размещения в СМИ. Допускать фото- и видеосъемку непосредственно на месте, где проводится ремонт.

- В случае наступления обстоятельств: препятствующих использованию жилых помещений для проживания Благополучателя; продажи или сдачи в аренду; изменения жизненных обстоятельств; получения не заявленных при первоначальном изучении денежных выплат, компенсаций или иной материальной помощи на ремонт или улучшение жилищных условий; — письменно уведомить Благотворителя о наступлении таких обстоятельств в течение 7 (семи) календарных дней.

## **3. Права Сторон**

### **3.1. Права Благотворителя:**

- Отказать в оказании благотворительной помощи без объяснения причин.



- В случае нарушения Благополучателем своих обязанностей, предоставления недостоверной информации или невыполнения условий настоящего Договора, считать Договор расторгнутым, остановить работы на любом этапе и использовать собранные средства и материалы для иных нуждающихся.

- Из поступающих на проведение благотворительных ремонтов пожертвований (если таковые имеются) выделять средства для обеспечения труда волонтеров (закупка стройматериалов и инструментов, их доставка, оплата труда координатора, административные расходы, и. т. д.).

- Прекратить или приостановить выполнение работ, если Благополучатель вмешивается в проводимые работы или оказывает давление на волонтеров, либо привлекает сторонних специалистов для проведения работ.

### 3.2 Права Благополучателя.

- Отказаться от получения благотворительной помощи с предоставлением письменного заявления на любом этапе работ.

- Выражать пожелания относительно состава работ и используемых материалов до момента утверждения Технического задания.

- Финансировать закупку стройматериалов, либо, по согласованию с Благотворителем, закупать их самостоятельно за свой счет.

- Обращаться за помощью в иные благотворительные организации. При этом, обязуюсь предоставлять ММОД «Даниловцы» всю информацию о собранных средствах и их использовании. При обращении за помощью в другие благотворительные организации и публикации с моей или их стороны материалов о благотворительном ремонте в СМИ и социальных сетях,

обязуюсь давать ссылку на сайт ММОД «Даниловцы» ([www.danilovtsy.ru](http://www.danilovtsy.ru))

### 4. Срок действия Договора

Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует в течение одного года.

### 5. Основания для досрочного расторжения договора

Стороны могут досрочно расторгнуть настоящий Договор:

- по обоюдному согласию сторон;
- в одностороннем порядке при несоблюдении одной из Сторон вышеперечисленных обязательств.

### 6. Ответственность сторон

Стороны несут ответственность по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством.

Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

### Адреса, реквизиты и подписи сторон.

# ПАМЯТКА ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОГО ЦЕНТРА «ВЕРЮ В ЧУДО»

## 1. Введение

Волонтер — человек с большим и добрым сердцем. Благотворительный центр «Верю в чудо» рад каждому, кто встает на благородный путь Волонтерства. Наши координаторы всегда готовы помочь — обращайся к ним.

## Основные понятия и термины

1. Административный совет Благотворительного центра «Верю в чудо» (далее — БЦ «Верю в чудо») — руководящий орган БЦ «Верю в чудо», включает координаторов направлений, юристов, психологов и волонтеров, ответственных за определенное направление (международные связи, PR).

2. Благополучатель — человек, принимающий волонтерскую помощь.

3. Благотворитель — лицо, осуществляющее благотворительные пожертвования в виде бескорыстной, безвозмездной передачи денежных средств, безвозмездного выполнения работ, услуг или предоставления их на льготных условиях.

4. БЦ «Верю в чудо» — благотворительный центр поддержки и организации досуга тяжелобольных детей и детей-сирот Калининградской области.

5. Волонтер — человек, обладающий определенными личностными характеристиками: готовность

помочь, равнодушное отношение к окружающей жизни и людям, высокая самоорганизованность, ответственность за себя и других.

6. Волонтер-стажер — данный статус приобретает каждый новый волонтер на время своего обучения и подготовки к самостоятельной волонтерской бытности.

7. Волонтерская — место встречи, обсуждения волонтерами текущих вопросов, место хранения необходимых материалов для творческих занятий, халатов, бахил и прочего. Волонтерская размещена в полуподвальном помещении административного здания больницы. Ключ от волонтерской находится у охранника, его можно взять, предъявив пропуск волонтера.

8. Волонтерская состоит из 2-х комнат: координаторской (из нее не следует ничего брать) и комната для хранения всего необходимого для волонтеров.

9. Волонтерка — еженедельная встреча волонтеров, на которой обсуждаются актуальные проблемы и задачи Центра, формируются планы на будущее (традиционно проводится в среду вечером с 18:30 до 21:00).

10. Волонтерство — фундамент гражданского общества, приносит в жизнь потребность в мире, свободе, безопасности, справедливости, а также способствует сохранению и укреплению человеческих ценностей. Волонтерская деятельность является одним из видов благотворительной деятельности и осуществляется на основании Закона РФ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» № 135-ФЗ от 7 июля 1995 г. Госпитализация — помещение в больницу заболевших, нуждающихся в стационарном лечении и соответствующем уходе.

11. Официальные группы социальных сетей ...

12. Детский дом — государственное воспитательное учреждение для детей, лишившихся родителей (далее — ДД).

13. ДОБ — Детская областная больница.

14. Дистресс — отрицательная неспецифическая реакция человека на любое внешнее воздействие. Стресс, связанный с выраженными негативными эмоциями и оказывающий вредное влияние на здоровье. Наиболее тяжелой формой дистресса является шок.

15. Конфиденциальная информация — информация, доступ к которой ограничен, а разглашение запрещено (в т. ч. диагноз, личные данные детей).

16. Реабилитация — комплекс медицинских, психологических, профессиональных мер, направленных на восстановление нормального состояния.

Сайт БЦ «Верю в чудо» — [www.deti39.com](http://www.deti39.com), где размещается информация о новостях, мероприятиях, благотворителях Центра и т. д.

Форум БЦ «Верю в чудо» — [www.forum.deti39.ru](http://www.forum.deti39.ru), где следует зарегистрироваться под собственным именем.

### Общая информация о волонтерстве:

1. Волонтером может стать любой человек, достигший 18-летнего возраста.
2. Вы можете стать волонтером, если:
  - искренне желаете помогать нуждающимся;
  - имеете для этого силы и время;
  - хотите лично участвовать в судьбе нуждающихся в Вашей помощи;
  - принимаете цели и принципы волонтерской деятельности.
3. Волонтер — живой человек. Помните, что у вас есть своя жизнь, семья, работа и т. д., и Вы отвечаете за это. Уставший и несчастный волонтер помочь никому не может. Берегите себя.

4. 4. Каждому волонтеру обязательно нужен отдых, иначе можно очень просто «сгореть». Помните, что незаменимых людей не бывает, а нам и детям нужны здоровыми.

5. 5. Волонтер должен всегда помнить, что важно не только помочь, но и не навредить.

6. 6. Будьте готовы к разочарованиям, к тому, что Вы не сразу увидите, как мир меняется к лучшему. Иногда самое главное происходит невидимо. Помните, что самое малое доброе дело никогда не исчезает в пустоте, в какой-то момент в ком-то оно отзовется. И если наберетесь терпения, Вы обязательно увидите тому подтверждение.

### Волонтерство в Благотворительном центре «Верю в чудо»

1. Ваше назначение как волонтера и распределение заданий будет зависеть, прежде всего, от вашего личного желания, устремления, профессиональных навыков, при этом будут обязательно учитываться потребности БЦ «Верю в чудо».

2. Вы можете отказаться от выполнения задания, заставляя Вас не будут, но постарайтесь объяснить причину Координатору БЦ «Верю в чудо», чтобы в дальнейшем учитывать Ваши возможности при распределении заданий.

3. Помните, что в сфере волонтерства очень важна регулярность. Лучше делать понемногу, но регулярно, чем совершить грандиозный подвиг, но раз в пять лет.

4. Если вы не можете постоянно участвовать в деятельности БЦ «Верю в чудо», обязательно сообщите об этом Координатору по волонтерам, у Центра

много задач, где требуется разовая помощь (аниматор, фотограф на акциях, праздниках, уборка и пр.). Если вы чувствуете в себе силы осуществлять волонтерскую деятельность в нескольких направлениях, то можете совмещать несколько способов оказания помощи (примеры: уборка и ответ на телефонные звонки, творческие занятия и помощь в транспортировке).

5. Если вы принимаете помощь (материальную, вещами, игрушками, канцтоварами), не спрашивайте у благотворителя об источнике его дохода и не обсуждайте это ни с кем. Благодарите его за все. Спросите благотворителя о желании назвать себя и познакомиться с благополучателями.

6. Если вы сотрудничаете с БЦ «Верю в чудо» — прислушивайтесь к советам координатора и руководителя БЦ «Верю в чудо», обсуждайте с ними Ваши идеи. Слаженность работы БЦ «Верю в чудо» — единственное условие, при котором он может приносить пользу людям.

При этом всегда приветствуются вносимые предложения от волонтеров при обсуждении форм и методов осуществления волонтерской деятельности БЦ «Верю в чудо»: при личных встречах, планерках волонтеров, в письменных сообщениях, по телефону.

7. Если у вас возникают проблемы, не надо бороться с ними в одиночку: всегда можно посоветоваться с более опытным товарищем, Координатором отделения, Руководителем БЦ «Верю в чудо» или психологом. Чем счастливее и гармоничнее вы будете, тем больше вы сможете сделать.

8. При планировании проведения мероприятия, не соответствующего плану творческих занятий, обязательно проинформируйте Координатора отделения и через него Руководителя БЦ «Верю в чудо», решите организационные моменты: подготовка праздника,

предупреждение медперсонала, родителей и детей. Вам помогут учесть опыт предыдущих мероприятий и предупредить возможные трудности.

9. Если вас попросили совершить поездку, вам возместят транспортные расходы на проезд до места волонтерства и обратно. Расходы на покупку вещей, необходимых для деятельности Центра (материалы для занятий, памперсы и пр.), возмещаются при условии предварительного согласования с Руководителем БЦ «Верю в чудо»/Координатором отделения.

10. Постоянно читайте что-то новое по теме. Многие вопросы снимутся сами собой, без необходимости траты своего и чужого времени на объяснения.

11. Категорически запрещается спорить с администрацией детдомов, родителями, персоналом больниц и других учреждений, это может закрыть вход в данную организацию не только вам, но и другим волонтерам.

12. Наша деятельность станет намного эффективнее, если и вы будете привлекать в ряды волонтеров новых людей.

13. При серьезном нарушении пунктов настоящего Методического пособия, Вы можете потерять статус волонтера и отстраниться от участия в волонтерской деятельности БЦ «Верю в чудо».

## 2. Права, Обязанности, Правила

### Общение с благополучателями

1. Разговаривайте с детьми, спрашивайте, что им нравится в самих себе, чем они «особенны», просите рассказать про разные моменты веселья и радости до и во время болезни.

2. Помните, что Вы всегда имеете право отказаться выполнять чью-то просьбу по собственным соображениям этичности. Лучше честно отказаться, чем потом искать выход из трудной ситуации.

3. Не давайте себя использовать и собой манипулировать, люди к этому вообще склонны, особенно когда у них несчастье. Держите дистанцию, ни в коем случае не давайте опекаемым вами людям домашний телефон, адрес и т. д.

4. Никогда не надо давать необдуманных обещаний (особенно детям). Лучше пообещать мало, а сделать много, чем наоборот.

5. Не ждите благодарности от тех, кому вы помогаете, будь то представители БЦ «Верю в чудо» или сами благополучатели. Если вы решили помогать — это ваш личный выбор.

6. Добросовестно выполняйте свою добровольческую деятельность. Вы должны понимать свою ответственность перед людьми, которым предложили помощь: детьми, родителями, медперсоналом, воспитателями, ведь они надеются на вас.

### Принципы волонтерской деятельности

Знаний и умений обыкновенного человека достаточно для волонтерской деятельности. При этом получение новых знаний и навыков, и передача их другим волонтерам всегда приветствуется.

1. Инициативность — проявление волонтером способности к самостоятельным активным действиям. Инициативность характеризует настоящих добровольцев, их хозяйское отношение и гражданское участие в жизни общества. Можно сказать: «Волонтер не ждет, когда его попросят что-то сделать, он

видит, что нужно делать, или спрашивает об этом сам!»

2. Командность — волонтеры всегда работают в паре, все волонтеры помогают друг другу и едины в своих стремлениях.

3. Конфиденциальность. Неразглашение личной информации о детях, диагнозах и прочей информации, являющейся конфиденциальной.

4. Личное действенное (непосредственное) участие в добровольческих проектах отличает волонтера от жертвователя денег.

5. Нацеленность на развитие общества отличает подлинного волонтера от человека, который интересно проводит время, ищет личные выгоды в помощи другим или отстаивает интересы своей организации. Подлинный волонтер ищет сотрудничества с другими или, по крайней мере, открыто выражает свою солидарность. Организации, которые замыкаются только на своих проектах или задачах, используют для себя идею добровольчества, но не развивают культуру добровольчества в обществе.

6. Осознанность — порыв к добровольческой деятельности должен идти изнутри, от собственных убеждений и ценностей. Доброволец глубоко осознает и оценивает свои мотивы, цели и задачи, ход и средства добровольческой деятельности.

