



ДАНИЛОВЦЫ
ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЕ ДВИЖЕНИЕ

СОЦИАЛЬНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО ПОД КЛЮЧ

Меняем мир вместе

ИЗДАТЕЛЬСТВО
СП ОМЕГА-Л

УДК 364
ББК 65.9(4Рос)27
С 692

Все права защищены.

Ни одна часть данного издания не может быть воспроизведена или использована в какой-либо форме, включая электронную, фотокопирование, магнитную запись или какие-либо иные способы хранения и воспроизведения информации, без предварительного письменного разрешения правообладателя.

С 692 Социальное волонтерство под ключ. Меняем мир вместе. — Москва: Омега-Л, 2018. — 420 с.

ISBN 978-5-906907-11-0

Книга «Социальное волонтерство под ключ. Меняем мир вместе» — это наиболее полное издание в России на тему социального волонтерства.

Волонтеры — кто это? Что они делают? Что такое волонтерство? Как и где стать волонтером? Что такое волонтерская организация? Зачем она нужна? Каковы принципы социального волонтерства? Как найти волонтеров? Как правильно с ними работать? Как их поддерживать?

Добровольческое движение «Даниловцы» — одна из крупнейших, опытнейших и наиболее профессиональных волонтерских организаций России, существующая с 2008 года — делится своим уникальным практическим опытом.

Данная, уже четвертая, книга «Даниловцев» представляет собой настоящий путеводитель по социальному волонтерству. Если вы хотите помочь нуждающимся людям, но не знаете, с чего начать, куда идти, кто поможет, что конкретно нужно и можно сделать, а что может причинить вред, эта книга станет для вас настольной!

Особое внимание уделяется таким аспектам, как волонтерство в детской больнице, в детском наркологическом диспансере, помощь бездомным, адресная помощь, а также проблеме эмоционального выгорания у волонтеров.

Книга будет интересна каждому, кто хочет стать или уже является волонтером, организаторам волонтерских групп, а также тем, кто когда-то разочаровался в движении.

Это издание будет полезно педагогам, психологам, врачам, медицинским и социальным работникам, воспитателям и всем, кто так или иначе работает с людьми, помогает им.

УДК 364
ББК 65.9(4Рос)27

Руководитель проекта *Ж. Фролова*
Корректор *О. Соколова*
Компьютерная верстка *И. Шубиной*

Издание подготовлено литературным агентством
«Книжкин Дом»

Приглашаем к сотрудничеству авторов и организации.
г. Ростов-на-Дону, ул. Мечникова, 112 г, офис 207.
Электронная почта (e-mail): book_house@list.ru
Сайт: www.k-dom.net Тел.: +7 (863) 207 80 06

По вопросу приобретения книг:
Сайт: www.omega-l.ru Тел.: +7 (495) 259 62 06

Общероссийский классификатор продукции
ОК-005-93, том 2; 953 000 — книги и брошюры.

Подписано в печать 31.08.2017
Формат 60×90/16. Усл. печ. л. 11.
Тираж 300 экз. Заказ №

ISBN 978-5-906907-11-0



© Добровольческое движение «Даниловцы», 2017
© ООО «Омега-Л», 2018
© ООО «Книжкин Дом», оригинал-макет, 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

Вместо предисловия	8
Что такое быть волонтером?	8
I. О СОЦИАЛЬНОМ ВОЛОНТЕРСТВЕ.....	12
Что такое социальное волонтерство?	12
Что главное в социальном волонтерстве?	14
Волонтеры — не бесплатная рабочая сила.....	29
Чем нехорошо спонтанное волонтерство «с улицы»?	34
Волонтеры и государство.....	42
Придут ли в московские больницы волонтеры? Что этому мешает и от кого зависит?.....	49
Корпоративное социальное волонтерство. Возможно ли такое?	55
II. КАК СТАТЬ ВОЛОНТЕРОМ	70
Как принять решение стать волонтером?	70
Как стать волонтером? Инструкция.....	74
Базовые принципы социального волонтерства.....	79
«Можно» и «Нельзя» социального волонтерства.....	81
О самореализации, инициативности и эффективности	86
Зачем волонтеру волонтерская организация	92
Страхи волонтера-новичка	99

Советы волонтерам-новичкам	101
III. ОПЫТНЫЙ ВОЛОНТЕР	105
Границы волонтерской ответственности	105
Этапы волонтерства.....	108
Как стать лучшим волонтером?	
О принципах волонтерства	113
5 советов практикующему волонтеру	119
Типичные проблемы волонтера	122
Один волонтер и много детей, много волонтеров и мало детей	125
Иногда неумение становится козырем в наших руках	127
Если подопечным грозит беда	130
IV. ВОЛОНТЕРЫ В БОЛЬНИЦАХ И СИРОТСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ.....	135
Первое, что волонтер дает подопечному — это уважение	135
Как начать общение с подопечным ребенком.....	138
Когда можно и когда нельзя идти к подопечным....	142
Личное пространство подопечного	145
Как мы можем навредить нашим подопечным?	150
Волонтер, ребенок, родитель.....	155
Волонтеры в больнице: опыт и советы от координатора волонтерской группы	158
Зачем волонтеры в детской больнице?	171
Мы приходим к ребенку для того, чтобы принести ему кусочек обычной жизни	176
Для чего волонтеры посещают детей в наркологиче- ском диспансере?	179

Волонтеры в детском наркологическом диспансере	182
V. ВОЛОНТЕРЫ ПОМОГАЮТ БЕЗДОМНЫМ	191
Десять заповедей волонтеров, которые хотят помогать бездомным	191
Волонтерская помощь бездомным. Что в силах волонтерской группы?	199
Волонтеры и бездомные	219
VI. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И ПРОФИЛАКТИКА ВЫГОРАНИЯ	226
Зачем нужно сопровождение и поддержка волонтеров?	226
Выгорание и усталость — что это?	231
Эмоциональное выгорание у волонтеров	234
Проблема вины волонтеров.....	245
Волонтер и треугольник Карпмана: как отказаться от игр и иллюзий	252
Профилактика выгорания волонтеров. Что в силах координатора волонтерской группы?	265
Как помочь волонтеру?	269
VII. ВОЛОНТЕРСКАЯ ГРУППА.....	277
Что такое волонтерская группа?.....	277
О создании волонтерской группы в медицинских и социальных учреждениях	280
Кто такой координатор волонтерской группы?	288
Еще о координаторе волонтерской группы	293

Управление волонтерской группой — серьезный труд и большая ответственность	296
Что способствует позитивным отношениям в группе волонтеров?	301
О важности традиций волонтерской группы.....	306
Управление волонтерской группой в детской больнице	308
Советы руководителям, координаторам, лидерам волонтерских групп	313
VIII. ВОЛОНТЕРСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ.....	322
Что такое волонтерская организация?	322
Еще о волонтерской организации	326
Рекрутинг волонтеров.....	330
Как привлечь волонтеров? Инструкция.....	337
Собеседование с волонтерами: для чего оно нужно и как его провести?	343
Порядок проведения собеседования с кандидатами в волонтеры	348
О методологии создания волонтерских групп	353
Есть ли место волонтерам в пациент-ориентированной системе помощи?.....	367
Почему сегодня в России нет волонтерской службы адресной помощи?	373
Что нужно для волонтерской организации, или почему волонтерство стоит денег?	380

ПРИЛОЖЕНИЕ.	
ПРАВИЛА И ПАМЯТКИ	386
Правила деятельности добровольцев (волонтеров) молодежного добровольческого движения «Даниловцы»	386
Памятка волонтерской группы в детской психиатрической больнице.....	395
Памятка волонтерской группы в психоневрологическом интернате	406
О ДОБРОВОЛЬЧЕСКОМ ДВИЖЕНИИ «ДАНИЛОВЦЫ»	411
«Даниловцы» сделали волонтерство доступным и понятным.....	411
ОБ АВТОРАХ КНИГИ	416

ВМЕСТО ПРЕДИСЛОВИЯ

Что такое быть волонтером?

Александра Сошникова

Это:

☐ когда с утра в субботу первая мысль: «Сегодня я иду в больницу»;

☐ когда в магазине ловишь удивленные взгляды: «Куда ты закупил столько наборов? В детском саду работаешь?»;

☐ когда уже в больнице перед посещением вместе с волонтерами молишься о здравии детей;

☐ когда приятно ехать с волонтерами даже в знаменитом тормозящем лифте до 4-го этажа, где находятся наши больничные отделения;

☐ когда ты уже поднялся на этаж, и навстречу выбегает толпа детей, и кто-то из них победоносно кричит: «Волонтеры пришли!», «Мы вас ждали», «Мы боялись, что вы не придете». Или когда еще тихий час не закончился, и медсестра не пускает детей на занятие, а они, конечно, уже не спят, выглядывают из палат и рвутся к нам;

☐ когда приглядываешься и узнаешь знакомого, дорогого тебе ребенка, с которым нашел такой контакт, что сам удивился;

☐ когда у пришедших к волонтерам детей глаза разбегаются при виде богатств для творчества, разложенных перед ними, — хочется сделать все и сразу, «можно без хлеба»;

☐ когда малыш дарит тебе открытку, или браслет, или какую-нибудь финтифлюшку, обнимает крепко-крепко, виснет или катается на твоей спине;

☐ когда шум, гам, хаос за столами, все смеются, переговариваются или молча с высунутым языком корпят над своими «шедеврами», и даже суровые подростки, боящиеся уронить свой авторитет, незаметно втягиваются;

☐ когда на столе, буквально из ниоткуда, появляется целый пластилиновый зоопарк, или сад, или сказочный парад поделок;

☐ когда во время посещения или после него подопечный спрашивает: «А вы в следующую субботу придете?»;

☐ когда ползаешь по полу и оттираешь пластилин или отмываешь краски после занятия, потому что вы славно творили и натворили все это великолепное безобразие!;

☐ когда мама, или бабушка, или тетя, или даже папа ребенка подходит и так трогательно благодарит за то, что мы не забыли про детей и пришли, и даже предлагает напоить чаем или покормить;

☐ когда слышишь доброе слово от опытной дежурной медсестры, или молоденькая медсестра приходит с любопытством посмотреть на волонтерский мастер-класс;

☐ когда даришь гардеробщице и охранникам подарки от группы на Пасху или Рождество и видишь, как они хоть немножко расцветают;

☐ когда полка в отделении, куда принес хорошие книги ребятам и родителям почитать, быстро пустеет, а потом дети делятся впечатлениями от прочитанного;

▣ когда ВКонтакте знакомый ребенок находит тебя и надеется, что ты его помнишь: вы же вместе делали такого красивого жирафа, или слоненка, или динозавра... Или пишет тебе, что с нетерпением ждет встречи, что хочет снова приехать в больницу. Невероятно! Ребенок хочет в больницу!

▣ когда волонтеры в Whatsapp радостно обсуждают, как в интернете нашли идею для нового мастер-класса как дома «химичили» и корпели над ней, и как, наконец-то получилось! Значит, будут шары, заколки, пузыри, открытки, ленты и т.д., и т.п.;

▣ когда давно не ходивший волонтер снова хочет прийти и сыграть на синтезаторе, увидиться с ребятами еще разок или передать материалы для группы, просто сказать доброе слово хотя бы по электронной почте;

▣ когда кто-то из волонтеров уже не может ходить к детям, но остается в волонтерской почтовой рассылке по своему желанию, и ты с ним все равно на связи — волонтерская дружба не ржавеет;

▣ когда сидишь в кафе «Му-му» и разговариваешь с единомышленниками обо всем на свете, часов не наблюдая;

▣ когда спешишь на бумаге выразить свои впечатления от посещения и скорее рассмотреть и выложить фотографии — эти кусочки истории, напоминающие о минутах беззаботного или серьезного счастья;

▣ когда узнаешь столько новых интересных людей, которым с тобой по пути, сколько за всю жизнь не видел и не увидел бы нарочно, и понимаешь, что все эти дизайнеры, врачи, психологи, экономисты — не только профессионалы, но и яркие творческие личности (об этом они раньше и сами не знали, либо скрывали по своей природной скромности);

▣ когда пишешь большой список творческих материалов, которые нужны группе на праздники и в будни, и вскоре их как по волшебству приносят благотворители в офис или звонят и предлагают помощь в их закупке, а потом просят не писать о себе на сайте — они же ведь «ничего не сделали такого»;

▣ когда вызываешь такси от офиса или дома, чтобы унести мешки с подарками для группы от добрых людей;

▣ когда на собрании координаторов вспоминаешь все, что произошло за месяц, и удивляешься, как все здорово прошло, спасибо Богу, волонтерам, ребятам, их родителям, жертвователям!;

▣ когда сидишь, пишешь статью о больнице и думаешь: «Как, вот как словами выразить то, что на сердце, и объять необъятное — целую маленькую жизнь нашей больницы?» Поймет тот, кто попробовал. Кто попробовал — не забудет.

О СОЦИАЛЬНОМ ВОЛОНТЕРСТВЕ

Что такое социальное волонтерство?

Волонтеры (добровольцы) — граждане, осуществляющие благотворительную деятельность в форме безвозмездного труда в интересах благополучателя, в том числе в интересах благотворительной организации. Лица, оказывающие материальную помощь, не являются волонтерами.

Волонтерство и добровольчество — тождественные понятия.

Социальное волонтерство (добровольчество) — волонтерская (добровольческая) деятельность, направленная на оказание помощи людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

Волонтерская (добровольческая) организация — некоммерческая организация, привлекающая к своей деятельности добровольцев и осуществляющая добровольческие программы и проекты. Эта организация может иметь разную организационно-правовую форму. В социальной сфере наиболее распространенными являются Благотворительные фонды (БФ), Автономные некоммерческие организации (АНО), Общественные движения и т.д.

Наиболее массовыми и развитыми сегодня являются следующие направления:

☐ участие волонтеров в организации свободного времени детей и взрослых в казенных учреждениях;

☐ участие волонтеров в социализации и в социальной, психологической, интеллектуальной поддержке детей-сирот;

☐ участие волонтеров в организации помощи бездомным людям;

☐ участие волонтеров в поиске пропавших людей.

Что главное в социальном волонтерстве?

Юрий Белановский

1. Волонтерство — это понимание смысла

Несмотря на немалое количество направлений и форм социального волонтерства, все они представлены на практике в виде конкретных организаций, сообществ или инициативных групп, где основной ресурс — люди: их силы, время, навыки и профессиональные возможности.

Нельзя путать задачи, которые могут решить волонтерские организации, и задачи, которые относятся к компетенции благотворительных фондов. Постоянный поиск средств, оплата и оказание какой-либо профессиональной помощи не могут возлагаться на волонтеров. Организация медицинской, социальной, юридической помощи, к примеру, детям, больным раком, также больше подходит фондам — сложным профессиональным структурам, способным и имеющим право работать с медицинскими учреждениями по вопросам организации лечения. Конечно, существует так называемое «pro bono» волонтерство, когда профессионалы ради нуждающихся безвозмездно делают квалифицированную работу, но процент такой помощи невелик, основные запросы к социальному волонтерству более массовые и непрофессиональные. У фондов, безусловно, могут быть запросы, которые в состоянии выполнить волонтеры. И очень часто при фондах создаются и успешно действуют волонтерские группы.

Как правило, на начальном этапе волонтерскими группами движет сильный эмоциональный отклик на трагические судьбы подопечных, с которыми пришлось встретиться. Все силы и ресурсы бросаются на организацию как можно более масштабной и всеохватывающей помощи; привлекаются любые люди, а порой и любые средства; будущее оценивается через призму сильного эмоционального переживания и первых ярких успехов по организации помощи; кажется, так будет всегда. Но если на этом этапе область ответственности не осознана, границы не очерчены, все это не проговорено с другими волонтерами и с подопечными, то дело быстро иссякнет.

Во-первых, сработает простой психологический закон опустошения и привыкания — люди, как говорится, выгорают.

Во-вторых, не будет транслироваться профессиональный опыт в той или иной предметной области.

В-третьих, велик шанс сделать ошибку, способную разрушить все дело. В-четвертых, начатые долгосрочные дела и проекты останутся незавершенными.

Организаторы волонтерской группы должны находить золотую середину между эмоциональным откликом на подопечных и ответственностью за волонтерскую группу и, конечно, за подопечных, за их будущее. Важнее и лучше сосредоточить свои силы на чем-то скромном и понятном, обеспечив высокую степень стабильности и достаточную эффективность труда волонтеров. К примеру, организация досуга детей в социальных и медицинских учреждениях, помощь медперсоналу в уходе за больными, организация программ и мероприятий, содействующих развитию и социализации детей из детских домов, — вполне конкретные и выполнимые цели, чтобы достичь системности, постоянства и развития.

2. Волонтерство — это понимание людей

Важно понимать мотивацию людей, их ресурсы (временные, эмоциональные, материальные) и области их ответственности.

Следует разделять внутреннюю и внешнюю мотивацию волонтеров. Внутренняя — та, что созрела в душе у волонтера, та, которую он формулирует сам и для себя. Внешняя мотивация, в свою очередь, предлагается волонтерской организацией как миссия, и не может сводиться к жесткой идеологии или манипуляции.

Каждый человек приходит к волонтерскому служению по каким-то своим личным мотивам. Кто-то помнит, как сам лежал в больнице, как ему было одиноко; кто-то просто откликается на чужую боль или страдание; кто-то считает, что служение ближним — его нравственный или религиозный долг; кто-то идет к детям за компанию с другом или своей девушкой; кто-то воспринимает волонтерство как личностное развитие, обучение и т.д. В любом случае, мотивы, побудившие человека на добровольческое служение — это очень тонкая и интимная тема.

Конечно, задача руководителей волонтерских движений — знать о внутренних мотивах добровольцев, но очень важно бережно относиться к этим мотивам и с благодарностью принимать их, если соблюдается принцип «не навреди». Личные мотивы могут быть самыми разнообразными, мы принимаем их, лишь бы они не противоречили практическим, нравственным и религиозным (если есть таковые) принципам волонтерской организации. Очевидно, что оккультистам, лицам «сексуально озабоченным», тем, кто может принести вред подопечным, не место в добровольчестве.

Что касается внешней мотивации, то со стороны организации не стоит выбирать целью и смыслом волонтер-

ского служения высокие идеологемы типа: сделать мир лучше, уменьшить страдания, помочь больным выздороветь, исполнить заповеди Христа, помочь принять свою боль и страдания. Миссия организации должна быть конкретна и понятна, скажем: помощь медицинскому персоналу в уходе за больными, организация досуга детей в больнице, помощь сиротам в социализации через учебные и развивающие программы и т.д. Чтобы отказаться от идеологической мотивации, достаточно понимать, что пытаюсь выполнить такие задачи, волонтеры не увидят зримых и ощутимых плодов деятельности, у них будет чувство разочарования и вины от неисполнимости высшей цели. Но есть еще и нравственный, и даже религиозный аспект. Волонтеры и подопечные не могут быть вовлечены в отношения, про которые не было честной и ответственной договоренности, и которые не обеспечены прежде всего личностными и профессиональными ресурсами. Волонтеры не могут заменить врачей, психотерапевтов, священников и т.д.

3. Волонтерство — это пройти по «лезвию ножа»

Один из важнейших принципов организации волонтерского движения (группы) состоит в том, что бесполезно и даже вредно подгонять людей под идеи, под «мероприятия» и тем более под «отчеты». Волонтерство жизнеспособно только в пространстве доверия, в том числе и профессионального. Не должно быть «вертикали власти», должно быть партнерство, сотрудничество.

Волонтерство не может быть построено сверху или сконструировано. Это всегда жизнь, по сути это милосердие, это отклик сердца на чужую боль, страдание, надежду. В добровольчестве определяющей является некая тайна, некая неопределенность, незаданность той формы

и даже содержания, что рождается в сердце каждого добровольца, как отклик на чью-то беду. Сердцу нельзя приказать, оно открывается так и тогда, когда само знает. И именно эта тайна делает добровольчество чудом служения, делает его воплощением человеческой воли в добро. Тут коренится тайна волонтерской энергии.

Часто волонтеры — это люди, стремящиеся к самореализации, к общению с единомышленниками, к профессиональному росту, они ищут среду поддержки, понимания и досуга. Это те, кто нашел некий тонкий баланс между своим запросом на заработок, карьеру и т.д. и стремлением послужить ближним, сделать что-то доброе. Волонтерский труд таких людей может быть организован только благодаря большой гибкости системы управления и несопротивлению их инициативам (при условии, что инициативы не противоречат миссии организации и установленным правилам). Нельзя или почти невозможно донести до волонтеров-исполнителей сразу и задачу, и ожидаемое руководством решение.

4. Волонтерство — это понимание, ради кого

Можно определить три основных типа волонтерских организаций по направленности их деятельности.

Первый тип — это волонтерские группы при благотворительных фондах. Таких большинство. Основной заказчик — фонд, и в итоге все осуществляется ради подопечных фонда: детей, стариков или даже животных. Волонтеры находятся в рамках устава фонда и прикладных задач, их деятельность ограничена конкретными учреждениями (детскими домами, больницами) или благополучателями. Опыт показывает, что какие-то дополнительные виды деятельности по развитию волонтерства (создание системы помощи и поддержки, взаимодей-

ствие с другими волонтерскими организациями, популяризация идеи добровольческого служения и т.д.) в такой ситуации вторичны или не востребованы вообще. Руководителем волонтеров, как правило, является сотрудник фонда. Он ставит перед добровольцами практические задачи, которые надо решить в данный момент, набирает новых волонтеров, организует труд добровольцев, поддерживает их мотивацию.

Второй тип волонтерских организаций — те, что созданы по инициативе и силами добровольцев. Их цель, в общем, та же — помочь своим подопечным, но, в отличие от фондов, практические задачи добровольцы ставят себе сами, и вся их работа осуществляется собственными силами. Основной задачей руководства такой организации является наибольшая эффективность и отлаженность работы добровольцев. Ресурс каждого — время, а, значит, подаренное кому-то время должно быть потрачено с максимальной пользой. Главное — как можно более качественно решать поставленные задачи. Внутренняя жизнь волонтерского сообщества в данном случае вторична, хотя, конечно, не игнорируется. Вторична, ибо не связана с мотивацией волонтеров. В такой системе все должно работать как часы. Необходима строгая дисциплина. Управление должно быть достаточно вертикальным, внутренние деловые отношения — строго регламентированы. Каждый волонтер четко понимает свое место, свою роль и свой вклад в общее дело. В таких волонтерских объединениях, как правило, нет внешнего финансирования — все расходы распределяются по волонтерам, что опять же требует большой оптимизации труда и затрат. Для волонтеров такие организации — школа командной работы, школа творчества, школа ответственности.

Третий тип — это организации, которые существуют не только ради подопечных, но и ради волонтеров, ради

развития и поддержки добровольческих инициатив. Главная задача — создать среду воспитания, поддержки, обучения добровольцев. При этом, безусловно, оказывается помощь подопечным, ведется работа с ними. У таких волонтерских движений нет заведомо определенных направлений деятельности. Многие зависят от самих добровольцев. Если есть инициативный человек и движение готово поддержать его идею, то появляется новое направление деятельности. Так волонтеры могут заботиться и о детях в больницах, и в то же время переписываться с заключенными.

Такой подход предполагает системное развитие тех направлений, которые являются вспомогательными для волонтерских движений других типов. Когда главная задача — помочь волонтеру найти доброе дело по душе, единомышленников, научиться чему-то, и даже созреть до открытия собственного направления в служении, то очевидно нужны специалисты по организации групповой работы, педагоги, психологи, и др. При этом все эти специалисты не должны меняться от раза к разу и не могут действовать в соответствии со своими интересами, их присутствие должно гарантировать, что волонтеры вовремя получают квалифицированную помощь и поддержку, что добровольческие инициативы будут воплощены.

На практике такой подход предполагает достаточно большой для НКО штат сотрудников и обязательное внешнее финансирование, направленное на развитие волонтерства, а не на адресную помощь нуждающимся.

5. Волонтерство — это взаимная открытость

Тема взаимной открытости и честности — одна из наиболее значимых для волонтерской организации. Начинается все с того, что решение о вступлении в волонтерскую

организацию принимается обоюдно, и у каждой стороны есть свои права, обязанности и область ответственности. Подробнее об этом будет говориться в некоторых следующих статьях.

Главное при знакомстве — правдивое обоюдное стремление к взаимопониманию, попытка найти ту область, где желание новичка совпадает с потребностью волонтерской организации и в итоге совпадает с запросом благополучателей.

В итоге, прежде чем будет принято окончательное решение о вступлении в волонтерскую организацию, новичок призван более глубоко и честно осознать свою мотивацию, уже не первую — эмоциональную, но соотношенную с тем, что ему довелось узнать и пережить; осознать области личной ответственности как минимум по отношению к своей семье, друзьям, работе (учебе), — ведь он теперь часть свободного времени и своих сил будет отдавать волонтерству; осознать собственные личные, эмоциональные, временные, материальные и другие ресурсы.

6. Волонтерство — это партнерство

Волонтерство — это своего рода союз или партнерство между несколькими сторонами, где у каждого свои права и обязанности, свои границы. В этот союз, как правило, входят: (а) организации (больницы, детские дома, приюты, дома престарелых и т.д.), на попечении которых находятся благополучатели; (б) сами благополучатели (дети, инвалиды и т.д.); (в) благотворительная волонтерская организация; и (г) сам волонтер. На словах тут все просто, однако на практике картина достаточно сложная.

К примеру, что происходит в больнице? Есть руководство, скажем, заведующий отделением, есть врачи, есть медсестры, есть уборщицы и охрана. В той или иной

мере все они определяют существование волонтерской группы на территории больницы. При правильном развитии отношений формируются графики и правила посещения. Возникающие конфликты требуют решений, которые также должны быть взаимодовлетворительными. В больнице лежат дети, собственно те, ради кого приходят волонтеры. Дети могут открыто радостно общаться, если есть доверие, если есть дружба, если им интересно, если учитывают их желания и просьбы. У детей есть родители, голос и мнение которых порой бывают определяющими.

В такой системе волонтерская организация должна работать не только с конкретным ребенком, но и организовать труд волонтерской группы, обеспечить волонтерскую группу всем необходимым, в том числе вести подготовку, обучение, психологическую помощь.

Каждая организация имеет свои правила, свои традиции, свою систему управления. Вся сложная система взаимодействия в больнице должна быть направлена на пользу и безопасность подопечных и на эффективность волонтерского труда. И, в конечном счете, есть конкретный волонтер, желающий одного — того, что подсказывает ему его сердце: встречаться с детьми, общаться, рисовать, играть. Он обязан учитывать запросы благополучателей, следовать правилам работы в учреждении, соблюдать правила волонтерской организации и участвовать в ее жизни, то есть часть времени и навыков отдавать другим волонтерам. И при всем этом его работа с детьми не должна пострадать, он должен остаться в рамках своего запроса, своего желания, чтобы максимально эффективно делать свое дело.

Очень важно при организации волонтерского служения стараться учитывать запросы и границы всех участников процесса. Наш опыт показывает, что наиболее

эффективно это осуществляется через координаторов или кураторов волонтерских групп в учреждениях — тех, кто от имени волонтерской организации берет на себя взаимодействие с учреждением, разработку правил, организацию труда и решение конфликтов. Лучше всего, когда эти люди на зарплате.

7. Волонтерство — это затраты!

Вопреки мифам, волонтерская деятельность нуждается в материальном и денежном обеспечении. Да, волонтеры не получают материальное вознаграждение за труд, но это не значит, что работа с благополучателями не требует финансовых затрат. Например, известной волонтерской организации передали для детей-сирот в регионах подарки к празднику на миллион рублей. Чтобы доставить подарки, волонтерам пришлось потратить еще миллион. Понятно, почему. Подарки нельзя просто так привезти и бросить. (Хотя даже одна доставка в регионы — это немалые деньги). Подарки надо подарить в праздничной, доброй и доверительной обстановке. Нужно организовать для детей праздник, какие-то творческие встречи и т.д. В этом случае деньги собрали сами волонтеры, хотя возможен и вариант, когда деньги могут дать благотворители. Но, тем не менее, каждая встреча с подопечным чего-то стоит.

В любом случае, есть необходимые дела по обеспечению жизни самой организации и обеспечению труда волонтеров, без которых не может существовать волонтерская организация: менеджмент, интернет-сайт и реклама, бухгалтерия, обучение, психологическая поддержка и т.д. Даже если добровольческая организация не тратит денег на решение этих задач, эти работы имеют свою цену и в зависимости от устройства организации часть этого все равно кем-то оплачивается.

Подробно об этой теме сказано ниже в статье «Что такое волонтерская организация или почему волонтерство стоит денег?».

8. Волонтерство — это групповое служение

Добровольческое служение по отношению к людям не может совершаться кем попало и вне каких бы то ни было правил. Чаще всего с учреждениями и непосредственно с благополучателями взаимодействуют волонтерские группы, несущие ответственность за служение. Одиночкам не доверяют, что в подавляющем большинстве случаев — правильно.

Стать волонтером — это значит войти в группу, стать ее участником. Есть, конечно, отдельные направления-исключения (работа с подопечными на дому, pro bono волонтерство), и все же, очевидно, что только в группе есть взаимная поддержка, безопасность, преемственность и обмен опытом, досуг, общение и дружба в среде единомышленников, опыт группового взаимодействия, распределение обязанностей и многое другое, что так часто ищут потенциальные волонтеры. У многих есть желание сделать что-то доброе, но есть и опасения. Именно группа дает возможность добровольцам начать свое дело, свое служение, встать на ноги, обрести опыт.

Перед руководством волонтерских организаций стоит непростая задача: взаимодействовать не только с волонтерами, но и с группами, может быть, с группами прежде всего. Необходимо заранее это понимать и выстраивать волонтерскую организацию так, чтобы запросы и интересы групп были в ней удовлетворены. Понятно, что группа не может существовать в виде аморфной массы, она строится вокруг лидера (координатора, куратора,

руководителя) и лучше, чтобы этот лидер имел формальные полномочия.

Получается следующая ситуация. С одной стороны, группа и ее внутренняя жизнь в добровольчестве — самостоятельная важная ценность. С другой стороны, принцип «не навреди» можно соблюсти только при условии персонифицированной ответственности за деятельность группы. Отсюда следует важный практический вывод, что волонтерские группы строятся вокруг координаторов и определяются их харизмой и их пониманием служения. Дело в том, что добровольцы сами по себе в сложившейся системе ни за что не отвечают, они могут в ответственный момент просто уйти или отказаться что-то сделать. При этом добровольческое дело, как и любая работа, требует персонифицированной ответственности за конкретную деятельность, за взаимодействие волонтеров с руководством и с подопечными. Эта ответственность и должна быть возложена на координатора (куратора, руководителя), который, в свою очередь, не просто начальник, а человек, являющийся гарантом жизнеспособности и плодотворного труда группы (конечно, в рамках тех условий и ресурсов, что предоставляет ему волонтерская организация).

Поскольку волонтерское служение держится на личной мотивации, то в конкретных группах остаются только те, кто может сработаться или подружиться с координатором. За координатором всегда остается право определять членство кого-либо в группе. Пусть отдельный доброволец очень талантливый, пусть он хочет блага, но если его действия мешают групповой работе, он может быть удален из группы, ведь не он несет ответственность за подопечных. Возможно, это не очень хорошо, но это единственно возможная плата за ответственное служение. Ответственно выполнять свое дело

можно только с теми людьми, которые добровольно подчинили себя координатору.

Наиболее важными задачами координатора по отношению к самой группе являются: осознать особенности участников, их мотивацию и желания, периодически проводить командообразующую работу, выстроить внутреннюю структуру и распределить ответственности, выстроить систему общего принятия решений, выстроить систему сохранения и передачи опыта, помогать новичкам в знакомстве с группой и нахождении своего места, помогать волонтерам осознать и деятельно проявлять свою ответственность за группу, помогать всей группе осознать и деятельно проявлять свою ответственность за каждого волонтера.

9. Волонтерство — это профессиональное дело

Работа с волонтерами предполагает обязательную работу волонтерской организации в трех направлениях.

Первое. Необходимо вкладываться в организацию труда добровольцев. Труд волонтера должен быть организован. Распространено заблуждение, что достаточно в общем что-то рассказать, одобрить, подбодрить, а там все получится. Нет. Руководители волонтерских групп или движений обязаны брать и нести ответственность за организацию добровольчества: (а) выделением ресурсов (напомню, волонтер тот, кто помогает своими делами, а не деньгами); (б) связями с учреждениями или подопечными, которым оказывается волонтерская помощь, а так же получением гарантий, что добровольцы не будут обижены и от них не потребуют выполнять несвойственный им труд. Необходимо помнить: доброволец эффективно, ответственно, регулярно может делать только то, к чему лежит его сердце.

Руководители добровольческих групп и координаторы волонтерской работы в учреждениях должны получать зарплату. Это ответственная и регулярная работа, требующая не только взаимодействия с администрацией учреждений, но и с волонтерской группой, где большей частью и возникают проблемы, будь то переживания о пациентах или конфликты внутри группы.

Второе. Следует организовать профессиональную помощь и поддержку волонтеров. Речь идет, во-первых, об обучении конкретным навыкам (азы педагогики или медицинского ухода, овладение играми, рукоделием, азами менеджмента и т.д.). Во-вторых, о психологической помощи и поддержке (индивидуальной и групповой). На начальном этапе нужна работа по командообразованию, знакомству, распределению ролей, определению лидера, выбору и признанию координатора. Впоследствии становится важна работа по разрешению конфликтов или преодолению трудных ситуаций, возникших, например, со смертью подопечного. Очень непростой темой является текучка волонтеров. Очень важно развивать знакомство с опытом других организаций и движений — это расширяет кругозор, дает новые знакомства и связи, является основой для совместных проектов.

Третье. Нельзя забывать об организации досуга, совместных мероприятий и акций. Часто вне своего дела добровольцы разобщены. Это в общем понятно, свое свободное время они отдали волонтерству. Но, тем не менее, крайне необходимо создавать для волонтеров среду общения. Важно не только поддерживать их инициативы в этой области (поездки на пикник, на экскурсию, организация творческого вечера), но и предлагать им уже подготовленные встречи, куда им следует просто прийти и пообщаться. Очень полезны совместные дела и акции, где несколько раз в год желающие волонтеры могут по-

трудиться вне поля основной своей деятельности. Примером могут служить благотворительные ярмарки.

Из сказанного понятно, что для волонтеров их дело — это служение. Для организаторов — это серьезный профессиональный труд, требующий немалых вложений.

Волонтеры — не бесплатная рабочая сила

Юрий Белановский

Трудно быть руководителем волонтерской организации, да еще и благотворительной. Трудно, прежде всего, в психологическом аспекте. Я вынужден постоянно отказывать в просьбе «дать волонтеров». Более того, очень часто возникает желание отказывать жестко и нецензурно. И я для себя еще не нашел ту форму отказа, которая была бы корректной, достаточно ясной и обоснованной для «просителей», и в то же время достаточно жесткой, чтобы пробить скорлупу их стереотипов, или броню их наглости.

Волонтерские организации (движения) не являются и не могут являться бочками с биомассой или аккумуляторами человеческого ресурса, который может быть распределен куда угодно по любому запросу. Волонтерские движения бесконечно далеки от армейских моделей, где воля и свобода каждого не имеет ни ценности, ни выражения. Волонтерские организации — это, прежде всего, то место, где любой волонтер может реализовать свою добрую мечту и помочь именно там, где желает его сердце. Когда я говорю «волонтер», я имею в виду каждого из нас: себя и вас. Да, наше Добровольческое движение «Даниловцы» создано для того, чтобы помогать людям. И мы это делаем. Но, пожалуй, на этом и заканчивается то общее в понимании волонтерства, что есть у нас с многими «просителями».

Хотим мы того или нет, но наше сознание разделяет реальность на два мира: мой мир и мир вообще. Большинство наших суждений о мире не имеют отношения к моему миру, ко мне лично. Проиллюстрирую через

простое упражнение. Если группу людей разделить на 2 равные части и попросить первую написать окружающие проблемы, а вторую написать то конкретное доброе дело, которое они готовы завтра сделать, то эти списки почти не совпадают. Я проверял это много раз. То, что беспокоит человека вовне (плохие дороги, плохая медицина, грязь на улицах, алкоголики) и то, что человек лично готов сделать (покормить бездомных кошек под окном, съездить в детский дом провести мастер-класс по рисованию, посадить кустарник в своем дворе) — очень трудно совместить.

Вот вам яркие примеры, когда к нам обращались с просьбой предоставить кому-то волонтеров. «Нужна команда волонтеров, готовых заниматься сбором средств на наши проекты», — пишет нам руководитель патриотической организации. Получается, что через волонтеров, которые по определению работают бесплатно, эти «патриоты» хотят заработать денег. Абсурд! Просили у нас волонтеров и «раздавать мороженое на акции», «ухаживать за умирающими в больнице», «раздавать листовки», «обслуживать мероприятие» и т.д. По сути, «просители» хотят бесплатную рабочую силу для решения своих задач. Они уверены, что «волонтерская организация» — это своего рода рабовладельческая контора.

В ответ на такие просьбы я обычно спрашиваю: «Скажите, а ваши дети или родные пойдут это делать? Вы сами сделаете то же самое для моей организации?» И ответ всегда один: «А причем здесь я и мои родные? Вы ж волонтеры, вы ж бесплатно помогаете, вот я и хочу, чтоб вы выполнили мою просьбу». Очевидно раздвоение сознания у просящих.

Другой пример. Как-то звонит бабушка подростка (а за день до нее звонила мама другого подростка) и говорит: он у нас один, никуда не ходит, дома непростая обстановка, пришлите мне людей, которые смогут его увлечь,

вытащить на улицу и пристроить в кружки и студии. «У вас же все молодые, красивые, хорошие? Это то, что моему внуку надо!» — завершает просьбу бабушка. В ответ я спросил: «А почему Вы сами не взяли внука за руку и не сходили в местный спортивный клуб, «дом пионеров», творческую студию?». Бабушка не поняла моего вопроса: «А что я? Вы ж молодые, увлекательные, задорные и хорошему научите». Вот тут и у бабушки работает та часть сознания, где нет самой бабушки и родных, а есть внешняя для нее проблема и бесплатная рабочая сила.

Да, волонтерские организации помогают людям. Но как бы это не казалось несправедливым, выбор тут за волонтерами, а не за нуждающимися. И как только каждый из нас задаст себе вопрос: «А кому я готов помогать?», — мы сразу поймем, что не может быть иначе. Кто хотел бы играть с детьми в больнице, тот не будет переписываться с заключенными. Кто хотел бы сажать деревья на пустыре или рекламировать отдельный сбор мусора, не готов прийти в специальный детский дом и катать коляски с детьми-инвалидами в парке. Все очевидно и понятно.

Часто именно благотворительные фонды просят прислать волонтеров. И я им говорю: «А как вы смотрите на просьбы дать денег? Наверное, спрашиваете об обоснованности просьбы, говорите о своем уставе, о том, что нужно время для сбора денег? Очевидно же, что свободных денег в фондах нет». «Да, — говорят мне, — мы ж не банки. Все деньги расписаны. Сбор средств — это серьезная профессиональная работа, требующая немало времени. Мы не можем и не будем раздавать деньги каждому просящему». «Так почему же на волонтерские организации вы смотрите иначе, и просите, и просите прислать волонтеров?» — уточняю я. В ответ почти всегда слышу непонимание.

Думаю, уже понятно, что волонтерское движение — это не биржа по раздаче волонтеров. Это организация, которая знает запросы волонтеров, и запросы людей, оказавшихся в беде, и помогает им встретиться. Волонтерское движение — это не склад волонтеров, не сообщество ожидающих, а сообщество уже помогающих людей. Не бывает свободных волонтеров. Каждый из них уже занят, он уже отдал свое время кому-то или чему-то. Ну согласитесь же, если вы раз в неделю проводите мастер-классы по макияжу для девочек-сирот, то у вас нет ни времени, ни желания собирать деньги для патриотической организации.

А вот человек, желающий стать волонтером, но который еще не волонтер — свободен. Он пока ни в какой организации не состоит. И поэтому, основная аудитория для новых задач — это сторонние люди! Для новых задач волонтеры всегда ищутся заново! А это большой и серьезный процесс, в который «просители» не хотят вкладываться, не хотят брать на себя труд и ответственность. Каким бы запрос не был простым, он предполагает серьезное осмысление волонтерской вакансии, составление объявления, рекламу, прием заявок от волонтеров, отбор подходящих, их подготовку или обучение, организацию их труда (волонтер не должен делать того, на что не соглашался), контроль, результат, благодарность, ведение базы волонтеров и т. д.

Наше волонтерское движение «Даниловцы» — социальное. Значит, все волонтеры еженедельно работают с людьми, которым в жизни пришлось плохо. Все волонтеры уже отдали свое свободное время кому-то: больным в пяти больницах, сиротам в шести детских домах или приютах, бездомным у Павелецкого вокзала, заключенным в Можайской детской колонии и т. д. И каждый раз, когда к нам приходят просьбы о волонтерах от коллег,

государственных организаций, частных лиц, мы оказываемся в глупом положении. Помочь часто не можем, а отказ вызывает негатив и обиду со стороны просящего. Что, к примеру, и произошло с той самой бабушкой.

Чем нехорошо спонтанное волонтерство «с улицы»?

Юрий Белановский

В социальных сетях веером заывают в волонтеры. Мол, айда в больницы, айда к детям с особенностями развития в специализированные детские дома — детей много, внимания им мало, надо гулять и помочь с досугом. Вроде бы все верно. А что еще? Встретились на станции метро, пришли в детский дом, погуляли с детишками — настоящее доброе дело. И главное, никаких препятствий. Просто, доступно, результативно!

Вопреки общему оптимизму такое «доброделание» таит в себе немало вреда.

Это просто опасно!

Начну с наиболее страшного. Главный принцип волонтерства — «не навреди». Как его обеспечить в отношении «людей с улицы», сказать почти невозможно. Дети с задержкой или особенностями развития очень незащищены и очень доверчивы. А вдруг, не дай Бог, к таким детям придет злодей? Думаете, такого не бывает? Думаете, в социальных сетях только адекватные и ничем не озабоченные люди сидят? К сожалению, бывает. Есть и оккультисты, и сектанты, и целители, и агрессивные психически нездоровые, и даже мошенники и насильники.

Конечно, вероятность того, что «волонтер с улицы» при всех будет злодействовать — ничтожна. Но разве это повод не думать об этом и не прикладывать усилий для минимизации чего-то плохого? В случае с «волонтерами с улицы» дверь к детям просто распахнута, как на базаре: заходи, дорогой, гостем будешь, выбирай ребеночка! Только вот кто из родителей хотел бы, чтобы с его деть-

ми в детском саду играли те, кто по объявлению в метро прямо с улицы пришел в игровую?

Дети — они настоящие

С одной стороны — и это, пожалуй, самое позитивное для волонтеров, — и дети в больницах, и сироты, и умственно отсталые дети нуждаются в том, что очень понятно и кажется простым: во внимании, любви, заботе, игре, творчестве. Но с другой стороны, особенности этих детей предполагают ограничения в общении и наличие определенных навыков для правильных позитивных отношений с ними. А это значит, что волонтеру перед встречей хорошо бы что-то узнать, а во время первых встреч с детьми иметь наставника, куратора, помощника. Нужно быть готовым и к чему-то неординарному. А вдруг у ребенка будет приступ?

Осознают ли все «волонтеры с улицы», что, несмотря ни на что, пациенты специализированных учреждений — дети, что они — настоящие, живые, любящие, доверяющие, ранимые, веселящиеся, грустящие, обижающиеся. Погулять с ребенком, покатать колясочку — это не увеселение, это не игра с мячиком или машинкой. Это, прежде всего, живые, настоящие отношения, порой невероятно значимые для ребенка! Это огромная ответственность! И у меня нет уверенности, что спонтанные непредсказуемые встречи настолько позитивны, насколько радужными они выглядят в мечтах волонтеров.

Отношения с каждым из детей — это целый мир! Но в данном случае — мир очень непривычный, а для кого-то, может, даже чужой, ранящий, опасный. В глубине души каждый волонтер мгновенно это понимает. И с пониманием приходят не только добрые эмоции, но и переживания, и тревога, и страх. Это же огромная ноша ответственности! Где волонтерам найти того, кто

разделит с ними эту ношу, кто поможет разобраться в чувствах, кто поделится опытом? Если волонтеры остаются один на один с детьми, то они могут выгореть очень быстро. За одну встречу.

Небезопасно для новичков

Волонтеры «с улицы» тоже по-своему беззащитны и доверчивы. Они же приходят на эмоциях, ради добра, представляют все в розовом цвете. И вдруг могут оказаться «брошенными на амбразуру». Вдруг уже через пару минут волонтер поймет, что непривычный вид детей, обстановка детского дома, особые запахи дискомфортны и даже невыносимы? Как ему справиться не только с неприятием или отвращением, но, скажем, и с чувством неполноценности, когда окажется, что для всех вокруг это не имеет значения? Как быть, если у новичка не получится общение с ребенком? Сможет ли волонтер у кого-то найти помощь? Сможет ли поделиться с кем-то разочарованием в самом себе?

Если радужные мечты волонтеров разобьются о неприглядные особенности детей и спецучреждений, о невозможность найти способ общаться, кто отвечает за волонтеров?

Особый мир персонала

Нельзя промолчать и об учреждениях, вернее, о персонале больниц и детских домов-интернатов. Может так случиться, что волонтеру-новичку с непривычки бросится в глаза сухое, формальное, порой жесткое или холодное «стеклянное» отношение к детям. Из раза в раз волонтеров впечатляет простая ситуация. Они просят сотрудницу назвать имя ребенка, с которым хотят познакомиться и поиграть. В ответ же слышат: «Сидоров!».

Порой волонтерам приходится поправлять на детях неопрятно наспех надетую одежду (и вызывает недоумение неряшливость нянечек), порой надо вытирать детям лицо и руки от слюней и соплей, и складывается впечатление, что это больше никого не волнует. Порой волонтеры встречают обкаканых детей, и кажется, что персоналу нет до этого дела. А может сложиться впечатление, что простая очевидная для нас опрятность, культура отношений и гигиена неведомы в специальных детских учреждениях. Разве все это не вызывает вопросов у новичков, не провоцирует у них осуждение или конфликтность?

А как простому неопытному волонтеру пережить следующую историю. Как-то волонтер после многих месяцев посещения детей в детском доме для умственно отсталых не встретил мальчика. На вопрос «Где он?» прозвучал иронический, даже с ухмылкой ответ: «Это Иванов, что ли? Нет его тут. Увезли в психоневрологический интернат для взрослых. Ему уже по возрасту положено. Он взрослый уже. Только не беспокойтесь так. Иванов этого даже не заметил...»

Со стороны, а особенно с первого раза, может показаться, что у сотрудников детских домов-интернатов окаменели сердца, что они люди-дройды. И это многих новичков-волонтеров ранит больше, чем непривычность и особенность детей. Конечно, чтобы проникнуть в мир детских домов и понять его изнутри, нужен проводник и нужно время. А чтобы отношения с персоналом стали партнерскими — нужно еще больше времени и терпения. У волонтеров «с улицы» нет ни того, ни другого. И поэтому этот культурный и нравственный шок остается для каждого новичка только его проблемой, что опять же приводит к быстрому выгоранию, а то и к конфликтам.

Главное — это системность!

И все же сказанное выше — это только верхушка айсберга. Дело в том, что в случае веерных объявлений в социальных сетях и привлечения волонтеров «с улицы» в стороне остается главное — то, ради чего социальное волонтерство и существует. Речь об ответственности, долгосрочности и регулярности отношений с детьми. Разовые акции, если они правильно и профессионально организованы, ценны по-своему. Но главный смысл массового волонтерства не в них, а в том, чтобы организовать постоянную еженедельную работу на годы вперед. Чтобы построить систему волонтерской помощи.

У детей-сирот и особенно у детей с особенностями развития небольшой и вполне определенный круг общения с теми людьми, что способны стать для них «значимыми взрослыми»: собеседниками, друзьями, учителями, примером в жизни — там есть только персонал детского дома. К тому же физическое пространство жизни очень ограничено. Количество квадратных метров невелико. Все это и в немалой степени скудная постсоветская система работы в таких учреждениях приводит к тому, что дети не всегда могут развиваться даже в свою меру. Им не хватает знакомства с окружающим миром и миром искусства, не хватает навыков общения, впечатлений, творчества, выражения своих эмоций. Им не хватает многих прикладных и бытовых навыков, в том числе рукоделия. То, что обычные семейные дети приобретают естественно, просто, автоматически, эти особые дети могут обрести только в специально созданном пространстве общения и развития. И построение такого пространства под силу в том числе и волонтерам. Но систему нельзя построить, если нет центров кристаллизации, если все время текучка, если нет лидеров, нет преемственности опыта, нет распределения ролей, нет ресурсной базы, нет

обучения и поддержки. А такое под силу только волонтерской профессиональной организации!

Поэтому волонтерство «с улицы» плохо тем, что, по большому счету, создает видимость доброго дела. Есть некая движуха (часто вполне позитивная), и не более. Но у сотрудников учреждения и, тем более, у чиновников может сложиться впечатление, что большего и не надо. И это — очень страшно. Потому что надо несравненно больше! Надо, в идеале, чтобы в том числе и волонтерское участие стало гарантом развития и изменения качества жизни детей в детских домах-интернатах для детей любого уровня развития.

Поток волонтеров «с улицы» не способен к системности. Об этом говорит опыт. Управление волонтерской группой потому и серьезный труд, и большая ответственность, что группа волонтеров не может самоорганизоваться в долгосрочной перспективе. Без координатора группа — это отдельные люди. Да, каждый из них замечательный, уникальный, неповторимый и самоценный, но в большинстве случаев они не готовы и не должны, если не готовы, брать ответственность за весь процесс. Для волонтеров главное — дети и помощь им, что и составляет суть их деятельности. А для координатора и волонтерской организации главное — группа и ее работа.

Дискредитация идеи социального волонтерства

Волонтеры «с улицы», какими бы благими ни были их намерения, дискредитируют саму идею социального волонтерства в обществе и, прежде всего, среди будущих волонтеров. При спонтанном волонтерстве слишком многие пробуют себя в этом деле, и подавляющее большинство, попробовав раз-другой, проходят мимо. Они либо выгорают, либо приходят к выводу, что их разовые

спонтанные посещения детей — несерьезны. Появляется впечатление, что помочь детям всерьез нельзя, что система не меняется.

Если опыт и впечатления волонтера тухлые, если он так и не разглядел глубокого созидательного (в том числе и для себя) смысла, то это станет очень ярким отрицательным свидетельством для всех знакомых и родных.

Для общества спонтанное волонтерство предстает как броуновское движение одиночек. Движение ради движения. Оно не дает того, что всерьез может быть не только привлекательным, но и полезным, и результативным. Нет слаженных команд и распределения ролей и ответственности, нет ясного вектора и смысла развития, нет понимания, что и зачем волонтерство дает детям.

По сути, путь спонтанного волонтерства — путь выжженной земли. К аудитории, уже побывавшей где-то разово и хаотично, трудно обратиться. Эти люди уже растратили свои свободные эмоциональные, а порой и материальные ресурсы, и больше не готовы откликаться.

Страдают отношения волонтерских НКО и государственных учреждений

И последнее. Волонтерство «с улицы» девальвирует отношения государственных учреждений с НКО. Да, детские дома и больницы вынуждены все больше обращаться к обществу. Им необходимо компенсировать нехватку ресурсов. Поэтому они ищут и волонтеров тоже. Однако работать с волонтерскими НКО непросто. Это же партнерство, ответственность, дополнительный труд, обязательства, доверие. Проще, не имея компетенции и опыта, самим начать работать с волонтерами и открыть двери для волонтеров «с улицы» из социальных сетей. Госучреждения сегодня играют на эмоциях, не предоставляя волонтерам почти ничего, но получая при этом главное для себя,

то есть для отчетов — списки добровольцев и перечень мероприятий. Вопросы организации труда, заботы о волонтерах, обучения, организации системной и регулярной работы госучреждения волнуют мало.

Эйфория от потоков спонтанных волонтеров может вскружить (а кому-то и вскружила) голову. На таком фоне уже появились прохладность и формализация отношений с НКО, что опять же препятствует развитию системной, ответственной и долгосрочной волонтерской работы.

Волонтеры и государство

Юрий Белановский

Периодически те или иные властные структуры решают помочь благотворительным организациям и волонтерам. Для этого предлагают формализовать их рабочие отношения с медицинскими и социальными учреждениями.

Чтобы понимать

Благотворительные организации делятся на фонды и волонтерские сообщества. Фонды собирают деньги в виде пожертвований и отдают их на лекарства и лечение больных, обучение и социальную реабилитацию сирот, помощь старикам и т.д. и т.п. Волонтерские организации помогают нуждающимся через непосредственное человеческое участие. И те, и другие во многом компенсируют, восполняют недостатки и лакуны в государственной социальной и медицинской сферах. Их работа и служение очень востребованы и жизненно важны.

Взаимоотношения госучреждений с фондами более партнерские. Деньги дисциплинируют и автоматически требуют той или иной формализации, отчетности. С волонтерами все по-другому, особенно если они не оказывают прямой и осязаемой помощи учреждениям, а лишь заботятся о подопечных. В подавляющем большинстве случаев руководство госучреждений, признавая важность и даже необходимость волонтерской помощи, воспринимает волонтеров как энтузиастов в статусе посетителей подопечных, не более. Ну, мало ли кто навещает детей в больнице или в детском доме? И родственники,

и друзья, и знакомые, и... волонтеры. И для волонтеров это неплохо.

Таким образом, за последние 10 лет в Москве появилась целая армия регулярных социальных волонтеров. Тысяч двадцать. В основном они помогают детям в госучреждениях и способны быть для них «значимыми взрослыми» — собеседниками, друзьями, учителями, примером в жизни и т.д. Детям в больницах и детских домах слишком часто не хватает внимания, общения, сочувствия, творчества, впечатлений, игр, прогулок и т.д.

Большинство из этих волонтеров приходят в учреждения от имени фондов и воспринимаются, грубо говоря, как бесплатное приложение к деньгам. Но есть и те, которые ничьим «приложением» не являются. Они приходят именно к подопечным, как правило, к детям, и именно ради них. Понятно, что сотрудничество невозможно против воли руководства. Более того, присутствие волонтеров, так или иначе, совпадает с желанием ответственных лиц в медицинских и сиротских учреждениях. Именно поэтому волонтеры работают в очень немногих организациях. И там, где они что-то доброе делают, все уже привыкли к своего рода симбиозу. Руководство учреждений по отношению к волонтерам не обременено никакими обязательствами и ограничивается вполне обоснованными и необходимыми требованиями санитарных норм и дисциплины. Волонтеры, в свою очередь, при соблюдении требований делают то, к чему лежит их сердце, и пользуются доверием.

При такой симбиотической системе есть и накладки. Формально по документам в большинстве больниц и детских домов никаких волонтеров не существует, и в любой момент руководство учреждения может отказать добровольным помощникам без объяснения причин. Такие случаи известны.

Что надо учесть?

Чиновникам и руководству госучреждений хорошо бы понять, что социальные волонтеры — люди, пришедшие сделать что-то доброе под авторитетом и именем некой НКО, например, фонда «Подари жизнь», «Клуба волонтеров» или «Даниловцев». Волонтеры ждут, что их труд будет организован, что они будут делать именно то, ради чего пришли, что их обучат, будут поддерживать, обеспечат всем необходимым. И волонтеры правы! Учреждения получают от волонтерских организаций, являющихся в данном случае своего рода «операторами», уже привлеченных, проверенных, обученных, обеспеченных материалами, организованных волонтеров. Это значит, что была дана реклама, новички прошли собеседование, анкетирование и первичную подготовку, были обеспечены ресурсами и расходными материалами, а также включены в рабочие группы и подчинены опытному и ответственному руководителю.

За простой ситуацией — семь волонтеров организуют праздник в больнице — стоит большой ежедневный труд целой команды людей, стоят немалые затраты, в том числе и финансовые. И если вся эта система, так или иначе, сложилась и встроилась в конструкцию госучреждения, если тонкая грань симбиоза найдена, то давление «сверху» от начальства может быть очень негативным.

К сожалению, чиновники не понимают, что НКО, как правило, работают на пределе возможностей. Их главная задача — при минимальных ресурсах обеспечить свою работу ответственно и полноценно. Ведь их смысл — это благо детей, стариков, инвалидов, бездомных. Дополнительные требования при всех положительных оценках возможны при партнерском участии госучреждений и достаточно продолжительном переходном периоде, чтобы НКО смогли адаптироваться и найти внутренние ресурсы.

Можно ли стимулировать волонтерство?

В государственных органах разного уровня активно идет обсуждение разного рода регламентов и дорожных карт по развитию волонтерства. Одно из направлений обсуждения — стимулирование людей к волонтерству, в частности разного рода льготами, в том числе при поступлении в ВУЗы.

Большой вопрос, конечно, каким образом будет осуществляться контроль и справедливое распределение этих льгот? Но как-то это будет решено.

Есть проблема гораздо серьезнее. Насколько вообще реально стимулировать людей стать волонтерами? Ведь если задачей будет получение каких-то преимуществ, то участие будет совершенно формальным. Человек будет внутренне не готов к помощи, даже если придет и сделает какую-то работу. Будет ли результат, положительный эффект от такой деятельности?

Здесь имеет смысл говорить о двух разных видах добровольной помощи. Первое — это помощь медперсоналу: количественные процедуры, которые легко поддаются оценке: наложили столько-то бинтов, помыли столько-то полов. Иногда такая работа требует особой квалификации, но ее в любом случае легко оценивать. И совершенно другая помощь — это сочувствие, совместный досуг, игры, разговоры, духовная поддержка тех, кому больно, плохо, тоскливо и одиноко. Как оценить эффект от такой помощи, как измерить ее?

В России много людей, которые хотят помогать пациентам больниц и интернатов, которые готовы тратить часть своего времени и сил. Но эти люди не квалифицированы, они не знают, куда идти и что делать, не знают, как накладывать бинт, как использовать оборудование. Чиновники не понимают: чтобы вырастить професси-

ональных (опытных) волонтеров, надо сначала помочь этой массе людей, поддержать их желание, а не пытаться получить специалистов на пустом месте. Так должна быть построена социальная система.

Часто можно услышать от главврачей и чиновников: у нас тяжелобольные пациенты умирают, не хватает людей, нам нужны волонтеры. Но никто никогда с улицы не пойдет в палату к умирающим онкобольным! Единицы, сотые доли процента.

Чиновники и сотрудники государственных учреждений не умеют работать с обществом. Как-то одна чиновница возмущалась: «Почему говорят, что мы плохо относимся к волонтерам? Мы очень хорошо относимся к волонтерам. Нам нужны рабочие руки!» То есть власть рассматривает волонтеров просто как условных гастарбайтеров, как более дешевую или вообще бесплатную рабочую силу, готовую закрывать дыры в профессиональной медицине за копейки.

Но ведь волонтеры — это каждый из нас. Мы все, у кого есть лишний час свободного времени и желание сделать доброе дело, помочь, не получая специальных профессиональных навыков и не переступая через себя. Хочется спросить у таких чиновников: а вы сами вот так готовы бросить все свои дела и пойти в больницу помогать, только потому что вам дадут льготы?

Какая сегодня главная проблема?

Волонтерство сегодня не развивается в казенных социальных, медицинских учреждениях из-за нежелания и неготовности со стороны чиновников, сотрудников этих учреждений. Многие из них не готовы понять принципы и механизмы работы добровольцев, не готовы перестроить свою работу, боятся общественного контроля.

Во внутренней организации работы госструктур попросту отсутствует понимание «волонтер». Здесь речь не в формальном пункте или слове, а в том, что волонтерство имеет свою природу, внутренние особенности, и пока ни чиновники, ни работники казенных учреждений не понимают, как это может быть состыковано с их зоной ответственности. Не понимают и боятся.

Волонтеры в большинстве случаев не могут заменить профессионалов: врачей, воспитателей и т.д. Но они могут дать многое — внимание, заботу, участие. Речь не только о том, чтобы кто-то организовал досуг или участвовал в реабилитации. Речь о гораздо более глубоких и серьезных вещах. Но чиновники и сотрудники казенных учреждений отнекиваются: повышение «качества жизни» людей не входит в наши обязанности, у нас много работы, мы заняты делом, волонтеры мешают нам, на них надо тратить силы и время по организации их труда. Пока понятие «качества жизни» и роли социального волонтерства не укоренится в головах власть имущих, социальные волонтеры будут восприниматься очень поверхностно.

В итоге, чиновники и сотрудники государственных учреждений стараются минимизировать риски, вписать волонтеров в свои матрицы и навязать им статус «бесплатных сотрудников», со всеми вытекающими требованиями и формальностями. А это убивает волонтерство на корню.

Нет понимания, что волонтеры — это такие же люди, как любой из них, любой из нас. У волонтеров есть семья, работа, учеба, хобби. Волонтеры свободно жертвуют часть своего времени на помощь ближним. Они не бездельники, мающиеся от пустоты жизни. Они активные зрелые ответственные граждане нашей страны.

Статус волонтеров в учреждениях — это скорее статус «посетителя», а в отношении подопечных — «друга».

Но несмотря на очевидное, в подавляющем большинстве случаев волонтеры оказываются в положении должников по всем пунктам, начиная от расписания и заканчивая медицинскими книжками, которые должны приобрести за свой счет.

У каждого человека есть предел прочности. Если волонтера воспринимать как сотрудника и нагрузить его ответственностью и формальностями, то препятствия на пути к волонтерству станут непреодолимы. Волонтеру проще перестать быть волонтером и потратить свое время на что-то другое.

И это при том, что ресурсы госучреждений и конкретных волонтерских организаций несоизмеримы. У учреждений есть все — деньги, штат, транспорт, помещения и т.д. У некоммерческих и волонтерских организаций на этом фоне есть только крохи... И при этом вся ответственность на практике ложится на волонтеров.

Позиция чиновников и сотрудников госучреждений не раз озвучивалась мне лично со всей откровенностью. Цитирую: «Это вам — волонтерам — надо, вот и выполняйте!». О партнерском подходе нет и речи. Есть настоящее барство и пренебрежительное отношение к волонтерам.

Самое грустное, что в такой ситуации мы — представители волонтерских организаций — не можем ни по одному пункту упрекнуть казенные учреждения. Они все делают «по закону». Не подкопаешься.

Пока государство относится к волонтерам как к потребительскому материалу, ничего системного и доброго не выйдет. Нужно ориентироваться на принцип равноправного партнерства, на уважение к тому, что волонтеры дарят свое время на какую-то помощь. Необходимо создавать условия для того, чтобы человеку было комфортно делать доброе дело.

Придут ли в московские больницы волонтеры? Что этому мешает и от кого зависит?