7. Потребности нуждающегося — это должно стоять на первом месте, ни в коем случае не ваше желание помочь ему.

8. Равенство — все люди равны: ребенок ли он, взрослый ли, новичок или опытный волонтер.

9. Радость деятельности — Ваша помощь должна делать счастливым и Вас.

10. Терпимость — дети могут быть капризными, требовательными, но они просто дети.

## Цели волонтерской деятельности

1. Содействие и помощь в достижении целей и задач Центра, направленных на улучшение жизни тяжелобольных детей, детей-сирот и детей, проходящих лечение в больницах города.

2. Добровольчество — это школа воспитания человечности, благодаря чему человек сможет стать зрелой личностью, создать крепкую семью и воспитать детей через собственный пример.

3. Поиск единомышленников, неформальное общение волонтеров.

## Цели при взаимодействии с тяжелобольными детьми:

1. Поддержка тяжелобольных детей, проходящих лечение, особое внимание к детям (в т.ч. и находящимся на длительном лечении) в Детской областной больнице г. Калининграда путем творческой поддержки и организации их досуга.

2. Снижение дистресса, связанного с госпитализацией и болезнью.

3. Повышение уровня общей культуры среди больных детей.

4. Сохранение и развитие воображения, творчества и способности играть.

5. Социальная реабилитация детей.

6. Обучение детей ответственности, инициативе, творческому подходу, получение практики самостоятельного решения проблем.

7. Развитие творческих способностей больных детей.

8. Повышение самооценки детей.

9. Поддержание непрерывности жизни.

10. Сохранение чувства идентичности, позитивного образа тела.

11. Поддержка родственников больных детей и сохранение отношений Родитель-Ребенок.

## Цели при работе с детьми-сиротами:

1. Социализация детей-сирот.

2. Содействие развитию детей.

3. Обучение детей ответственности, инициативе, творческому подходу, получение практики самостоятельного решения проблем.

4. Повышение самооценки детей.

5. Уход за больничными детьми-сиротами.

## Права волонтера

Волонтер имеет право:

1. Выбирать тот вид добровольческой деятельности, который отвечает его потребностям и устремлениям, на подходящий для себя период.

2. Сменить вид выполняемой деятельности.

3. Получать всю необходимую информацию, а также материальные средства для выполнения поставленных перед ним задач.

4. Обращаться за помощью к другим волонтерам БЦ «Верю в чудо».

5. Осуществлять деятельность в безопасном для жизни и здоровья режиме.

6. Привлекать в ряды волонтеров новых людей.

7. Посещать семинары, тренинги, мастер-классы, курсы по повышению квалификации в сфере его непосредственных обязанностей.

8. Вносить предложения при обсуждении форм и методов осуществления волонтерской деятельности БЦ «Верю в чудо».

9. Отказаться от выполнения задания по уважительным причинам.

10. Являться приверженцем любого традиционного вероисповедания.

11. Прекратить свою деятельность в БЦ «Верю в чудо» при желании или невозможности осуществлять возложенные задачи.

### **Обязанности волонтера**

Волонтер должен:

1. Уважать и следовать целям и принципам БЦ «Верю в чудо», поддерживая его авторитет.

2. Уважительно относиться к волонтерам и другим добровольцам БЦ «Верю в чудо».

3. Четко, честно и добросовестно выполнять отведенную ему работу.

4. Придерживаться договоренностей и обещаний.

5. Пресекают конфликтные ситуации, возникающие в процессе волонтерской деятельности.

6. Не разглашать сведения, носящие конфиденциальный характер, в т. ч. диагнозы, сведения личной жизни благополучателей.

7. Принимать поддержку, следовать указаниям и советам более опытных волонтеров.

8. Участвовать в дополнительном обучении на еженедельных волонтерских встречах (тренинги, мастер-классы, круглые столы и проч.).

9. Соблюдать личную гигиену, обязательно надевать на обувь бахилы, которые можно взять в Волонтерской.

10. Зимой и в дождливую погоду осенью и весной бахилы надевать на сменную обувь.

11. Соблюдать технику безопасности.

12. Перед занятием следует мыть руки и обрабатывать руки, инструменты и канцтовары антисептическим гелем, лежащим в ящичках стеллажей в игровых комнатах отделений.

13. Перед посещением детей следует надеть волонтерский жилет (футболку), а в отделениях Онкологии и Кардиологии — медицинскую маску, которую можно взять в Волонтерской.

### **Запрещено волонтерам**

1. Требовать материального вознаграждения за свою деятельность.

2. Использовать имя БЦ «Верю в чудо» в целях личного обогащения.

3. Осуществлять действия, которые могут нанести детям и/или БЦ «Верю в чудо» ущерб.

### **Запрещено в больнице**

1. Нарушать внутренний распорядок и правила больницы.

2. Вступать в конфликты с персоналом больницы.

3. Спрашивать диагноз ребенка у постовой медсестры, родителей и самих детей.

4. Выполнять самостоятельно медицинские манипуляции, процедуры, в т.ч. прием лекарств, закапывание капель и пр. При отсутствии согласования лечащего врача и родителей категорически запрещается рекомендовать к применению и применять самостоятельно любые средства лечения.

5. Покупать и приносить лекарства даже по просьбе родителей больных детей.

6. В больнице и на ее территории курить и употреблять любые алкогольные напитки (даже слабоалкогольные, например, пиво).

### **Запрещено при общении с детьми**

1. Посещение детей в нездоровом состоянии или после длительного контакта с инфекционными больными.

2. Сообщать информацию о детях посторонним лицам.

3. Выводить ребенка за пределы больницы, за исключением детей, у которых есть письменное разрешение родителей, или детей-сирот с письменного разрешения руководства Детского дома.

4. Передавать ребенка в отделении и вне отделения посторонним людям даже на непродолжительное время.

5. Кричать на ребенка, наказывать, применять силу.

6. Давать ребенку какие-либо продукты, т.к. у детей возможны противопоказания.

7. Осуществлять действия, которые могут оскорбить или унижить честь и достоинство детей, в т.ч. дискриминационного характера.

8. Давать ложные надежды, например, о следующем посещении, подарках и др.

9. Приходить в алкогольном или наркотическом опьянении.

10. Заниматься пропагандой любых религиозных, сектантских (в т.ч. сайентологических) и языческих взглядов среди детей, родителей и мед. персонала, а также распространять соответствующие печатные, ви-

део- и другие материалы, в т.ч. направленные на любое религиозное и «внутреннее» развитие.

### **Внешний вид волонтера**

1. Нельзя носить короткие юбки, а также одежду с элементами, сильно открывающими область декольте, спину, плечи, живот.

2. Нельзя носить грязную, неаккуратную одежду.

3. Нельзя использовать слишком большое количество духов, т.к. возможно возникновение аллергической реакции на запах у детей.

### **Окончание добровольческой деятельности**

1. Волонтер может добровольно покинуть БЦ «Верю в чудо», расторгнув договор, предупредив Координатора Центра за неделю, но не ранее выполнения взятых на себя обязательств.

2. Добровольный уход волонтера не запрещает иных интересных для обеих сторон форм взаимодействия и сотрудничества.

3. БЦ «Верю в чудо» может расторгнуть договор в одностороннем порядке в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения волонтером договорных обязательств и/или настоящего Пособия.

4. В случае разглашения волонтером сведений, носящих конфиденциальный характер, договор подлежит немедленному расторжению.

5. В случае нарушения настоящего Пособия волонтер теряет свой статус и отстраняется от участия в деятельности БЦ «Верю в чудо».



6. В случае расторжения договора, волонтеру следует сдать пропуск и жилет/футболку Координатору или Руководителю БЦ «Верю в чудо».

### Правила фото- и видеосъемки в больнице и детских домах

1. При осуществлении фото- и видеосъемки, на первом месте по значимости стоят интересы ребенка и его родителей, нельзя ущемлять их права и желания.

2. Любая фотосъемка должна происходить только с согласия родителей ребенка. Они должны знать кто вы, зачем вы фотографируете. Обязательное условие — родители должны получить удачные фотографии своего ребенка либо лично от вас, либо через координатора отделения.

3. Не лишним будет и согласие ребенка. Не все дети любят фотографироваться, и, если ребенок отказывается фотографироваться, не упорствуйте, откажитесь от съемки. Если фотосъемка именно этого ребенка нужна для работы БЦ «Верю в чудо», отложите съемку на время привыкания к вам ребенка или передайте ее более опытному волонтеру.

4. Лучше заранее узнать у родителей или ребенка, что он хотел бы видеть на фотографии.

5. Сделанные вами фотографии и видеоматериал должны вызывать только светлое чувство.

6. Не следует фотографировать, делать видеосъемку:

- все подряд, ради процесса;
- для оттачивания своей техники фотографирования;
- для повышения своего статуса фотографа, снимающего «горяченькое»;

- моментов горя, смерти, медицинских манипуляций и т. п.;

- стомы, дефекты кожи, лица, лысые головы, вообще любые дефекты детей.

7. Убрать из кадра дефекты и посторонние предметы, используя стандартные фотографические приемы:

- глубину резкости;
- ракурс;
- положения головы или тела ребенка;
- свет и тень.

8. Типичные ошибки:

- фотографирование ребенка сверху вниз, с высоты своего роста. Ребенка нужно снимать с высоты его роста, от уровня его подбородка или груди;

- лишние детали в кадре (медицинское оборудование, трубы и т. д.)

- отсутствие динамики: статичность и лицо строго в направлении объектива.

9. Готовые фотографии:

- сделанные фотографии следует в течение 2-х дней предоставить в БЦ «Верю в чудо»;

- около 10 фотографий (в оригинальном качестве) отправить на e-mail БЦ «Верю в чудо»;

- остальные фотографии на CD-диске или USB-носителе передать Координатору БЦ «Верю в чудо» или Руководителю;

- опубликовать в группе «Верю в чудо» на сайте [vkontakte.ru](http://vkontakte.ru) в соответствующих разделах с подписью каждой фотографии;

- координатор отделения оформляет готовыми фотографиями стенды в игровых комнатах и Детских домах.

9.1 Оригиналы фотографий печатает координатор отделения или хранитель фотоистории и раздает

их детям, ведь фотографии помогают детям сохранить в памяти эпизоды их жизни.

9.2 Ежемесячно сохранять все фотографии с творческих занятий и праздников на диск, и оставлять в Волонтерской для Руководителя БЦ «Верю в чудо».

- запрещено публиковать фотографии на других сайтах;
- если Вы желаете разместить фотографии в своем личном профиле в социальных сетях, обязательно подписывайте фотографии и размещайте только групповые фотографии. В любом случае все фотографии должны быть размещены на сайте vkontakte.ru в группе БЦ «Верю в чудо».

### Правила получения подарков для БЦ «Верю в чудо»

1. После получения информации от Администратора Центра о необходимой встрече с дарителем и получении подарка, следует согласовать с дарителем место и время встречи.
2. Не опаздывать на встречу с дарителем. В случае опоздания необходимо предупредить дарителя заранее.
3. При личной встрече с дарителем необходимо представиться и рассказать о БЦ «Верю в чудо» и своих обязанностях. Начинать разговор с фразы: «Здравствуй-те, я волонтер Благотворительного центра «Верю в чудо».
4. Приняв подарок, следует искренне поблагодарить дарителя.
5. Рассказать дарителю о последних новостях Центра, предстоящих праздниках, мероприятиях или акциях. Дать несколько флаеров Центра.
6. Спросить у дарителя разрешения публикации информации о факте дарения. Сообщить дарителю,

что опубликовываться будет любой, даже не очень большой факт дарения с целью показать другим людям, что БЦ «Верю в чудо» помогают реальные люди, и что каждый конкретный человек поддерживает деятельность Центра любым участием. В случае положительного ответа, спросить имя дарителя и фамилию.

7. Принятый подарок с указанием ФИО дарителя и получившего волонтера следует оставить в Волонтерской в отдельном пакете (чтобы подарки не смешивались) и подписать.

8. Сообщить Администратору БЦ «Верю в чудо» о получении и доставке подарка.

### 3. Волонтерам-Стажерам в направлении Поддержки Больных Детей

#### О чем вам стоит помнить, помогая больным детям.

1. Если вы решили постоянно контактировать с больными детьми и быть для них поддержкой — они ваши друзья. Так и следует относиться к ним. Больные дети — это не подчиненные, не объекты для поклонения или жалости.
2. Приходите к детям со светлым лицом, принесите им только светлое в себе.
3. Не навязывайте детям свое вероисповедание, не надо расспрашивать и вести беседу о вере, смысле жизни, Боге и т. п.
4. Не говорите с больными детьми о смерти. Не общайтесь с ними о смерти их друзей по больнице. Говорить об этом или нет, решают только родственники детей.
5. Не говорите с детьми об их болезнях. Если дети сами заговорили об этом, никогда не произносите

удивленных и негативных восклицаний. Не говорите им о том, что слышали от врача. Врач сам скажет им все, что считает нужным. Не осуждайте в присутствии детей и родственников действия врачей.

6. Выполняйте свои обещания, которые дали детям. Если вы не уверены, что выполните их, то ни в коем случае ничего не обещайте. Помните о том, что дети будут ждать.

7. Помните о том, что больные дети могут быть не в настроении или плохо себя чувствовать. Поэтому убедись, не тягостно ли будет им ваше общество. Никогда не обижайтесь на них. Дайте им понять, что всегда готовы с ними общаться.

8. Не мешайте детям сделать что-то самостоятельно, не гасите в них инициативу. Посмотрите, как ребенок действует сам — вы сможете многое узнать о нем.

9. Не думайте о том, что больным детям нужны от вас только подарки. Им нужна ваша заинтересованность, общение с вами.

10. Будьте смешным, интересным, проявляйте интерес к увлечениям детей.

11. Если у ребенка депрессия, постарайтесь его порадовать. Если он плачет, утешайте его. Иногда полезно и помолчать вместе.

12. Помните о том, что больные дети дают вам не меньше, чем Вы им. Не забывайте благодарить их за все.

### Период стажерства

Стажерство — важный этап начала волонтерской деятельности. Приняв для себя решение стать добровольцем, важно понимать, что для того, чтобы стать самостоятельным волонтером и преодолеть внутренние

барьеры, стать уверенным и реализовывать волонтерские амбиции, необходимо набраться опыта и на практике изучить деятельность изнутри. В этом новичкам всегда готовы помочь Координаторы БЦ «Верю в чудо» и другие, опытные волонтеры.

Формат стажерства в БЦ «Верю в чудо» зависит от выбранного вами направления деятельности, и, как правило, включает в себя посещение четырех обучающих волонтерству занятий:

- стажерство — стажер просто приходит и помогает «основному» волонтеру в проведении запланированного занятия, общается с детьми.
- стажерство — стажер предлагает идеи для занятия «основному» волонтеру, и они вместе продумывают пути их воплощения.
- стажерство — стажер готовит примерно половину занятия и согласовывает весь план занятия с «основным» волонтером.
- стажерство — стажер полностью продумывает план занятия, обсуждает его с «основным» волонтером и самостоятельно проводит занятие, «основной» волонтер занимает позицию помощника.

Как правило, после четвертого стажерства волонтер готов самостоятельно проводить занятия. За это время он успевает познакомиться с основными моментами. Также, время стажерства позволяет ему поработать с разными волонтерами, каждый из которых знакомит его со своей тактикой, техникой, атмосферой проведения занятия. Таким образом, новый волонтер получает сразу хороший опыт проведения занятий и одновременно выбирает для себя наиболее близкий ему способ общения с детьми и построения занятий.

Время стажерства может быть продлено по желанию стажера или по рекомендациям основных волонтеров. После стажировки волонтер должен быть готов

при необходимости оказать соответствующую помощь поставленному к нему волонтеру-стажеру.

Но даже в случае, если вы только изъявили желание стать добровольцем БЦ «Верю в чудо», но уже заинтересованы в участии в праздничном или ином социальном мероприятии, или же хотите предложить собственные идеи для БЦ «Верю в чудо», внести предложения по текущим программам или же поделиться новыми проектами — вы всегда, вне зависимости от стадии стажерства, можете обратиться со своими мыслями к Координаторам БЦ «Верю в чудо» или другим опытным волонтерам.

### **Обучающие программы для волонтеров**

Для того, чтобы деятельность волонтеров совершенствовалась и становить более эффективной, в нашем БЦ «Верю в чудо» есть целый ряд обучающих мероприятий, рекомендованных всем волонтерам, как стажерам, так и опытным добровольцам. Посещение их позволит узнать много нового как о помощи детям, так и о самих себе. Более того, именно такие встречи способствуют сплочению, сближению членов нашего коллектива, без чего трудно представить себе слаженную деятельность всех волонтеров.

#### **«Волонтерка»**

Само слово «Волонтерка» родилось спонтанно из слияния двух слов «планерка» и «волонтеры»: длинное словосочетание «планерка волонтеров» вдруг стало коротким «Волонтерка». На ней совместно решаются все насущные проблемы БЦ «Верю в чудо», объявляются важные ново-

сти, выдвигаются вопросы на обсуждение. Участвуя в Волонтерке, вы имеете прямую возможность влиять на развитие БЦ «Верю в чудо», принимать совместные решения, поднимать волнующие вас вопросы, обсуждать результаты деятельности БЦ «Верю в чудо» и др.

### **Мастер-классы**

В нашем Центре регулярно проводятся мастер-классы. Их ведут люди разных профессий (творческие мастера, танцоры, психологи, театралы, опытные педагоги, иногда сами волонтеры, которым есть что рассказать, чем поделиться). Мастер-класс можете провести и вы, согласовав его тему и убедившись, что она актуальна для определенной группы волонтеров.

На мастер-классе мы учимся на практике творческим техникам, особенностям психологического подхода к детям, развиваем скрытые таланты. Все мероприятия для волонтеров являются частью волонтерской деятельности и поэтому проходят бесплатно.

### **Психологические тренинги**

Психологические тренинги, как правило, проводятся профессиональным и опытным психологом нашего БЦ «Верю в чудо». Данные тренинги направлены на раскрытие собственных возможностей, а также на сплочение коллектива. Их дружественная атмосфера позволит вам не только с пользой, но и с огромным удовольствием провести вечер, узнать много нового о себе и о других волонтерах, как следствие — приобрести заряд оптимизма, хорошего настроения, новых друзей, а главное — новые идеи и направления саморазвития.

## Круглый стол

Данная форма обучения на сегодняшний день самая редкая, так как, в отличие от предыдущих, требует подготовки не одного человека, а всех участников. На круглый стол выносятся волнующая волонтеров тема: психологического, организационного или другого характера. На круглом столе подготовившиеся участники высказывают свои мысли касательно обсуждаемого вопроса, после чего в дружественной дискуссии волонтеры вместе с приглашенными экспертами пытаются найти и принять для себя решения, руководства к последующей деятельности в рамках обсуждаемой темы или ситуации.

## Обмен опытом с волонтерами из других стран и других организаций

Волонтеры нашего Центра принимают активное участие в международных конференциях и встречах, проводимых в Калининградской области, Москве, Санкт-Петербурге, в Европейских странах. Участие в международной конференции налагает на волонтера большую ответственность, ведь он представляет не только себя, но и БЦ «Верю в чудо», а зачастую — волонтерское движение России. В то же время, международные коммуникации делают нашу деятельность более эффективной, творческой, живой, способствуют личностному росту каждого волонтера.

## Первый раз в больнице

1. Часы посещения волонтерами: в будни с 16:00 до 19:00, в выходные с 11:00 до 14:00 и с 16:00 до 19:00.

2. Позаботьтесь о сменной обуви или бахилах, обувь можно принести с собой, бахилы можно взять в БЦ «Верю в чудо» (в Волонтерской) или купить на справочном пункте ДОБ.

3. Встретьтесь с «основным» волонтером за 10 минут до начала занятия у Волонтерской.

4. Вместе с «основным» волонтером возьмите необходимые творческие материалы в Волонтерской. Внимательно следите за действиями «основного» волонтера, впоследствии Вам нужно будет все делать самостоятельно. «Основной» волонтер выдаст Вам пропуск, жилетку, покажет, где брать творческие материалы, медицинские маски, бахилы.

5. В первый раз пройдите в отделение вместе с «основным» волонтером, постарайтесь запомнить дорогу.

6. Здоровайтесь с мед. персоналом, вахтерами и охранниками и улыбайтесь, от таких мелочей зависит восприятие волонтеров в больнице. Это очень важно!

7. «Основной» волонтер расскажет вам (если он забыл, сами уточните у него):

- расположение туалета и где можно помыть руки;
- правила и особенности общения с детьми (что их может напугать, расстроить, что лучше не спрашивать);
- правила нахождения в отделении: игровой, палатах (свет, окна).

8. Перед общением с детьми вымойте руки и обработайте их антисептическим гелем. Если вы находитесь в отделении Онкогематологии или Кардиологии, протрите принесенные канцтовары и инструменты антисептиком. Это важно!

9. Приходя в отделение к детям, здоровайтесь.

10. Разложите инструменты, материалы для творческих занятий на столе (в игровой, столовой, палатах, в зависимости от условий отделения), предварительно подстелив скатерть.

11. Не следует класть вещи и садиться на кровати детей и родителей в палатах, используйте стулья.

12. Пройдитесь по всем палатам, приглашая детей на занятие (например: «Привет! Я волонтер Благотворительного центра «Верю в чудо», пойдете лепить, рисовать. Там все детишки отделения. Будет здорово!»).

13. Проведите запланированное занятие.

14. Поблагодарите детей по окончании занятия.

15. Тщательно уберите за собой (протрите стол, при необходимости — пол (если разлили воду, краски, рассыпали блески и пр.). Все должно быть чистым, как до Вашего прихода.

16. Повесьте готовые работы вместе с детьми или, если у них нет возможности сделать это вместе с вами, самостоятельно — на стендах в игровой комнате отделения.

17. Совершайте прогулки с детьми за территорию Детской областной больницы, только предварительно получив письменное разрешение или другие дополнительные разрешающие документы от Координатора либо Руководителя Центра.

18. Отнесите все взятые материалы для творческих занятий назад в Волонтерскую, аккуратно все разложите на свои места.

19. Соблюдайте порядок в волонтерских помещениях.

20. Предоставьте отчет о проделанной работе в электронном виде на форуме Центра в соответствующей теме, указав по форме: время, дата, тема занятия, количество детей, волонтер, результат занятия, особенности.

21. В случае, если не удалось открыть форум, отправьте отчет по электронной почте Координатору отделения.

### **Как общаться с родителями больных детей?**

Болезнь ребенка — очень сложный период в жизни семьи, и каждый родитель справляется с этим по-своему: уходит в себя, становится агрессивным, старается отстраниться и не замечать проблем, или быть всеобщим супер-родителем. От психологического состояния родителей и от климата в семье напрямую зависит психологическое состояние ребенка. Поэтому очень важно, чтобы рядом находились люди, способные поддерживать членов семьи, оказать посильную социально-психологическую помощь.

Для волонтеров, работающих в детских больницах, очень важно уметь эффективно общаться с родителями больных детей, уметь наладить с ними контакт. Однако зачастую это оказывается сложнее, чем может показаться на первый взгляд. Волонтер может испытывать неудобство, стеснение и даже чувство вины, общаясь с людьми, чьи дети тяжело и неизлечимо больны, а может быть даже и при смерти. Сами родители могут плохо идти на контакт, быть агрессивными или слишком безразличными. Следует знать некоторые особенности поведения людей в подобной ситуации. Отметим, что особо важным моментом для волонтера на этапе установления контакта с семьей ребенка является четкое ограничение рамок общения — объяснение членам семьи, что вы можете и не можете предложить в отношении времени и возможностей. Это предотвратит неудобное, а возможно, и неприятное непонимание в будущем.

Один из возможных вариантов поведения родителей — уход от внешнего мира, погружение в себя. Человек тяжело идет на контакт, почти ни с кем не общается, полностью занят своими мыслями. Болезнь ребенка воспринимает как огромное несчастье, из которого не пытается найти выход, слабо сотрудничает с врачами, настроен пессимистически. В общении с таким родителем важно сохранять терпение и доброжелательность, проявить заинтересованность к нему, предложить элементарную бытовую помощь. Может быть, не с первого раза, но со временем человек откликнется и потянется к вам. С таким родителем важно поговорить на отвлеченные темы, не касающиеся ребенка и его болезни, не затрагивайте эту тему сами, если мать (отец) не поднимает ее.

Следующий тип родителей — родители в состоянии шока. Возможно, они недавно узнали о болезни ребенка и еще не выработали к ней четкого отношения. Эти люди находятся в метаниях, они могут быть импульсивными, могут искать ответа на свои вопросы у каждого встречного и в самых неожиданных местах. Задача волонтера в этом случае — уметь слушать людей. Человеку в состоянии шока нужно выговориться. Здесь подчеркнем, что слушать нужно, но вступать в разговоры о правильности методов лечения, обсуждать действия медперсонала, говорить о прогнозах лечения — ни в коем случае нельзя! Если человек напрямую спрашивает, заглядывая в глаза, — «А правда все будет хорошо?» — постарайтесь как можно мягче уйти от ответа, ни в коем случае не отвечайте на подобные вопросы. Возможно, вам придется выслушивать одни и те же истории снова и снова — это один из защитных механизмов при стрессе.

Также родители могут проявлять злость, агрессию, негодование, которые могут выплескиваться на окружающих, в том числе и на волонтеров. Не принимайте

это близко к сердцу, негативные эмоции служат людям для снятия нервного напряжения. Человек в состоянии стресса часто действует неадекватно, его агрессия и негодование не относятся лично к вам. Нужно попробовать помочь им выразить свои чувства, выговорить проблемы, но, если человек никак не идет на контакт — оставьте его, не проявляйте навязчивость. Как правило, агрессивное поведение — недолгий этап, со временем он проходит. Если родитель готов общаться — поговорите о позитивном, похвалите достижения ребенка (творческие и учебные, разумеется), обсудите что-нибудь приятное.

Еще один условный тип — адекватные родители. Общаться с ними легче всего. Как правило, это люди, смотрящие на будущее с оптимизмом, реально оценивающие возможности и состояние своего ребенка. Главное правило здесь — искренность, понимание и доверие. Предлагайте помощь, если человек говорит — слушайте, если плачет — утешьте, если смеется — смейтесь вместе.