Юрий Белановский

Главный спорный вопрос, главная высота, которую надо преодолеть, — это избыточные формальные требования со стороны чиновников и руководства медицинских учреждений к волонтерам. Наиболее остро стоит вопрос о необходимых анализах и прививках, ответственность за исполнение которых целиком и полностью возложена на волонтеров.

Правда о больницах

Правда больниц в том, что они несут ответственность за пациентов, они лечат, им важна эффективность лечения. Главный принцип: не навреди. Отсюда совершенно оправданное стремление к уменьшению рисков и выдвиганию требований для волонтерского присутствия.

Проблема тут не в требованиях, которые сами по себе вполне понятны. Проблема куда глубже, она в непонимании самого явления социального волонтерства. Мне не раз приходилось слышать такой ответ от главных врачей больниц: «Мы работаем, а вы, волонтеры, развлекаетесь. Не мешайте нам (!) и соответствуйте всем требованиям к персоналу. Мы, так уж и быть, готовы вас пускать. Но допуск вас в больницы — это ваши (волонтерские) проблемы». Вот это «не мешайте» и «вы развлекаетесь», на мой взгляд, и есть ключевой момент, характеризующий позицию медиков.

Слабое звено здесь слепой формализм. Больницы бесосновательно приравнивают волонтеров к персона-

лу медицинских учреждений со всеми вытекающими требованиями, тогда как понятие «волонтер» ни в каких документах, регламентирующих работу медиков, не упоминается. По факту сегодня волонтеры ближе к друзьям и родным пациентов, нежели к сотрудникам больниц. И такая трактовка разного рода норм и регламентов возможна.

Правда о волонтерах

На каждой встрече я говорю представителям больниц, что волонтеры — не инопланетяне, которые маются от безделья. Волонтеры — это каждый из нас. У волонтеров не больше свободного времени, чем у доктора в больнице, или у водителя автобуса, или у менеджера бизнес-компании. У волонтеров такие же чувства и эмоции, такая же готовность преодолевать трудности, как и у всех. В дискуссии о регламенте невозможно не учитывать природу волонтерства.

Поясню на примере. Городские власти призывают горожан к активной позиции, к ответственности за свой дом, свой район, свой город. Если кого-то беспокоит пустырь под окном своей многоэтажки, и он хочет посадить там деревья, предварительно убрав мусор, это же хорошо! А если такому человеку поставить условия? Мол, желание свое оставь в стороне. Сначала надо согласовать все с департаментом природопользования, с ЖЭКом, с милицией, и пройти технику безопасности. Да еще и за свой счет. Я думаю, что в таком случае желание сажать деревья быстро отпадет.

Снова скажу. Кто такой волонтер? И волонтер в больнице — тоже. Это человек, реализующий свою добрую мечту. Его ресурс ограничен! Он безвозмездно готов делать свою работу. Он готов к каким-то понятным и простым шагам для этого. Он не готов решать чужие задачи

и проблемы. Опыт нашей Школы социального волонтерства говорит, что сегодня почти нет людей, способных больше чем на месяц откладывать свою мечту, например, прийти к детям в больницу. И это месяц, когда волонтер готов и поучиться, и пройти медицинские обследования. При этом, не забудьте, он работает, у него семья, друзья, увлечения. Свободного времени не так много.

Волонтеры сегодня не ломаются в больницы и хосписы. Если для соблюдения формальных требований и прохождения медицинских обследований им надо будет потратить два раза по полдня в рабочие дни, вероятно, это по силам каждому. Если же только получение необходимых справок в поликлинике может занять 4–5 рабочих дней (а для простых граждан так и есть), то это катастрофически сократит количество волонтеров!

И еще. Стоит перед городом задача позитивного воспитания молодежи? А вовлечения молодежи в созидательный труд на благо города? Однозначно! Так вот, ничто не решает лучше эту задачу, чем волонтерство.

На ком и как сегодня лежит ответственность?

Пока все участники не поймут, что ответственность общая и должна быть распределена, что каждому предстоит понять свою долю, — дело не сдвинется, и все больше будет напоминать пинг-понг.

Кто же интересанты волонтерского присутствия в больнице?

Во-первых, пациент. Его ответственность — изъяснить желание на волонтерскую помощь (или готовность такую помощь принять), не мешать волонтеру при выполнении его работы и поблагодарить. Кому-то нужна уборка в палате, кому-то хочется послушать книгу на ночь, а кто-то, вероятно ребенок, мечтает слепить из пластилина город.

Во-вторых, это волонтер. Он дарит свое время и силы. При этом он обязан ответственно выполнять все, за что взялся, обязан соблюдать границы своей компетенции, правила, технику безопасности и подчиняться ответственным лицам. Волонтер обязан соблюсти все предварительные условия, в том числе относящиеся к его здоровью. Дело волонтера — только участок порученных ему работ. Волонтер в принципе не может отвечать за процесс в целом и решать чужие задачи.

В-третьих, есть волонтерская организация, например, наша — Добровольческое движение «Даниловцы». Мы уже 8 лет работаем в некоторых больницах. Мы отвечаем за набор и отбор волонтеров, за их подготовку и обучение, за свою долю организации их труда, за весь процесс бесперебойного волонтерского присутствия, за поддержку, за взаимоотношения с больницами и органами власти. Дел немало.

В-четвертых, есть больница. Ее руководство ответственно за сбор желаний (и готовности) пациентов к волонтерской помощи, за свою долю организации волонтерского труда, за допуск волонтера в больницу, за ясные правила, за необходимый инструктаж, за обучение (если надо), за надзор, за позитивное и рабочее отношение персонала к волонтерам, за взаимодействие с НКО.

В-пятых, наконец-то необходимо упомянуть Департамент здравоохранения Москвы. Его ответственность — быть гарантом исполнения регламента. Департамент отвечает за ресурсную и административную обеспеченность работы волонтерских организаций в больницах. Ответственность департамента и в разрешении конфликтов.

На ком же лежит ответственность за возможность для волонтеров в доступные им сроки и бесплатно получить необходимые медицинские справки и быть допущенными в больницы? Неужели только на самих волонтерах?

Я уверен, что нет. Организовать в доступной краткой форме медицинские осмотры волонтеров, прививки и справки — это прямая обязанность Департамента здравоохранения Москвы.

Как можно сформулировать задачу для всех участников?

Я думаю, что в отношении всех заинтересованных — волонтеров, волонтерских организаций, медицинских учреждений и департамента здравоохранения — можно так сформулировать задачу: давайте придумаем такой механизм, чтобы за два раза по полдня в рабочие дни волонтер смог получить (или обоснованно не получить) минимально необходимую медицинскую справку для допуска в больницу и начала работы.

Как тут распределяется ответственность?

Волонтер должен потратить свое личное время и обязан следить за здоровьем.

Волонтерская организация обязана донести до волонтера необходимые требования, дать и объяснить алгоритм действий, помогать при возникновении проблем.

Больница должна четко и своевременно принимать копии справок и обеспечивать доступ волонтеров к своему рабочему месту. Не должна она и вводить дополнительных избыточных требований.

Департамент должен предложить минимально необходимый список анализов с учетом различных видов медицинских учреждений и видов той работы, что могут делать волонтеры. Одно дело — красить забор больницы на улице, другое дело — мыть холл, третье дело — играть с детьми, четвертое — помогать медперсоналу в уходе за больными. И, что самое важное, департамент обязан обеспечить волонтерам возможность за два раза по полдня сдать соответствующие анализы и получить

соответствующие справки. Оптимальный вариант, чтобы в Москве некоторые поликлиники внутри Третьего транспортного кольца вблизи станций метро принимали волонтеров по полису обязательного медицинского страхования по направлению от волонтерских организаций и делали в сжатые сроки все анализы, прививки, осмотры и т.д.

Корпоративное социальное волонтерство. Возможно ли такое?

Юрий Белановский

1. Что надо понимать?

Прежде чем говорить о практической стороне корпоративного волонтерства и возможной роли НКО, я бы хотел поделиться некоторыми важными для темы утверждениями и вопросами.

Все они — часть того опыта, что наработан Добровольческим движением «Даниловцы» и Школой социального волонтерства.

О разноприродности

Следует понимать, что есть волонтерство как самоценная и самодостаточная история, и есть волонтерство как средство достижения иных целей. Первое представлено в благотворительных и некоммерческих организациях. Именно в НКО человек сам по свободной воле реализует свою мечту о добре. Он помогает, чтобы помочь. Тут нет побочных или промежуточных смыслов. Именно в благотворительности добро, помощь, какое-то конкретное дело являются конечным смыслом волонтерства.

Во всех других случаях картина иная. Для госучреждений волонтерство — «бесплатная рабочая сила», которой хотят компенсировать нехватку персонала. К примеру, уже несколько лет ведутся разговоры о запуске волонтерских программ по помощи медицинскому персоналу в уходе за больными. Главная проблема в этой области — прагматический подход, полное непонимание

со стороны госструктур природы волонтерства, неготовность перестраиваться под волонтеров, завышенные ожидания к профессионализму и компетенции волонтеров.

Для учебных заведений волонтерство — часть педагогического процесса, где важно приобщать школьников к созидательному труду и к участию в значимых для школы, района, города мероприятиях. Здесь так или иначе присутствует принуждение, но все понимают, что оно в воспитательных целях. Главная роль тут принадлежит учителям, ответственным за организацию школьного волонтерства, насколько они окажутся мудры и профессиональны, чтобы «общественно полезный труд» обратить на пользу детям.

Для разного рода реабилитационных организаций волонтерство — часть реабилитационного процесса, например, для выздоравливающих наркоманов, где важно помочь именно выздоравливающим через труд лично измениться. И в этом случае «добрые дела» — это средство, пусть и для очень благой цели. А это значит, что организовать такое добровольчество, где пользу должны получить сразу и подопечные (например, дети-сироты), и выздоравливающие наркоманы — очень непросто. Это требует серьезного профессионализма.

Для бизнеса, в свою очередь, волонтерство, так или иначе, связано с бизнес-задачами, будь то работа с персоналом, или социальная ответственность в регионе, или имидж компании. В любом случае, в отношении бизнеса главенствуют принципы эффективности, доходности, конкурентоспособности и т. д., что диктует часто и принципы, и формы организации волонтерства.

Как-то на одной из конференций я слышал достаточно жесткую позицию со стороны бизнеса. Если волонтерство решает наши задачи — хорошо, если мы найдем

способ более эффективный и дешевый, то мы откажемся от волонтерства.

Безусловно, разные виды волонтерства — не повод что-то из них признать хорошим, а что-то плохим. Все хорошо и все может быть вполне рабочим, если мы понимаем, что разные задачи решаются по-разному. Все виды волонтерства нормальны и позитивны при ответственном и профессиональном подходе, при том, что организаторы волонтерской деятельности будут понимать, что и зачем делается. В противном случае они свою ответственность будут перекладывать на волонтеров или на партнеров среди НКО, что повлечет негативные последствия. К примеру, нельзя со стороны наркологического центра просто направить лечащихся наркоманов в благотворительный фонд, мол, пусть сделают что-то хорошее. Это и фонд может обрушить, и наркоманам пользы не принести. Не получится и у районной больницы организовать добровольцев-санитаров по лекалам волонтерской игровой программы фонда, помогающего онкобольным детям.

Мне важно подчеркнуть, что НКО и «корпорации» живут в разных смысловых и ценностных пространствах, которые пересекаются только отчасти или порой даже по касательной. При этом НКО более или менее свою волонтерскую технологию отработали, а вот корпоративное волонтерство только начинает зарождаться в нашей стране и пока предлагает больше вопросов, чем ответов.

Кто определяет цель и ставит задачи?

Поскольку речь идет о бизнесе, то кажется очевидным, что задачи ставит бизнес. Именно сотрудники конкретной компании будут волонтерами и именно ее ресурсы будут затрачены. В зависимости от воли и социальной ответственности бизнес-руководства существует спектр

внутрикорпоративных волонтерских целей, начиная от «развития гражданского общества», продолжая «прокачкой персонала в личностном росте и коммуникационных навыках», и заканчивая корпоративным выездом на доброе дело вместо пашлыка. Таких целей можно набрать больше десятка. Тут каждый «хозяин-барин».

Однако, когда мы говорим о социальной сфере и особенно в контексте НКО, можно утверждать, что цели определяются теми, кто нуждается в помощи, определяются самой нуждой. Тот или иной отклик на эту нужду — и есть задача, которая может быть сформулирована и поставлена с учетом опыта, наличия профессионалов, количества волонтеров, материальных ресурсов.

Ну, скажем, есть брошенные одинокие старики в глухой деревне, куда весной размыло последнюю дорогу. Для какого-то местного фонда, хорошо знакомого с ситуацией, цель очевидна — помочь. Если нет ресурсов, то хотя бы самим через лес носить туда в рюкзаках еду и медикаменты. Если ресурсы есть — можно и дорогу новую построить. А вот как такая история может быть соотнесена с «корпоративными задачами»? Как такой истории стать актуальной для корпорации? И что тут будет главенствовать? Помощь старикам, а значит прямые убытки? Или, условно говоря, «PR»? Или что?

Кто для корпорации подопечный: сотрудник или «человек в беде»?

«Подопечный» — это тот, в кого вкладываются. Таковым можно считать и «человека в беде», и сотрудника, и их обоих. Главное, чтобы на начальном этапе было принято какое-то решение. Вот, скажем, у нашего волонтерского движения «Даниловцы», как мы считаем, подопечные — и «люди в беде», и сами волонтеры, то есть молодежь. Мы вкладываемся и в тех, и в дру-

гих. Наша задача — организовать встречу волонтеров и «человека в беде», дать возможность одним реализовать свою мечту о добре, а вторым получить эту помощь. В идеале корпоративное волонтерство должно следовать нашему примеру, организаторы должны помогать всем, но то, как будут расставлены приоритеты, напрямую зависит от тех бизнес-задач, которые через корпоративное волонтерство решаются.

Без компромисса не обойтись

Если при организации волонтерства главная целевая аудитория — сотрудники, то можно предположить, что главная идея технологии социального корпоративного волонтерства в поиске компромисса между чьей-то реальной бедой (неблагополучием) и решением бизнес-задач, например, «работой с персоналом». Если все же есть желание оказать помощь человеку, то без компромисса это невозможно.

Вот мой опыт. На самом деле, помощь человеку всегда «убыточна», а значит неконкурентоспособна для внутрикорпоративных задач. Но этого мало. Помощь всегда внутренне и ценностно старается занять приоритетное место. Так устроен человек. Служение ближним нельзя до конца подчинить никаким сторонним интересам. Потому что оно и есть — самое человеческое в человеке.

Готов ли бизнес к компромиссу? Готов ли к относительной дороговизне и относительной неэффективности социального волонтерства в отношении внутренних задач?

Кстати, тут следует напомнить, что результаты социального волонтерства редко можно померить и оценить. Это слишком часто тайна. Формально это может быть даже просто «посидеть рядом» с больным ребенком. Кажется, пустая трата времени. А потом через несколько

лет окажется, что именно эти минуты были для ребенка самыми значимыми в больнице.

Что НКО знают о волонтерах?

Волонтеры — это каждый из нас. Это такие же люди, как любой из нас. Волонтеры не решают чужие задачи, а реализуют свои мотивации и даже добрые мечты.

Отказ от денег, свободное время, какие-то ресурсы — это пассивная характеристика волонтера, которая предлагается лишь к свободе выбора! Нет свободы — нет волонтера. Мотив волонтера — не просто волевое усилие, это усилие в свободе.

На практике есть два варианта работы с волонтерами: задачи ставятся сверху и задачи рождаются снизу.

«Задачи сверху» требуют от организаторов ответственности за все (организация труда, ресурсы и самое главное — вкачивание мотивации). Это вполне реальная и рабочая схема, но затратная и по ресурсам, и по человеческим усилиям. Волонтеры для Олимпиады в Сочи стоили дорого. По признанию главы «Росмолодежи» — соизмеримо с наймом сотрудников на те же позиции.

Надо понимать, что в такой модели ответственность за результат в большей степени на организаторах, а не на волонтерах, и они это чувствуют и соответственно ведут себя.

Путь «задач снизу» — другой. Он требует поддержки волонтера, обучения, создания вокруг него творческого пространства, но ответственность тут разделенная и волонтеры сами готовы брать ее. Тут не нужно вкачивать мотивацию. Надо просто быть рядом, в виде партнеров и ресурсного обеспечения.

Как бы не организовывать волонтерство, недопустимо противоречить главному закону: ответственность идет вниз или со свободой, или с ресурсами.

Как не навредить?

Как помочь подопечному и не навредить? Если какая-то компания силами своих волонтеров помогает людям, то принцип «не навреди» должен быть главенствующий вне зависимости от того, решает компания свои внутренние задачи или реализует мощную программу по социализации сирот. Главное: подопечный — живой и настоящий, у него есть имя. Встреча с волонтерами всегда значима. Но чтобы принести пользу, волонтеру нужно не только знать и соблюдать правила, но и понимать для себя «зачем я тут?», «кто мой подопечный и какие у него особенности?», «что я лично могу?».

К примеру, известное крупное профессиональное волонтерское сообщество минимизировало сотрудничество с бизнес-компаниями, которые старались разово и хаотично прикрепиться к их поездкам в детские дома. Главная проблема — непонимание. Они могут позволить себе приехать к детям «с бодуна», «с пивом в кармане», «неопрятно одетым», могут «пошло шутить», «кокетничать с девочками», «все время смотреть на часы: когда же это закончится», «постоянно бегать на перекуры» и т.д. Такой пример детям не нужен, это очевидно. Хотя никакого криминала тут нет.

Или вспомним умственно отсталых детей. Есть очень простой запрос от специализированных учреждений — покатать коляски. Некоторые дети не могут двигаться, а прогулки на воздухе, природа, ощущения от солнца, от ветра, даже от дождя и снега — все это нужно детям. Но именно эти дети очень неспешно привыкают к незнакомым людям. Им важна постоянность и регулярность. Их опыт общения с людьми можно выразить через понятие «значимый взрослый». Такие дети не могут раскрываться и развиваться в отношениях с кем попало. Хотя казалось бы — идеальная схема для «тимбилдинга»:

пришли, покатали коляски, излили свои эмоции в кафе за кружкой пива, и разошлись.

Но навредить можно и волонтеру. Возьмем хотя бы историю с колясками и умственно отсталыми детьми. Неприглядные особенности детей; непривычность внутреннего мира сиротского учреждения с их кажущимися казенщиной, цинизмом, бесцеремонностью; глубокая эмоциональная включенность в увиденное; понимание собственного бессилия — все это способно очень серьезно и надолго «зацепить» волонтера. И все это актуально не только в отношении особых детей. Любая встреча человека с человеком, будь то больница, интернат, дом престарелых, да и просто семья ветеранов — это риск оказаться беззащитным, беспомощным перед чужой болью и страданием.

Корпоративное волонтерство должно учитывать этот аспект: как никому не навредить? Как позаботиться о волонтере?

Как быть с ограниченностью?

Следующий вопрос — о замкнутости пространства корпоративных волонтеров. Очевидно, что чем меньше сотрудников в компании, тем быстрее все они попробуют себя в волонтерстве. Если вы научили их чему-то конкретному, скажем, презентации своей профессии в детских домах, то немного времени потребуется, чтобы все они устали от такой работы с детьми-сиротами.

Корпоративное волонтерство неизбежно сталкивается с парадоксом. Пока волонтерское сообщество имеет способность к творчеству, пока внутри бурлит энергия — оно живо. И самое главное — оно само готово брать ответственность за свои дела. Но это требует времени, сил и эмоциональной включенности, что может снизить КПД сотрудников на работе. Однако как только внутренней

творческой энергии нет, волонтеры становятся исполнителями чего-то спущенного «сверху», что автоматически снимает с них ответственность, и они это понимают. При этом их волонтерство может стать бессмысленным, и даже потребовать определенных вложений от компании на придумывание «добрых дел» и на подключение к этим делам сотрудников.

Поэтому важный вопрос корпоративного волонтерства: как запустить творческий процесс внутри волонтерского пространства? И надо ли это делать?

В этом контексте интересно узнать, что же важно для самого сотрудника-волонтера? Понимание, что он сам по себе ценность для подопечного? Что его ждут? Что вместе с такими, как он, можно придумать все что угодно? Что не стоит бояться? Что подопечные нуждаются не в материальной помощи, а в общении, принятии, понимании, внимании, заботе?

2. Что же может быть на практике?

Варианты

На практике могут быть два известных пути. Первый — самостоятельное развитие волонтерских программ внутри бизнес-компании. Если будет выбрано социальное волонтерство, то оно должно учитывать сказанное выше, и быть подробно продумано и проговорено на предмет целей, допустимых средств и компромисса. Модель, так или иначе учитывающую природу волонтерства, я предлагаю ниже.

Второй путь — сотрудничество с НКО. И здесь бизнес-компании надо так же сделать выбор. НКО бывают двух типов: те, где творческая энергия живет «сверху», а волонтеры — не более, чем исполнители инструкций, или готовых моделей; и те, где творческая энергия живет

«снизу» в среде волонтеров, а руководство — обеспечивает их ресурсами, поддержкой, знаниями.

Вариант с готовыми инструкциями — заманчив и вполне позитивен. Он очень технологичен и перспективен. Немало людей готовы что-то делать, если у них есть четкая «инструкция». Они не готовы брать ответственность, они таким образом снимают тревогу перед непредсказуемостью и перед темой личных отношений с подопечными. На практике корпоративные волонтеры или присоединяются к группам НКО, или сотрудники НКО обучают группы корпоративных волонтеров. Первое, по-моему, проще, так как в НКО всегда есть саморегулирующийся микроклимат для снятия напряжения и минимизации негативных последствий (о которых я говорил выше) для волонтеров. Но этот вариант не всегда решает корпоративные задачи. Второй вариант сложнее, ибо вся работа с волонтерами ложится на плечи бизнес-компании, в частности организация обратной связи и поддержки волонтеров. Тут потребуются ресурсы и профессионалы. Но при этом компания на 100% соблюдает свои интересы.

Очевидным минусом является ограниченность и инструкций (моделей), и их количества. Это значит, что не каждый волонтер сможет найти себя. Окажутся и те, кому дорого творчество и самореализация. Следовательно, далеко не все сотрудники смогут попробовать себя в этом.

Вариант с «творчеством снизу», когда корпоративные волонтеры присоединяются к действующим НКО-шным группам, дает возможность сотруднику-волонтеру окунуться в особую социальную среду, где он может найти свое место, обучиться именно тому, что ему дорого, проявить себя именно так, как он хочет и, самое главное — разделить ответственность с другими волонтерами

за свое доброе дело. А через это не только помочь кому-то, но и лично вырасти. Очевидно, что этот путь менее технологичен, более ориентирован на подопечных и более непредсказуем.

Возможно и обучение сотрудников компании. В этом случае речь не идет о готовых инструкциях и проработанных мероприятиях. Волонтерские НКО могут делиться с корпоративными волонтерами опытом отношений с подопечными и прикладными знаниями очень широкого спектра: от поделок из пластилина до развивающих игр. В данном случае роль НКО — запустить творческие процессы среди волонтеров-сотрудников.

Пять задач

Какой бы путь та или иная компания не выбрала, ей придется решать 5 задач по организации волонтеров:

Первая задача — выбрать правильную идею. Волонтерская идея должна быть общечеловеческой, эмоциональной и в то же время понятной, достижимой. Она должна привлекать как можно большее число сотрудников. Хорошо, если таких идей, непротиворечащих друг другу, две или три. Например, профориентация детей-сирот, ремонт помещений дома престарелых, акции по уборке мусора в городском парке.

Вторая задача — найти и подготовить лидера. Волонтеры охотно организуются вокруг человека, включенного в процесс и снимающего с них бремя ответственности за весь процесс. Лидер должен быть компетентен, а также обладать ресурсами и полномочиями.

Третья задача — организовать труд волонтеров. Работа должна быть организована, роли и ответственность понятны, ресурсы предоставлены.

Четвертая задача — организация обучения и поддержки.

Пятая задача — организация среды общения и досуга.

Надо понимать, что самая эффективная форма работы волонтеров — групповая. Группы — это непрерывность работы, регулярность, стабильность, преемственность опыта.

Чему НКО могут научить волонтеров?

Сразу скажу, что учить волонтеров впрямую — хилые инвестиции. Самое эффективное обучение для волонтеров — отвечать на те вопросы, что созрели у них в ходе работы. Поэтому в НКО все обычно начинается с подключения волонтера к уже существующей волонтерской группе под присмотром опытного лидера (координатора, куратора). Это и есть тот фундамент, на котором можно и нужно строить обучение.

По нашему опыту можно сказать, что первые вопросы, которые волнуют волонтера — «технические»: в какие игры поиграть с ребенком, как правильно переодеть лежачего больного, как лучше организовать Новый год для стариков в доме престарелых. Если волонтер активен, то эти знания приходят к нему очень быстро.

Тема второго этапа обучения — отношения волонтера и подопечного. Как познакомиться с ребенком в больнице, что делать в конфликтных ситуациях, как поговорить с умирающим, как быть с привязанностью детей? Все это или что-то подобное очень значимо для любого волонтера, занятого в социальной сфере. Эти вопросы не могут остаться без ответов. Но эта и та область, где невозможно, как сейчас модно говорить, прокачать себя заранее. Тут скорее идет речь о своего рода педагогике...

Самая трудная тема для подготовки волонтеров — скорее, даже для их сопровождения — это вопросы, обращенные волонтером к самому себе: почему вчерашняя радость от общения с детьми в больнице ушла, и сегодня

я сух, как пень; в чем смысл моей помощи умирающим; почему я не могу отделаться от чувства вины?

Надо понимать, что это и есть та область обучения (помощи, поддержки), что теснейшим образом связана с внутренними силами человека, с его возможностью плодотворно и надежно помогать. Поэтому именно эта область требует особого внимания. И НКО имеют опыт организации такого обучения.

3. Возможная модель

Тезисно опишу возможную модель корпоративного волонтерства, соответствующую логике волонтерской работы в НКО. Это может быть своего рода ресурсный центр по поддержке волонтерских инициатив. Похожие модели хорошо работают при ВУЗах. Особенно там, где есть связи с НКО. Понятно, что у бизнес-компаний свои особенности, которые надо учитывать.

Я бы попытался инвестировать в активных людей, а не в проекты! Важны не столько сделанные дела, сколько активисты и лидеры, которые при помощи бизнес-компаний будут делать дорогое им доброе дело. Людей ничто так не воспитывает, как наличие рядом с ними активных и действенных людей. Подавляющему большинству проще прицепиться к кому-то (к активисту), чем самому делать что-то.

Как это может работать? Например, приходит какому-то сотруднику в голову простая идея — отремонтировать детскую площадку во дворе. Если человек готов идею продвигать и реализовывать — он активист. Если его идея позитивна и исполнима волонтерскими силами, то значит, она может быть одобрена корпоративным «волонтерским центром».

Смысл центра — развивать активность снизу (помочь отремонтировать детскую площадку), но и предлагать

задачи сверху (всем посадить деревья). Центр организует информационную, консультационную, административную и ресурсную поддержку инициативных сотрудников. Центр — это сотрудники (как минимум, сотрудник) — специалисты в волонтерстве. Для центра должно быть выделено помещение — творческое (в том числе тусовочное) пространство, где всегда есть чай, столы, бумага, ручки, интернет.

Для информационной поддержки и привлечения волонтеров, центр располагает базами данных потенциальных волонтеров (сотрудников компании) и действующих волонтеров, а также обладает возможностью размещать объявления, вещать по радио и в газетах, делать рассылки по базам.

Центр — это связи с руководством бизнес-компании и местными органами власти, с подшефными социальными, медицинскими и иными организациями.

В центре есть специалист по мероприятиям и акциям, чтобы оценивать предложения сотрудников и помогать им превратить их в проекты: составить план, описать прогнозируемый результат, определить необходимые ресурсы: помещения, инвентарь, недостающие навыки. Специалисты вместе с сотрудниками расписывают их проекты. Сотрудники получают «дорожные карты», необходимые ресурсы и связи.

Чтобы набрать волонтеров под конкретное дело, центр готовит запрос в виде рекламы и рассылает ее потенциальным волонтерам. Это и рассылки, и ролики, и статьи в местной газете. Таким образом сотрудник-активист, придумавший доброе дело, получает помощников.

После того, как волонтеры сделали доброе дело, они вместе с представителями волонтерского центра готовят репортажи и отчеты для всех сотрудников, информируют их через указанные каналы информации. Это не столько

отчет о проделанной работе, сколько мотивирование аудитории через результат и через объяснение, что ничего сложного в волонтерстве нет.

Сотрудники компании, видя призыв, и потом получив отчет, что все сработало — понимают, что их сил достаточно для добрых дел, что есть отклики, благодарности и т.д. Впоследствии они тоже могут захотеть откликаться на другие призывы волонтерского центра.

КАК СТАТЬ ВОЛОНТЕРОМ

Как принять решение стать волонтером?

Лидия Алексеевская

Волонтер — это человек, который добровольно, безвозмездно и ответственно делает какое-то доброе дело в отношении незнакомых ему людей.

Дело должно быть добрым. Если вы чувствуете, что хотите изменить нечто в этом мире в лучшую сторону, то начинаете всерьез думать о волонтерстве. Не то, что вам сказали, что нечто — хорошо, а нечто — плохо. А вы сами поняли для себя, что мусор на улице — это плохо, чистота — хорошо. Одинокий ребенок в больнице — это плохо, когда приходят друзья — это хорошо.

Волонтер действует добровольно. Поэтому решение о том, чтобы стать волонтером, принимаете вы. Как понять, добровольно ли вы действуете или нет? Если во внутренней речи звучит: «Это надо. Все люди должны помогать. Мне сказали, что надо обязательно так делать» — остановитесь на секунду. Вы сами хотите? Вы сами готовы? Если вы чувствуете, что если вы не пойдете и не поможете, то мир рухнет, человек погибнет, планета превратится в мусорную свалку, и только ваша помощь

сейчас спасет мир... Остановитесь. Подумайте. Вы сами хотите? Вы можете сказать: «Я хочу»? Если вы понимаете, что не придя в какую-нибудь волонтерскую организацию, вы заскучаете, вам будет тяжело, вы останетесь наедине с собой, поэтому куда угодно, хотя бы помогать людям, но только вот чтобы быть с кем-то... Остановитесь. То, куда вы хотите идти — вы действительно понимаете, что это добро, что это так нужно? Если, несмотря на то, что вы чувствуете, что это и вам нужно, и что «мир рухнет», но вы знаете: «Да, это хорошо, я сам ответственно могу сказать — да, это хорошо», — тогда дерзайте.

Волонтер действует безвозмездно. Речь идет даже не только о материальном вознаграждении, естественно. Идя в волонтеры, вы должны быть готовы отдавать без бонусов. Это не значит, что вы не будете получать ничего. Это не значит, что вы должны отказываться от благодарности. Это не значит, что вы будете только отдавать, отдавать, отдавать и опустошаться. Это значит, что если вдруг вас встретили не так, как вы хотели, если вдруг от вашей помощи отказались, если вдруг человек не проявил к вам благодарности — то вы не будете расстраиваться. Вы действуете не ради того, чтобы вам сказали «спасибо», вы действуете ради того, чтобы было хорошо и делаете это безвозмездно.