Подводя краткие итоги, можно выделить основные этические принципы, которым волонтерам целесообразно придерживаться при общении с родителями больных детей:

- Искренность — самый важный момент, люди тонко чувствуют фальшь. Не можете говорить искренне — промолчите.
- Конфиденциальность — разумеется, никакие сведения, полученные при общении с семьей, никогда не должны разглашаться.
- Инициатива — не бойтесь родителей, идите на контакт первыми, вы нужны им.
- Отношение к жизненным ценностям семьи — какой образ жизни бы не вела семья, каких ценностей не придерживалась, согласны вы с ними или нет — проявляйте уважение.

В общении с родителями больных детей важно знать: нет ничего плохого в молчании — в нем рождается доверие.

### Как помочь детям и их семьям

1. Будьте вежливы, проявляйте теплоту, постарайтесь установить доверительные отношения.
2. Просите детей рассказать про разные моменты веселья и радости, имевшие место до болезни и во время болезни.
3. Вспоминайте только положительные моменты, достижения заветных целей или каких-либо результатов.
4. Не стесняйтесь проявлять положительные чувства, скрывайте негатив, плохое настроение.
5. Уделяйте родителям время — в той форме, в какой они готовы это принять. Кто-то захочет с вами поговорить, кто-то не захочет, кто-то попросит вас уйти.
6. Не давайте советов.
7. Не предлагайте «чудесных» лекарств, методы народной медицины, услуги колдунов и экстрасенсов.
8. Не навязывайте свое вероисповедание.
9. Не просите денег или каких-либо вознаграждений.
10. Будьте добрыми и искренними.

### Чего не следует говорить и делать в случае смерти ребенка:

1. «Он (а) теперь у Бога» (даже если вы сами в это верите, родители могут не разделять ваших убеждений).

2. «Так лучше».
3. «Могло быть хуже».
4. «У вас еще будут другие дети».
5. «Время все лечит».
6. «Это лучше, что ваш ребенок умер, он теперь не страдает».
7. Не используйте медицинские термины.
8. Не спорьте с родителями, не выражайте несогласие.

### Что можно говорить родителям в случае смерти ребенка:

1. Если вы не можете подобрать нужных слов, то можно выразить свои соболезнования прикосновениями к родителям, которые переживают утрату: пожать или погладить руку, обнять, поплакать вместе.
2. Если родители разделяют христианскую традицию, то выразить соболезнования можно словами о том, что вы будете молиться за ребенка.
3. Можно сказать о том, что умерший ребенок сделал много хорошего, чему его научили родители: о каких-то его сильных качествах (воле, упорстве, целеустремленности, доброте).
4. Использовать фразы: «Мы скорбим вместе с Вами», «Соболезнуем», «Мы разделяем Ваше горе».

### Страхи новых волонтеров

1. Вы боитесь, что дети к вам привяжутся.  
Да, привяжутся, конечно! Но проведенное с вами время принесет им гораздо больше пользы, чем расстроят переживания от расставания.



2. Вы боитесь, что Вам будет тяжело морально в общении с детьми-сиротами.

Да, взаимоотношения с больными ребятами и сиротами — непростой душевный труд. И тут нет альтернативы: либо вы берете на себя этот труд и несете все сопряженные с ним тягости, либо нет. Выбор за вами!

3. Вы боитесь, что своими посещениями сделаете только хуже малышам-сиротам.

На самом деле, нечестно будет лишать детей радости общения! Травмировать посещениями нельзя, если не обещать невозможного. Просто не надо говорить, что хотите забрать их на время или насовсем, обещать приезжать, заранее зная, что у вас не будет возможности выполнить обещанное.

4. Вы чувствуете неловкость при общении:

Важно быть максимально искренними. Дети очень остро чувствуют и переживают фальшь. Ровного отношения ко всем детям в любом случае не будет (так мы устроены — кто-то нравится нам больше, кто-то — меньше), а неловко будет всем. Не нужно чувствовать себя виноватыми. Напротив, то, что вам небезразлична судьба малышей, уже очень много значит для них. Волонтерам нужно быть дружелюбными со всеми малышами, но вести себя возможно более естественно. Это единственно верный вариант поведения. Со временем вам станет легче вести себя именно так.

5. Вы боитесь заразиться от больных детей.

Не стоит этого бояться. Все дети, к которым допускаются волонтеры, не страдают инфекционными заболеваниями, значит, и заразиться нельзя. Но сами дети переживают из-за своих болезней, поэтому ваше внимание будет огромной поддержкой для них.

6. Вы боитесь расспрашивать о диагнозе и самочувствии малыша.

Ни в коем случае не расспрашивайте о диагнозе малыша, он может его не знать, потому что он действительно ужасный. Не беспокойте детей расспросами о самочувствии, не напоминайте о болезни. Вам необходимо, наоборот, сделать все, чтобы ребенок забыл про свои «особенности» и почувствовал себя лучше, веселее, здоровее.

7. Вы боитесь страшного слова «рак», «онкозаболевание».

Вам страшно слышать эти слова, а дети живут с этим диагнозом. У детей разная степень заболевания, у всех есть надежда на выздоровление, и помочь утвердиться им в этой надежде — наша задача.

8. Вы боитесь, что на занятии ребенку вдруг станет плохо.

Обращайте внимание на резкое изменение поведения или настроения ребенка. Если вас что-то тревожит, поделитесь своими опасениями с «основным» волонтером (если вы новичок), родителем, мед. персоналом.

9. Вы боитесь, что не сможете приезжать часто.

Если не получается приехать и провести занятие по расписанию, то главное — поставить в известность Координатора отделения.

### **Особенности волонтерства в Детской областной больнице г. Калининграда**

На сегодня Детская областная больница является одним из основных объектов волонтерской

помощи БЦ «Верю в чудо», т.к. именно в этой больнице проходит госпитализацию наибольшее количество детей: в среднем 330 детей одновременно. Больница основана в 1961 году, и здесь сконцентрированы ведущие специалисты детской медицины региона.

### **Приемное (боксерованное) отделение.**

В этом отделении лечатся дети с ослабленным иммунитетом и в тяжелом состоянии. Здесь мы не проводим занятия, т.к. повышен уровень безопасности при коммуникациях. В это отделение обязательно заходить в сменной обуви и маске.

### **Педиатрическое отделение.**

В данном отделении могут одновременно проходить лечение дети с самыми разными заболеваниями, которые не входят в круг терапии других отделений. Здесь могут находиться пациенты с хроническими и острыми формами болезней. Для данного отделения применимы все общие советы по посещению больницы. Нежелательны сильно подвижные игры, так как больные с тяжелыми формами хронических заболеваний не смогут принимать участия (например, больные сахарным диабетом), угощения (так как здесь могут находиться аллергики). Стоит продумать формы развлечений для лежачих больных детей. Нельзя использовать мыльные пузыри, так как некоторые дети болеют астмой. На праздниках исключить сладкое, так как часто лечатся дети, страдающие сахарным диабетом.

### **Офтальмологическое отделение (глазное).**

Здесь проходят лечение дети с болезнями глаз. Избегать сильной нагрузки на глаза. Если это будет аппликация, то лучше, чтобы это были крупные детали, а само занятие не должно быть очень продолжительным, с физкультминутками и упражнениями для глаз (например, ребенок смотрит десять секунд на предмет, находящийся рядом, а затем десять секунд на удаленный предмет). Принимайте в расчет, что здесь могут находиться дети с очень плохим зрением, а возможно и дети, которые на короткий или длительный период не могут видеть. Нельзя рисовать детям на лицах, так как у них лечебные повязки. Не проводить игр, где задействованы лица, даже в рамках клоунотерапии и праздничных мероприятий. Пока нет Игровой комнаты в отделении, коллективные игры проводить в коридоре соседнего отделения — Педиатрии.

### **Неврологическое отделение.**

В этом отделении проходят лечение дети с хроническими (различные формы неврологических врожденных и приобретенных расстройств, например, ДЦП) и с острыми формами заболеваний. Дети могут быть ограничены в движениях, непредсказуемы в реакциях и оценках, очень активны или, напротив, очень пассивны. Следует предусмотреть формы развлечений для детей, сильно ограниченных в движении (в инвалидных креслах), и с особенностями психофизического развития.

**Отоларингологическое отделение (ЛОР).**

В это отделение направляются пациенты с заболеваниями ушей, горла, носа. Советуем исключить сквозняки и сильное звуковое сопровождение занятий. Нельзя использовать очень мелкие детали в занятиях, а также пластилин.

**Отделение Гнойной хирургии (II Хирургия).**

В данном отделении нередко можно встретиться с детьми в пред- или послеоперационный период (операции на головном мозге и другие формы хирургического вмешательства). Здесь царит устойчивый запах мази Вишневского, а также всевозможные перевязки. Поэтому подвижные игры проводить не стоит. Запрещено в отделение приносить мягкие игрушки. Вы можете столкнуться с тем, что у ребенка перевязана правая рука и ему трудно будет выполнять задания. Ему понадобится особая помощь, также можно рассказать о пользе развития левой руки и предложить попробовать учиться работать ею.

**Отделение анестезиологии-реанимации.**

В этом отделении занятия не проводятся в связи с крайне тяжелым состоянием пациентов.

**Отделение кардиологии.**

Здесь дети проходят лечение сердечно-сосудистых заболеваний, артрита и других болезней. Исключить

сильные эмоциональные переживания и сильные физические нагрузки. Отделение тяжелых детей, уровень безопасности от волонтеров максимальный, как в онкогематологическом отделении.

**Хирургическое отделение (I Хирургия).**

В данном отделении нередко можно встретиться с детьми в пред- или послеоперационный период (удаление аппендицита и другие формы хирургического вмешательства). Поэтому подвижные игры проводить не стоит.

**Травматолого-ортопедическое отделение (Ортопедия).**

В этом отделении проходят лечение дети со всевозможными переломами и другими травмами. Они могут быть сильно ограничены в движениях. Следует предусмотреть формы развлечения для лежачих больных.

**Онкогематологическое отделение.**

Это отделение требует особого и внимания, и самой тщательной подготовки к занятиям. Любому образованному человеку известно, что раком заразиться нельзя, поэтому ребенок в маске надевает ее лишь для того, чтобы ограничить свой ослабленный организм от лишних инфекций. Отнеситесь к этому со всей ответственностью, носите маску сами, чтобы таким образом поддержать детей и не допустить

распространение инфекций, о которых и сами можете не подозревать.

Дети, которые еще на прошлой неделе были активны и бодры, на следующей могут чувствовать себя плохо и не вставать с постели. Все свои действия по отношению к ребенку в тяжелом состоянии согласовывайте с родителями и мед. персоналом. Посещать пациентов в боксовых изоляторах отделения разрешается строго с разрешения родителей. Пациенты могут передвигаться с капельницами, не стоит этого бояться, но будьте осторожны, обеспечьте безопасное передвижение такого ребенка на занятии (чтобы ничто не мешало ему двигаться). Даже если у ребенка нет капельницы, возможно расположение катетера в области грудной клетки, будьте осторожны, чтобы ненароком не задеть его.

В этом отделении особенно важно проявить бдительность и не допускать пессимистичных разговоров о болезнях. Сами не заговаривайте с ребенком о болезнях, но выслушайте то, что он сам захочет рассказать, поддержите. Здесь также могут быть дети, ограниченные в движении, после операций и т. д.

#### **4. Вы — Волонтер направления Поддержки Детей-Сирот**

Дорогие волонтеры, не стоит ожидать, что, придя в детский дом, вы значительно измените жизнь детей. Дети в детских домах — это маленькие личности со сформировавшимся мировоззрением и определенными моделями поведения. Строго говоря, они постоянно находятся в казенном учреждении и вынуждены подчиняться его законам. Добиться серьезных изменений невозможно без трансформации самой системы

подобных учреждений и педагогического подхода всех их сотрудников. Однако работа волонтера в детском доме делает жизнь в нем светлее и просто приближает ее к реальности вне его стен.

#### **О чем вам стоит помнить, приходя в Детский дом.**

1. Приходите к детям только в том случае, если вами движет не любопытство, не поиск острых ощущений, не чувство долга, не попытка уйти от своих забот и проблем, погрузившись в чужие, и не желание заработать «спасибо» за ваши добрые дела, а потому что такой способ провести время вам важен и ценен.

2. Всегда помните, что вы сами приняли решение прийти в Детский дом, вас никто не просил и не заставлял. То, что вы делаете, вы делаете для себя не меньше, чем для детей, а поэтому не рассчитывайте на постоянную благодарность.

3. Старайтесь строить с детьми партнерские отношения, но, в то же время, сохранять разумную дистанцию, не давая никаких обещаний, не оставляя свой телефон и адрес. В затруднительных случаях обращайтесь за советом к людям, имеющим большой опыт общения с такими детьми (например, координаторам «Верю в чудо»). Никто из нас не может дать гарантии, что он придет в этот Детский дом еще раз, и увидит этого ребенка снова. Поэтому не следует никого «приручать». Не заменяйте детям отца или мать, вы ими не станете, а ребенок получит еще одну порцию разочарования и недоверия к взрослым.