Решение должно быть ответственное. Вы смотрите на свои ресурсы, на свои возможности, на свои временные возможности. Сколько вы готовы отдавать: день в неделю, два дня в неделю, день в месяц. Важно, чтобы это было регулярно. Если вы поучаствовали в какой-то акции, то, скорее всего, вы — не волонтер. Так и скажите себе: «Я поучаствовал в каком-то большом мероприятии, в празднике. Я получил удовольствие, сделал доброе дело». Принимая решение стать волонтером, готовьтесь к некоторой продолжительной истории. Она может быть более продол-

жительная, менее продолжительная. Она имеет начало, имеет конец, но она должна иметь регулярность.

Посмотрите на возможную поддержку. Очень хорошо, если вы имеете поддержку в семье, можете поделиться своими намерениями, поделиться своими историями, и вам дадут понять, что то, что вы делаете — это значимо и важно. Если нет, если ваша семья, например, ревнует вас к вашему служению, обижается, потому что вот то время, которое вы посвятили другим, вы могли бы посвятить своей семье... Хотя вы, может быть, сейчас просто не в состоянии помочь семье. Может быть, пройдя путь волонтерства, вы сможете вернуться и дать своей бабушке то, что вы давали другой бабушке, и увидеть в своей бабушке такую же подопечную... Но сейчас вы на это не способны. Если в семье нет такой поддержки, ищите ее среди единомышленников. Не ходите волонтерить в одиночку. Вы не вынесете этого груза, это будет действительно тяжело. Вы все равно каждый раз сами принимаете решение. И если в этой ситуации нет поддержки, боюсь, вас хватит не очень надолго.

Посмотрите, чтобы ваше служение было не в ущерб заботе о себе. Обязательно оставляйте время, когда вы сможете отдохнуть, погулять, пообщаться с друзьями... Сделать что-то совершенно бессмысленное и никому не нужное, но то, что вам принесет радость. Иначе вы можете стать жертвой собственного волонтерства: помогать другим, но при этом оставить одного бедного, несчастного подопечного — т.е. самого себя — совершенно без поддержки. Это губительно!

И, наконец, помните, что волонтерство имеет ограниченное время. Будьте готовы к тому, что этот ваш путь закончится. Вы что-то узнаете, вы получите опыт, вы что-то сделаете. И в какой-то момент вы с благодарно-

стью, без сожалений, без вины готовы будете волонтерство оставить. Сказать: «Спасибо. Я помогал и многим помог. Это было нужно и мне самому. Я дальше иду своим путем. Иду дальше по жизни с этим опытом».

Как стать волонтером? Инструкция

Юрий Белановский

Предлагаем оптимальную, многократно проверенную на опыте волонтерского движения «Даниловцы» и проекта Volonter.ru последовательность шагов, благодаря которым любой человек может принять ответственное решение и стать волонтером.

1. Если вопрос «Как стать волонтером?» появился, значит есть желание сделать что-то доброе! И это самое главное. Желание — это ниточка, за которую надо держаться, чтобы клубочек привел к результату.
2. Прежде всего, необходимо узнать, кто такой «волонтер». Это тот, кто действует по свободной воле. Сам захотел, и сам выбрал что делать. Ресурс волонтера — его личное время, его личные силы, умения и навыки.
3. В большинстве случаев, волонтер — работник непрофессиональный. То есть работает и помогает, как умеет.
4. Волонтерство — это личная ответственность, от которой порой зависит очень многое. Может, даже чья-то жизнь. Свобода должна уравниваться ответственностью. Если ее нет — лучше не помогать.
5. Благополучатели чаще всего нуждаются в серьезной, регулярной, долгосрочной помощи. Значит, неквалифицированность волонтера, недостаток его опыта могут быть компенсированы только его личным выбором подходящей и интересной ему работы. И, еще раз скажем, личной ответственностью.
6. Волонтер помогает только трудом, участием, заботой, вниманием и т. д., но никак не деньгами. Не стоит смешивать эти темы в отношении одного подопечного.
7. Если сказанное понятно, то именно теперь самое время для кандидата в волонтеры задать себе вопрос: что конкретно я хочу? Кому и как я готов помогать? Тушить пожары? Играть с детьми в больнице? Учить сирот в детдомах полезным навыкам? Помогать медицинскому персоналу в уходе за отказниками? Заботиться о чистоте парков и скверов в городе? Быть модератором сайта? Помочь с написанием статей? Пока ответ не найден, бессмысленно двигаться дальше.
8. Если ответ готов, следует осознать, что же мешает, какие опасения? Неизвестность куда, чего и как? Незнание, кто направит и кто научит? Неумение? Боязнь остаться наедине с проблемой? Что-то еще?
9. Теперь пора узнать главное. Волонтеры редко ходят по одному. Более того, к подопечным их не пускают самих по себе. И это правильно! Есть благотворительные организации (фонды, волонтерские движения), от имени которых и вместе с которыми работают волонтеры. Такая организация — это бренд, авторитет, ясная тема (к примеру, помощь сиротам), специализация на конкретном виде помощи (скажем, обучение детей в детских домах), опыт, умение работать с волонтерами и организовывать их труд.
10. Поэтому следующий шаг — выбор организации, соответствующей личному запросу кандидата. И именно в выбранной организации следует прояснять все свои опасения и тревоги.
11. Кандидату необходимо помнить, что его запрос на волонтерскую помощь — это его мечта, его фантазия, надежда и опасения. Волонтерская организация, со своей стороны, — это та конкретная работа и конкретные люди (руководство, коллеги, подопечные), что уже существуют. Выбор организации и подопеч-

ных — это всегда компромисс между мечтой и реальностью.

12. Как проверить и выбрать организацию? Есть формальные признаки: уставные документы, сайт, команда, описание что и где делают, карта и календарь событий (ложится ли он на график кандидата?), внутренние правила, наличие обучения и поддержки, командная работа. Как правило, эти признаки проясняются на сайте или в первые минуты разговора с представителем организации. Это база для принятия решения.
13. Есть и неформальные признаки: комфортность, степень совпадения с мечтой, личные отношения, выполнимость правил, поддержка, оказанное внимание и т.д. Все это можно прояснить, во-первых, при личном знакомстве во время беседы с представителем организации. И, во-вторых, во время испытательного срока при взаимодействии с подопечными, другими волонтерами и координатором деятельности.
14. Если организация предварительно по формальным признакам выбрана, надо быть готовым пройти собеседование и предоставить паспортные данные, ответить на вопросы (в том числе о венерических заболеваниях, химической зависимости или судимости) и быть готовым к отказу. Волонтерская организация несет ответственность не только за волонтеров, но и за подопечных, и всегда имеет свои внутренние критерии партнерства с волонтером.
15. Очень важно для кандидата быть готовым и самому задать вопросы. Их следует продумать заранее. Что важно знать? Что не нашли на сайте? Что смутило? Кто и с какими полномочиями над волонтерами старший? Как с ним связаться? Что делать в случае возникших проблем?

16. Помните! Волонтерство — это взаимный договор, взаимное решение и признание прав и обязанностей.

Для примера приведем таблицу, на основании которой ведется разговор с новичками-волонтерами в проекте Volonter.ru

Волонтер	Организация
<p>Право:</p> <ul style="list-style-type: none"> • на правдивую информацию • начать работу в любой момент • на обучение, помощь, поддержку • на общение с единомышленниками • на самореализацию • прекратить работу в любой момент 	<p>Право:</p> <ul style="list-style-type: none"> • на правдивую информацию; • принять и расстаться с волонтером по своему усмотрению;
<p>Обязанности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разделять миссию организации; • Уважать внутренние правила организации; • Уважительно относиться к благополучателям • Уважать распорядок соц/мед учреждения, его сотрудников; • Исполнять взятые на себя обязательства; 	<p>Обязанности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Подготовить и обеспечить безопасное место труда волонтера; • Обеспечить волонтера материалами; • Подготовить среду для общения, досуга и развития волонтера

17. Одна из важнейших тем для волонтера — это тема его компетенции и границ. Не поняв своего места по отно-

шению к подопечному, волонтер не сможет соблюсти важнейшего принципа «не навреди».

Вокруг любого благополучателя всегда существует своя среда: врачи, родные, друзья, воспитатели, представители органов власти и т.д. Волонтер не может заменить никого из этой среды, он обязан оставаться собой. К примеру, в больнице волонтер не может встать между мамой и ребенком, даже если мама «не в себе», волонтер не может ставить под сомнение предписания врача и тем более не может назначать лечение. Задача волонтера — встроиться в существующую среду и оказывать помощь в сотрудничестве со всем окружением благополучателя, выстраивая границы и доверительные отношения.

18. Теперь, будут понятные базовые принципы волонтерства:

не навреди

будь готов помогать нуждающимся вне зависимости от их национальности, вероисповедания и социального статуса

учитывай интересы своих близких

соблюдай правила

не пытайся заменить профессионалов (врачей, пожарных, воспитателей)

соблюдай и удерживай границы

вкладывай усилия, а не деньги

опирайся на свои реальные возможности

работай в команде

19. Если сказанное не вызывает отторжения, то надо переходить к делу. Если не знаете, куда обратиться, начните с Даниловцев!

20. А если вы начали, то пора вам узнать, как стать лучшим волонтером!:)

Базовые принципы социального волонтерства

Лидия Алексеевская

1. Волонтерство — дело добровольное. Хочешь ты — отвечаешь ты. Никто не имеет права заставить тебя делать то, чего ты не хочешь, на что ты не подписывался, с чем ты не согласен. Если заставляют — это не волонтерство, это либо рабство, либо бесплатная рабочая сила.
2. Знай границы своей ответственности. Волонтер предлагает свою помощь, но не спасает ни мир, ни своих подопечных. Волонтер — не мама, не брат, не учитель, не врач и не Бэтмен.
3. Не делай, не помогай, когда тебя об этом не просят. Не делай за человека то, что он может и хочет сделать сам. Не живи за человека, будь собой.
4. Позволь себе принимать помощь. Если ты помогаешь другим — дай возможность помочь и тебе. Если помогать другим — это хорошо, то помогать тебе не может быть плохо! Принимай помощь, принимай поддержку, принимай заботу. Волонтер тоже человек. Позволь себе чувствовать то, что ты чувствуешь. Ты можешь быть сильным — ты можешь быть слабым. Ты можешь быть усталым, разочарованным, грустным — и при этом прийти к своему подопечному. Помни — ему нужен ты, а не какая-то картинка, или не кто-то с обложки журнала. Ты, какой ты сегодня, какой ты сейчас — именно тот ты, который нужен подопечному. Если подопечный слабый — и ты можешь быть слабым. Если у тебя болит голова, и ты идешь

к детям с больной головой — неужели ты не скажешь им об этом, не поделишься? Неужели это что-то стыдное, что надо утаивать?

5. Не бойся, что когда ты идешь волонтерить, ты начинаешь сам много получать. Ты испытываешь радость, ты испытываешь благодарность, у тебя появляются новые друзья... Это нормально! Волонтер получает и отдает, отдает и получает. Так и должно быть, так устроен этот мир.
6. Волонтер имеет право сказать «нет». Волонтер имеет право сказать «нет» своему подопечному. «Я вижу, что тебе очень нравятся мои бусы. Но это мои бусы. Я могу даже позволить тебе их один раз поносить, но я их тебе не подарю». «Ты хочешь, чтобы я забрала тебя домой, стала твоей мамой... К сожалению, нет. Я — только твой друг». «Ты что, на меня ругаешься? Ты в моем присутствии произносишь такие слова? Мне это не нравится. Пожалуйста, мне так не говори». Если волонтер не имеет права сказать «нет» подопечному, он становится безвольной жертвой в руках любого подопечного, который будет из него все получать, получать, получать — и никогда не насытится.
7. Общение важнее, чем какой-либо подарок. Не позволяйте подменять себя материальными вещами. Вы — дороже.

И, наконец, волонтерство — это отрезок пути со свободным входом и свободным выходом. Вы в любой момент можете понять, что ваше время волонтерства закончилось, сказать: «Спасибо. До свидания». Будьте свободны. Будьте собою, даже когда вы помогаете другим.

«Можно» и «Нельзя» социального волонтерства

Кирилл Кочкин

Можно

Для того, чтобы представить себе, что можно в социальном волонтерстве, представьте себя гостем в королевском замке. Старом, чопорном, достаточно закрытом, с традициями, с правилами. Вы там — гость. Вы приходите и понимаете, что практически ничего нельзя! То тронуть нельзя, здесь правила, здесь запрет, там обрыв. Там члены королевской семьи кушают, там они гуляют, все по расписанию. А приходите вы, собственно говоря, не к членам королевской семьи, а к самым последним людям в этом замке.

С одной стороны, вы совершенно маленький-маленький человек в огромном-огромном замке, и вы приходите со своим огромным-огромным сердцем, большими подарками, которые вы несете, к очень-очень маленьким людям в этом замке, которые в нем живут по правилам и распорядку, и нуждаются в вас.

Что можно? С самого начала можно и нужно выровнять вот этот дисбаланс, который сложился, очертить территорию, в которой вы будете работать, поставить границы с учреждением. Как правило, это устанавливается координатором в начале работы волонтерской группы. И очертить границы своей работы с подопечными, к которым вы приходите. Это делают волонтеры на каждом занятии: что можно, что нельзя, сколько будет длиться занятие, что мы будем делать, правила входа-выхода и так далее. И, наверное, самое важное и нужное для вот этих обитателей замка, поскольку они находятся какое-

то длительное время в этом закрытом помещении — вывести обитателей этого замка за его пределы. Это то, для чего мы приходим в медицинские и социальные учреждения. Мы приходим к обитателям замка на их территорию и посредством фантазийного мира, игры уводим их за территорию этого замка. Где уже можно делать практически все, что вы можете своими руками, фантазией, талантами сделать.

Очень важно слушать и прислушиваться. Слушать подопечных, к которым вы пришли, прислушиваться к их нуждам и просьбам, и на эти просьбы реагировать. «Что мы с тобой сегодня делаем? Мы рисуем или лепим?» Мы не навязываем, мол, «ты будешь сегодня делать это, это и это». У них достаточно запретов и границ, им надо дать возможность выбора.

Что еще можно делать? Можно со-творить вместе. Не «я делаю, а ты делай, как я», а «давай вместе сотворим что-то, что украсит наш мир».

Научить и научиться. Ты, как волонтер, я, как волонтер, приходим с некоторым набором знаний. Или с незнаниями. И учимся. Или учим тому, что мы знаем.

Еще можно радоваться встрече и общению. Вы встретились — это самое главное! Вообще, в философии «Даниловцев», во всем, что мы делаем, самое главное, центральное — это встреча. Встреча волонтера и подопечного, встреча волонтеров друг с другом, встреча нас с Богом. Вы встретились — и этому можно радоваться. Общение, искренняя заинтересованность волонтера в том, что происходит здесь и сейчас вокруг него — это важно.

Еще можно создать праздник на ровном месте, буквально из ничего. Горстка пластилина, фломастеры, карандаши, ножницы, немножко фантазии позволят вам с подопечными создать совершенно фантазийную страну, в которой эти два часа, что вы вместе, подопечные бу-

дут жить, играть, заберут с собой, увезут домой, и будут вспоминать долго и счастливо эти моменты встречи.

Искренне переживать, сопереживать. Люди, которых вы встречаете — они зачастую делятся своими болями, переживаниями, трагедиями. То, что они от нас ожидают, то, что для них ценнее многого другого, это искреннее сопереживание. Не жалость, которая унижает человека, а способность пережить это с ним, прожить с ним его боль, взять на себя часть этой боли. Сделать груз, который он несет, несколько легче, подставить свое плечо.

Нельзя

Теперь о том, чего делать нельзя. Для того, чтобы представить эту сторону, представьте, что вы — врач, первый принцип которого — «не навреди». То же самое и для волонтеров важно. Вы приходите туда, где вы ничего не знаете. Что делать, как делать, что здесь происходит, кто здесь лежит, с какими проблемами? И всему нужно научиться. Тот багаж знаний, жизненный опыт, который у вас есть, может оказаться нерелевантным данной ситуации.

Что делать нельзя? Не рекомендуется сближать дистанцию с подопечным дальше какого-то допустимого предела. Вы можете приходить сейчас, а потом — не прийти. Может случиться так, что подопечный уедет, или что-то с ним произойдет. Вот эти моменты нужно как-то предвидеть и стараться вести себя так, чтобы в первую очередь не было больно подопечному в момент, когда вы по какой-то причине не появились, а он вас ждал.

Надо помнить о том, что мы приходим к особым людям. К людям, у которых есть какая-то ситуация в жизни, или особенность, с которой они живут, и которая их тяготит. Между собой эти люди достаточно часто разговаривают на эту тему и связанные с ней проблемы.

Поэтому, когда мы приходим, мы стараемся вообще эту тему не затрагивать. Мы разговариваем на отвлеченные темы, на которые мы бы говорили с абсолютно здоровым, нормальным, не особенным человеком.

Мы не используем наше не вполне равное положение для того, чтобы навязывать что-то извне: свои ценности, свои привычки, свои пожелания. Просто ведем дружеский диалог, просто человеческое общение от сердца к сердцу. И то, что мы делаем — поделки, открытки, игры — является лишь средством этот диалог, это общение завязать. Мы никогда не становимся ни в роль врача, ни в роль проповедника, ни, сохрани Бог, в роль родителя по отношению к своим подопечным, потому что это неэтично. Мы несем себя теми, кто мы есть. Я — это я, ты — это ты, ребенок — это ребенок, взрослый — это взрослый, и общаемся так, как если бы мы были за пределами того квадрата, в который мы пришли.

Нельзя приходить в очень плохом и тяжелом настроении, когда нет желания прийти. Если вы приходите к людям в больницу, в психиатрическое заведение, в наркодиспансер, и настроение ужасное — ну, не приходите. А если есть возможность его как-то поднять себе — ну, поднимите! Сходите в кафе, послушайте хорошую музыку и приходите в хорошем настроении. Потому что плохого в этих стенах и так достаточно. Но мы там для того, чтобы нести хорошее настроение, добрые слова и добрые поступки.

Нельзя приходить каждый раз с подарками. Это подопечных, особенно детей в детских домах, разлагает. Лучше приехать с какой-то программой, не развлекательной, а образовательной, чему-то их научить, сделать что-то руками.

Нельзя однажды начатое и зашедшее достаточно далеко общение прекращать без предупреждения. Т.е.

если ты обещал, что придешь в следующий раз — будь добр, приходи в следующий раз. Потому что когда кто-то пообещал и не выполнил, и дети, и взрослые расстраиваются.

Поскольку мы приходим и что-то делаем (ведь без дела достаточно грустно сидеть), то мой совет социальному волонтеру: не настраиваться на какой-то определенный результат. Зачастую волонтеры не понимают или даже расстраиваются: а зачем мы пришли? Что мы делаем? Вот в количественном измерении что мы сделали? Для таких волонтеров у нас есть отличные направления, в которых можно покормить бездомных или отремонтировать квартиру. И каждый раз виден результат — физический, явный, понятный.

Самое важное — нельзя оставаться и быть равнодушным. Ну, это ожидаемо, что в общем-то волонтеры — люди неравнодушные, если они уже пошли и пришли. Но именно здесь, на месте, услышав о чем-то, что тебя тронуло, нельзя пропустить это мимо ушей. Нужно как-то отреагировать. Понятное дело, что не надо биться в истерику или соболезновать. Но как-то адекватно, по-человечески повести себя, согласно тому, как подскажет сердце — это очень-очень важно и нужно.

О самореализации, инициативности и эффективности

Юрий Белановский

О самореализации

Порой в волонтеры приходят люди, желающие самореализации. Люди, у которых много идей, много задумок. Люди, которые в жизни что-то повидали, где-то чему-то научились, такие яркие, искрящиеся. И нередко бывает, что эти люди не приживаются в волонтерстве.

К сожалению, для многих, социальное волонтерство не дает возможности сразу реализовать себя. Нужно время, и обязательно нужно понимание внутренних процессов.

Почему волонтерство — это не самореализация? Вернее, не только она. По одной простой причине — это всегда помощь человеку, который оказался в беде. Будь то ребенок больной, или сирота, или бабушка в доме престарелых, или еще кто-то. В этом смысле тот, кому плохо, никогда не может быть инструментом достижения чьих-то целей. Я, например, хочу стать художником. Я хочу, чтобы вокруг меня все дети рисовали. Но это невозможно в больнице, потому что мы понимаем, что ребенок болен, а значит ограничен. Очевидно, у него внутренних сил меньше, чем у обычного ребенка. Может, он через три минуты устанет. Начав рисовать лошадь, он может бросить кисточку, сказать: «Я пойду в палату!», или позовет маму, скажет: «Мама, мне плохо», или еще что-то такое. У человека могут быть какие-то очень серьезные нарушения в связи с болезнью... И в этом смысле

мои волонтерские амбиции, что «я создам школу художников», не сработают. Здесь как раз скорее надо самому уметь ждать и уметь видеть ожидания ребенка. Он может хотеть от волонтера, что тот порадует его какой-то загогулиной на листе, что она похожа на лошадь, что она может быть, и есть настоящая лошадь, что это классно, что это здорово! Ребенок больше ждет поддержки и понимания, а не мастерства.

Но в свое время и мастерство для ребенка бывает очень важно! Дети любят учиться и еще больше любят, когда у них что-то получается! Может так оказаться, что в больнице, где дети подолгу находятся, найдутся несколько ребятишек, которые смогут освоить какие-то азы рисования, и из их работ вы даже выставку устроите. Все это возможно. Но здесь нужно время.

Или, например, кто-то хочет быть эффективным управленцем и руководить волонтерской группой. Но тут вопрос: ты же пришел не к подчиненным, ты пришел не к каким-то управляемым дроидам, ты пришел к живым людям, которые тебе ничем не обязаны. Ты для них такой же, как и они; ты пришел даром, и они пришли даром, ты пришел по свободной воле, и они пришли по свободной воле. На каком основании они будут подчиняться, выстраиваться в какую-то конструкцию? Только на основании личного договора, только на основании, может быть, убеждения, разделения каких-то ценностей или идей. И тут достичь можно многого, но нужно время. Нужно время, чтобы все вокруг действительно увидели и поняли: «А! Ты на самом деле хороший управленец. Позавчера делал то, вчера это, и я готов себя подчинить тебе». Но это добровольно.

Поэтому можно сказать так: волонтерство — это не столько самореализация, сколько опыт. Опыт отношений, опыт нахождения каких-то компромиссов, опыт

поиска чего-то, что действительно может вдохновлять и волонтера, и ребенка, и других волонтеров. Это потрясающий опыт.

Об инициативности и эффективности

Немало людей приходят в волонтерство с очень высокими стандартами. Например, кто-то работал в авиакомпании, знает, что там тысячи человек могут работать, как часы, самолеты, время, там нельзя ошибиться... Может, этот человек воспитан в такой рабочей системе, в такой эффективной внутренней дисциплине! И тут он попадает в коллектив, где не то что игнорируются все законы, но все очень необычно. Волонтеры вроде бы пришли по расписанию, а детей в игровой больничного отделения нет. Где дети? Нянечка какая-то ходит туда-сюда... Где дети? Или пришли не те волонтеры, которые вчера подтвердили свое присутствие, или по пути переиграли идею сегодняшней встречи с детьми... И тогда у нового волонтера может возникнуть желание здесь все улучшить: «Я вам сейчас все расскажу. Я вам покажу, как правильно организовать тайм-менеджмент, процессы, роли, задачи и т.д.» Как только человек встает на эту позицию, он всегда оказывается в проигрыше. Всегда.

Главная причина неудачи такого волонтера в том, что он не является ответственным за ситуацию в целом. Конечно, он может стать ответственным, но нужно время и опыт. А на первых порах волонтер — участник. И главная его задача — не навредить! А ответственные могут быть разные. Это может быть сотрудник больницы или, как в нашем волонтерском движении, координатор волонтерской группы. Это и вся группа. Вот им вместе и решать — как улучшить или изменить работу волонтеров.

И вторая причина — это приоритет личных отношений над рабочими. Пока люди сами не доверятся волон-

теру и даже новому координатору волонтерской группы, он не сможет их встраивать ни в какой процесс или конструкцию. Процессы никогда не будут выстроены так, как того хочет волонтер и даже координатор. Это всегда поиск совместного решения, исходя из зон ответственности и личных отношений.

Как-то можно изменить положение вещей и всерьез говорить об эффективности и системности? Я уже сказал, нужно время. Но что конкретно делать волонтеру-новичку?

Первое — это заставить себя быть просто наблюдателем. Волонтерская группа — это целый мир. Например, когда волонтерская группа приходит в больницу или в детский дом, то «привносится» не просто один какой-то участник, а как бы целое новое пространство из другого измерения, которое не подчиняется законам больницы. Оно, безусловно, подчиняется правилам больницы, там все должны соблюдать эти правила. Но внутренним законам жизни в больнице волонтеры не подчиняются, потому что они не пациенты, не врачи, не родители детей. Дети в этом маленьком измерении с волонтерами — они просто дети. Они играют, веселятся, они могут и свои человеческие чувства, обиды или еще что-то проявлять, и там это нормально. Там это хорошо. Там нет темы лечения, лекарств, маминой тревоги... И этот мир мало связан с профессионализмом. Присутствие в этом детско-взрослом мире одного профессионального менеджера, или инженера, или маркетолога, или клоуна ничего не изменит. И вот это нужно понять волонтеру-новичку, каким бы профессионалом он не был, — первое время надо просто наблюдать. Наблюдать и за ролями, за умениями, за распределением ответственности в группе. И потихоньку брать на себя ответственность в чем-то через добрые отношения с во-

лонтерами, через малые, но доведенные до конца дела. И тогда мера ответственности будет потихоньку приходить. Если она будет приходить.

Следующий момент. У любой волонтерской группы (даже у достаточно разрозненной) есть свои внутренние неписанные правила и традиции. И это довольно устойчивая вещь, на самом деле. Может смениться координатор группы, может полностью смениться состав волонтеров. Но то, что группе дорого и важно — оно будет почти незыблемо.

Ну, например, в работе волонтеров в НИИ нейрохирургии им.Бурденко очень популярен пластилин. Я не знаю, почему. Конечно, бывают иногда аппликации, бывают рисунки, бывает еще что-то... Но пластилин — это все! Из него чего только не делают: и поделки, и рисунки, и целые города, и аквариумы. И если волонтер, не понимая, что это стало традицией группы, даже традицией целого больничного отделения, захочет изменить этот порядок вещей — у него ничего не получится.

Могут быть какие-то традиции, связанные с отношениями среди волонтеров. Есть волонтерские группы, в которых очень большая доля ответственности у каждого волонтера. По сути, даже один волонтер что-то предлагает, реализует, а остальные на время становятся помощниками. Но бывают группы, где всем волонтерам комфортнее быть на самой низкой позиции. «Мы почти ни за что не отвечаем. Мы пришли, ножницы на столе, бумага на столе, пластилин на столе, дети за столом, мы с ними играем. Мы ушли — все, до свидания». И это тоже традиция группы. И сдвигать этот внутренний маховик который уже как-то раскручен, не стоит.

Если новый очень активный волонтер чувствует, что это все не его — ну, не хочет он пластилин, не хочет, чтобы у всех небольшая ответственность была, тогда два

выхода: или создавать свою группу, или искать волонтерскую группу, где такие инициативные люди нужны. И то, и другое возможно.

Итак, инициатива в волонтерстве — это вещь важная, но нужно понимать, что она все же второстепенная по отношению к главному — мы помогаем тем, кому плохо. И это значит, что прежде всего нужно понять, как эту помощь оказать правильно. И второй момент: мы работаем всегда в сообществе людей. Это живые отношения с теми, кто нам ничего не должен. А значит, эти отношения тоже вносят ограничения в мою инициативность. Но если я все это понимаю, если мне позволяет и опыт, и время, то я смогу свою инициативу воплотить.

Зачем волонтеру волонтерская организация

Андрей Мещеринов

Первая причина — внешняя: волонтеру одному, если он сам по себе — трудно. Прежде всего, очень велика вероятность, что его просто не пустят в больницу, или любое другое учреждение — дом престарелых или интернат. Мне известны люди, которые хотели посещать детей в детской больнице, делать то, что сейчас делают «Даниловцы», но куда бы они не обратились, везде им отказали. Руководство больниц справедливо готово сотрудничать только с организациями.

Есть и внутренние причины, как мне видится. По профессии я музыкант, много лет играл в оркестре и выходил на сцену в качестве солиста. И мой опыт говорит: если ты артист или музыкант, и ты выходишь перед большим количеством народа — то чем больше у тебя публика, тем меньше ты с публикой контактируешь. У музыкантов есть правило: выходя на сцену, не смотреть в зал, не смотреть на зрителей — чтобы не отвлекаться, чтобы не забыть нотный текст, чтобы тебя не ослепили прожекторы. Получается удивительная история: с одной стороны, мы ориентируемся на людей, причем на каждую группу, которая может находиться в зале — на молодых и пожилых, на тех, кто сидят ближе и кто дальше, на то, что могут быть, к примеру, незрячие люди — и исполнителю надо сконцентрироваться на том, чтобы звуковая картина была предельно рельефной, доходчивой для каждого из них. При этом, с другой стороны, если музыкант будет обращать внимание на людей, на то, как его слушают, кто что делает, кто куда пошел, то он просто не сможет играть. Его дело, по большому счету, выйдя на сцену, от-

городиться настолько, чтобы в безопасности и сосредоточенности доносить то, что он хочет донести — а дальше будь что будет.

И вот я подумал, что если волонтер пришел в больницу один и проводит, например, творческий мастер-класс для группы детей, то такая позиция отгороженности и сосредоточенности на самом процессе — она может быть и хороша. Но если он на таком уровне мобилизации пришел, то скорее всего он просто «пройдет мимо» каждого отдельного ребенка. Волонтеру вообще будет не до детей, у него контакта не сложится ни с кем из подопечных, потому что на нем столько будет лежать ответственности, ему надо будет столько в голове удержать, столько организовать, что контакт с каждым конкретным человеком, который ждет прихода и к которому надо прийти, в этой ситуации не может сложиться.

Я помню, бывали моменты, когда в детское отделение нейрохирургии НИИ им.Бурденко приходил я один. Тогда я брал на себя роль официанта. Я вешал полотенце на руку и говорил: «Так, ребята, у меня нет возможности что-либо делать. Я стою около шкафа, подаю, приношу, что вам нужно. А вы сами делайте, что хотите». Я все равно беру на себя какую-то роль, я говорю громко, на всех, я их как-то окучиваю, собираю. При этом возможности контактировать с кем-то отдельно у меня совершенно нет.

Поэтому чем больше волонтеров, тем больше каждый из них может уделить внимания конкретному подопечному. И в какой-то момент получается, что чем больше приходит волонтеров, тем больше возможности доверительного личного общения. Если волонтер приходит для того, чтобы состоялась глубокая настоящая неформальная встреча со своим подопечным (встреча человека с человеком), если для него именно это ценно, тогда,

соответственно, и должна быть ситуация, когда волонтеров будет много.

Еще о важности организации. Когда наши волонтеры приходят в учреждение вместе с группой и координатором, то что они видят? Только вступая на территорию, они ощущают добрый радостный прием со стороны охраны, гардероба, медсестер, всех остальных. То есть волонтеров уже ждут. Так это сейчас видится для новых волонтеров, приходящих в РДКБ, ФНКЦ, Бурденко, больницу № 6, ДДИ. И это потому, что там уже знают, кто такие волонтеры-даниловцы. Но так было не всегда, такое отношение долго и терпеливо выстраивалось, и дальше бережно поддерживается координаторами групп в этих учреждениях.