4. Более всего опасна жалость. Либо она унижает ребенка, либо провоцирует использовать вас. Ребенку,

даже нуждающемуся в помощи, важны принятие и уважение, но не жалость.

5. Умейте говорить «нет». Если ребенок, например, просит ваш мобильный телефон, чтобы поиграть, не бойтесь обидеть его отказом. Будет гораздо хуже, если ребенок, пользуясь своим положением сироты, начнет вами манипулировать.

6. Будьте скромнее. В таком месте, как Детский дом, не стоит заострять внимание на своем служебном положении и финансовых возможностях ни перед детьми, ни перед персоналом. Старайтесь быть детям положительным примером, но помните, что разительный контраст ваших успехов с их бытием способен возбудить и негативные эмоции. Кроме того, это может инициировать попрошайничество, как со стороны детей, так и со стороны администрации.

7. Уважайте правила жизни учреждения, в которое вы приходите. Помните, что вы на чужой территории. В Детском доме и на его территории ни в ком случае нельзя курить и распивать любые алкогольные напитки, в т.ч. слабоалкогольные. У многих находящихся там детей тяжелая наследственность, а ваше поведение может послужить для нее своего рода спусковым механизмом.

8. Не спешите делать добро, иначе оно может превратиться в зло. Старайтесь не совершать необдуманных поступков, и не говорить необдуманных слов, даже руководствуясь самыми лучшими побуждениями.

9. Вас могут ждать неудачи и разочарования. Если вы сделали ошибку, не отчаивайтесь, исправляйте ее немедленно. Не ошибается только тот, кто ничего не делает.

10. Не берите на себя ответственности больше, чем сможете осилить. Пообещать, пусть даже себе самому, и не сделать, гораздо хуже, чем сделать, что можешь, и порадоваться.

## Первый раз в Детском доме.

1. У координатора Детского дома уточните месторасположение, дорогу до Детского дома и место встречи с «опытным» волонтером.

2. Перед визитом расспросите о правилах нахождения в Детском доме у Координатора.

3. Познакомьтесь с воспитателями и детьми.

4. Перед общением с детьми вымойте руки.

5. Придя в Детский дом, поздоровайтесь.

6. Разложите инструменты, материалы для творческих занятий на столе (в игровой, столовой, комнатах, в зависимости от условий детского дома), предварительно подстелив скатерть.

7. Пригласите детей на занятие (например, «Привет! Я из детского волонтерского центра «Верю в чудо», пойдемте лепить, рисовать. Будет здорово!»).

8. Проведите запланированное занятие.

9. Поблагодарите детей по окончании занятия.

10. Тщательно уберите за собой (протрите стол, при необходимости пол (если разлили воду, краски, рассыпали блески и пр.).

11. Напишите отчет о проделанной работе в электронном виде на форуме Центра в соответствующей теме, указав по форме: время, дата, тема занятий, количество детей, волонтер, результат, особенности. В случае, если не удалось открыть форум, отправьте отчет по электронной почте Координатору Детского Дома или оставьте сообщение в группе БЦ «Верю в чудо» на сайте [vkontakte.ru](http://vkontakte.ru).

## Полезная и вредная помощь детям-сиротам

1. Когда вы решите, что хотите подарить что-нибудь детям из Детских домов, то помните, что подарки

эти должны быть за их достижения, а не за то, что ребенок — сирота. Потому что дети, которые получают подарки за то, что они сироты, из жалости, постепенно начинают понимать, что можно получать от мира блага не за что-нибудь, а «бесплатно», только за то, что ты сирота, сиротство — это способ получить от мира все. И они принимают такую стратегию жизни. Постепенно у детей вырабатывается стиль поведения «я сиротка», который помечен как «эффективный». Суть его состоит в следующем: ты демонстрируешь свое сиротство, после чего просишь чего угодно (иногда денег, иногда возможность опоздать или не выполнить поручение, оправдание лени и безответственности). Теперь проследим, что происходит дальше. Выходит воспитанник Детского дома в жизнь, начинает учиться или где-то работать в тех же стратегиях: я сирота, мне больше положено. Не за хорошо выполненную работу, а только за то, что я сирота. Очень скоро, болезненно и с трудом, бывший детдомовец начинает понимать, что мир ему ничего не должен, что все надо зарабатывать. Выработанная стратегия поведения рушится. А других — нет.

2. Воспитанники Детских домов официально именуется «детьми, утратившими родительскую опеку». Это главное, чего этим детям не хватает — опеки. Именно в этом смысле и нужно им помогать. Попечитель — тот, кто опекает, то есть берет на себя ответственность за судьбу ребенка, кто задумывается над тем, какие последствия повлечет то или иное событие и действие: позицию попечителя может занять любой здравомыслящий человек.

3. Детям Детского дома не хватает положительного образа взрослого человека, обыкновенного нормального взрослого человека с его подвигами, заботами, интересами и бытовыми мелочами. Встреча ребенка с таким человеком (только действительная

встреча!) определит его дальнейшую жизнь и поможет самому стать взрослым человеком.

4. Ребенку Детского дома крайне необходимо хорошее образование. Как правило, дети Детских домов и школ-интернатов учатся хуже своих сверстников. Есть такой термин — «педагогическая запущенность», это когда никто в детстве ребенком не занимался. Вроде бы, и «голова светлая», и старается, а оценки плохие, ведь у ребенка нет навыка интеллектуальной деятельности или простого целенаправленного труда (просто чтения, спокойного рисования, прикладного творчества по желанию). Учиться таким детям гораздо сложнее, приходится «пробираться» и брать с боем то, что обычные дети легко проскочили, читая с бабушкой книжку на диване. Ведь не секрет, что программа начальной школы осваивается во многом за счет чтения книжек вне школы и прогулок с родителями, а не на школьной скамье. Но детдомовец редко попадает в хорошую школу, а если попадает, то часто «не тянет» и переводится в коррекционную. Сначала ребенку нужна индивидуальная образовательная программа и, значит, талантливый учитель. Если Вы настолько образованы, что можете научить ребенка учиться, то цены Вам нет! Помогите хотя бы одному, и это есть попечительство высшей пробы! Важно научиться «далеко смотреть» и за каждым повседневным действием видеть возможное будущее ребенка.

## АНКЕТА ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОГО ЦЕНТРА «ВЕРЮ В ЧУДО» Г. КАЛИНИНГРАД.

*При заполнении данной Анкеты просим Вас давать максимально точные и достоверные сведения - ведь Вы будете работать и общаться с особыми детками, и Центр несёт огромную ответственность за Вас перед больницей, детскими домами, родителями и самими детишками.*

*Предоставление недостоверных или неточных сведений влечет за собой возможность расторжения волонтерской деятельности.*

*В случае изменения данных, отраженных в Анкете в период волонтерской деятельности, требуем сообщать о данных изменениях Координатору Центра.*

### 1. Личные сведения

- фамилия, имя, отчество;
- дата рождения;
- адрес регистрации (с индексом);
- адрес проживания (с индексом);
- мобильный телефон;
- e-mail;
- социальные сети;
- ваши интересы, увлечения;
- состоите ли в браке;
- есть ли дети (сколько и какой возраст);
- ваше вероисповедание;
- имели ли вы судимость;
- болеете ли вы тяжелыми заболеваниями? Укажите, пожалуйста, ваши особенности здоровья, если имеются;

- ваше образование;
- место и опыт работы.

### 2. Волонтерство

#### 2.1 Мне удобно волонтерить:

- 1 раз в неделю;
- 2 раза в месяц;
- 1 раз в месяц;
- по необходимости.

#### 2.2 Укажите дни недели, удобные для волонтерства.

#### 2.3 Почему Вы решили стать детским волонтером?

#### 2.4 О центре «Верю в чудо» я узнал...

- в «ВКонтакте», «Фейсбуке»;
- интернете;
- от знакомых;
- из газет, журналов;
- тв, радио;
- буклеты, флаеры;
- городские мероприятия;
- другое.

#### 2.5 Я хочу помогать:

- всем, кому нужна помощь;
- детям из многодетных семей;
- детям-инвалидам;
- детям с онкозаболеваниями;
- детям в больницах;
- другое.

2.6 Чем бы вы хотели заниматься в своем волонтерстве:

- творческие занятия;
- репетиторство по школьным предметам;
- аниматор на праздниках в больнице (импровизация);
- волонтерство в детских домах;
- волонтер городских мероприятий;
- авто-волонтер;
- дистанционная помощь на телефоне, с документами;
- графический дизайнер;
- фотограф, видеооператор;
- мелкий ремонт;
- хоз. волонтер (уборка, разбор вещей и т.д.);
- помогать с иностранным языком (аналитический поиск в интернете, написание статей в сми, писем);
- программист (администрирование сайта);
- психолог (профессиональная помощь);
- юрист (профессиональная помощь);
- быть координатором/ответственным за мероприятие;
- другое.

*В соответствии с требованиями ст.9 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», подтверждаю свое согласие на обработку и хранение моих персональных данных в соответствии с Анкетой Волонтера Центра «Верю в чудо» при условии обязательства сохранения конфиденциальности указанных сведений.*

- ДА

## ОБЯЗАТЕЛЬСТВО ВОЛОНТЕРА БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОГО ЦЕНТРА «ВЕРЮ В ЧУДО» О СОБЛЮДЕНИИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Я, \_\_\_\_\_,  
ФИО волонтера

волонтер Благотворительного Центра детского социального и больничного волонтерства «Верю в чудо» (далее Благотворительный Центр «Верю в чудо»), подтверждаю, что ознакомился с правилами, изложенными в методическом пособии «Хочу быть детским волонтером», и обязуюсь их соблюдать.

Я понимаю, что, являясь волонтером Благотворительного Центра «Верю в чудо», получаю доступ к конфиденциальной информации (медицинского или иного характера), разглашение которой может повлечь за собой нежелательные последствия.

В связи с этим обязуюсь:

1. Не разглашать предоставленную мне как волонтеру Благотворительного Центра «Верю в чудо» конфиденциальную информацию третьим лицам (не входящим в число сотрудников, координаторов, волонтеров Благотворительного Центра «Верю в чудо» и врачей подшефных отделений), если иное использование информации не оговорено отдельно.

2. Хранить в тайне предоставленные врачами, сотрудниками, волонтерами Благотворительного Центра «Верю в чудо» сведения о ходе лечения детей, его возможных результатах, о родственниках подопечных детей или о персонале больницы.



3. Не предоставлять доступ третьим лицам (в том числе пациентам подшефных больниц и их родственникам) к сообщениям волонтерских рассылок и волонтерского форума (forum.deti39.com). Не передавать информацию, попадающую под п. 1 настоящего Обязательства, а также любые сведения, касающиеся специфики работы Благотворительного Центра «Верю в чудо», если иное не оговорено отдельно.

Я понимаю, что, нарушив правила конфиденциальности и/или правила, изложенные в методическом пособии «Хочу быть детским волонтером», я могу быть немедленно отстранен от волонтерской деятельности.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.      \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
 Подпись волонтера      Расшифровка

## СОГЛАСИЕ РОДИТЕЛЕЙ (ПОДОПЕЧНЫХ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОГО ЦЕНТРА «ВЕРЮ В ЧУДО») НА ПУБЛИКАЦИЮ ИНФОРМАЦИИ О РЕБЕНКЕ.

Я

\_\_\_\_\_  
 (ФИО матери/отца)

\_\_\_\_\_  
 Мама/отец ребенка (ФИО)

даю своё согласие Благотворительному Центру поддержки и организации досуга тяжелобольных детей и детей-сирот Калининградской области «Верю в чудо» на публикацию информации о моём ребёнке, включая его имя и фамилию, фотографию, диагноз, сведения о его личных качествах, а также рисунков моего ребёнка и прочих его творческих работ в средствах массовой информации, на сайте www.deti39.com и других сайтах в сети Интернет, информационных материалах (объявлениях, буклетах и т.п.) с целью привлечения внимания граждан и органов власти к проблемам детей, проходящих лечение в Детской областной больнице и детей-сирот.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
 ФИО

\_\_\_\_\_  
 Подпись

# ДОГОВОР О БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОЙ ПОМОЩИ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОГО ЦЕНТРА «ВЕРЮ В ЧУДО»

г. Калининград «    » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Благотворительный центр «Верю в чудо»**, именуемый в дальнейшем **Благотворитель**, в лице Директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_,

именуемый в дальнейшем **Благополучатель**, в лице \_\_\_\_\_,

(указать)

с другой стороны, вместе именуемые **Стороны**, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

## 1. Предмет Договора

1.1. По настоящему Договору **Благотворитель** в целях оказания материальной и иной помощи предоставляет **Благополучателю** благотворительную помощь в форме оплаты медикаментов, расходных материалов, лабораторных исследований, а также любых других расходов согласно письменному заявлению Благополучателя, необходимых для оказания качественных медицинских услуг. Под благотворительной помощью в целях настоящего договора понимается целевое поступление в виде благотворительного пожертвования согласно ст.217 Налогового Кодекса РФ, часть 2.

1.2. Размер благотворительной помощи по настоящему договору не может превышать \_\_\_\_\_ рублей.