Тут же даже мелочи важны. Обычно волонтерская организация договаривается о посещении учреждения с начальством, в случае больницы — с заведующим отделением. Но если волонтеры приходят по выходным или по вечерам, то заведующего на месте не будет. Поэтому, если координатор волонтерской группы и волонтеры не наладят отношений в каждом звене, начиная от охраны и заканчивая медицинским персоналом и родителями, то встречи с детьми может не быть. Мы, например, в свое время могли с заведующим договориться о том, чтобы у нас посещение больницы было до восьми вечера. При этом по режиму посещение до семи, и гардероб для посетителей больницы в начале восьмого закрывается. Поэтому мы ходим в гардероб для персонала, где гардеробщица должна вообще-то понять, почему она раздевает столько людей и на каких основаниях обслуживает волонтеров не в часы посещения. Или другой вопрос: на каких основаниях родители не могут смотреть телевизор при волонтерах? Не могут, потому что в игровой, где стоит телевизор, идет занятие, и мы просим не от-

влекать детей, не создавать лишнего шума, телевизор не включать — а там может сериал какой-то идет увлекательный!

И получается интересная вещь: волонтерская организация налаживает и потом удерживает все эти связи, чтобы обеспечить работу волонтеров, чтобы волонтеры могли встречаться с детьми, не тратя на что-то стороннее своей энергии и сил. У волонтерской организации есть ресурсы по обеспечению этой цепочки. А в случае каких-то проблем можно обратиться к более высокому руководству, или можно, скажем, в ответ на требование персонала носить бахилы, просто закупить их для всей волонтерской группы.

Волонтерская организация помогает организовать труд волонтера в учреждении, она помогает и с расходными материалами, и с инвентарем, но, кроме того, она защищает и волонтера, и подопечных. Волонтерская организация создает некоторые правила и границы, ведь больница — это сложная организация, и волонтер не может встать ни на чье место, кроме своего. Он не врач, не психолог, не родитель, не медсестра. А создать систему отношений, где нет пересечений ролей, а есть взаимное дополнение — непросто. Таким образом, получается, что правила, носителем которых является и координатор, и группа, — регулируют эту систему. А если волонтер придет «со стороны», сам, если нет этих границ, построенных правил, нет традиции, то он будет заходить на чьи-то территории, и начнутся конфликтные ситуации, и получится, что к волонтерам не будет доверия. Надо понимать, что работа волонтерской группы в общем и отдельного волонтера в частности держится исключительно на доверии.

Получается, что волонтерская организация дает волонтеру некоторую «крышу». Она дает ему поддержку,

информационные ресурсы, помещения для встреч, обучение — как ему вести себя с подопечными, как работать с собой, своими чувствами, своими эмоциями, как не выгорать.

Организация помогает волонтеру воплотить его мечту. Я считаю очень важным, что новички-волонтеры приходят после собеседования, где мы знакомимся с ним. Мы стараемся, чтобы человек с какой-то инициативой, каким-то желанием, пришел туда, где он может реализовать себя. Именно организация, в нашем случае «Даниловцы», предлагает разные группы, показывает их расписание — и каждый новичок выбирает удобный для него день и подходящее служение. Человек может выбрать группу по интересу, так сказать, по зову сердца, а также по своим возможностям.

Организация знакомит волонтера с правилами учреждения и нашими внутренними правилами, и это снимает очень большой груз лишней ответственности с него. Об этом мало думают, но это тоже очень важно. Поясню: например, человек приходит в больницу, он не знает, что ребенку можно, что нельзя. Он может сам себе нафантазировать все, что угодно, сам себя запугать, или «напредставлять» себе каких-то диагнозов, или того, что может случиться с этими детьми, того, к чему может привести его ошибка, если он что-то неаккуратно скажет или что-то не то сделает. И понятно, что, когда волонтер получит элементарные знания о том, что можно и чего нельзя, весь этот груз страха, тревог с него свалится, и он уже сможет более позитивно и конструктивно встречаться с детьми.

Потом, безусловно, организация помогает волонтеру не устроить себе «ретравматизацию» — когда человек не может выйти из собственных тяжелых переживаний и идет в волонтерское служение, возвращаясь к ним вновь и вновь, и переживая собственную боль и утрату.

Мы можем говорить, например, с какой-то мамой, которая, потеряв своего ребенка, может, не ища поддержки себе, ринуться помогать больным детям, тем самым себя ретравматизируя. Если она желает встречаться с умирающими детьми, то мы можем сказать: «Дорогая мамочка, я тебя к умирающим детям не пуцую, прости; давай с тобой поговорим, давай, если ты хочешь помогать, ты будешь ходить в другое место, может быть, ты будешь приходить помогать на благотворительной ярмарке. Мы от всего сердца желаем тебе здоровья, чтобы твоя жизнь наладилась; ты не причинишь, наверное, вреда детям, но ты причинишь вред себе. Давай, ты сначала проконсультируешься с нашим психологом, и, если он согласится, что это для тебя будет выходом, ты можешь приходить, а я на себя такую ответственность, допуская тебя до этой травмирующей ситуации снова и снова, не возьму».

Это тоже очень важно, что с помощью волонтерской организации, с помощью собеседования, с помощью нашего психолога человек не причинит вреда ни себе, ни подопечным. В противном случае, он может себе очень сильно навредить. Я говорю сейчас о чем-то большем для волонтерской организации, чем быть неким «фильтром» по отношению допуска волонтера к подопечным. Фильтры нужны, и они возможны именно в организации, но это технический вопрос. Для меня важно, что мы обязаны в каких-то случаях позаботиться именно о человеке, о том, кто желает быть волонтером, но, по каким-то обстоятельствам, есть вероятность, что он, если не причинит вред подопечным, то может сам себе причинить вред.

Например, у нас была ситуация, когда к нам обратился волонтер и сообщил, что у него психическое заболевание в такой-то форме, такой-то диагноз. Мы обратились в нашу психологическую службу, спросили, можем ли

мы допустить такого волонтера, не вредно ли это для самого волонтера и для детей. Нам ответили, что в этом случае волонтер как раз может поддержать себя и что он не принесет никакого ущерба подопечным. Получив это благословение, мы допустили человека до работы, и человек успешно этой работой занимался. В другом случае мы, как описано выше, отказали маме, только что потерявшей ребенка.

Дальше. Организация учит волонтера: учит заботится о подопечных, учит заботится о себе. И при этом, организация не настаивает на том, чтобы волонтер всем этим пользовался. Мы никого ни к чему не принуждаем, то есть собеседование — это обязательно, а дальше — это уже на ответственности человека. Хочет он, чтобы ему помогли разобраться в вопросе эмоционального выгорания или научили каким-то навыкам, или он сам хочет свои шишки как-то набивать — имеет полное право.

Опять же, именно благодаря организации он не в вакууме. Вокруг него группа, сообщество. Так или иначе, человек черпает оттуда какие-то знания: как можно познакомиться с ребенком, как можно реагировать на агрессию подопечных, как вести себя с родителями, как себя поддержать в случае усталости. Кроме того, он получает и непосредственную поддержку, заботу, вдохновение от друзей, которые рядом.

Организация в состоянии сделать так, чтобы волонтер как можно большее количество времени мог осуществлять свое служение, оказывая квалифицированную помощь своему подопечному и не причиняя ущерба себе. Мы делаем все для того, чтобы это было так. Но, если человек не обращается за помощью и раньше времени выгорает, или у него остается какая-то проблема, которой он не делится, и он перестает ходить, это его выбор, мы ничего не можем сделать.

Страхи волонтера-новичка

Алена Характерова

Первый страх — «не умею общаться с детьми». Я думаю, важно помнить, что мы все были детьми когда-то, у всех есть такой опыт. Главное — быть искренними, естественными, доброжелательными, и общение пойдет.

Второй — «нет специального образования», медицинского или педагогического. Но социальные волонтеры обычно не занимаются медицинским уходом. Следовательно, нам не обязательно иметь специальное образование. Мы — досуговые волонтеры, приходим общаться и дружить.

Третий — часто волонтеры переживают, что у них может быть недостаточно свободного времени для того, чтобы заниматься волонтерством. Но у нас в движении большой выбор волонтерских групп и широкий временной диапазон. Можно найти группу и по удобному местоположению, и по подходящему временному графику.

Четвертый — «нет творческих навыков». Часто волонтеры говорят: «Я не умею лепить! Ужасно рисую! Что я буду делать с детьми?» Это совершенно не страшно, потому что главное — это общение, или даже просто побыть с ребенком рядом. А все дети — удивительно творческие личности, у них еще нет таких творческих блоков, они сами с удовольствием и лепят, и рисуют, и т.п. И, возможно, детям даже будет приятно, если волонтер чего-то не может — ведь они тогда смогут его научить!

Пятый — «будет тяжело морально». Кто-то считает, что если он придет в больницу к детям, то начнет сразу плакать, переживать... Детей, как ни парадоксально, не нужно жалеть. Никто не хочет, чтобы на него смотрели и лили слезы, переживали «какой ты бедный-не-

счастливый». Всем хочется нормального равного общения, улыбок, игр, творчества!

Шестой — «мне не понравится само учреждение». Волонтеру следует выбрать ту волонтерскую группу, которая именно для него будет эмоционально комфортна. Кто-то хочет быть больничным волонтером, кому-то больше нравится в приюте, а кто-то мечтает делать благотворительные ремонты. В «Даниловцах» можно попробовать себя в разных группах.

Седьмой — «я боюсь остаться один на один с возникшими проблемами». В каждой группе есть руководитель — координатор, опытный человек, который обязательно поможет и подскажет. Всегда нужно обращаться к нему, не стесняться спрашивать, советоваться и т. д.

Восьмой — «я принял неверное решение». Пока вы не попробуете себя в волонтерской деятельности, вы не поймете, волонтерство — это «ваше» или нет. Мы всегда приглашаем людей прийти к нам на собеседование, поговорить, задать волнующие вопросы. Очень часто люди боятся, долго собираются, иногда месяцами, а то и годами. Потом приходят на собеседование, затем в учреждение, и после первого посещения говорят: «И чего же я боялся? Надо было приходиться раньше!»

Советы волонтерам-новичкам

**Анна Гарибян,
Алена Характерова,
Елизавета Чистякова**

▣ Найди дело по душе. Выбор организаций, которые занимаются волонтерской деятельностью, сейчас довольно большой. Все вопросы, которые у тебя есть, следует задать понравившейся организации: чем она занимается, какой помощью, как часто, кто подопечные.

▣ Сфокусируйся на той деятельности, которую ты готов выполнять, на той помощи, что ты готов оказывать. Потому что волонтерство бывает очень разное. Это может быть донорство, помощь при ликвидации последствий чрезвычайных событий, социальное волонтерство, событийное волонтерство — помощь на спортивных или культурных мероприятиях. Поэтому для начала выбери ту сферу деятельности, в которой ты хотел бы трудиться.

▣ Трезво оцени свои силы и возможности. Подумай о количестве времени, которое ты готов посвятить этой деятельности. Оцени, как волонтерство будет соотноситься с твоей работой, обязанностями по дому, увлечениями.

▣ В случае трудностей не паникуй. Всегда обращай к своему координатору волонтерской группы. Задавай ему вопросы, сообщай о тревогах и сложностях, не оставайся один на один с вопросами и проблемами.

▣ Будь честным перед самим собой, старайся понять, зачем тебе волонтерство.

▣ Не бойся детей, общайся с ними как со взрослыми.

▣ Обязательно соблюдай все установленные правила.

▣ Умей оценивать свои силы, не обещай того, что не можешь выполнить.

▣ Не навязывай подопечным свою помощь. Предлагай, но если нет отклика, не расстраивайся.

▣ Не разочаровывайся, если тебе кажется, что не получилось сделать чего-то глобального. Что-то из того, что мы делаем, откликнется в жизни человека позже. Опыт встречи с бескорыстной добротой в современном мире для многих детей, а особенно подростков, оказывается удивительным и бесценным опытом.

▣ Настройся на марафонский темп. Потому что волонтерство — а особенно социальное волонтерство, к которому относится добровольческое движение «Даниловцы» — требует регулярности и стабильности. И будет лучше, если ты будешь помогать пусть немного, но регулярно, нежели чем это будет разово, ярко и недолговечно.

▣ Не стесняйся того, что у тебя есть предел сил (никто и не думал, что его у тебя нет). Если сложно — поделись с координатором, с волонтерами. Не забывай о группе психологической поддержки волонтеров. Не делай больше того, что можешь.

▣ Не бойся ошибиться. Конечно, помни, что главное правило — «не навреди». Но в творчестве, в общении надо помнить, что твоя идея может быть не поддержана по разным причинам (сложность, например), многое узнается только опытным путем.

▣ Будь собой. Волонтерство — пространство естественности и открытости.

▣ Уважай свои границы. Если ребенок ведет себя агрессивно — уважительно и спокойно скажи, что тебе это неприятно, и что при таком его поведении общения не получится.

▣ Уважай границы ребенка. К ребенку (как и ко взрослому) нужно относиться бережно, уважая его творческую и личностную свободу.

▣ Разрешите себе радость творчества. Любой ребенок создает удивительные поделки из самых простых материалов, потому что в нем нет внутренних запретов на творческую деятельность.

▣ Разрешите ребенку радость творчества. Учителя в школе и на кружках часто жестко оценивают творчество ребенка, т.к. оно должно соответствовать определенным критериям. Наша задача — создать для ребенка пространство свободного творчества, принятия, положительного отклика. Мы не обесцениваем результат.

▣ Не стоит оставлять свои контакты подопечным направо и налево. Этим ты выражаешь готовность к дальнейшему общению. Не только сегодня, завтра, через неделю и через год, а в том числе и через пять лет среди ночи.

▣ Может случиться, что ты будешь внутренне не согласен с действиями персонала по отношению к ребенку. Не вступай с ними в конфликт. Можно сказать координатору. И если ребенок расстроен в результате этих действий — не выражая негатива к персоналу, прояви внимание и заботу, утешь, отвлеки.

▣ Не бери на себя ответственности большей, чем у тебя есть. Ты не можешь вылечить ребенка, усыновить его и т.д. Это надо принять и спокойно общаться с ребенком в рамках волонтерства. Больной ребенок хочет не жалости, а радости. Он также, как и здоровый, хочет радоваться, общаться и играть.

▣ Если общения с ребенком не сложилось так, как хотелось, если что-то не получилось, не переживай. У ребенка может быть плохое самочувствие или настроение,

и еще множество причин. Обсуди с координатором возникшую проблему и иди дальше по волонтерской дороге.

▣ Исполняй обязательства, которые ты на себя взял.

▣ Сообщай координатору о любых изменениях в своем волонтерском графике.

▣ Посещай волонтерские тренинги, мастер-классы и встречи психологической поддержки. Это реально помогает.

▣ Ищи радость от того благородного, но непростого занятия, которым ты занимаешься. Это то дело, которое должно приносить радость и подопечному, и тебе. Поэтому если ты этой радости не чувствуешь, то попробуй подумать, где ее почерпнуть — может быть, стоит сменить род волонтерской деятельности (а иногда и прекратить волонтерство). Обрати внимание на тех людей, с которыми вместе трудишься в волонтерской организации. Ищи радость в общении с ними, в том деле, которое вас объединяет, в новых навыках, которые ты будешь в себе открывать, в том добром деле, частью которого ты являешься.



ОПЫТНЫЙ ВОЛОНТЕР

Границы волонтерской ответственности

Андрей Мещеринов

Хочу поделиться некоторыми соображениями по поводу границ волонтерской ответственности. Волонтер в своем волонтерском служении ответственен только за себя, свои слова и свои дела. Это очень сложно нам осознавать, но за поведение, за реакции, за чувства других людей мы не отвечаем.

В нашем контакте с подопечным мы ответственны за первый шаг. Мы делаем его, мы первые протягиваем руку, мы первые говорим «здравствуй», мы первыми показываем свое желание идти на контакт. Дальше мы находимся наравне с нашими подопечными. Также, как ребенок может захотеть с нами общаться — и не захотеть, также и мы можем захотеть и не захотеть общаться сейчас с этим человеком. Ребенок сейчас может хотеть что-то делать — а мы можем не хотеть, мы можем говорить об этом, мы можем договариваться. Мы можем создавать наши общие правила. Мы можем сказать ребенку, который нецензурно выражается: «Прости, при мне таких слов нельзя произносить. Мне неприятно их слышать. Я тебя прошу этого не делать. Я понимаю, что даже если ты будешь стараться, то это слово может про-

скользнуть. Давай до трех раз. Если этих слов станет три, то дальше мы не общаемся». Скорее всего, слово будет одно или максимум два в запале какой-то игры, потому что ребенок будет стараться.

Мы не являемся психологами для наших детей. Мы не можем решить их психологических проблем. Мы можем лишь отдавать себе отчет, в каком состоянии находится человек — и не перевозбуждать его, не провоцировать его, не переутомлять его, переключать его внимание с чего-то. Мы не можем быть ему терапевтами, мы не можем его реабилитировать, и мы не можем нести ответственность за то, как он себя поведет.

Если он вдруг стал агрессивным — мы ведем речь о том, что мы можем защитить себя, своих коллег от его агрессии, мы можем защитить тех детей, которые находятся рядом. Но порой привести в порядок этого человека не входит в нашу ответственность. Для этого существуют мамы, существуют воспитатели в детском доме... Что можем сделать мы? Что входит в нашу ответственность? Дать ребенку пространство и форму выражения своего гнева. Мы можем сказать, что вот эту поделку другого человека мы не трогаем. Вот этот рисунок другого человека мы не трогаем. Если ты сейчас хочешь что-то разорвать в клочья — вот тебе стопка бумаги, пожалуйста, сделай это. Если ты хочешь кидаться пластилином — то ты это делаешь не в людей, а сейчас мы малярным скотчем наклеим кусочек бумаги на стену, пожалуйста, кидайся в него. Т.е. мы человеку даем способы и пространство для того, чтобы он мог пережить и выразить то, что с ним происходит.

Мы не вмешиваемся, не воспитываем — мы защищаем себя и окружающих нас людей.

Мы не можем реабилитировать наших подопечных, мы не можем научить их вести себя иначе — но мы мо-

жем подавать им какой-то положительный пример. Я думаю, что неразумно создавать обстановку, при которой мы не повышаем голос, при которой мы не высказываем критических замечаний. Мы можем создать обстановку, в которой мы можем это сделать, не унизив другого человека, не причинив ущерба другому человеку, и при которой мы можем сказать про себя: «Тебе не нравится, что сделал Миша — скажи ему, что тебе это не нравится». Помочь ребенку сказать: «Мне не нравится! Я злюсь! Я плохо себя от этого чувствую! Я не хочу, чтобы ты так себя вел!» Мы можем постараться дать понять ребенку, что повести себя так — разумно, а сказать: «Миша! Ты идиот!» — и кинуться на него с кулаками — это неправильно.

Но если ребенок по-другому себя вести не готов, не может, если он так сильно травмирован, у вас есть только два выбора. Первое — постараться как-то обнять, сдерживать агрессора, погладить его по голове, попросить этого не делать. И второе, что вы можете сделать — защитить другого человека, загородить его собой и сказать: «Я в моем присутствии ударить этого человека не разрешу!» Это мы сделать можем. Сделать так, чтобы сейчас мы пришли к тому, что «больше конфликтов у нас возникать не будет, что ты больше не будешь так никогда себя вести» — мы не можем. Мы можем быть полезны тем, что осознаем, что мы можем — и мы это делаем.

Если мы кидаемся спасать мир, защищать, изменять всю больничную, всю детдомовскую систему вокруг нас, мы лишь привнесем еще больший дисбаланс. Потому что если вы начали какую-то «психологическую», упаси Бог, работу — то вы можете причинить ущерб. Если вы начали каким-то образом ребенка настраивать, обсуждать медперсонал или родителей — ничего хорошего из этого не получится.

Этапы волонтерства

Алена Характерова

Начинается все с собеседования, которое координатор проводит с новым волонтером. И здесь важно не только познакомиться с человеком, понять его мотивацию, но и максимально подготовить его к вступлению в волонтерскую группу, рассказать о ней, о различных тонкостях и нюансах, о сложностях, с которыми он может столкнуться. Это хоть и не этап, но часто именно тут складываются личные отношения.

Знакомство

Первый этап волонтерства для новичка — знакомство, присматривание к координатору, к другим волонтерам, к детям. Это поиск себя и своего места в группе. Волонтер может вначале чувствовать себя неуверенно, тревожно. Хотя есть люди, которые включаются в работу с первого посещения. Но чаще новичок наблюдает, как координатор и опытные волонтеры общаются с детьми.

При этом координатору нужно создать такие условия, чтобы новый волонтер мог включиться в процесс. Понятно, что в первые посещения он может переживать, теряться, не знать, о чем с детьми говорить. Но если новичок, например, молча лепит или рисует с ребенком — уже хорошо. Постепенно волонтер включается, осваивается, находит свое место.

Адаптация в среднем длится около месяца-двух. За это время волонтер успевает познакомиться не только с детьми, но и с другими волонтерами, он начинает чувствовать поддержку от других участников группы. Это тоже очень важно, потому что возникают личные отношения, и мотивация в таком случае возрастает.

Надо понимать, что человек, идя в больницу, часто идет на какую-то свою фантазию о больнице. И реальность может оказаться не такой, как он ожидал. Поэтому координатору на собеседовании надо стараться максимально ввести волонтера в курс дела, подготовить его к посещению, детально рассказать, как все происходит. Помогать детям в больнице — это звучит красиво, это что-то высокое и прекрасное. Но каждый волонтер сталкивается и с волонтерскими буднями, где обычные, неидеальные, как и все мы, дети и мамы, которые тоже могут быть не в настроении, или чем-то недовольны. И он может разочароваться. Дети не всегда ярко откликаются, родители не благодарят постоянно. Люди, которые пришли в волонтерство за этим, быстро понимают, что волонтерская жизнь весьма далека от неких романтических мечтаний. И такие люди уходят. Но их немного.

Если человек понимает, что он не готов к волонтерству, в этом нет ничего постыдного. Но найти в себе мужество и честно сказать об этом бывает очень сложно. Обычно люди предпочитают говорить: «Я буду ходить, ты меня не вычеркивай, я приду потом», — и постепенно пропадают.

Стабильность и профессионализация

После начального этапа адаптации у волонтера, который участвует в жизни группы постоянно, наступает расцвет. Иногда вспоминаешь — на первые посещения приходил человек, который не знал, как взаимодействовать в группе, как общаться с детьми. А через какое-то время ему уже ничего не нужно объяснять. Он не только освоил какие-то творческие техники — лепку или аппликацию, — но и научился взаимодействовать с детьми, ориентироваться в разных ситуациях: что за ребенок, как с ним себя вести, как вести себя с родителями

и т.д. Такой волонтер многому учится и в творчестве, и в отношениях с детьми и волонтерами.

Очень важно, насколько человек ответственно относится к своим обязанностям. А это всегда видно по прошествии определенного времени. Когда волонтер активен, соблюдает необходимые правила, дисциплинирован, — становится понятно, что человек пришел надолго и всерьез. Он становится опорой координатора и всей группы, почти не пропускает посещения, реализует свои идеи — ведет самую активную волонтерскую жизнь.

Я думаю, что при еженедельных встречах с детьми, уже через три-четыре месяца активный волонтер становится профессионалом, чувствуют себя уверенно, комфортно во время посещений при разных обстоятельствах.

По моему опыту, это продолжается обычно до каких-то серьезных изменений в личной жизни: создания семьи, смены работы, переезда в другой город... В среднем, этот период длится год-два, иногда больше. Есть, конечно, волонтеры, которые участвуют в жизни группы несколько лет, но это большая редкость.

О мотивации

Рост волонтера зависит от его мотивации. К волонтерству можно прийти по миллиону причин. Бывает, что человек участвует в посещениях, но с детьми ему не очень комфортно. Но при этом ему хочется быть в процессе, в волонтерской тусовке. Возможно, у него мотивация несколько другая. Но это тоже неплохо.

А люди, которые приходят провести время именно с детьми — их видно сразу. Они активно включаются, у них быстро налаживается личный контакт с детьми. Именно те, кто приходят к детям, ходят долго, часто, с энтузиазмом, они получают большое удовольствие и радость от самого процесса общения и сотворчества

с детьми. А вот те, кто имеют иную мотивацию, обычно быстро выгорают. Хотя необходимо отметить, что изменение мотивации в процессе волонтерских посещений — тоже нередко встречающееся явление.

Этапы волонтерства и мотивация человека тесно связаны. Потому что те волонтеры, которые приходят именно к детям, часто становятся в будущем координаторами.

Период спада активности также сильно зависит от мотивации. Слабая мотивация по отношению к детям видна сразу, и она является причиной не очень ответственного поведения, редких посещений, когда человек то ходит, то нет.

Спад активности и уход

Даже у опытного волонтера может начаться спад активности. Когда человек устает, выгорает. Часто слишком много энергии и времени начинает занимать другая деятельность: учеба/работа/личная жизнь, смещается акцент. Но ничего плохого в этом нет.

Еще одна причина ухода из добровольчества — будничность еженедельной волонтерской деятельности, когда «волонтерская лодка разбилась о быт». С течением времени часто проходит тот азарт, адреналин, который присутствовал вначале. Одно дело — походить к детям в больницу несколько раз, ощутить новые эмоции и т.п., и совсем другое — годами выкраивать полдня в неделю (а это очень много), откладывая другие дела, много лет включать волонтерство в свой график жизни.

От волонтерства к координаторству

Есть еще один этап, вернее, возможность. Опытный волонтер может стать координатором волонтерской группы. И чтобы стать координатором, он должен быть

готов взять на себя гораздо больше ответственности, а также административные функции.

Координаторство — это не только про детей, т.к. координатор уже не находится на том уровне близости с детьми, на котором он находился, будучи просто волонтером. Это некое административное направление, и не все к этому готовы.

Здесь главное — хочет ли человек стать координатором, готов ли он взять на себя дополнительную ответственность, имеет ли организаторские способности. Ведь волонтерство для людей, которые в этом заинтересованы, — это практически чистая радость. А в координаторстве в разы больше обязанностей и ответственности.

Как стать лучшим волонтером? О принципах волонтерства

Юрий Белановский

Если кто-то уже всерьез решил стать волонтером, выбрал дело и организацию, то очень важно соблюдать некоторые простые правила или принципы, благодаря которым все получится.

Принципы:

- ☐ не навреди
- ☐ будь готов помогать нуждающимся вне зависимости от их национальности, вероисповедания и социального статуса
- ☐ учитывай интересы своих близких
- ☐ действуй от имени настоящей благотворительной организации
- ☐ будь ответственным
- ☐ соблюдай правила
- ☐ не пытайся заменить профессионалов (врачей, пожарных, воспитателей)
- ☐ соблюдай и удерживай границы
- ☐ вкладывай усилия, а не деньги
- ☐ опирайся на свои реальные возможности
- ☐ работай в команде

На некоторых принципах остановимся подробнее.

Не навреди

Самое первое правило именно такое: не навреди! И речь тут не только о подопечных, но и о тех, кто рядом (персонале учреждения, врачах, родителях детей, других

волонтерах), и даже о самом волонтере (его психологическом и физическом здоровье, отношениях с близкими, свободном времени, работе или учебе). Следующие правила во многом раскрывают этот принцип.

Волонтеры помогают тем, кто нуждается в помощи — детям, старикам, инвалидам, которые очень уязвимы, ранимы, хрупки. Нужно сделать все возможное, чтобы не ухудшить их положение. В том числе не ухудшить желанием «причинить добро» во что бы то ни стало.

Надо помнить, что главное — это диалог, открытость, желание понять и услышать других людей. Подопечные, их родные, персонал учреждения — все это живые люди. Открытые, честные, добрые и рабочие отношения с ними — залог волонтерского успеха.

Действуй от имени настоящей благотворительной организации

Волонтер редко действует от своего имени. Чаще всего он действует от благотворительной организации, которая, в свою очередь, должна иметь имя, государственную регистрацию, устав, понятный сайт, доступное и персонифицированное руководство (то есть известны ФИО и местонахождение). Работа волонтера — это всегда партнерство. Об этом подробнее говорилось выше.

Будь ответственным

Для многих ответственность очевидна. Но не для всех. Волонтерство часто воспринимается как личное дело. Хочу — помогаю, не хочу — не помогаю. Тут очень тонкая грань между свободой, творчеством и произволом. Произвол опасен. От волонтера требуется заранее согласовывать с координатором не только свои инициативы, но и свой график (хотя бы на полгода), и периодически

подтверждать (или не подтверждать) свои намерения. Требуется заблаговременно предупреждать об изменении планов. Если волонтер так делает, он очень быстро поймет, насколько облегчится его жизнь.

Помогай своими силами и умениями, дари свое время, а не деньги

На первый взгляд, это вещь очевидная, проистекающая из определения волонтера. Однако жизнь предоставляет слишком много поводов поступить иначе. Почему не следует этого делать? Речь, безусловно, идет только о пространстве волонтерского служения, а не вообще.

Если волонтер помогает подопечному деньгами (вещами, продуктами и т.д.), то он меняет свой статус. Из помощника он превращается в спонсора. Тут речь об очень тонкой психологической ситуации, которая очень быстро разрастается и приводит к внешним и внутренним конфликтам. Чаще всего эти конфликты выражаются такими вопросами и репликами. От подопечных: «Почему он кому-то дал деньги, а мне нет?»; «Если он дал деньги один раз, почему бы не попросить давать регулярно?»; «Почему другие волонтеры не дают деньги, ведь они видят мою нужду?»; «К волонтеру-спонсору следует относиться иначе, чем к простым волонтерам». От волонтера: «Я даю деньги, а ситуация не меняется, моих денег не хватает на решение проблемы»; «Я даю деньги, а мои друзья-волонтеры — нет, но они же видят, что и мне трудно, и подопечным» и т.д.

Совершенно не зря в среде благотворительных организаций существует правило о финансовой помощи через фонды. Благополучатели не всегда адекватны с точки зрения выстраивания серьезных и ответственных финансовых отношений. Известная формализация финансовой помощи снимает множество проблем.

Опираемся на свои реальные возможности

Иначе говоря, не стоит браться за то, что не под силу. Это относится прежде всего к поставленной перед волонтером задаче и к границам взятой ответственности.

Поясним на примере. Если волонтер приходит в больницу к тяжело больным детям, и его задача организовать досуг, то нужно понимать, что волонтер не в силах вылечить ребенка, изменить его участь, кардинально изменить положение семьи и т.д. В его силах стать другом ребенку, помочь ему преодолеть одиночество, поделиться с ним своим временем, своими умениями, своим душевным теплом. Это очень много. И дорогого стоит. Но... по большому счету, не более.

Или другой пример. Волонтеры работают в детском наркологическом диспансере. Они участвуют в реабилитационных программах, создают особую атмосферу творчества и общения для детей. Но... пациенты выписываются из диспансера, уезжают домой и попадают в свою среду, где нет волонтеров. И порой волонтерам это непросто, но необходимо принять, что их работа ограничена забором вокруг наркодиспансера. Понятно, почему. За год через диспансер может пройти несколько сотен пациентов, место жительства которых на очень удаленном расстоянии. Группе волонтеров даже из 20 человек невозможно помогать сотням детей вне диспансера.

Не лечи и не бери на себя чужую ответственность и компетенцию

Думаю, этот принцип уже понятен. И все же, поскольку он принципиально важен с точки зрения «не навреди», остановимся и на нем. Ни при каких условиях

волонтер не может ставить под сомнение те медицинские услуги, что оказываются пациенту. Более того, вокруг благополучателя есть много людей, от которых так или иначе зависит его здоровье и даже жизнь. Волонтер среди этих людей обязан занять свое место и помогать подопечному вместе со всеми.