## 2. Обязанности сторон

2.1 Благотворитель обязан:

– организовать сбор средств для нуждающегося в помощи путем размещения информации о нем на официальном сайте Благотворителя <http://deti39.com>, информационных партнеров Благотворителя, в средствах массовой информации, социальных сетях, а также других информационных ресурсах;

– принимать на расчетный счет Благотворителя, а также через иные платежные системы благотворительные пожертвования от физических и юридических лиц для оказания помощи нуждающемуся;

– после сбора необходимой для оказания помощи суммы закупить/оплатить указанные в заявлении материалы, медикаменты и другие составляющие;

– предоставить отчет о финансовых поступлениях в адрес Благополучателя на свои счета и их расходовании.

2.2. Благополучатель обязан:

– предоставить Благотворителю документы, указанные в Приложении 1 к настоящему договору, а также иные документы по требованию Благотворителя;

– уведомить Благотворителя об обращении за помощью в другие некоммерческие и коммерческие организации, в т. ч. в средства массовой информации и форумы. В случае получения финансовой помощи на финансирование целей, указанных в п. 1.1, из третьих источников, уведомить об этом Благотворителя в течение 3 (трех) рабочих дней;

- в случае перечисления Благотворителем благотворительной помощи на личные счета Благополучателя или его официальных представителей либо выдачу подавансовых средств, предоставить Благотворителю оригиналы документов, подтверждающих оплату расходов, указанных в п. 1.1;

- в случае наступления обстоятельств, препятствующих использованию благотворительной помощи по назначению, определенному в Приложении 2, уведомить Благотворителя о наступлении таких обстоятельств в течение 7 (семи) календарных дней и вернуть денежные средства Благотворителю по требованию.

### 3. Права Сторон

#### 3.1. Права Благотворителя:

- отказать в оказании благотворительной помощи до начала сбора средств без объяснения причин;

- в случае нарушения Благополучателем своих обязанностей, считать Договор расторгнутым. Средства, собранные на момент выявления нарушений, не перечисляются Благополучателю и расходуются Благотворителем на цели, прописанные в Уставе Благотворителя;

- в случае невозможности использовать средства по назначению, определенному в Приложении 2 (отказ от лечения со стороны Благополучателя или его законных представителей, отказ клиники, смерть Благополучателя, и прочее), использовать привлеченные средства на цели, прописанные в Уставе Благотворителя;

- уменьшить размер благотворительной помощи, определенный в п. 1.2., в случае получения Благотворителем или его законными представителями финансирования из третьих источников.

#### 3.2. Права Благополучателя:

- отказать от получения благотворительной помощи с предоставлением письменного заявления;

- ходатайствовать перед Благотворителем об изменении назначения использования благотворительной помощи, указанного в Приложении 2.

### 4. Срок действия Договора

4.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания и действует в течение одного года.

4.2. Если по истечении данного срока ни одна из Сторон не известит другую Сторону о своем намерении расторгнуть Договор в письменном виде за 1 (один) месяц до окончания срока его действия, Договор считается продленным на тех же условиях и на тот же срок. В дальнейшем его пролонгация будет проходить в таком же порядке.

### 5. Основания для досрочного расторжения договора

5.1. Стороны могут досрочно расторгнуть настоящий Договор:

- по обоюдному согласию сторон;
- в одностороннем порядке при несоблюдении одной из Сторон вышеперечисленных обязательств.

### 6. Ответственность сторон

6.1. Стороны несут ответственность по настоящему Договору в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

## 7. Адреса, реквизиты и подписи сторон.

# КОДЕКС ВОЛОНТЁРА БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОГО ФОНДА «ПОДАРИ ЖИЗНЬ»

Прежде, чем стать нашим волонтером, необходимо ознакомиться с данным Кодексом и принять его.

**Наша миссия:** Ребенок или взрослый, страдающий от тяжелого заболевания, не должен быть одинок. Мы готовы сделать всё возможное, чтобы каждая семья в больнице чувствовала поддержку и заботу о себе. И мы делимся душевным теплом, любовью и нашими талантами, чтобы воодушевить пациента на выздоровление и вернуть ему радость жизни.

**Волонтеры** — это жизненная сила фонда «Подари Жизнь». Именно с волонтеров, буквально с 2-3-х равнодушных и инициативных людей, началась история нашего фонда. Для нас ценен вклад каждого — будь то волонтер, работающий с детьми в больнице, или волонтер-курьер. И только благодаря участию совершенно разных людей нам удаётся одновременно вести так много различных проектов и в больницах, и вне больниц.

**Волонтерство** — фундамент гражданского общества. Оно привносит в жизнь потребность в мире, свободе, безопасности, справедливости, а также

способствует сохранению и укреплению человеческих ценностей.

## Что даёт волонтерство в фонде «Подари Жизнь»:

- возможность помочь другим людям;
  - пересмотр системы ценностей в жизни, радость и ощущение полноты жизни;
  - уникальный опыт и получение совершенно новых навыков;
  - возможность реализовать себя и свои таланты;
  - знакомство с огромным количеством замечательных людей;
  - возможность раскрыть свой творческий потенциал;
  - мощный импульс к повышению вашей уверенности в себе, самооценки, и удовлетворенности жизнью.
- Исследование Лондонской Школы Экономики показало, что у тех, кто уделяет волонтерству хотя бы 3-4 дня в месяц, уровень счастья повышается на 16%.

## Наши волонтеры обязаны:

- Четко и добросовестно выполнять взятые на себя обязательства.
- Подчиняться установленным правилам и порядкам отделения, проекта, волонтерского сообщества фонда.
- Уважительно относиться к другим волонтерам, пациентам, врачам и сотрудникам фонда вне зависимости от их пола, возраста, сексуальной ориентации, национальности или религиозных воззрений.
- Уважать и следовать целям и принципам фонда.

**Наши волонтеры имеют право:**

- Выбрать тот вид добровольческой деятельности, который отвечает его потребностям и устремлениям.
- Получать всю необходимую информацию, а также материальные средства для выполнения поставленных перед ним задач.
- Вносить предложения для изменения волонтерского проекта.
- Предлагать свои собственные проекты и получать помощь для их реализации.
- Сменить вид выполняемой деятельности.
- Получать психологическую поддержку со стороны психологов фонда, а также посещать соответствующие тренинги и семинары.
- Прекратить свою деятельность в Фонде в любой момент времени.

## ПАМЯТКА ДЛЯ БОЛЬНИЧНЫХ ВОЛОНТЕРОВ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОГО ФОНДА «ПОДАРИ ЖИЗНЬ»

Эта памятка составлена для волонтеров фонда «Подари жизнь», посещающих детей в Российской детской клинической больнице (РДКБ). Характер заболеваний детей (онкогематология) определяет наличие ограничений и правил, которые каждый волонтер обязан соблюдать. Мы должны всегда помнить, что наши поступки могут оказать прямое влияние на здоровье детей, а ошибки могут

им дорого стоить. Все требования обусловлены исключительно здравым смыслом и правилами посещения медицинских учреждений, установленными врачами.

Мы просим Вас с пониманием отнестись к необходимости соблюдения этих правил.

### 1. Время посещения детей

Оптимально навещать детей по выходным с 11:00 до 20:00 и в будни с 15:00 до 20:00. В особо обговоренных случаях можно задержаться до 21:00, но не позже. Будние дни до обеда — основное время процедур и обходов, и вы можете помешать и пациентам, и медперсоналу. Ежедневно вечером (около 21:00) в коридорах отделений проводится влажная уборка, когда родители детей заняты и не могут уделить вам внимание. Раз в неделю проводится генеральная уборка отделений, и тогда родителям тоже лучше не мешать.

Даже если ребёнок очень просит вас остаться больше положенного времени — пожалуйста, не идите у него на поводу ради его же блага. Для пациента любого возраста очень важно соблюдать режим дня, в том числе вовремя готовиться ко сну. Даже учитывая тот факт, что в полночь дети должны проходить через определенные процедуры (например, измеряется температура), это не значит, что вы можете долго задержаться в палате (или боксе) — ведь после вашего ухода ребёнок будет оставаться в возбуждённом состоянии, и ему потребуется еще час-два, чтобы уснуть. После 21:00 ребёнок должен готовиться ко сну и отдыхать.

## 2. Порядок посещения

У детей — пациентов онкологических и гематологических отделений сильно снижен иммунитет. Любая инфекция, безобидная для здорового человека, может вызвать развитие смертельно опасного осложнения. Поэтому мы просим соблюдать при общении с детьми следующие меры предосторожности:

2.1 Нельзя приходить, если вы простудились или чувствуете, что заболеваете. Даже если вам кажется, что эти симптомы — признак аллергии.

2.2 Ни в коем случае нельзя приводить в гости к нашим пациентам других детей. Даже здоровые дети могут случайно стать источником распространения «детских инфекций» (например, ветрянки), которые могут стать серьезной угрозой для пациентов с онкологическими и гематологическими заболеваниями.

2.3 При входе в отделение необходимо:

- Надеть принесенную с собой сменную обувь. Бахилы, которые есть у входа в отделение, надеваются поверх сменной обуви, если вы посещаете разные отделения. Надевать бахилы поверх уличной обуви нельзя — они быстро рвутся, и вся уличная грязь остается в боксе или в коридоре отделения, куда выходят поиграть больные дети.

- Надеть халат. Халаты для входа в отделение обычно висят на вешалке при входе. Если халатов для посетителей нет, попросите старшую маму отделения вам помочь.

- Надеть маску, если вы идете к ребенку в бокс.

- Помыть руки. Если вы навещаете не одного ребенка, то надо мыть руки в каждой палате, куда вы заходите (2 раза — при входе и при выходе), чтобы не переносить возможные инфекции из палаты в палату.

2.4 Перед тем, как зайти к ребенку, надо спросить у врачей (не у родителей!), «принимает» ли маленький пациент гостей. У всех детей в онкогематологических отделениях бывают периоды аплазии (состояние после очередного курса химиотерапии, когда кроветворение подавлено, анализы крови низкие, т. е. у ребенка сильно понижен иммунитет к любым заболеваниям), в которые к нему в палату заходить нельзя. Бывает, что ребенок плохо себя чувствует (боли, зуд, повышенная раздражительность и др.) и просто не может общаться с посетителями. А бывает, что ему делают медицинские процедуры, и вы невольно мешаете врачу или медсестре выполнять их работу.

2.5 Заходить к ребенку в первый раз обязательно в присутствии кого-то из родителей. Если вы устраиваете в отделении какое-то развлекательное мероприятие (совместное творчество, праздник, музыкальное выступление и пр.), необходимо заранее согласовать его с координатором по отделению.

2.6. В больничном отделении:

- Сумку можно оставить в коридоре отделения при входе в бокс. Заносить сумки в бокс нельзя.

- Перед входом в бокс необходимо разуться или надеть чистые бахилы. Мы ни в коем случае не заходим в бокс босиком!

- Прежде, чем зайти в бокс, нужно заколоть волосы и одеть маску.

- Ни в коем случае нельзя садиться на кровать ребенка. На кровать родителей (если она застелена) и на стул — можно.

- Нельзя класть на кровать ребенка вещи, которые не обработаны спиртом. Пшик со спиртом есть в каждом боксе, дети обычно знают, где он стоит. Им нужно обработать все принесенные ребенку предметы (игрушки, фотоаппараты и т. п.). Многие дети просят

разрешить им поиграть с вашим телефоном. При желании вы можете им это позволить, но предварительно обработайте телефон спиртом.

- Не стоит обсуждать с ребенком (если он сам первым не начнет) его болезнь. Многие дети не знают, что больны раком. И если вы случайно им об этом сообщите, у ребенка может быть шок.

- Нельзя обсуждать с ребенком состояние его соседей по отделению, даже если вам задают прямой вопрос. Многие мамы предпочитают не травмировать своих детей негативной информацией. Не делают этого и волонтеры, даже в случае, когда не согласны с позицией мамы. Вы вполне можете ответить, что не знаете, как дела у того или иного ребенка (даже если сами прекрасно об этом знаете). Особенно это относится к медицинским подробностям.

- Не нужно давать ребенку обещаний, которые вы можете не сдержать («приду завтра», «поищу тебе компьютер» и т.п.) Дети — это дети. Будет грустно, если вы не сможете выполнить задуманное, а ребенок будет ждать. Лучше не обещайте, а сразу делайте:)

- Если вы видите у ребенка какой-то запрещенный предмет (большую мягкую игрушку, кусок воблы (и такое было:), либо как мама сидит на кровати ребенка, кормит его апельсином, сушит мокрую одежду в боксе, облизывает за маленьким ребенком ложку или соску, нужно очень вежливо напомнить, что этого нельзя делать. Желательно сделать это не при ребенке и не при других мамах. Так же лучше поставить в известность координатора отделения.

- Все упавшие на пол предметы (некоторые дети могут по 50 раз за вечер бросить игрушку на пол) нужно обработать дезинфицирующим раствором. Опять же, если мама забывает это сделать, лучше ей напомнить.

Мамы очень часто находятся в стрессовом состоянии, поэтому могут о чем-то важном забыть.

- Обрабатывать все предметы дезинфицирующим раствором крайне важно! Ведь у детей в отделении сильно снижен иммунитет. И любая инфекция, безобидная для нас, может привести ребенка в реанимацию.