Работай в команде

Наиболее эффективный способ работы волонтеров — групповой. По своей природе доброволец делает только то, на что подписался (что отвечает его сердечным желаниям), или то, на что пока еще хватает силы воли. Более того, волонтер может уйти в любой момент. А как же подопечные? Им же, как правило, нужна постоянная помощь.

Обеспечить регулярную и долгосрочную работу можно только в группе. Группа — это распределенные роли и ответственности. Группа — это и безопасность, и поддержка, и передача опыта. Волонтер в группе не чувствует себя «на амбразуре», он имеет возможность отойти в тень, отдохнуть, и даже, по необходимости, не прийти.

Соблюдай правила

Простая, казалось бы, вещь — соблюдай правила благотворительной организации, от имени которой работаешь, и правила учреждения, где работаешь. От этого порой и зависит «не навреди».

Благотворительная организация имеет свои задачи и свои представления о работе волонтеров. Представления эти могут быть разные, более или менее профессиональные, или адекватные. Но это не важно. Если волонтер действует от имени конкретной организации, он обязан ее правила соблюдать. Для примера можно по-

знакомиться с правилами волонтерского движения «Даниловцы».

Однако есть еще правила учреждения, где находятся подопечные. Это правила внутреннего распорядка (в том числе продиктованные спецификой болезни подопечных), правила пропускного режима и санитарные нормы (требования к одежде, требования относительно прививок). Надо понимать, что правила учреждения могут казаться избыточными или странными. Их автор даже может показаться самодуром. Но это не имеет никакого значения. Если волонтер хочет помогать подопечным, правила необходимо соблюдать.

Будь готов к выбору из двух зол

Как бы парадоксально это ни выглядело, но иногда волонтеру приходится выбирать не между добром и злом, а между злом большим и меньшим. Нередко черно-белого выбора просто нет. Да, в больнице или детском доме волонтер может столкнуться с чем-то, что его возмущает. Начиная от невкусной еды для детей или плохо постиранного белья, и заканчивая насилием над подопечными. Может возникнуть оправданное и справедливое желание повлиять на ситуацию, пожаловаться куда-то, поднять шумиху в СМИ. Безусловно, в случае прямого насилия необходимо защитить слабого несмотря ни на что. Но вот в случае грязного белья, недоброжелательного отношения персонала к подопечным и т.д. — надо проявить мудрость и все взвесить, прежде чем принимать решение о кардинальном воздействии на ситуацию.

И тут, поскольку волонтеры в нашей стране, по большому счету, бесправны, то встает вопрос: что важнее? И дальше приходится к подопечным и помогать им? Или через жалобы, публичность, давление исправить ситуацию и... прекратить волонтерское присутствие?

5 советов практикующему волонтеру

Александра Сошникова

Практикующему волонтеру нужно в уме, для себя, держать некоторые правила, которые помогут ему нормально взаимодействовать с группой, со своими подопечными, с самим собой.

Во-первых, необходимо всегда быть самим собой. Никогда не нужно играть того, кем ты не являешься. Например, приходя к детям и являясь интровертом, не стоит строить из себя какого-то массовика-затейника, который сейчас всех развеселит, и всем покажет, как правильно нужно все делать... Есть дети, которым такое не нужно. Им как раз нередко и нужен такой же, как они, интроверт, с которым они могут просто посидеть и помолчать. Для них это будет гораздо важнее, чем если их будут все время куда-то зазывать и фонтанировать всякими эмоциями, заставляя что-то делать.

Во-вторых, необходимо иметь надежные рабочие отношения с координатором волонтерской группы. Следует обращаться за советом, за помощью к опытным волонтерам и координатору. Важно делиться впечатлениями, отзывами, сомнениями, чем-то, что тебя смутило, не понравилось. Может быть, ты все время ходил, ходил, все нравилось, все было хорошо. Но во время какого-нибудь занятия вдруг раз! — произошел какой-то конфликт или какая-то непонятная для тебя ситуация. И ты думал, что уже все знаешь, а вдруг оказался в растерянности. Нужно всегда обращаться к лидеру волонтерской группы, потому что координатор — человек опытный, и он знает о тех возможностях и ресурсах, что есть у волонтерской организации. Знает других координаторов, со-

трудников, психологов, знает о программах поддержки и обучения волонтеров. А может быть, он уже сам сталкивался с подобной ситуацией. И он всегда может тебе рассказать и подсказать, что надо делать, а чего делать не надо. Обязательно всегда надо быть в контакте с координатором, в том числе и по графику своего посещения. Не пропадать, а быть на связи. Если координатор будет знать, где вы, что вы, можно ли на вас рассчитывать, будет всегда очень плодотворное взаимодействие, и вы сами не будете чувствовать вину, что вот ходили-ходили, а потом куда-то пропали, и просто боитесь написать координатору. Координатор вас за это пороть не будет, дисциплинарное взыскание к вам не применит. Он просто будет понимать, что такие человеческие обстоятельства: что вы могли пропасть, потому что заболели; что вы просто устали и не хотите сегодня приходить. Не нужно бояться это говорить. Все мы люди со своими странностями, слабостями, ограниченными возможностями. И по здоровью, и просто по своему эмоциональному состоянию. Нужно все это учитывать, и не бояться сказать об этом координатору.

В-третьих, важно, занимаясь волонтерством — благородным делом, помнить о том, что кроме волонтерства, кроме ваших подопечных, движения, есть еще и другие люди: ваши близкие, ваши родные, ваша семья, ваши друзья. То есть ваше окружение. Если вы забыли про свои семейные и дружеские обязанности, просто «выпали из жизни» — это плохо. Поэтому нужно всегда об этом помнить, и свое время, и свои силы обязательно адекватно оценивать.

В-четвертых, следует ценить и самого себя. То есть помнить, что вы тоже представляете ценность, не меньшую ценность, чем ваши подопечные и другие люди, по отношению к которым, как вы считаете, вы несете

ответственность в вашем движении. Надо помнить, что перед собой вы тоже несете ответственность. Не истощаться, не терять самого себя в этой деятельности. Помнить, что нужно себе давать тоже отдых. Все нормально к этому отнесутся и даже будут вдохновлять вас на то, чтобы вы иногда посидели в сквере, поели мороженого, а не пошли к подопечным, к которым вы уже пять раз подряд регулярно ходили. И понимать, что сейчас у вас ресурсов нет, их нужно восполнить. Каждый по-своему их восполняет, как ему нравится. Это совершенно нормально, это естественно. Не нужно этого стесняться и бояться.

В-пятых, следует прибегать к поддержке организации — движения. В «Даниловцах» накоплен огромный опыт и волонтерства, и каких-то мероприятий, связанных с волонтерством, и не только это. Вы можете почерпнуть очень интересные ресурсы из новостной рассылки «Даниловцев» по электронной почте, например. Насчет бесплатных билетов на какие-то культурные мероприятия, и каких-то других интересных предложений, которые предлагает движение. Не стесняйтесь пользоваться тем, что вам предоставляет организация. И вы можете этим пользоваться, даже если потом перестанете быть волонтером. Ведь вы все равно останетесь в рассылке. Как говорится: «Даниловцев бывших не бывает. Даниловец — это навсегда». Поэтому не волнуйтесь и всегда пользуйтесь теми возможностями, которые предоставляет вам движение, и не бойтесь. Если уж вы стали волонтером, то вы теперь волонтер, да.

Типичные проблемы волонтера

Андрей Мещеринов

«Я ничего не умею». Часто волонтер смущается, что он ничего не умеет. И он не понимает, что это огромная ценность для наших подопечных. Потому что подопечный очень рад научить тетю или дядю рисовать, плести фенечки, лепить и т.п. Я помню, у нас была женщина-волонтерка, она была женою дипломатического работника из Франции, и она очень плохо говорила по-русски. Она очень стеснялась идти к детям, и первый ее ребенок, с которым она познакомилась, был ребенок с ДЦП, который очень плохо говорил и, конечно, этого стеснялся. Когда он увидел взрослого человека, который плохо говорит по-русски, то он ободрился, и у них получился совершенно замечательный диалог.

«Неверная оценка своих возможностей». Очень распространенная проблема, когда волонтер стесняется сформулировать то, на что он готов, и о своих намерениях он не сообщает не только окружающим, но и себе самому. Проблема в том, что волонтер запирает себя в чувстве вины. Например, волонтеру комфортно приходить раз в неделю — но он очень хочет ходить два раза в неделю. И он говорит координатору о том, что он будет очень стараться ходить два раза. И в таком случае, пропустив один раз, он будет себя чувствовать виноватым перед детьми и перед координатором. Гораздо проще сказать: «Я могу совершенно точно регулярно ходить раз в неделю. Если вдруг несколько раз в месяц у меня получится больше — то я напишу!» Это та же самая ситуация, только человек будет себя чувствовать иначе.

«Потраченные деньги». Нередко волонтеры поначалу очень хотят, чтобы деятельность была яркая, и они

начинают приобретать что-то на собственные средства. Они задумывают какие-то мастер-классы, начинают покупать какие-то дорогие вещи, дорогие игрушки. Мы просим их этого не делать, ведь это не всегда хорошо действует. Мало того, что мы таким образом формируем некоторое потребительство у наших подопечных, так потом наступает момент, когда волонтер не будет иметь такой возможности (не зашел в магазин, не принес, нет денег), и он приходит к детям, говорит, что сегодня мы просто полепим или сделаем аппликации из цветной бумаги. А дети уже начинают кривить лица: «Как это так! Ты нам не принес ничего интересного!» Человек себя чувствует виноватым перед детьми. Это ситуация, которую человек сам себе создал, и лучше до этого не доводить.

«Чувство вины». Чувство вины часто возникает, когда мы не можем усыновить ребенка, когда мы не можем помочь ребенку выздороветь, когда мы не можем его поддержать и изменить его жизненную ситуацию. Бывают волонтеры, которые чувствуют себя неудобно, что они радуются-бегают-прыгают-веселятся, в то время как их маленький друг прикован к постели. Здесь тоже нужно очень внимательно отнестись к себе. Безусловно, если волонтер — человек верующий, можно молиться о подопечном, можно каким-то образом его поддерживать... Но нужно понимать, что мы сейчас вместе оказались в этой ситуации, и что мы можем оказывать друг другу поддержку, и что это тот момент, когда мы оба можем дать друг другу что-то очень ценное, и ни в коем случае не чувствовать себя виноватым.

«Быть закрытым». Порой волонтер очень много держит в себе. Ему не так просто поделиться с другими волонтерами тем, что ему сегодня было не так-то и просто с каким-то ребенком, что его испугало поведение или рассказ какой-то мамы. Человек думает, что это что-то

с ним не то, и таким образом испытывает большой дискомфорт. Обязательно нужно делиться. С координатором, если что-то личное; или проговаривать что-то с волонтерами, потому что на самом деле подобный дискомфорт, подобные проблемы могут испытывать и другие члены группы. И совершенно нормально по дороге домой или по окончании посещения это все проговорить.

«Быть доброй мамой». Большая проблема — общение с родственниками (мамами) подопечных в больнице. Нам очень просто стать как бы доброй, понимающей мамой для ребенка на полтора часа. Мы видим, как мамы детей в больницах срываются, как они ссорятся с ребенком... Ни в коем случае нельзя вступать в конкуренцию с родителями. Родитель прав. Родитель знает своего ребенка лучше. Бывает, что мы можем для себя, с нашей колокольни понять, что на данный момент поведение родителя было неадекватным. Мы можем это оставить при себе, мы можем поделиться этой проблемой с нашим координатором, но ни в коем случае не нужно пытаться исправлять поведение мамы. Также бывает конкуренция за ребенка, когда, например, идет какой-то мастер-класс, вы уже начали что-то делать, и вдруг к ребенку из другого города после работы приехал папа. Вы должны быть тем человеком, который уговорит ребенка пойти к папе. Доделать эту поделку самому — и подарить ее потом ребенку. Но ни в коем случае не конкурировать за ребенка с родителем. Та же проблема, когда волонтеры каким-то образом хотят вмешаться в лечебный процесс, в процесс социализации этого ребенка... Здесь тоже надо понимать свои и чужие границы, и ни в коем случае их не нарушать. Вот, наверное, самое необходимое.

Один волонтер и много детей, много волонтеров и мало детей

Лидия Алексеевская

При регулярной работе волонтерских групп в больницах или иных учреждениях, особенно, если группа приходит 1–2 раза в неделю, нередко возникают непредвиденные ситуации: слишком много подопечных — на одного волонтера, или же много волонтеров, а подопечных мало.

Если выясняется, что вы — единственный волонтер на сегодня, или вас, волонтеров, двое, а детей — десять-пятнадцать человек, то, в первую очередь, запомните: волонтер несет личную ответственность за свое посещение. Это значит, что вы не можете заменить группу, стать или быть десятью волонтерами, которые не пришли. Вы — это только вы, а не вся группа.

Что можно сделать в этой ситуации, если вы не готовы окунуться в большой процесс в одиночку? Просто подойдите и скажите, что сегодня, к сожалению, вас мало. Если это больница, то походите по палатам, скажите каждому ребенку, что помните о нем, просто сегодня никто не пришел. Вы можете позвать родителей и сказать: «Дорогие родители, нас сегодня всего двое, помогите, пожалуйста. Сегодня принимаем только детей с родителями». Тогда родители берут на себя ответственность и у вас сразу появляется огромное количество помощников. Если Вы доверяете детям, вы можете сделать еще проще, сказав: «Я занимаюсь раздачей творческих материалов, остальное организуйте, пожалуйста, сами». Вы удивитесь, насколько дети смогут сделать все самостоятельно, для этого им нужно было только ваше разрешение.

Допустим, вы умеете что-то, хотя бы и очень простое. Вы можете провести мастер-класс, это можно сделать даже

в одиночку. Настало, к примеру, 9 мая, все остальные волонтеры разъехались на дачи. Вы пришли, а тут — куча мальчишек. Прекрасно, берете стопку бумаги, показываете с важным видом, как складывается самолетик. Учите всех, все под вашим чутким руководством складывают самолетик. Потом каждый раскрашивает его в свой цвет. Ваше участие не нужно, необходимо только восхищение. Каждый придумывает ему имя, рисует картинку, где летит этот самолет, клеит свой самолет на картинку, и вы делаете выставку. Вы один, а результат потрясающий.

Ну и самое виртуозное дело, которое можно устроить — это общее дело без единого рецепта, шаблона или инструкции. Например, вывалить все материалы и сказать: «А сейчас мы делаем общий город. Ребята! Родители! Присоединяйтесь!» Но тогда вы должны быть уверены, что поддержите общий творческий процесс. На вас будет и функция отслеживания безопасности. Творчество нужно вовремя закончить, попросить ребят убрать за собой. Помните, что вы не десять человек, а один.

Есть еще одна особенная ситуация: пришло пять-шесть волонтеров, а дети внезапно уехали на экскурсию, к вам пришли всего два-три ребенка. Первое, что хочется сделать, это огорченное лицо: ну вот, значит я сегодня не нужен! Что автоматически чувствуют несчастные оставшиеся два-три ребенка? То же самое, что и вы: и я не нужен. Поэтому постарайтесь сделать так, чтобы вы были нужны друг другу. Включитесь сами, займитесь творчеством для себя, сделайте что-то вместе с группой волонтеров и с этими двумя ребятами: открытку, плакат, просто рассказывайте истории о себе, получайте удовольствие. Знайте, что вы приходите не для того, чтобы «отработать», а чтобы и вам, и подопечным было хорошо. И это общий принцип в этих ситуациях. Не спешите, знайте, что вы приходите, чтобы побыть вместе.

Иногда неумение становится козырем в наших руках

Лидия Алексеевская

Очень часто, когда человек решает быть волонтером в детском учреждении, его останавливает надпись: «Досуговая деятельность: рисуем, лепим, вырезаем с детьми». И сразу всплывает опыт детского сада: многие из нас даже к 40 годам после детского сада ни разу не брали в руки ни пластилин, ни краски. В душе звучит голос: «У тебя руки растут не оттуда, ты же ничего не можешь». И для многих это становится действительно препятствием.

Надо помнить: вы приходите к детям не для того, чтобы рисовать картинки на выставку, вы приходите, чтобы детям было хорошо. А для этого, чтобы получилась радость общения, совершенно не обязательно что-нибудь уметь. Во-первых, знайте, что ваше неумение — это большой козырь. Только скажите ребенку: «Ой, я с пяти лет не брала в руки краски», «я не буду лепить человечка, у меня точно не получится», «я не знаю, как выглядит собака, я не могу тебе ее нарисовать», — и ребенок сразу почувствует себя взрослым, сильным, уверенным, он будет вас утешать, поддерживать и учить: ну дайте же ему такой шанс, у него так редко бывает подобное удовольствие.

В этой ситуации важно, чтобы вы сами не теряли самообладание. Вы можете признаваться в своих неумениях даже с наигранным видом: «Нет-нет, никогда, ни за что, у меня не получится», — но, чтобы ребенок чувствовал, что ему не надо вас спасать в этой ситуации, что вы как-то «выжили», несмотря на то, что не умеете рисовать.

Если какой-то мастер-класс вам не нравится: например, кто-то приготовил лепку из соленого теста, а вам

неприятно прикасаться к соленому тесту, или у вас аллергия, или еще что-нибудь, — вы можете, во-первых, честно об этом сказать. Когда вы даете себе право «не хотеть», вы даете право «не хотеть» и детям, которые в ином случае чувствуют себя обязанными участвовать в общем мастер-классе, несмотря на свое желание или нежелание.

Вы можете выбрать себе работу помощника: что-то подносить, вытирать, подавать. Вы можете сесть в уголок с ребенком, который тоже не хочет — вот именно сегодня лепить из соленого теста или вырезать гравюры, потому что ему совершенно не нравится звук, с которым нож царапает картон. И, наконец, вы можете просто стать советчиком ребенку: «А что ты делаешь? А как у тебя получается? А кому ты это подаришь? Вот, смотри, как у тебя ловко — ты уже это умеешь, да? Надо же, первый раз — я бы так не смог». И это общие рецепты для любого творческого процесса с детьми.

Вам не обязательно рисовать для них или лепить вместе с детьми, хотя им, конечно, будет приятно. Вы можете просто быть волонтером — человеком, который видит и интересуется тем, что делает ребенок. К примеру, ребенок нарисовал для вас картинку. Как я могу отреагировать? Самый плохой вариант — это сказать: «Молодец, ты очень красиво нарисовал», — ребенок может почувствовать себя в школе, где ему поставили пятерку. Пятерка — это хорошо, но это в любом случае оценка. Можно искренне восхититься: какой необыкновенный щенок, он потрясающе красивый, можно сказать: «Я бы так никогда не нарисовала». Можно спросить: «А этот щенок просто гуляет, или он куда-то идет? А куда он идет? А кто его там ждет?» Можно сказать: «Мне кажется, этот щенок грустный, он действительно грустит? Или он радуется? А чему он радуется?» — таким образом вы

вовлекаете ребенка в целый рассказ, и вместе с ним переживаете то, что на самом деле он нарисовал для вас. Для этого не надо иметь никаких особых навыков и особых знаний, достаточно просто искреннего интереса.

Если ребенок совсем стесняется и не готов отвечать на вопросы, вы можете взять листочек рядышком и спросить: «А можно я твоему щенку пририсую отдельно косточку?» — и дальше рисуете эту косточку, пусть с двумя корявыми линиями, с комментариями: «Ой, ну кривовато, конечно, но может, твоему щенку понравится?» Я не знаю ребенка, который устоял бы перед такой косточкой и вашим вниманием.

Единственное: если вам совсем неинтересно, что делает ребенок, лучше не заниматься с ним творчеством. А так, совместное творчество — это бесконечный, бескрайний океан возможностей, и стоит только вступить в него — у вас все получится, и всегда вдали будут новые горизонты.

Если подопечным грозит беда

Юрий Белановский

Бывает, хоть и редко, что волонтеры становятся свидетелями чего-то плохого: санитар унизил и оскорбил больного, старушкам в доме престарелых не выдали одеял или даже простынь, и они спят на голых матрасах, сотрудник психоневрологического интерната отнял у своего подопечного телефон, дети в больнице вместо завтрака получили нечто несъедобное. Не стоит сразу публиковать эмоциональные реплики и фото в социальных сетях. Стоит всерьез все обдумать, посоветоваться со своим руководителем волонтерской группы, и только после этого действовать.

Исключением является прямая угроза жизни и здоровью пациентов. Определяется это просто, и каждый человек может отличить плохие условия жизни от убийственных. Синяки и раны у детей в детском доме, отсутствие отопления зимой в комнатах, где проживают старики, протухшие продукты питания в столовой, хроническое недоедание, а может быть, даже сексуальное насилие. В таких случаях следует сразу вмешаться, привлечь внимание ответственных лиц и обратиться в правоохранительные органы.

Что делать в вопиющих ситуациях?

1. Проверить и перепроверить, правильно ли вы все понимаете. Нередко волонтер не является сам свидетелем чего-то, а знает ситуацию со слов других людей или по косвенным признакам. Бывает, так сложились обстоятельства, что волонтер стал свидетелем какой-то исключительной ситуации, в которой с успехом разберутся и персонал учреждения, и проживающие. Бывает, что волонтер за нечто ужасное воспринял то,

что давно стало обыденностью по всей России. К примеру, отвратительную серую, как у собак, алюминиевую посуду в доме престарелых, или колючую проволоку вокруг психоневрологического интерната, или отсутствие ручек у дверей, и т.д. Конечно, нельзя в этом случае «зло» признавать «добром». Но надо понимать, что изменить всю российскую систему казенных учреждений невозможно.

2. Следует определиться: вы волонтеры — правозащитники или нет? Какова ваша задача, для чего вы приезжаете к детям в больницу или к старикам в интернат? Если для защиты прав, если вы имеете опыт, или знаете правозащитников и понимаете, что и как делать, тогда вы можете решать ту или иную проблему.

Но большинство волонтеров, которые приезжают заниматься с детьми в детдома, или петь песни бабушкам в дома престарелых, имеют другую задачу. Они едут ради общения с подопечными, едут для организации досуга, прогулок, концертов. Для таких волонтеров важна возможность не разового общения, а регулярного постоянного. Их компетенция не в защите прав, а в иной не менее важной помощи людям. В этом случае стоит обратиться к руководству своей волонтерской организации, а через него к профессионалам. Правозащитных организаций сейчас немало.

3. Одна из задач руководителя волонтерской группы — инструктировать всех участников, чтобы они не начинали войн по собственному решению. Волонтеры должны понимать, что пока их помощь улучшает состояние людей, и она достаточно значима, следует делать свое дело и молчать. Да, это выбор из двух зол. И в данном случае молчание — это зло меньшее, чем отказ от своего волонтерского дела.

Внутри группы волонтеров должна быть договоренность, что рядовой участник, или тот, кто несет ответственность за отдельную поездку к детям, не должен самостоятельно конфликтовать с учреждением и тем более выносить конфликты в публичное пространство. Вступить в конфликт ради подопечных может только тот, кто отвечает за всю конструкцию в целом, кто знает, как должно быть, у кого достаточный опыт и авторитет.

4. Если волонтеры решаются обратиться к правозащитникам, им следует знать, что основные методы защиты прав — это широкая огласка и обращения в разного рода инстанции, властные органы. Такие действия, в свою очередь, неминуемо приведут к негативному отношению к волонтерам со стороны того казенного учреждения, где права подопечных нарушались. Немного смягчить ситуацию можно в том случае, когда правозащитники не будут ссылаться на волонтеров.
5. В конечном счете волонтеры должны все взвесить и решить для себя, они будут воевать с системой, или останутся помогать людям. Переживания, эмоции, сочувствие иногда побуждают волонтеров к войне. Но если волонтер плохо все взвесил, не заручился серьезной поддержкой правозащитников, то добра не будет никому — ни подопечным, ни ему самому. Потому что он точно лишится возможности волонтерить, как прежде, а значит подопечные лишатся помощи, да и сам волонтер может потерять смысл своего служения.

Конфликт с заведующим отделением больницы легко приведет к тому, что волонтер никогда больше не увидит Андрюшу или бабу Галю. Нетрудно навредить общему делу, если из-за конфликта вокруг отдельной проблемы в отдельном учреждении волонтерам закроют доступ

в полтора десятка аналогичных учреждений по региону. Запреты могут коснуться всех, а не только «виновной» волонтерской группы.

К примеру, волонтеры помогают нянечкам в больнице ухаживать за отказными детьми. Их задача — сделать так, чтобы у малышей были сухие чистые попы, чтобы их больше брали на руки, чтобы с детьми общались. Это очень и очень важно для малышей. При этом волонтеры понимают, что в пищеблоке воруют, что прачечная работает плохо, а нормы выделения подгузников ничтожны. В этом случае, благо конкретных детей, вероятно, нужно ставить выше войны с учреждением и попытки когда-нибудь решить проблемы на глобальном уровне.

Приоритет здесь очень практический: лучше иметь синицу в руках, чем мечту о журавле. Если кроме волонтеров некому научить ребенка названиям цветов или надеванию колготок, то бессмысленно писать разгромные тексты в интернете. Шум поднять можно, но конкретный Ванечка в итоге не научится завязывать шнурки.

6. Надо понимать, что разрешению сложных ситуаций с участием волонтеров способствуют систематические поездки в учреждения. А если волонтеры оказывают материальную помощь (чинят крышу, привозят новые кровати, обеспечивают месячный запас подгузников), то их авторитет и значимость не просто будет игнорировать. Постепенно будет меняться сознание персонала больниц и интернатов. В результате мягкого, но продолжительного «натиска» волонтеров директор и сам однажды уволит самого вороватого кладовщика и самого нечистого на руку повара.
7. И последнее. Надо знать и помнить, что есть закон об общественном контроле. В частности, в каждом учреждении есть общественные советы с достаточно

большими полномочиями. Главное, заранее, на положительной ноте, урегулировать все формальности: подписать соглашение между волонтерами и казенным учреждением, получить благодарности за оказанную помощь, и все положенные документы при оказании материальной помощи. А когда формальности урегулированы, можно поставить вопрос об участии руководства волонтерской организации или группы в общественном совете, и о своем праве на общественный контроль. За подробностями я отсылаю к профильным юристам и профессиональным правозащитникам.

IV

ВОЛОНТЕРЫ В БОЛЬНИЦАХ И СИРОТСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

**Первое, что волонтер дает
подопечному — это уважение**

Андрей Мещеринов

Первое, что мы даем нашему подопечному — это право на уважение. Уважение к тому, что он может найти свой собственный путь. Уважение к нему, даже когда он делает ошибки. Мы можем делиться с ним своими ценностями. Здесь очень важно (и мы на своем опыте это знаем), что только те ценности, в соответствии с которыми мы сами живем, и это видят окружающие, — могут захватить, преобразить, подействовать на другого человека. Никакое морализаторство никогда не поможет. Мы можем делиться опытом своей жизни. Мы можем научить чему-то простому, например, ребенка в детском доме — обыкновенным бытовым навыкам, ну скажем, как заваривать вкусный чай. Можем о чем-то писать нашему подопечному заключенному. Так мы можем обогащать их жизнь. Мы можем принимать их, когда они совершают ошибки, это очень важно. Потому что люди, которые

только что встали на новый путь, они боятся совершить ошибку, они боятся быть отвергнутыми, брошенными в тот момент, когда они ее совершают. И здесь тоже мы можем поддержать их: тем, что мы остаемся с ними в контакте даже после того, как произошел какой-то эмоциональный срыв.

Очень важно — не пугать нашего подопечного. Самый простой пример: когда мы знаем, что наш подопечный курит, мы можем прийти и позволить себе сказать, что это грех, что это безобразие, что ты таким образом дружишь с бесами, и что ты этого делать больше никогда не должен. Хочу предостеречь всех нас от такого поведения. Почему? Потому что курилка, очень часто, — пространство доверительного, искреннего общения, в котором, безусловно, не может находиться человек, который не курит: человека, который не курит, из курилки, безусловно, выгонят — это естественно. И порой человек, особенно, если он одинокий, выбирает между двумя такими вещами: остаться в компании с людьми, с которыми он может поговорить, или быть из нее извергнутым. «Остаться с Богом, или остаться в общении с бесами, которые поощряют курение» — если мы ставим такой ложный выбор перед нашим подопечным, мы наносим ему серьезную травму. Есть вещи первостепенные, на которые мы можем обращать внимание, но травмировать подобным образом подопечного, конечно, не стоит.

Также о нашем подопечном мы можем, если хотим, молиться. Для того чтобы действительно каким-то образом жизнь его преображалась и менялась, иногда даже независимо от его желания. Да, мы знаем эту молитву: «Хочу я или не хочу, Господи, спаси меня» — это тоже очень важно. Мы можем поделиться ею с нашим подопечным.

И само по себе изменение жизни — это вещь очень субъективная: нам может казаться, что если именно

сейчас этот человек приобретет именно эту профессию, пойдет этой дорогой, в его жизни произойдут именно эти изменения, то это поможет ему в будущем, — но это не обязательно так. Главное, чтобы он чувствовал, что у него есть право на уважение, чтобы он мог сам что-то для себя выбрать, и был готов сам заплатить иногда очень высокую цену за то, чтобы изменить свою жизнь. И здесь мы должны учиться ждать. И говорить ему, нашему подопечному, что, на самом деле, изменения происходят тогда, когда мы к этому готовы. И не стараться, чтобы человек был готов раньше, чем он готов на самом деле, — чтобы не потерять нашего доверия или уважения. Спокойно ждать, спокойно поддерживать. И это не стагнация, это не зависание — это набиравание некоторых сил для того, чтобы это стало возможным; это очень хрупкий момент, в котором наш подопечный нуждается в нашей поддержке. Так что будем искать инструментарий, который мы можем дать нашему подопечному, чтобы он мог изменить свою жизнь. Будем стараться давать ему уважение, будем стараться быть искренним с ним. И будем стараться не попадать в созависимое состояние, когда мы берем на себя ответственность за него и пытаемся сделать изменения за него сами.

Как начать общение с подопечным ребенком

Лидия Алексеевская

Знакомство с подопечным ребенком — это очень волнующий момент. Вы приходите — и вы встречаете нового человека. Обычно этот процесс сопровождается большой тревогой. Что будет? Что за человека я встречу? Как мне с ним будет? Смогу ли я ему что-то дать? Не обидит ли он меня? Будет ли нам вместе хорошо? Как он меня увидит? Как он меня оценит? И по большому счету, полюбит ли он меня, и смогу ли я полюбить его? Эти ожидания всегда есть у волонтера, который подходит в первый раз к новому подопечному, и это то, что всегда есть у ребенка, когда он встречает нового взрослого.

Из этой тревоги можно выбраться двумя путями. Иногда, чтобы заглушить эту тревогу, люди начинают проявлять бешеную активность. Начинают громко здороваться, говорить «Привет, братан! Как дела? Мы сейчас с тобой зажжем! У меня для тебя есть...» В этот момент очень легко потерять своего собеседника, и бедный растерянный малыш будет почти за шиворот притащен туда, где «обязательно должно быть хорошо и весело». Дальше этому бедному волонтеру придется все оставшееся время лезть из кожи вон, чтобы действительно ребенку было хорошо и весело. Потому что ребенок-то не соглашался, он не взял на себя свою ответственность... Поэтому давай-ка, дорогой волонтер, старайся, развлекай, вот обеспечивай.

Тревога всегда содержит в себе немного страха, опасения. Это опасение поможет вас притормозить. Позвольте себе быть неспешным. Позвольте себе делать шаг навстречу и ждать ответа. Можно сначала просто войти в поле

внимания ребенка и присмотреться, что он делает, куда он смотрит, как он выглядит. Как он вам вообще, этот новый человечек. Постарайтесь попасть в поле его взгляда. Если он повернул голову, посмотрел на вас — значит, он уже готов к контакту. Дальнейший шаг может быть за вами. Улыбнитесь. Подойдите ближе. Если это маленький ребенок, опуститесь на корточки. Если это человек на больничной кровати, попросите разрешения сесть рядом. Представьтесь. Но не думайте, что ребенок с первого раза обязательно запомнит ваше имя. Посмотрите в глаза, скажите, как вас зовут. Спросите, как лучше называть ребенка. Можно сказать так: «Я — Лида. А ты — кто?» или «Как ты хочешь, чтобы я к тебе обращалась?»

Здесь вас подстерегает еще одна трудность. Когда ребенок вам представится, вполне возможно, что вы пока в такой тревоге и напряжении, что вам будет непросто запомнить его имя. Особенно если имя незнакомое, неизвестное или даже из другого языка. Здесь тоже можно позволить себе паузу. Повторите имя. Скажите: «О, как красиво!» Расспросите, может быть, ребенка назвали в честь кого-то? Или «О, Елена! А ты — Елена Прекрасная или Елена Премудрая?» Если у вас и это не получится, не пугайтесь, дети достаточно милосердны. Вы можете честно сказать: «Дорогой! Мне с тобою так хорошо! Но я забыл, как тебя зовут! Прости, пожалуйста. Напомни!» Ну и понимайте, что у ребенка те же проблемы. Если вы только один раз представились, ребенок, конечно, мог это забыть, и дальше ему неудобно, и он начинает подбирать какие-то синонимы... Поэтому если в вашей волонтерской группе есть возможность обращаться друг к другу вслух по имени: «Наташа, передай, пожалуйста!» или «Ой, Наташа, а что это вы там делаете?», то у ребенка будет некоторое подспорье к тому, чтобы понимать, с кем, собственно говоря, он сегодня имеет дело.

Вы познакомились. Вы поздоровались. И теперь вы можете спокойно предложить ребенку: «Пойдем! Я хочу тебе предложить порисовать, полепить» или «Давай поиграем!» или «Чем бы ты хотел заняться?» Это лучший вариант. Но бывает так, что вы пришли, вы попали в поле внимания ребенка, вы к нему присмотрелись, а он на вас не смотрит. Может быть, он занят своим делом. Он сидит в компьютере, он что-то уже рисует. Или он отвернулся, и всем своим видом показывает, что он не хочет общаться. Во-первых, можно поинтересоваться тем, чем занят ребенок. Не знакомиться напрямую, не вызывать напряжения — мол, вот, это я, это ты, давай как-то ко мне отнесись... Спросить: «Ой, а что это за игра? Я такую не знаю» или «Ух ты! Ты рисуешь? Это что, собака? А она кусается, нет?» Лучше не оценивать то, что делает ребенок, даже не восхищаться, потому что это все равно оценка. Если вы похвалили то, что он делает — значит, вы могли бы и обесценить. Лучше проявить искренний интерес. Посмотрите, чем действительно интересно лично для вас то, чем занимается ребенок. И скажите ему об этом.

Есть другой вариант. Если ребенок вообще никак не откликается на ваши слова, сядьте рядом, займитесь чем-то похожим. Он рисует — вы рисуйте. Дайте время. Через несколько минут можете сказать: «Ух ты! Я вижу, у тебя там дерево. А у меня, пожалуй, будут кусты!» или «Надо же, какая у тебя собака... Это опасно, я поставлю себе забор!» или «Пожалуй, я вылеплю твоей собаке косточку. Примешь ли ты ее?» и будьте готовы к тому, что ребенок может принять вас, а может показать, что он не хочет сегодня с вами общаться. Он имеет право. Это не ваша ответственность — делать так, чтобы ребенок обязательно захотел сегодня с вами общаться. Это его право. Скажу больше — для наших подопечных волонтеры зачастую — единственные люди, которым они могут

сказать «нет». Дайте подопечным такую возможность. Ребенок в больнице не может сказать «нет» ни медсестре, которая пришла делать укол, ни врачу, который будет его обследовать. Ребенок в детском доме не может сказать «нет» воспитательнице, которая говорит: «Сейчас мы будем рисовать! А сейчас все встали и пошли ужинать! А сейчас пошли спать!» Может быть, вы станете для него единственным человеком, которому он скажет: «Нет! Я сейчас не хочу с тобой общаться!» и это не про то, что вы — плохой. Это про то, что ребенок имеет право на свободный выбор. Зато когда ребенок свободно выберет вас и скажет «Да! Ты мне понравился! Я буду с тобой! Я готов впустить тебя в свой мир! Я готов вместе с тобой делать что-то хорошее!», а в конце скажет «Спасибо тебе за эти два часа! Мы подружился!» — то вы получите настоящее счастье, настоящую отдачу, и пойдете к себе домой, наполненные той встречей, которая между вами произошла.

Когда можно и когда нельзя идти к подопечным

Лидия Алексеевская

Волонтер — человек свободный. Он не связан жесткими обязательствами. Поэтому, каждый раз волонтеру приходится принимать решение, идти ему к подопечному или не идти. Какие препятствия являются непреодолимыми, а в каких случаях ему все же стоит идти?

Есть простые причины. Правила, например, которые нарушать нельзя. Нельзя приходить заразным больным, нельзя в состоянии алкогольного опьянения. Но даже здесь могут возникнуть вопросы. Допустим, вчера вы пару раз чихнули, у вас болела голова, а сегодня вы себя хорошо чувствуете. Можно ли идти в таком состоянии к детям или нет? Или выпили бокал шампанского накануне. Имеете ли вы тогда право приходить к подопечным? К сожалению, это дело вашей совести. Вы можете посоветоваться с координатором, рассказать ему все, что случилось. Но по сути решение все равно останется за вами.

Более непростая, иногда даже напряженная ситуация — это когда вы чувствуете себя не в том настроении, чтобы общаться с подопечными. В таком случае вы можете принести им вред.

Когда я начинала свой волонтерский путь, то мое положение было непростым. Мне тяжело было общаться, даже выйти из дома. Я часто писала своему координатору, что не знаю, могу ли я прийти. На что каждый раз получала ответ: детям нужна ты такая, какая ты сейчас есть. Им не нужна выдуманная Лида, им нужна настоящая. И каждый раз я с таким настроением приходила и каждый раз уходила с благодарностью. Вы можете чув-

ствовать себя опустошенным и позволить подопечным себя «наполнить». Вы можете быть очень радостным, и рассказать подопечным об этой радости, и позволить себе ее разделить. Можете быть усталым и голодным, только не удивляйтесь, что вам принесут печенюшку или подушку. Вы можете быть даже сердитым, но обязательно предупредите об этом подопечного: что это лично к нему не относится, и что если вы его покусаете, то только случайно.

А когда все же не надо идти к подопечным? Когда вы чувствуете себя опустошенным и считаете, что это ваша личная проблема, и что никто не должен вам помогать. Когда вы радостны настолько, что не готовы соприкасаться с чужой не-радостью, с чужой бедой, когда нужно сохранить свою радость больше, чем встретиться с кем-то другим. Еще нельзя идти, когда вы уставшие, голодные и сердитые, но не признаете этого: тогда вы не сможете поставить рамки своему состоянию.

Когда стоит на время перестать ходить к своим подопечным, или вообще перестать ходить к ним, перейти в другую сферу благотворительности? Когда ваши подопечные — дети или взрослые — вас раздражают. Когда вам кажется, что они все время делают что-то не так. Они вам жалуются, а вам кажется, что ваше положение более тяжелое, или что вами просто манипулируют. Тогда если человек от вас отходит, то все чувствуют облегчение. Если ребенок что-то творческое делает, а вам кажется все время, что он что-то неправильно делает, то это сигнал, что вам самим чего-то не хватает. Тогда вы пытаетесь что-то заполучить или что-то себе доказать, самоутверждаясь за счет детей или взрослых подопечных. Вот этого не надо делать ни в коем случае. Это не принесет пользы ни им, ни вам. Лучше честно себе признаться, что сейчас эти люди вам не нужны, даже если долг и обязанность

вам диктуют противоположное. Представьте, если бы к вам в гости приходили люди, которые вам не нужны.

Лучше сделать паузу или переключиться на что-либо другое. Если же вы понимаете, что ваши подопечные вам нужны, то можете приходить к ним в любом состоянии. Потому что вы им нужны такой, какой вы сегодня.

Личное пространство подопечного

Андрей Мещеринов

Говоря о личном пространстве подопечного, мы говорим с вами о границах. Нам кажется, мы это ощущаем, что личное пространство есть у каждого из нас. Также мы ощущаем, что каждый день оно подвергается сомнению. В идеале, у каждого из нас может быть своя квартира, своя комната, своя просторная одежда, свое пространство в общественном транспорте, свой удобный просторный рабочий стол, свое пространство, когда мы приходим в общепит и ставим поднос на стол, но мы прекрасно знаем, что по каждому из этих пунктов с личным пространством у нас случаются проблемы. Также с личным пространством проблемы и у наших подопечных, потому что они живут в стесненных условиях больницы или детдома, а кто-то живет на улице. И дело не в том, чтобы защитить личное пространство подопечного, а в том, чтобы показать подопечному, что оно у него есть, что он имеет на него право, и что он это пространство может создавать, постепенно, вокруг себя.

Первое, о чем мы можем говорить, когда мы говорим о личном пространстве, — это время. У каждого человека может быть свое личное время. С личным временем у нас тоже проблемы, потому что у нас бывает свободный час или два, которые мы можем потратить на себя, а на самом деле эти часы могут быть посвящены тревогам, предвкушению чего-то, что будет вскоре с нами, или воспоминаниям о чем-то, что было незадолго до этого. Таким образом, здесь и сейчас нам трудно провести это личное время. Наш подопечный совершенно случайно может оказаться в этом пространстве накануне нашего прихо-

да. Он может уйти с интересной книжкой в свой мир, он может начать что-то рисовать или смотреть какую-то телепередачу, он может начать разговаривать со своими друзьями, и тут приходят волонтеры. В этот момент почему-то наш подопечный обязан оторваться от своих дел и ублажить волонтера своим присутствием. Странно, что волонтер, готовый помочь организовать личное пространство ребенка, может вторгнуться и разрушить его, сам того не желая. То пространство, в котором находится подопечный, когда мы к нему пришли, оно равно драгоценно, поэтому, когда вы приглашаете подопечного на какое-то занятие или к общению, то вы можете у него спросить: может ли он? Готов ли он? Если он занят, вы можете организовать его личное пространство таким образом, чтобы он не спешил, чтобы мог завершить разговор, или досмотреть кино, или дорисовать. Важно, чтобы он понял, что его дождутся, и проявят тем самым уважение к его личному пространству.

Второе, это тело. Когда мы говорим о теле, мы говорим о прикосновениях, о том, когда мы случайно кого-то задела, о том, что, обращаясь к человеку, мы берем его за руку или каким-то образом требуем его рукопожатий в ответ на свои посылы, или обнимаем нашего подопечного, или даже целуем его в знак какой-то большой признательности или восхищения, или в день рождения, подарив подарок. Здесь тоже надо быть внимательными, потому что у ребенка, с которым постоянно что-то делают в больнице, о котором часто говорят в третьем лице, или, скажем, бездомный, который каждую секунду может получить пинка от кого-нибудь, у них отношения с телом очень сложные. Проявляя уважение к телу, лишней раз не проявляйте панибратства.

Случайно задев подопечного, раздавая ему еду, или протискиваясь между ним и стенкой в игровой комнате,

надо извиниться. Это очень важно, чтобы человек хотя бы задумался, а что же происходит, почему к его личному телесному пространству относятся с уважением?

Важно обратить внимание на пространство палаты или комнаты, где находится наш подопечный, потому что воспитатели, врачи, медперсонал, нянечки, как вы понимаете, входят без стука, и даже если они постучались, потому что они вежливые, ответ «нет» совершенно не подразумевается. Даже если они спросили, можно ли войти, они, не дожидаясь ответа, войдут, им нужно сделать свое дело.

Волонтер тем и отличается, что он может постучаться для того, чтобы услышать ответ. Спросить и с уважением принять, если получит отказ. Присаживаясь на кровать, спросить, можно ли взять стул, и куда положить с него вещи? Можно, если мы работаем с больным, который лежит на кровати, постелить что-нибудь на кровать, или спросить разрешения положить на нее цветные карандаши. Дать понять подопечному, что тумбочка, на которой стоит его чашка — это ценно, часть его подоконника тоже ценна, поэтому я не буду туда ничего наваливать, чтобы расчистить пространство без разрешения.

Мы можем помочь нашему подопечному свое пространство организовать. Для работы в палате очень хорошая вещь — коробка из-под обуви или какая-то коробка квадратная. Ее можно разрезать на четыре части, чтобы получились четыре 3D-уголка. Их можно предложить вашему подопечному, чтобы создать собственный уголок в больнице, и в детском доме, чтобы у него был свой собственный уголок. Таким образом, мы можем помочь организовать личное пространство подопечного.

Когда мы расписываем сумку, футболку или рюкзак с нашим подопечным, мы помогаем ему организовывать его личное пространство. Когда мы делаем какую-то кра-

сивую поделку, или помогаем сделать хороший личный снимок, или делаем рамку для любимой фотографии, мы помогаем организовать своему подопечному свое личное пространство. Когда мы помогаем удобно сесть в игровой, или иметь свою собственную «непроливашку», иметь свои личные ножницы или линейку во время нашего творческого занятия, мы тоже помогаем организовывать его личное пространство. Мало того, мы можем помочь защищать его. Потому что очень часто мы можем встретиться с ситуацией, когда кто-то у кого-то что-то забирает, и ребенок сразу лезет в драку. Мы можем сказать, что это не единственный способ защитить свои границы, еще можно предупредить, можно сказать, можно попросить, таким образом давая ребенку инструментарий — каким способом, кроме мордобоя, наш подопечный может защитить свои личные границы и свое личное пространство.

Волонтерам тоже важно обозначать свое личное пространство в контакте с подопечным. Мы так учим его ставить свои границы, говоря, к примеру, что какой-то вопрос слишком личный для нас, или это моя личная сумка, в нее нельзя просто так залезть без разрешения. Мы не только защищаем свои границы, но и помогаем человеку найтись в ситуации, когда он до конца не понимает, что его, а что не его. Также, когда вы задаете личные вопросы своему подопечному, подумайте, все ли вопросы корректно задавать.

У нас был тренинг на эту тему, и одна девушка исполнила роль ребенка в больнице, а другая — роль волонтера. Волонтер пришла к ребенку с тревогой, и для того, чтобы ее снять, задавала много дежурных вопросов: где ты живешь, в каком городе, кто твоя мама, кем она работает, есть ли у тебя домашние животные? Когда мы спросили девушку-ребенка, что она чувствовала, то ус-

лышали: «Мне захотелось крикнуть: «Мама, эта чужая тетя захотела срочно все обо мне узнать!» Т.е. ребенок был испуган.

Важно понимать, что волонтеры нуждаются в том, чтобы снять тревогу, но делать это за счет ребенка нехорошо. Может быть, нам действительно нужно дать понять ребенку, что мы тревожимся, что он тревожится: «давай слепим нашу тревогу и поиграем во что-то. А что это такое, и какая она? Тревога — это тетя или дядя? А как она одета? А какое у нее настроение? Какая у нее шляпа? А что это вообще за зверь такой — тревога?»

И последнее... Задавая ребенку вопросы, — «что тебе нравится? Что тебе приносит удовольствие? От чего тебе хорошо? От чего у тебя на душе радостно?» — мы тоже помогаем создаваться личному пространству подопечного. Единственное, задавая это в компании детей, нужно быть осторожными, потому что дети, сидящие рядом, могут достаточно цинично, саркастично отозваться о том, что услышат. Поэтому задавать такие вопросы с педагогической целью, помочь нарисовать свое личное пространство нужно лишь, если вы уверены в безопасности, и в том, что это не причинит вреда вашему подопечному.

Как мы можем навредить нашим подопечным?

Андрей Мещеринов

Ответ на вопрос «Чем я могу навредить своему подопечному ребенку во время творческих занятий?» мог бы быть очень коротким и состоять из одного слова: «Ничем». Если все организовано правильно, то волонтер не может навредить. Это очень важно понять нам всем, чтобы не переживать лишнего.

Работа волонтеров в больницах, а чаще всего это организация досуга детей, творческие занятия, организована так, чтобы соблюдалась техника безопасности. Мы запускаем любые процессы в подшефных учреждениях исходя из специфики учреждений (это больница, детский дом, приют и т.д.), из специфики самих детей (их диагнозов, например, и т.д.). И все, что там происходит — оно уже безопасно физически для наших подопечных. Несчастные случаи, ошибки могут быть везде, но это не то, что мы можем проконтролировать.

Если говорить о моральном вреде, то на самом деле психика ребенка и психика подростка, несмотря на кажущуюся хрупкость, очень сильна и очень вынослива. Поэтому, если вы не делаете намеренно какой-то нехорошей вещи, то вреда вы принести не можете. И все же, несмотря на такую исходную позицию, есть некоторые моменты, которые важно знать и понимать, чтобы отношения с подопечными были позитивными, конструктивными и для них, и для волонтеров.

Оценка и сравнение — это то, что может каким-то образом вредить. Если мы оцениваем и сравниваем, например, работу ребенка с работой сидящего рядом, или сравниваем задачу и получающийся результат, или мы

имеем какого-то любимчика, нахваливаем какого-то ребенка, а рядом сидящий другой ребенок может чувствовать себя немножечко неполноценным. У нас есть координаторы и волонтеры, у которых хватает сердечной щедрости и восхищения на каждого ребенка. Они восхищаются совершенно искренне абсолютно всеми: тогда восхищение, действительно, кроме хорошего нести ничего не может.

Запускать конкуренцию в коллективе, если это не специальная педагогическая задача, и если она не подготовлена, может быть опасно. Это может травмировать тех, кто оказался в аутсайдерах. С другой стороны, если соревнуются две команды, то здесь очень важно найти человека, из-за которого, например, что-то не получается, дать пройти волне обвинений и претензий, а потом дать понять, что без этого человека команда все равно выиграть не сможет.

Мы должны принять тот темп и те возможности, которые есть именно у того человека, который самый слабый из нас, и после этого команда может не только выполнить задание, но даже выиграть. Таким образом, вроде бы кажущееся какое-то препятствие, когда человек «получает тумаки» от тех, с кем он вместе в команде, и даже сильно раздражает нас, ведущих этой игры, может привести к доброму результату и стать таким достижением, что и участники, и команда получают новый опыт. И действительно, часто ребята, у которых в команде все получается, с десятого раза проходя какое-то испытание, начинают уже ошибаться, а те люди в команде, что чего-то «не умеют», — мобилизуются, и именно эта команда выигрывает.

Завышенные ожидания от ребенка, морализм и любого рода психологические эксперименты также могут приносить вред.

Интерпретации поведения и попытки «исправить» человека могут быть опасными. Если мы профессионалы и занимаемся арт-терапией, или психотерапией, то даже в этом случае ребенок — не наш пациент, и мы не можем вторгаться в его жизнь. Мы можем лишь обратить на что-то внимание. Если же мы просто волонтеры, то попытки «исправить» могут кончиться плохо. Например, мы наблюдаем за ребенком, видим, что он рисует, или делает, или говорит. У нас может рождаться некоторая гипотеза: «Что это может быть, какова причина, и каким образом мы можем повлиять на эту ситуацию?» Если мы просто говорим: «Друг мой, а отчего это на рисунке, у твоего человека нет ушей, — он чего-то не хочет слышать?» — мы не навредим человеку. Если мы поймем, что это что-то значит, мы об этом прочитаем, начнем допытываться, начнем выводить ребенка «на чистую воду», — вот здесь мы можем принести вред, может быть, даже очень большой. Может «сдетонировать» какое-то психосоматическое заболевание, может «сдетонировать» какая-то травма.

Но если мы просто были внимательны и указали на что-то ребенку — это хорошо. Бывает, что в своем личном домике, который слепил или склеил ребенок в детском доме, может не быть ни окон, ни дверей: наконец-то он нашел пространство, в которое он может забраться, и его там никто не тронет. И это совершенно замечательно. Только не нужно задавать вопросы: «Почему? Зачем? Хорошо бы, чтобы двери и окна там оказались?» Если вы это заметили, просто спросили: «Друг мой, а через что же туда гости войдут?» — и поняли, что это тема, на которую ребенок не хочет разговаривать, то не дожимайте, идите дальше.

Мы можем «перегревом» атмосферы, излишним возбуждением также принести какой-то вред. После того, как мы провели какую-то шумную игру, желательно де-

тей успокоить. Дать им время, не ждать от них быстрого переключения. Если у нас какая-то «движуха» произошла в игровой — не надо начинать проветривать, пока дети из комнаты не ушли.

Не стоит задавать каких-то личных глубоких вопросов. Не стоит и быть отстраненным. Мы можем травмировать нашего подопечного, если мы никак не реагируем на то, что он нам рассказывает. Иногда наши границы проверяются на прочность, иногда ребенок делится каким-то болезненным переживанием, на которое мы не знаем, как реагировать. Для того, чтобы не оставить ощущение «неуслышанности» у нашего подопечного, мы можем просто сказать: «Слушай, вот ты мне сейчас рассказал, — я прям даже не знаю, как на это отреагировать, но мне как-то жутковато от этой истории». И можно смело идти дальше.

Если мы чувствуем, что каким-то образом проверяются наши границы, то мы можем наносить некоторый ущерб нашему подопечному, разрешая делать с собой, со своими вещами, с другими волонтерами все, что он захочет: «ребенок несчастненький и руки у него в пластилине, но пусть трогает и пачкает мою белую кофту». Мы таким образом размываем границы нашего подопечного, мы не учим его организоваться, мы не учим его обрести собственные границы, проявить уважение к другому человеку. В чем здесь может быть опасность — не в том, что это будет какая-то моральная травма, нет: просто от кого-то другого из своих сверстников он может получить за это в лоб. И мы можем показать ребенку, что это неприятно, и сказать, что не надо так делать ни с кем другим: не надо ни на кого выливать воду из-под красок, не надо никого разрисовывать красками, не надо бить и толкать. У нас был совершенно замечательный волонтер, который один раз пришел специально в белой

рубашке и разрешил себя раскрасить: это совершенно замечательно. Но если вы пришли в вещи, которая вам дорога, и вы разрешаете делать с ней все, что угодно, — вы таким образом тоже наносите некоторый ущерб вашему подопечному.

А если суммировать все сказанное — то не стоит бояться: если вы совершили ошибку, это нормально, и не бойтесь ее совершить: вы ее обязательно совершите, и она не принесет вреда вашему подопечному.

Волонтер, ребенок, родитель

Лидия Алексеевская

Когда мы приходим к нашим подопечным, если они маленькие дети, то чаще всего мы с ними оказываемся в ситуации тет-а-тет. Это может быть интернат, это может быть больница, где лежат без родителей, еще какая-то ситуация, и тогда мы с полным правом на выделенный нам час или два становимся для него такой волшебной мамой, которая им интересуется, его любит, все может и вообще самая замечательная на свете.

Но бывают ситуации, когда вы встречаетесь с ребенком, который, допустим, лежит в больнице со своей мамой, и мама, что естественно, выходит посмотреть: а чем именно занят ее малыш? А что он будет делать? А как у него получается? И чаще всего это может либо раздражать волонтера, либо смущать. Волонтер либо чувствует, что он делает что-то не так и старается понравиться маме, либо думает, что мама делает что-то не так, и ее надо срочно исправить. Таким образом, получается ситуация, где кто-то делает, а кто-то знает, как правильно. Бедный ребенок тут единственный, кто никого не оценивает, но должен всем угодить.

Запомните, пожалуйста, что родители боятся вашей оценки гораздо больше, чем вы их. Для родителя все, что делает ребенок неправильно, может говорить о том, что он плохой родитель. И когда ребенок берет синий карандаш, чтобы рисовать елку, родитель может думать, что волонтер сейчас сочтет его совсем глупым, ведь он не научил ребенка, что елки бывают только зеленые. Родители пребывают в тревоге, родители заперты в стенах с ребенком, и несут на себе весь груз страха и неопределенности перед будущим, освобождая ребенка от него.

Помните, пожалуйста, что родитель и ребенок — это единая пара, это единый живой организм, вы не можете принять ребенка и отвергнуть его маму, ребенок в этом случае будет чувствовать себя тоже отвергнутым. А мама, в таком случае, будет чувствовать себя тоже частично принятой, потому что вы же приняли ее любимого мальчика или девочку. И помните, что свобода и непринужденность, радость ребенка — это заслуга мамы, которая всю тяжесть взяла на себя. Поэтому она имеет полное право волноваться, переживать, сердиться, контролировать и даже что-то запрещать.

Но что можно сделать в этой ситуации, когда родитель явно, на ваш взгляд, мешает творческому процессу? Во-первых, попросить помощи. Родитель с большим удовольствием примет вас не в качестве оценщика, а в качестве дополнительного ребенка, будет о вас заботиться, будет вам вырезать то, что надо, будет вам говорить, что у вас хорошо получилось и так далее. Мама почувствует себя в своей тарелке, а вы почувствуете, что вас поддерживают.

Второй вариант — это развести маму и ребенка. Например, ребенок рисует, а мама стоит и комментирует. Дайте маме тоже листочек, попросите маму тоже что-нибудь нарисовать. Маме тоже важно почувствовать, что о ней заботятся. Очень часто такие родители вообще не обращают внимание на себя, и гораздо больше, чем дети, нуждаются в поддержке. Можно просто успокоить маму: мама, все хорошо, мне очень нравится, что делает ваш сын, это просто замечательно, не тревожьтесь. Также, если у вас хватит такта, вы можете и ребенку проинтерпретировать: видишь, мама очень хочет, чтобы у тебя получилось, вот очень хочет, чтобы у тебя получилось просто замечательно и, я думаю, что у нас действительно получится просто замечательно.

Но и самое большое, что мы можем сделать в этой ситуации — это поговорить с мамой, поддержать саму маму. Это самая большая помощь для ребенка, потому что когда груз разделен не только на ребенка и маму, но и на кого-то третьего, допустим, волонтера, сразу паре становится дышать легче.

Часто это не забота волонтера, и это трудно. Позовите координатора, это как раз его дело, познакомьте их, пусть координатор спрашивает маму, как ей здесь лежит, или как вообще ребенок в жизни рисовал, чтобы выяснить, откуда у нее такой страх, что сейчас что-то скажут, если ребенок взял этот несчастный синий карандаш. Помните, что мамы — это подопечные, которые нуждаются в любви и заботе едва ли не больше ребенка.

Волонтеры в больнице: опыт и советы от координатора волонтерской группы

Алексей Бородкин

Дети в больнице

Очутившись непосредственно в больнице, я оказался в растерянности. Реальность никак не совпадала с моими ожиданиями: помещение чистое, светлое, просторное; все спокойно; доброжелательные родители; медперсонал НИИ им. Бурденко — это вообще отдельная тема! Прекраснейшие люди!

Но больше всего меня поразили дети. Казалось, что они сильно отличаются от взрослых людей с онкологическими заболеваниями. Взрослые люди часто замкнуты, во время болезни ведут ограниченный образ жизни, у них много тревоги — от меня, мол, теперь уйдет жена, меня уволят с работы, и что-то подобное. Когда же к таким взрослым приходит человек, готовый поделиться с ними позитивом, они выплескивают на него все то, что их переполняет — а переполняет их негатив.

В детях же, как я увидел, подобный негатив отсутствует. Негатив у них как бы «оправданный», к примеру, от того, что ребенку физически сейчас больно, и он просто не может сдержать эту боль, но при этом не «перекидывает» все плохое на тебя! Худшее, что может быть при контакте с таким ребенком — отсутствие реакции в ответ на твои действия. Просто ничего. Повторюсь, это самый худший исход общения с ребенком.

Для детей волонтеры — не громоотводы. Визит волонтеров — отдушина в больнице, нормальная детская жизнь на несколько часов. Когда ты — «громоотвод»,

человек сливает на тебя абсолютно весь негатив; когда ты — «отдушина», это значит, что для детей мы приходим, как «посланник» из внешнего, «нормального» мира. Волонтер — это человек не из родных или медперсонала. Он — третье лицо, в чем-то друг. Уже в первый свой визит я прочувствовал всю значимость такой роли.

Общение с детьми — это еще и поучительно: им не свойственно уныние, они воспринимают мир предельно чисто. Все эти годы для меня очень актуальны слова: «Будьте как дети!» Это означает, быть детьми не по разуму, а по чистоте помыслов, и это выражение как нельзя лучше описывает процесс общения с детьми.

Вспоминаю случай. Девочка из Краснодара, 9 лет, через полгода должно исполниться 10. С 6-ти лет в больницах. Раковое заболевание. На одной из встреч мы сидели и во что-то играли. Во время игры девочка сказала мне, что ее заветным желанием было — прожить эти полгода и встретить свой 10-летний юбилей. В такие моменты ты понимаешь, что все твои невзгоды и проблемы не идут ни в какое сравнение с тем, что говорит эта девочка.

Еще открытием было то, что при общении с детьми ты не только отдаешь свои эмоции и энергию, но и многое от них получаешь. Бывало, идешь после работы, крайне уставший, измотанный, думаешь: «И что же я в таком состоянии могу дать детям?» И все равно приходишь. Занимаешься с ними, играешь, разговариваешь, и уходишь оттуда с ощущением появившихся крыльев!

Таким образом, происходит обмен, двухсторонний контакт. Обмен эмоциями, информацией, какой-то энергетикой, что ли. Ты не просто приходишь туда, отдав все эмоции и вообще всего себя, чувствуя себя «выжатым как тряпочка», а ты, наоборот, обмениваешься. Это было еще одним открытием для меня при посещении детской больницы.

Дети, родители и волонтеры

Отношения детей и родителей бывают сложные. Бывают даже очень сложные. Я много думал о том, где тут место волонтера, что мы можем. Для меня многое прояснил один из тренингов, подготовленный для нашей волонтерской группы специалистами по сопровождению волонтеров в «Даниловцах». После двухчасовой работы нами был сделан очень любопытный вывод — не надо пытаться рассматривать и тем более оценивать ребенка и родителя по отдельности, их отношения — это нечто целое, это двухсторонняя работа, сделанная ребенком и родителем, это единая система. При этом ребенок может жаловаться на то, что ему некомфортно с родителем, и что родитель давит, но они все равно привыкли друг к другу, они знают друг друга, они родные друг другу. Если в этот дуэт вторгнуться, то ты сделаешь неприятно и родителю, и ребенку.

Бывали сложные моменты. Например, сидим вместе с ребенком, рисуем. Ребенок тянется к краскам. Родитель одергивает его и говорит, что не стоит рисовать, ибо по мнению взрослого ребенок не умеет. Ты тактично сглаживаешь слегка напряженную обстановку в этот момент, поясняя, что у ребенка есть желание, и что, вероятно, если родитель не против, малышу стоит попробовать. В итоге, у ребенка отлично получается рисовать!