### 3. Прогулки и поездки за территорию больницы с детьми

Любые выходы с детьми из больницы нужно согласовывать с лечащим врачом. Если вы хотите сводить ребенка погулять за территорию больницы (это очень здорово и важно!), пожалуйста, обсудите свою идею сначала с мамой. Если мама согласна, то нужно обязательно обсудить вашу поездку с лечащим врачом ребенка. Если разрешение врача получено, то, пожалуйста, учтите, что:

- детям нельзя пользоваться общественным транспортом, т.е. ехать можно только на машине;
- ходить в кафе или есть на улице запрещено (это нестерильно). Если ребенок голоден, лучше вернуться в больницу;
- ездить в людные места (выставки, цирк, театр) не стоит, потому что там очень легко подцепить инфекцию;
- посещать места, где много детей (школьные дворы, общественные детские площадки) тоже не стоит;
- вполне возможно, что ребенка укачает в машине. К этому нужно быть готовым;
- если возникли проблемы с выходом за территорию больницы, можно сказать охране, что ребенок находится на амбулансе;
- вернуться в больницу нужно до 8 вечера, иначе будут проблемы с охраной.

- прогулки на территории больницы мы так же согласовываем с мамой и с лечащим врачом.

#### 4. Общение с врачами

Нужно помнить, что врачи — на работе, причем весьма напряженной, поэтому у них нет возможности отвечать на то огромное множество вопросов, которые ежедневно возникает у волонтеров. Вопросы, требующие безотлагательного ответа, лучше всего задать координатору по отделению или координатору по волонтерам.

Если мама рассказала Вам о своих проблемах с врачами, пожалуйста, обязательно подойдите к координатору и обсудите эту проблему. Врачи в наших отделениях — невероятные люди, они очень любят детей и живут больницей. Если у вас все-таки возникли какие-то сомнения, обязательно нужно поговорить с докторами и все прояснить. Возможно, вы сможете помочь и маме решить свои проблемы с врачами. Проблемы, как правило, возникают потому, что некоторые мамы охотно задают вопросы волонтерам, но боятся поговорить с врачами или заведующим отделением. Врачи же всегда готовы поговорить с мамой и ответить на её вопросы. Не стоит забывать и о том, что родители серьезно больных детей не всегда готовы адекватно воспринимать то, что происходит с их ребенком. И наша задача — по-человечески их поддерживать.

#### 5. Очень просим вас

- уважительно и корректно вести себя по отношению к врачам, детям и их родителям, сотрудникам фонда и волонтерам, всем окружающим. В том

числе — здороваться с врачами и медсестрами, даже если вы не знакомы;

- фотографировать детей могут только волонтеры фотогруппы фонда. Вы можете фотографировать только процесс занятия и готовые детские работы;

- если возникла проблема, с которой вы не можете справиться (мама просит помочь купить дорогое лекарство, отвезти анализы в то время, когда вы не можете и т. п.) — не стесняйтесь передавать просьбу другим волонтерам или координатору отделения;

- пожалуйста, не пишите в Интернете и не рассказывайте журналистам истории, которыми делитесь с вами мамы в личных разговорах. Помните, что все, что вы пишете в Интернете или в СМИ, будет прочитано — врачами отделения, администрацией больницы, родителями ребенка, возможно самим ребенком, друзьями и родственниками семьи пациента, другими волонтерами. Кроме того, многие семьи против того, чтобы об их детях писали в Интернете или размещали их фотографии;

- если вы хотите передать какой-то маме денег на жизнь, лучше предупредить об этом координатора отделения, чтобы не получилось, что одной маме передадут сразу много денег, а другой, тоже нуждающейся, не дадут ничего;

- не дарите детям подарки! Мы приходим к детям как друзья, а дружбу на подарках не построишь. Если «завалить» ребенка кучей подарков, он будет рассматривать вас в первую очередь как источник материальных приобретений, а не как друга. К тому же таким образом можно очень быстро испортить ребенку характер.

- Если приносите, то приносите что-то на всех детей в отделении: чтобы никого не выделять и никого не обидеть, и пусть это будет что-то полезное, хотя бы



творчество. Это касается в том числе посещения детей в боксах. Каждый волонтер без проблем может завоевать внимание и любовь ребенка без каких-либо подарков. Пусть это и займет чуть больше времени, но, поверьте, будет в сто раз надежнее!

#### **6. Нельзя приносить в отделение и дарить детям:**

- Мягкие игрушки: они накапливают пыль, в которой поселяются микроорганизмы — источники смертельных инфекционных осложнений. Приветствуются те игрушки, которые можно вымыть или обработать спиртом.
- Запрещенные врачами предметы и запрещенные продукты питания.
- Живые цветы или животных

#### **7. Категорически запрещается:**

- советовать родителям средства лечения, высказывать прогнозы и оценку результатов лечения. Эти вопросы обсуждает с родителями врач! Волонтер часто становится близким другом семьи, бывает — что единственным знакомым человеком в Москве. Поэтому ваш неосторожный совет может стать определяющим в принятии родителями решений. Нельзя высказывать советы на медицинские темы, это может быть опасно для жизни ребенка!
- обсуждать с родителями ребенка лечебный процесс и поступки врачей. Это обсуждение не порождает решений, которые могут продвинуть лечение больного ребенка в сторону выздоровления. Ведь для того, чтобы принять правильное решение, надо разбираться

в медицине и располагать результатами анализов и исследований. Любые неосторожные оценки и предложения могут побудить родителей пациента к действиям, опасным для жизни ребенка.

- Покупать и приносить лекарства по просьбе родителей, без консультации с координатором. Не все родители адекватно оценивают состояние собственного ребенка, не говоря уже о том, что могут просто перепутать названия и дозировки лекарств. Случается, что родители «назначают» своему ребенку лечение, не согласовав с врачом. Последствия такого самолечения могут быть самыми ужасающими.

- Приводить целителей, травников и экстрасенсов, родители сами их с успехом находят, и было несколько случаев, когда такие посещения приводили к тяжелым последствиям.

- Предлагать родителям пациентов нетрадиционные методы лечения, пищевые добавки и пр. Безопасные и даже полезные для здорового человека, они могут быть опасны для жизни больного ребенка.

#### **8. Веротерпимость и миссионерство**

Приходя в больницу, нужно четко понимать, что главное здесь — больной ребенок, которому нужна наша помощь. Мы помогаем детям любого вероисповедания и национальности, не делая различий между ними. В больнице есть дети и родители разных конфессий, атеисты и просто равнодушные к вопросам религии люди. Не стоит пытаться навязывать кому-либо свои взгляды. Для духовной поддержки православных детей и родителей в отделения приходят священники; мусульмане и мамы других традиционных религий

могут обратиться к соответствующим представителям своих вероисповеданий.

Категорически запрещается заниматься пропагандой сектантских и языческих взглядов, а также распространением соответствующих печатных материалов.

## 9. Конфиденциальность.

Мы должны понимать, что, приходя в больницу и общаясь с детьми и их родителями, мы часто получаем доступ к информации конфиденциального характера. Это в первую очередь информация о личной жизни семьи и медицинская информация. Разглашение подобной информации в любой (устной, письменной и пр.) форме без согласия на это ребенка и его семьи неэтично и незаконно и может повлечь за собой нежелательные последствия, например: разнос сплетен, моральные и психологические травмы ребенка и его родителей, потеря доверия к другим волонтерам, конфликты и т. п.

## 10. Советы «Как поберечь себя»:

Когда вы начинаете волонтерить и на протяжении всего времени волонтерства, мы просим вас внимательно и чутко прислушиваться к себе и своим ощущениям после походов в больницу, заботиться о себе. Иногда достаточно сделать небольшую паузу, поменять проект или обратиться за помощью к опытным волонтерам, сотрудникам фонда или психологам.

Вот некоторые рекомендации, которые помогут вам уберечься от выгорания.

- не волонтерьте в одиночку (не всегда наши близкие и друзья готовы разделить с нами чувства или переживания после походов в больницу — у них нет этого опыта, и волонтерство — это наш выбор, а не их. Не стесняйтесь и не бойтесь обращаться за помощью к координатору, другим волонтерам или психологам (волонтеры могут получить индивидуальные консультации и ходить на общие семинары. Ищите человека, которому доверяете, чтобы иметь возможность обсудить интересующие вас вопросы)

- общайтесь не с одной семьёй, а с несколькими (так легче продолжать волонтерить после того, как ребенок уедет из больницы).

- горе семьи — это не наше горе, и мы не должны «сломаться» после потери ребёнка — чтобы поддержать маму и семью, у нас должны быть ресурсы.

- волонтерство не должно вытеснять всю остальную жизнь. Чем более наполнена и насыщена ваша жизнь, тем больше вы можете принести в больницу. Если вы запланировали поход в кино с друзьями, это не менее важно, чем поход в больницу. При этом важно быть ответственным: если вы уже обещали сопроводить кого-то в больницу, прийти на волонтерское мероприятие или взяли на себя какую-то важную задачу, сделайте это. Отказавшись в последний момент, вы подведете других волонтеров. Мы рекомендуем выбрать для волонтерства конкретный день или два, это помогает не делать больших пауз (после которых тоже сложно возвращаться в больницу) и соблюдать баланс.

- ищите комфортный для вас формат волонтерства. Не сравнивайте себя с другими волонтерами — каждый из нас делает столько, сколько можно.

- помните, волонтерство — это про ответственность, инициативу, осознанность, внимание к мелочам, терпение и гибкость.

- волонтерство добровольно. Вы в любой момент можете поменять проект, сделать паузу или уйти. Не нужно заниматься волонтерством через силу. При этом мы просим не уходить «по-английски» — скажите нам о своем решении. Это позволит нам стать лучше, а еще мы будем знать, на кого можем рассчитывать.

Если у вас возникают вопросы или проблемы, в том числе психологические — не стесняйтесь обратиться к другим волонтерам и психологам. Не исключено, что это обычные «грабли» на пути волонтера, через которые другие уже проходили.

## ЗАПОВЕДИ ХОСПИСА

1. Хоспис — это комфортные условия и достойная жизнь до конца.

2. Мы работаем с живыми людьми. Только они, скорее всего, умрут раньше нас.

3. Нельзя торопить смерть, но и нельзя искусственно продлевать жизнь. Каждый проживает свою жизнь. Сроков ее не знает никто. Мы лишь попутчики на последнем этапе жизни пациента.

4. Брать деньги с уходящих из этого мира нельзя. Наша работа может быть только бескорыстной.

5. Мы не можем облегчить боль и душевные страдания пациента в одиночку, только вместе с ним и его близким и мы обретаем огромные силы.

6. Пациент и его близкие — единое целое. Будь деликатен, входя в семью. Не суди, а помогай.

7. Если пациента нельзя вылечить, это не значит, что для него ничего нельзя сделать. То, что кажется

мелочью, пустяком в жизни здорового человека, — для пациента имеет огромный смысл.

8. Каждый человек индивидуален. Нельзя навязывать пациенту своих убеждений. Пациент дает нам больше, чем мы можем дать ему.

9. Принимай от пациента всё, вплоть до агрессии. Прежде чем что-нибудь делать — пойми человека, прежде чем понять — прими его.

10. Будь всегда готов к правде и искренности. Говори правду, если пациент этого желает и если он готов к этому... Но не спеши.

11. Незапланированный визит — не менее ценен, чем визит по графику. Чаще заходи к пациенту. Не можешь зайти — позвони; не можешь позвонить — вспомни и все-таки... позвони.

12. Не спеши, находясь у пациента. Не стой над пациентом — посиди рядом. Как бы мало времени ни было, его достаточно, чтобы сделать всё возможное. Если думаешь, что не всё успел, то общение с близкими ушедшего успокоит тебя.

13. Хоспис — дом для пациентов. Мы — хозяйева этого дома, поэтому: переобуйся и вымой за собой чашку.

14. Репутация хосписа — это твоя репутация.

15. Главное, что ты должен знать: ты знаешь очень мало.

## КОДЕКС ВОЛОНТЕРА БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОГО ФОНДА «ВЕРА»

1. Уважай религиозные, философские и другие взгляды больного — они важная часть его внутреннего мира. Давление с нашей стороны недопустимо.

2. Не откладывай на завтра, если обещал больному помощь. Завтра может быть поздно.

3. При общении с больным помни, что:

- желания и интересы больного являются основой для общения. Наше открытое сердце и умение слушать могут преодолеть чувство одиночества;

- сдержанность в эмоциях и движениях, отсутствие суеты — проявление понимания состояния больного;

- отсутствие в речи резких, категорических выражений и, напротив, употребление мягких, вероятностных форм предложений помогают создать атмосферу доверия.

4. Не осуждай без необходимости личную жизнь больного, сохраняй необходимую конфиденциальность.

5. Оставь на время прихода в хоспис груз своих нерешенных проблем. Не перекладывай его на плечи больного.

6. Берись только за посильную работу. Каждое полезное дело, каким бы незначительным оно ни казалось, важно для хосписа.

7. Выполняй работу, за которую взялся, как следует и не перекладывай на другого. Не забывай поблагодарить других добровольцев за помощь.

8. Доброжелательность, терпимость и честность помогут нам работать вместе.

9. Относись внимательно к просьбам и замечаниям сотрудников хосписа. Не обижайся, если у сотрудника не было времени поблагодарить за хорошо сделанную работу.

10. Если возникла трудная ситуация, не спеши, лучше посоветуйся с добровольцами и с персоналом. Принимай участие в регулярных встречах добровольцев. Это поможет правильно организовать и скоординировать нашу деятельность.

11. Не осуждай коллегу, а открыто обсуждай проблему. Не торопись с выводами. Осуждение разрушительно, а открытое обсуждение поможет найти правильный выход.

12. Прислушивайся к мнению коллег и не бойся поменять привычный вид деятельности в хосписе. Возможно, новая работа позволит лучше раскрыть себя и принесет больше пользы.

## О ДОБРОВОЛЬЧЕСКОМ ДВИЖЕНИИ «ДАНИЛОВЦЫ»

### «ДАНИЛОВЦЫ» СДЕЛАЛИ ВОЛОНТЕРСТВО ДОСТУПНЫМ И ПОНЯТНЫМ

*Юрий Белановский, руководитель Добровольческого движения «Даниловцы».*

Добровольческое движение «Даниловцы» — лучшая в Москве волонтерская организация. Я был в этом уверен с самого начала. И вот подтверждение — Комитет Общественных связей Правительства Москвы и ресурсный центр «Мосволонтер» признали «Даниловцев» лучшими в номинации «Социальное волонтерство» в 2016 году.

«Даниловцы» организуют долгосрочные программы, отличающиеся постоянной, еженедельной работой волонтеров в медицинских и социальных учреждениях. Сегодня наше движение — это 18 постоянно действующих волонтерских групп, более 4200 подопечных в год.

Но дело не в цифрах, не в масштабах. Дело в самой сути. Мы смогли волонтерство сделать доступным, простым и понятным. Мы разглядели в волонтерстве не только работу или помощь, но прежде всего встречу человека с человеком, лицом к лицу. Это нечто очень глубокое и в то же время доступное каждому — это возможность просто быть собой и дарить самого себя. Мы смогли создать волонтерские группы, где каждый находит что-то свое, занимает свое место, раскрывается уникальным образом. И такие волонтерские группы

каждый день создают, или лучше сказать творят чудесные миры, особые пространства встречи, и понимания, и принятия, и дружбы волонтеров и их подопечных. И таким образом мы достигаем чего-то очень важного — ожидания наших подопечных, а большей частью это дети, не бывают обмануты. Волонтеры для многих из них, пусть на небольшое время, становятся опорой и поддержкой.

Конечно, особая роль в нашем движении принадлежит координаторам волонтерских групп. Это большой труд и большая ответственность. Быть и управленцем, и лидером, и папой, и мамой, и другом, и даже психотерапевтом для волонтеров, быть волшебником и в чем-то суперменом для детей, быть представителем организации перед сотрудниками казенных учреждений — все это очень непросто! Поэтому я знаю, что все наши координаторы — великие люди! Я рад и горжусь, что все мы работаем вместе.

Для меня очень дорого видеть и понимать, как множество разрозненных и порой мало знакомых людей, все вместе своими усилиями создали, а лучше сказать соткали живую ткань настоящей человеческой помощи. И за это я говорю «Спасибо!» всем нашим волонтерам.

Но, уникальность «Даниловцев» и еще кое в чем. Подавляющее большинство социально-ориентированных некоммерческих организаций так или иначе имеют свои волонтерские группы, они привлекают волонтеров для решения своих задач, для помощи своим подопечным. И это очень важно!

«Даниловцы» же с первых дней были, и до сих пор являются, одним из немногих волонтерских движений в стране, кто постоянно развивает само социальное волонтерство, профессионально работает именно с волонтерами.

- Учебные, творческие, психологические, досуговые программы;
- Поддержка и сопровождение волонтеров;
- Работа со СМИ ради популяризации волонтерства;
- Издание первых в России книг о социальном волонтерстве;
- Онлайн обучение;
- Ежегодный запуск новых волонтерских групп;
- Консалтинговая работа;
- Единственная в России Школа социального волонтерства.

Все это — усилия нашей административной команды — тех сотрудников, что посвятили себя волонтерству и через это стали профессионалами — лучшими в стране.

Говоря о профессиональной работе с волонтерами, я имею ввиду нечто большее, чем сервисное обслуживание. Для нас волонтеры важны так же, как и подопечные. Это базовый принцип «Даниловцев». Все наши программы, так или иначе, направлены на заботу о волонтерах и на их поддержку.

Итак, для меня очевидно, что признание «Даниловцев» лучшими в Москве и одними из лучших в стране свидетельствуют о том, что высокая оценка нас зажда-лась! Все мы и волонтеры, и координаторы и сотрудники безусловно достойны такого признания, и все мы знаем, что это не более чем верстовой столб. Дорога впереди немалая. Мы живы, мы растем, мы учимся, мы помогаем и для меня это значит, что мы идем вперед.

## КТО ТАКИЕ «ДАНИЛОВЦЫ»?

Добровольческое движение «Даниловцы» создано в 2008 году. Ежегодно «Даниловцы» запускают две-три новые волонтерские команды! Наша специализация — социальное волонтерство, то есть, организация долгосрочной и регулярной работы волонтерских команд в больницах и сиротских учреждениях, а также работы с инвалидами, многодетными семьями, стариками, бездомными, заключенными.

Сегодня «Даниловцы» — это более 4200 подопечных, около 1200 волонтеров, 18 постоянно еженедельно действующих волонтерских групп, 26 сотрудников.

Что делают волонтеры? Волонтеры организуют творческие, учебные и игровые встречи, прогулки и поездки для детей в больницах и сиротских учреждениях, кормят и общаются с бездомными, делают благотворительные ремонты, переписываются с заключенными. Кроме того, волонтеры оказывают значимую социальную и психологическую поддержку людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации. Зачастую они оказываются единственной нитью, связывающей этих людей с жизнью общества. Пациенты в больницах и интернатах, многодетные семьи, инвалиды, бездомные и даже заключенные — все наши подопечные бывают очень одиноки, остаются один на один со своей болезнью, инвалидностью или другим несчастьем. Конечно, в больницах есть врачи, в детских домах есть персонал, в городе есть социальные службы. Только все это не может заменить главного, того, что дорого каждому из нас — дружбы, живого человеческого участия, внимания, заботы и любви.

Среди учреждений, где «Даниловцы» смогли реализовать волонтерские инициативы — Российская детская клиническая больница, НИИ нейрохирургии им. Бурденко, Детские дома интернаты для умственно-отсталых детей № 24 и № 15, Детский наркологический диспансер, ФНКЦ им. Дмитрия Рогачева, Детская колония в г. Можайск, Социальный приют в г. Ступино.

За десять лет «Даниловцы» прочно заняли свое место среди благотворительных организаций Москвы и России. Это единственная организация, которая профессионально реализует программы по обучению, поддержке волонтеров, подготовке и сопровождению координаторов волонтерских групп.

«Даниловцы» создали единственную в России Школу социального волонтерства. Это более 400 часов учебных занятий и консультаций для волонтеров и сотрудников волонтерских организаций. Обучение творчеству, психологические тренинги, занятия по педагогике, семинары и мастер-классы от профессионалов социального волонтерства — вот направления работы Школы.

Школа уже второй год признается лучшим проектом для волонтеров в России. Год назад она удостоилась премии Общественной палаты, в этом году награды на Всероссийском форуме «Доброволец года».

## ЕСЛИ У ВАС ОСТАЛИСЬ ЕЩЕ ВОПРОСЫ, ДАВАЙТЕ ОБЩАТЬСЯ!

Мы открыты и готовы к общению. Весь наш опыт и знания доступны в учебных и консалтинговых программах Школы социального волонтерства.

Школа социального волонтерства — это проект Добровольческого движения «Даниловцы» и «Союза волонтерских организаций и движений» по работе с волонтерами, координаторами волонтерских групп, волонтерскими организациями и бизнесом. Мы единственное и самое авторитетное сообщество экспертов в области социального волонтерства в России. Школа, так же, первая и уникальная в России площадка развития технологий социального волонтерства.

### Это значит, что мы:

- сами имеем уже 10-летний опыт стабильной и успешной работы с нашими подопечными из больниц, детских домов, интернатов;
- научились и освоили каждую деталь волонтерской работы от ответа на вопрос: кто такой волонтер до тонких настроек работы зрелых волонтерских групп;
- наработали серьезный опыт в создании и поддержке долгосрочных и регулярно работающих волонтерских групп;
- мы продолжаем постоянно исследовать данную тему, публикуем статьи, издаем книги;
- имеем профессиональную экспертную команду практиков в области социального волонтерства из 14 человек, знающих и любящих свое дело;
- имеем годовой план обучения полного цикла и несколько тематических модулей;

- разработали учебные онлайн-курсы о социальном волонтерстве;
- делимся опытом в регионах России;
- выпустили 6 уникальных для России книг о различных аспектах социального волонтерства (pdf версии можно получить у нас);
- состоим в профильных благотворительных сообществах и постоянно приглашаем экспертов;
- можем обучить с нуля всем аспектам волонтерства;
- можем оказывать постоянное консультирование и поддержку.

Для нас очень важно, чтобы знания и опыт, накопленные благотворительными и волонтерскими организациями работали на весь некоммерческий сектор и помогли большому и малому бизнесу в сфере корпоративного волонтерства и благотворительных программ.

#### Что мы предлагаем?

- 1. Учебные тренинги, мастер-классы, семинары** на базе Школы в соответствии с расписанием опубликованном на сайте (около 100 учебных занятий в год);
- 2. Учебную и методическую библиотеку** и видеотеку (более чем 1100 позиций);
- 3. Дистанционное онлайн-обучение** по 15 направлениям: для волонтеров новичков, для опытных волонтеров, для организаторов волонтерской деятельности;
- 4. Практику для волонтеров в социальных и медицинских учреждениях** г. Москвы в составе 18-ти волонтерских групп Добровольческого движения «Даниловцы». Работа новичков в волонтерских группах под присмотром опытного координатора группы — это простой и безопасный способ познакомиться

с социальным волонтерством, попробовать свои силы и сделать доброе дело. Большой выбор групп дает возможность быть волонтером именно там, где есть желание;

**5. Учебные курсы или отдельные занятия на базе бизнес-компаний.** Мы готовы разработать и провести тренинги, мастер-классы, семинары и деловые игры на тему социального волонтерства;

**6. Консультации для организаторов волонтерской деятельности.** Консультации могут быть в виде семинаров, коуч-сессий, вебинаров и т. д.

7.

Свяжитесь с нами и мы поможем вам запустить социальное волонтерство под ключ.

Сайт: <http://volonter-school.ru>

e-mail: [info@danilovcy.ru](mailto:info@danilovcy.ru)

тел. 8 (499) 788-73-87



Добровольческое движение «Даниловцы» благодарит волонтеров, помогавших при подготовке текстов к публикации: Юлию Гусакову, Максима Каткова, Екатерину Каляеву, Ирину Голубеву, Елену Королькову, Николая Карачева, Ирину Белоусову, Олега Крейнина, Елену Баранову, Светлану Преварскую, Юлию Жукову, Татьяну Воронову, Марину Белокопытову, Юлию Матвееву, Екатерину Игнатову, Анастасию Антонову, Надежду Лаврову, Марию Болденкову, Надежду Власову, Екатерину Цыганкову, Ирину Молчанову, Наталию Воротынцеву, Елену Роговскую, Арсения Белановского, Анну Куркулину, Светлану Смородинскую, Наталию Киричек, Ольгу Змунчила, Викторию Камалову, Юлию Герасимову.

Книга «Стандарт социального волонтерства: опыт лучших» подготовлена и издана при поддержке Комитета общественных связей г. Москвы в рамках проекта «Центр поддержки и развития социального волонтерства» 2018-2019 г.

**НОВОЕ \* НЕБО**

**Православное издательство**

**nnbooks.ru**

**+7 977 505 70 90**

- православные книги оптом
- собрания сочинений
- более 300 акафистов
- молитвословы
- художественная литература
- православная психология
- детские книги
- жития святых
- свт. Игнатий Брянчанинов
- митр. Антоний Сурожский
- свт. Николай Сербский
- преп. Ефрем Сирийский
- афонские старцы
- оптинские старцы
- «Добротолюбие»
- Библия в гравюрах Г. Доре
- акафистники
- полный Тропарий
- и многое другое!

**Стандарт социального волонтерства: опыт лучших. —**  
М.: Издательство «Новое Небо», 2018 — 466 с.

**ISBN 978-5-00138-133-4**

**УДК 271**  
**ББК 86.372-4**

## **Стандарт социального волонтерства: опыт лучших**

Главный редактор издательства: Абрамычев Алексей  
Обложка: Парастаева Лана  
Верстка: Грейчус Алексей

ООО «Новое Небо»  
Адрес: 127273, г. Москва, ул. Березовая аллея, д. 7Б, этаж 2,  
помещение VII, каб. 76.  
Телефон: +7 (495) 668 14 54

Подписано в печать 20.09.2018. Формат 80x100/32  
Печать офсетная. Тираж 1000 экз.



Российская система возрастных ограничений.  
На основании Федерального закона  
Российской Федерации от 29 декабря 2010 г.  
N 436-ФЗ «О защите детей от информации,  
приносящей вред их здоровью и развитию»

**ISBN 978-5-00138-133-4**