За все эти годы я так и не разобрался до конца, почему родители инициируют такие ситуации. Вероятно, что в такие моменты им просто стыдно за то, что их ребенок что-то делает, как им кажется, плохо. Конечно, в больнице родитель напряжен эмоционально очень сильно и поэтому не всегда может оценивать что-то объективно и позитивно. Например, мама девочки, которая училась 5 лет в художественной школе, а потом перенесла операцию, после которой стала плохо рисовать, стыдилась

того, что ее дочь путает цвета. В такие моменты важно смягчить и выровнять ситуацию, не нарушая права каждого из участников.

Важные истории

Меня сильно поддерживали истории, которые происходили неожиданно, и навсегда становились частью моей жизни. Становились буквально «символами»! Часто это были истории из разряда «между жизнью и смертью». Взять хотя бы историю о мальчике Тагире, который после тяжелой операции буквально ожил на моих глазах! Или история о том, как родитель ребенка, находящегося в ужасном состоянии, а потом перенесшего все испытания и пошедшего на поправку, в точности испытывал то же самое. Это удивительно. Ты проживаешь с ними маленькие жизни, проходя через все эти испытания.

Мне повезло, я не был свидетелем откровенно печальных историй. Но до меня доходили рассказы от других волонтеров, что они занимались с детьми продолжительное время, а однажды, кто-то из детей не пришел. В такие моменты неловко спросить у медперсонала и у родителей (в особенности), что же стало с ребенком: то ли он выписался, то ли... Если бы такое происходило со мной, то мне, скорей, помог бы мой опыт обучения в медицинском институте. Я понимаю, что болезнь может привести к разному исходу.

Кстати, в этом преимущество волонтерства — ты не находишься в теме диагнозов и прогнозов. Мы просто с детьми. Мы общаемся с ребенком здесь и сейчас, невзирая ни на что. Независимо от того, увидим мы его завтра или нет. Мы также не даем обещание вернуться в следующий понедельник или среду. У нас есть 2,5 часа, которые мы тратим только на общение.

О близких контактах с подопечными

На протяжении 3-х месяцев в НИИ им. Бурденко периодически поступала и выписывалась девочка с приступами эпилепсии. Врачи никак не могли правильно поставить диагноз. Девочку парализовало, и с каждым днем ей становилось все хуже. В конце концов, установили диагноз и направили на лечение. Все время лечения и реабилитации мы оставались на связи с ее семьей, и это общение вышло за рамки наших регулярных посещений.

Вопрос о том, можно ли вообще заводить близкие контакты с родственниками больных — очень сложный и всегда индивидуальный.

Для меня лично нет одного общего правила, с кем можно заводить контакты, с кем — нет. Однако, когда речь идет о волонтерах, то уверенно могу сказать, что лучше тесные отношения с родителем и ребенком устанавливать с разрешения координатора группы. Бывает так, что и ребенок, и родитель начинают пользоваться волонтером крайне часто, порой даже используя его в своих целях. Дело в том, что если волонтер дает родителю свои контакты, то общение происходит и вне рамок времени волонтерства. Общение поглощает все больше и больше времени. И если вдруг по какой-то причине волонтер не поддерживает контакт дальше, это может закончиться обидой родителя. Причем, если родитель вдруг решит прервать общение — это нормально, а вот если волонтер прерывает — это не будет расценено хорошо.

Хотя случаи, конечно, бывают разные. Однажды общались с очень интересной семьей из какой-то далекой области на Урале. Этой семье нужен был логопед, который смог бы заниматься с ребенком дистанционно. У себя в регионе найти такого логопеда они не смогли. Я вызвался им помочь. Собрал максимальное коли-

чество контактов, и передал их этой семье. Ситуацию решили. Однако, на это потребовалось немало времени и сил. Конечно, поддерживать такие отношения с каждой семьей невозможно. Я бы просто «выгорел». Во всех этих ситуациях нужно дозировать внимание, чтобы не растерять себя.

Для меня тесные отношения с подопечными и их родными — единичные случаи. Раз пять за всю мою историю. У волонтеров-девушек такие ситуации происходят чаще. Они чаще обмениваются контактами, поддерживают связь с семьями. С такими контактами нужно быть предельно аккуратными еще и потому, что они происходят вне зоны видимости координатора, вне времени нахождения в больнице, вне времени, отведенного на волонтерство. Если что-то пойдет не так, вряд ли волонтер будет делиться этим с координатором, поскольку это происходит вне больницы. Потом получается негатив, «выгорание» и, как следствие, демотивация. Это влияет на повседневную жизнь волонтера. Координатор при этом может вообще не знать, что произошло. Это касается не только контактов, но и каких-либо активностей, происходящих вне больницы.

Предыдущий координатор — Андрей Мецеринов, например, устанавливал строгое правило, касающееся волонтерской помощи семьям: любая помощь оказывается только с разрешения координатора. В это заложен правильный смысл. Это помогает избежать ситуаций не очень хороших, как правило, тех, которые происходят вне зоны видимости координатора, и помогает также избежать выгорания волонтера. Это касается таких случаев, как, например, помочь довести вещи до поезда. Сегодня ты в свое нерабочее время решаешь помочь семье ребенка отнести вещи на вокзал, завтра об этом узнают другие семьи, послезавтра — если ты откажешь в подоб-

ной услуге другим, — могут возникнуть недопонимания и обиды.

Неправильно смешивать время, отведенное на волонтерство, со своей личной жизнью, работой, прочими семейными делами. Соблюдение дистанции — это очень важный момент в профилактике выгорания волонтера. Важно понимать пределы. Когда ты в больнице — занимайся тем, чем ты можешь быть полезен там. Вне больницы же не нужно взваливать на себя нерешенные вопросы, касающиеся детей и их семей. Этим лучше заниматься в редчайших случаях.

Особенность выгорания в том, что большинство из нас не могут распознать его в момент накопления. И лишь тогда, когда оно достигает крайней степени, становится очевидным, мы понимаем, что это оно. Очень важно соизмерять свои силы, четко понимать, что ты можешь делать, а что — нет. Важно плавно входить в волонтерство и плавно выходить. Для начала нужно определить точное место для волонтерства, чтобы не было такого: ты и в НИИ им. Бурденко, и в интернате, и в группе ремонтов, и бездомным помогаешь. Я, например, когда стал координатором в своей группе, запрещал волонтерам приезжать в больницу чаще одного раза в неделю на протяжении первых 3–4 недель.

О навыках волонтера

Я думаю, что наличие навыков общения с детьми играет большую роль. Это, конечно, не значит, что не надо идти в волонтеры, если такие навыки отсутствуют. Но, например, очень востребованы навыки управления детским коллективом. Дети все крайне разные: с разными заболеваниями, из разных семей, с различными социальными статусами. Волонтеры также разные: с разным опытом, разных возрастов и т.д. За свою практику я заметил, что

волонтеры из многодетных семей легко и умеючи справляются с организацией детского коллектива. Им требуется в разы меньше времени для того, чтобы организовать группу и дружно заняться каким-либо общим делом.

Один из важнейших секретов общения с детьми — общаться с ребенком как со взрослым. Парадоксально, как быстро ребенок начинает отвечать тебе тем же. Безусловно, ты при этом делаешь скидку на то, что это ребенок, причем, больной ребенок; но это работает: ребенок слушает тебя, говорит с тобой, воспринимает всерьез. Совет вряд ли подходит для родителей этих детей, потому как им все равно нужно выдерживать свою «родительскую роль». А вот с волонтерами это работает идеально.

Здорово, конечно, если волонтер знает рукоделие или может рисовать, например, и умеет обучить этому ребенка. Однако, отсутствие такого навыка не критично. Знаю по своему опыту. Когда я впервые лепил зайца из пластилина вместе с детьми, оказавшись в НИИ им. Бурденко, заяц оказался ужасен. Он был просто отвратителен. Дети смеялись, да и я тоже. Зато они надолго запомнили, кто из волонтеров его сотворил. Еще и другим показывали и меня, и зайца! Все просто: дети не оценивают эстетичность и правильность твоих поделок. Им важны те старания, которые ты вложил, а не художественные навыки, поэтому рукодельные навыки в случае их наличия — замечательны, однако их отсутствие не мешает успешному общению с детьми. Более того, навыки рукоделия можно приобрести.

Подход к общению с детьми отличается в зависимости от больницы. В НИИ им. Бурденко умение наладить индивидуальный контакт с ребенком куда важнее, чем умение вести групповые занятия. Хочу заметить, что важно именно умение наладить контакт с ребенком! Оно отличается от умения наладить контакт со взрослым.

К примеру, кандидаты в волонтеры, которые на собеседовании проявляли себя закрыто по отношению ко мне, в общении с детьми теа-а-тет показали себя совершенно по-другому. Им не стоило никакого труда быстро и качественно организовать индивидуальное общение с ребенком — у всех свои особенности общения.

Я заметил, что, когда я научился выстраивать правильный контакт с ребенком, мне стало легче общаться и со взрослыми людьми. Волонтерство оказалось путем развития меня же самого.

Резюмируя тему наличия или отсутствия разных навыков, хочу отметить, что это не критично. Даже человек, не имеющий никаких раскрытых талантов, может приобрести навыки. Главное — правильная, позитивная мотивация.

Про мотивацию

Я знаю по опыту, что важно проговорить для самого себя — зачем и почему ты идешь к детям. За 3,5 года я провел штук 70–80 собеседований с волонтерами. И понял, что парням проще сформулировать свою мотивацию. В моей практике получалось так, что из парней в волонтерах надолго задерживались как раз те, кто в самом начале мог четко проговорить свою мотивацию: зачем и почему я здесь, чего ожидаю. А вот девушкам сложнее четко ее сформулировать. Они, как правило, действуют иррационально, по зову сердца: стремительное желание помогать детям.

На одной из встреч, в разгар беседы о кризисе и падении рубля, мы пытались выяснить взаимосвязь между событиями, происходящими в стране, и посещениями волонтерами больницы. Оказалось, волонтеры ходили реже, а потом и вовсе пропадали из-за отсутствия внутренней стабильности, отсутствия уверенности в за-

втрашнем дне. Эта нестабильность расшатывала их внутреннюю уверенность и, как следствие, желание быть волонтером, иметь достаточно сил для этого. Они стали приходить реже. Затем, стыдясь того, что они стали приходить реже, многие перестали приходить вообще. Более того, теперь они стыдились, что перестали ходить вообще. Хотя катастрофы не произошло никакой. Эти волонтеры могли бы вернуться в любое время! В тот момент необходимо было создать внутригрупповую уверенность в том, что для нас все хорошо, именно на наше дело кризис не влияет. Более того, у нас появилось понимание, что именно волонтерство, с его регулярностью и стабильностью, может стать своего рода опорой и для подопечных. Кризис кризисом, но волонтеры все равно приходят по расписанию. Оказалось, что это очень важно и для волонтеров, и для детей. Уверенность в волонтерах и в их ответственности помогает и ребенку, и родителю.

Что было важно?

Я задержался в «Даниловцах» на пять лет, из которых три с половиной года был координатором. Изначально меня очень сильно поддержала моя мотивация. Я шел не абстрактно «спасать мир», а четко понимал, что мной движет, почему я хочу туда идти. Я не думал, что иду к детям, чтобы удовлетворить свои запросы, почувствовать себя очень-очень нужным или незаменимым. Для меня больничное волонтерство, а потом и координаторство, всегда было служением. Я хотел поделиться тем, что из меня «просилось», тем, чего было в избытке. Эта мотивация оказалась самой важной! Даже в самые сложные моменты, которые, определенно, были у меня, понимание того, «зачем и почему», помогали двигаться дальше, невзирая ни на что.

На первых порах меня многому учил координатор волонтерской группы Андрей Мещеринов. Это был очень важно. Андрей всегда находился рядом на первых этапах. Он интересовался, как идут дела, спрашивал о моих внутренних переживаниях, о других вещах.

Так вот, несмотря на то, что я дипломированный медик, и повидал, с этой точки зрения, больше, чем обычный человек, мне было чему поучиться у координатора и других волонтеров.

Кстати, еще один совет новичкам — не стесняться обращаться к координатору группы за поддержкой в любое время, и постоянно наблюдать, что делают рядом опытные волонтеры. Прежде чем искать обучение на стороне, просто осмотритесь внутри волонтерской группы, и вы найдете своих учителей.

Первое время своего волонтерства я учился, как заниматься с ребенком. Это не только посидеть рядом с ним, поговорить и полепить фигурки из пластилина, но прежде всего, выстроить контакт и войти во взаимодействие. На тот момент у меня уже был опыт общения с маленькими детьми, однако такой опыт общения «на потоке» с несколькими детьми одновременно отсутствовал. Например, перед тобой шестеро детей, троих из которых ты видишь впервые. Общение с ними требует особых навыков! К этим навыкам прибавляется умение выстраивать контакт «ты — родитель — ребенок». Это очень тонкая «дипломатия», которую крайне важно не нарушить.

Волонтерство также дало мне возможность выйти за пределы моего привычного круга общения. Как правило, у каждого из нас есть свой круг общения: профессиональный, семья, друзья. Именно НИИ им. Бурденко дал мне возможность общения с людьми, которых бы иначе я никогда не встретил: с людьми из разных городов, разных вероисповеданий, разных судеб.

Что мне помогало не выгореть?

Когда я был волонтером — это наличие координатора волонтерской группы. А также — волонтеры, с которыми мы вместе проходили через все ситуации. Более того, скажу, что поддержка волонтеров очень важна, когда ты являешься уже и координатором!

Очень поддерживает, когда волонтеры готовы разделить ответственность с координатором, а не быть просто исполнителем. Хорошо, если волонтер готов стать частью целой большой семьи волонтеров!

Процесс работает в обе стороны. Волонтеру важно понимать, что он не один, и помощь ему будет оказана в любой момент. Координатору важно понимать, что он выступает не только в роли администратора, который знает, как правильно организовать работу, но и важен для волонтеров как помощник! При правильно выстроенной работе координатор может рассчитывать на волонтеров, как на очень важную поддержку!

Отдельно стоит сказать о религии

В моей волонтерской практике были католики, протестанты, православные, атеисты, не определившиеся люди — вне религии. У христиан четкая мотивация: полное понимание, для чего и для кого они ходят в больницу. У них отношение к волонтерству как к служению. Дольше всего задерживались в волонтерстве христиане. Уход из волонтерства у них был тоже не резкий.

Каждое посещение детей в больнице наша группа начинала и заканчивала молитвой. В эти моменты я просил присутствовать волонтеров и другого вероисповедания, возможно, чуть в стороне, если они не против. Я просил их воспринимать молитву как своего рода построение командного духа. Она дает возможность настроить всех

на нужный тон, напомнить, зачем же мы все собрались здесь.

Чаще всего мы молились в коридоре, а не в отдельной комнате. Однажды, мальчик-мусульманин простоял все время молитвы, наблюдая за нами. После чего задал вопрос: «А что это вы тут делаете?». Он был крайне удивлен происходящим: кто-то, помимо них — мусульман, тоже всерьез относится к религии! Тут же пошел делиться увиденным со своими родителями.

Волонтерство и координаторство для меня — это большая возможность научиться уважать другого человека — абсолютно другого: с другими ценностями. Взаимодействуя с ним, учишься принимать его с его ценностями. Можно и не разделять их, быть даже идеологическим противником таких ценностей. Но уважать человека. Оставлять за ним право жить его ценностями, не навязывая свои.

Лично мне волонтерство дало огромную возможность подкрепить свою веру. Не теоретическими вещами, а практикой. Помогать детям не на материальной основе, а потому что тебе так хочется. Желание идет изнутри. Считаю, что к волонтерству люди приходят не потому, что вокруг них так складываются обстоятельства, а потому, что они дошли до такого этапа в своей жизни. В моем случае, это был прекрасный опыт, с которым нужно двигаться дальше. Это, кстати, к теме жизненного цикла волонтерства. Закончен один этап, начинается другой. Нужно двигаться дальше с теми навыками, что я получил за это время.

Зачем волонтеры в детской больнице?

Андрей Мещеринов

Многие воспринимают волонтерство так: приходят люди к детям в больницу, играют час-другой и уходят. Нередко звучит вопрос: не проще ли заняться, скажем, сбором денег, закупкой лекарств и спасением детей?

Предлагаем взглянуть на этот вопрос с другой стороны на примере больницы со сложным названием НИИ нейрохирургии им.Бурденко, где проходят лечение дети с опухолями головного мозга и центральной нервной системы. Некоторые маленькие пациенты частично обездвижены, кто-то из них временно теряет слух или зрение. Вот уже почти 10 лет без перерыва два раза в неделю к детям приходят волонтеры «Даниловцы».

Волонтер в больнице — человек, занимающий уникальное место. Это человек, не включенный в сложные взаимоотношения между ребенком и родителями, между ребенком и медицинским персоналом, по большому счету — между ребенком и болезнью. Волонтер внутренне свободен. Если бы он включился в какие-либо больничные взаимоотношения, то трудно сказать — остался ли бы он волонтером? Одно дело, когда волонтер приходит общаться с ребенком по личному выбору и под свою ответственность. Другое дело, когда человек на работе, или трудится по принуждению. Хотя, безусловно, и по отношению к волонтеру необходимы правила, формальные требования, и в конце концов — запрос со стороны больницы.

Поясню, о чем я говорю. Недавно я прочитал удивительную трактовку одного евангельского эпизода, имеющего, по-моему, непосредственное отношение к затронутой теме. Помните, как-то Иисус пришел в одно се-

ление, где две сестры Марфа и Мария приняли Его в дом свой. Вечером по этому случаю ожидалась гости. Мария села у ног Иисуса и слушала слово Его. Марфа же озабочилась приготовлениями ужина и, не сдержавшись, подошла к Иисусу и сказала: «Тебе нужды нет, что сестра моя одну меня оставила служить?» Можно предположить, что Марфа посчитала себя обязанной пойти на кухню, но внутренне не была согласна с таким — своим собственным — выбором, и поэтому потом «вылила» свое недовольство на сестру и на Иисуса. Вот в этом смысле, мне думается, важно, чтобы волонтер ответственно делал свой собственный выбор!

Уникальность позиции волонтера еще и в том, что он не профессионал. Он просто своим добровольным присутствием меняет ситуацию вокруг больного ребенка. Хорошо, конечно, если волонтер имеет в чем-то компетентность, но это не главное. Компетентность уместна тогда, когда есть живой запрос на нее от другого человека. Грузить каждого всем, что знаешь и умеешь — довольно бестолковое занятие. Волонтер должен понимать, что у людей вокруг нет обязанности принимать его помощь, слушаться его. Это всегда свободная встреча нуждающегося и желающего помочь. Позиция волонтера — это не позиция гуру или начальника. Здорово, если волонтер интересуется чем-то — психологией, вопросами права, духовными темами. Но лучше, чтобы он делился своими знаниями только в ответ на обращенную к нему просьбу, и то, если нет ответственного за данную область специалиста, которому он может эту просьбу переадресовать. Ведь многие позиции в больнице уже заняты. Есть врачи, есть уполномоченные юристы, есть священник, окормляющий ребенка. В конце концов, нельзя забывать, что у ребенка есть родители. Волонтер не может быть никем другим, кроме себя. В случае, если мы встре-

чаемся с ребенком-сиротой, то может возникнуть иллюзия, что у него «место» мамы свободно. Волонтеры часто хотят претендовать на это место. Но на самом деле, если взглянуть с позиции ответственности, то это место занято — занято реальной матерью, даже если она оставила своего ребенка, даже если ее нет в живых.

Что дает волонтер подопечному? Волонтер в больнице — это тот, кто умеет с уважением относиться к больному ребенку, не говорит о нем в третьем лице. В достаточно обезличенной больничной структуре волонтер приходит и дает ребенку, прежде всего, личное обращение по имени. Происходит встреча. Поймите, каждый ребенок — живой, настоящий, уникальный, незаменимый человек. Чувствовать, переживать, подтверждать это для себя — в отношениях с волонтерами — очень и очень важно для детей, особенно детей в больницах.

Волонтер дает и особое внимательное присутствие рядом, которое не прервется какими-то «более важными делами». Дает уважение, поддержку, совместное творчество, сочувствие, одобрение. В больницах отношение к детям часто директивное, ведь многие процедуры, начиная от подъема и кончая болезненной перевязкой или инъекцией, не говоря уже об операции — с ребенком сделают независимо от его желания и согласия. Общий «директивный» тон, конечно, оправдан ситуацией — врачи, медперсонал делают свою работу, родные сильно обеспокоены здоровьем своих детей. Но у волонтера позиция свободная. Он может позволить себе, а я бы сказал, — и должен — уважительно относиться к выбору самого ребенка, к его «да» или «нет». Волонтер помогает ребенку в том числе тем, что находится от него на таком межличностном расстоянии, при котором и он сам свободен сказать свое «да» или свое «нет» по отношению к чему-то. Кстати, чувствовать и понимать это расстояние — дело непростое, но ему надо учиться.

Бывает и так, что волонтер нужен, чтобы помочь ребенку проявить себя, выявить какие-то возможности и способности, скрытые за ограничениями болезни. Бывали случаи, когда родители с удивлением и радостью видели, как ребенок вместе с волонтерами чему-то учился, что-то делал, как-то проявлял себя, о чем они даже не могли подумать. В этом случае волонтер помогает детям обрести почву под ногами, помогает быть собой.

Волонтер принимает ребенка с ограничениями, как свидетель его полноценности — несмотря ни на что. Он в состоянии дополнить, восполнить жизнь больного ребенка — стать его руками, глазами, ушами, если хотите. Слепший ребенок может, «управляя» руками волонтера, нарисовать картину. А малыш, у которого отказала рука или сильно нарушена моторика, может с помощью волонтера слепить свой, такой, какой он хочет, корабль из пластилина. Ребенок видит, ощущает результат своего творчества, что очень значимо, потому что помогает иначе взглянуть даже на болезнь. Если из-за болезни пропало зрение, то конечно это для малыша трагедия. Но через встречу с волонтерами, через творчество он может как-то понять, почувствовать, что далеко не все его возможности перекрыты, что все же выпал небольшой кусочек мира, а все остальное живо. Жизнь достаточно богата и разнообразна, и ребенок в творчестве с волонтером может открывать очень и очень разные грани своих возможностей.

Стоит сказать и о страхе. Когда мы приходим в отделение больницы, мы чувствуем, что там воздух пропитан страхом, который «летает» между врачом и родителями и ребенком. Волонтер может стать вместе с ребенком перед лицом этого страха, засвидетельствовать, что страх болезни есть, но и есть жизнь за преде-

лами болезни и страха. Приглашая ребенка поиграть, порисовать, заняться творчеством, волонтер дает понять, что маленький человек не сводится к своей болезни без остатка. Вопреки страху, их встреча состоится, они будут вместе, они могут радоваться, они могут полноценно жить. Да, и не забывайте, что волонтер — это такой человек, перед кем дети очень любят хвастаться своими трудностями, неприятностями и «подвигами» в лечении: «Посмотрите, какую мне дырку в руке сделали иголкой!», «А завтра меня повезут на операцию!», «Видите, какой у меня жуткий шов!», «А у меня катетер есть, а у тебя нет!»

Волонтер также может дать свой опыт преодоления той или иной травматичной ситуации. Для ребенка невероятно важно, когда именно волонтер подбадривает его на примере своей реальной жизни, делится своим опытом, историями известных ему лично людей — например, когда больные люди, люди с ограничениями проявляют себя очень достойно и полноценно живут. Такое свидетельство воспринимается ребенком не как морализаторство, а с доверием и надеждой.

И конечно, если волонтер верующий, он имеет возможность молиться за подопечного.

Волонтерство — особая стезя, где человек многое открывает для себя заново. Бывают моменты, когда в трудной, практически непреодолимой ситуации, во время встречи волонтера и ребенка происходит практически чудо — падает температура, или несколько дней молчащий ребенок начинает говорить, или улыбается впервые за три недели, или начинает принимать пищу — и в такие минуты волонтер ощущает свою силу, свою значимость, а кто-то одновременно с этим понимает и свое бессилие, и свою ограниченность, в которой совершилась сила Божия.

Мы приходим к ребенку для того, чтобы принести ему кусочек обычной жизни

Алексей Бородкин

У каждого более-менее опытного волонтера есть уверенность, что его деятельность действительно важна для детей, но подобрать правильные слова и, главное, примеры непросто. К счастью, жизнь иногда дает настолько яркие примеры, что и подыскивать ничего не приходится.

Некоторое время назад в НИИ им. Бурденко готовился к операции мальчик Тагир — крепко сбитый азиатский парень лет 12-ти, кажется, из Бурятии. Это был настоящий талант: он занимался единоборствами, увлекался математикой, любил возиться с компьютером, прекрасно пел и играл на гитаре, отлично рисовал. По характеру он был рубаха-парень! Тагир хохотал так, что стены тряслись, и общаться с ним было одно удовольствие.

И вот настал день операции. Операции детей для нас, волонтеров, — это очень волнующие события. Никогда не знаешь, в каком состоянии ты потом увидишь ребенка — или ему будет так же (даже при самых успешных операциях на головном мозге улучшение начинается далеко не сразу), или ему будет хуже, или, не дай Бог, ребенок может умереть.

У Тагира операция, слава Богу, прошла успешно, и его перевели в послеоперационное отделение. Там мы с ним и увиделись: когда мы пришли в больницу, мама Тагира рассказала, что он находится в тяжелом и подавленном состоянии, и попросила зайти к нему в палату.

Я взял пластилин, краски, альбомы и прочую традиционную всячину и заглянул к нему. Картина была не самая радужная: обычно живой, яркий и неугомонный

парень лежал на животе и почти не реагировал на меня, мои слова и действия. Я присел рядом и начал ему что-то рассказывать; в таких ситуациях обычно включается знакомый многим волонтерам режим «радио», когда ты без умолку рассказываешь что-то ребенку, понимая, что ему это надо, но не получая с его стороны почти никакой реакции.

Я говорил о том, что ему обычно было интересно — про боевики, компьютерные игры, еще что-то, и тут началось самое интересное. Сперва Тагир на меня просто поглядывал, потом начал что-то односложно отвечать, через несколько минут его ответы стали более пространными, скоро на его лице появилась улыбка, и вот он уже рассказывает что-то свое... Закончилось все тем, что его было не остановить: Тагир смеялся, пел песни, пытался встать с кровати... За час нашего общения Тагир возродился, как Феникс, и наполнялся жизнью буквально у меня на глазах.

Мы тепло попрощались, и уже на выходе ко мне обратилась его мама, которая рассказала, что за время нашего общения Тагир не попросил обезболивающих — а ведь до нашего прихода его мучили боли, и лекарство приходилось колоть очень часто!

Мой рассказ совсем не иллюстрация того, какой я замечательный. Наша волонтерская группа может рассказать множество таких историй, и мы на своем опыте знаем, насколько нужны детям. Я уверен, что если волонтеры могут вот так помогать одним своим присутствием, творчеством и играми — в этом есть глубочайший смысл, и все это делается не зря.

Встречаясь с детьми в больнице, я заметил для себя одну интересную вещь. Если посмотреть на больничный мир глазами ребенка, то он предстанет нам, как линия фронта — по одну сторону в «окопе» находится сам ребе-

нок, его родители и родственники, а также другие дети и их близкие. По другую же сторону фронта находится болезнь, которая очень часто в сознании ребенка сливается с врачами и медицинским персоналом. Отделаться от этого ощущения «войны» ребенок в больнице сам почти не может — все, кто его окружают, и своим поведением, и своими заботами лишь подчеркивает вот эту неестественную, фронтовую обстановку.

В этой непростой, «боевой» ситуации только волонтер способен стать посланником нормальной жизни и напомнить ребенку, что где-то есть привычная, спокойная обстановка. Волонтер в чем-то нейтрален: он не ахает, не охает, не чернеет лицом при виде ребенка, не сюсюкается и не причитает. Волонтер является обычным человеком, который просто приходит к ребенку пообщаться и позаниматься разными интересными штуками.

Мы, волонтеры, приходим к ребенку для того, чтобы принести ему кусочек обычной жизни, которая у него была до болезни. И вот это возвращение, пусть и временное, к нормальной жизни, нормальным отношениям, дает детям очень много сил для выздоровления.

Для чего волонтеры посещают детей в наркологическом диспансере?

Кирилл Кочкин

Сначала постараюсь ответить на вопрос: а зачем вообще волонтеры ходят? Что лежит в основе тех движущих принципов, которые побуждают человека встать и пойти к больному, или к сироте, да и вообще к нуждающемуся в помощи? Понятно, что сколько людей, столько и мотивов. В каждом из нас есть масса эмоций и желаний. Сердце человека — это всегда тайна. В чем-то даже для самого человека. Поэтому, если подняться над этим, то для меня ответом на вопрос «зачем» будет что-то вроде «белого безмолвия» Джека Лондона.

После нескольких лет в наркодиспансере в качестве волонтера и трех лет работы с координаторами волонтерских групп, я сегодня не возьмусь утверждать, что кто-либо ходит к детям по какой-то одной конкретной причине.

Из основных же мотивов, прежде всего, я могу выделить нравственное чувство. Понимаете, «другой» — это тот же «я». Зеркало меня. Сегодня плохо ему. Завтра может быть плохо мне. Если я сегодня не приду к нему, то кто придет завтра ко мне?

Другой мотив, близкий многим в нашем движении, названном в честь святого благоверного князя Даниила, — это вера. Евангелие перед каждым верующим ставит вопрос: что же стоит ваша праведность, если нет добрых дел, если вы не посещаете и не помогаете нуждающимся, или тем, кто брошен, или тем, кто в тюрьмах, кто обижен, у кого нет куска хлеба и т.д.

Может быть и так, что человек пережил какое-то глубокое потрясение или утрату. В таком случае волонтерство, может быть, помогает ему найти ответ на свой какой-то глубокий и важный вопрос, ухаживать свои раны.

Есть мотивы и более прагматические, которые отражают конкретный выбор волонтерского служения, в нашем случае — в наркодиспансере. Для многих, и для меня в том числе, очень важно, с кем ты будешь общаться, важно, найдешь или нет с подопечным общий язык. Многие, и я в их числе, говорят примерно так: «Я тоже был шалопаем в свои 10–15 лет. Я их понимаю. Мне лично проще и понятнее общаться с такими подростками, чем встречаться с детишками в больнице, где много малышей с проблемами, которых я не понимаю».

В таком случае волонтеры ходят, конечно, для общения. Сам диспансер для нас — территория общения. Мы общаемся за чашкой чая, за рукоделием, за какой-то игрой, либо готовя вместе что-то вкусное.

Кто-то из волонтеров ходит, чтобы проявить свои творческие способности, поделиться тем, что умеет, и что близко и дорого. Кто-то хорошо готовит, кто-то много путешествовал и желает поделиться впечатлениями, а заодно расширить кругозор детей. А кто-то готов поделиться своей верой в Бога, правда, это возможно только при запросе от самих ребят, и мы это хорошо понимаем.

Назову и такую универсальную, и очень близкую почти всем волонтерам причину их посещения детей. В наркодиспансере очень много внимания уделяется детям в рамках самой лечебной и реабилитационной работы. Есть психологи, есть воспитатели и врачи. Дети все время заняты — занятия, тренинги, мероприятия, процедуры... Со стороны кажется, что эта система очень насыщена и вроде бы самодостаточна. И, тем не менее, здесь есть и волонтеры. Причина вот в чем. Дети живут

по строгим правилам учреждения, в замкнутом пространстве, в среднем полтора месяца. И любому нормальному ребенку в таких обстоятельствах просто жизненно необходимо окно во внешний мир, некая территория, пусть и относительной, но свободы.

Волонтеры же — они не сотрудники, не родители; они не стоят над тобой, не требуют выполнить то и се. На встречах с ними — свобода. Общение между волонтером и ребенком происходит не по вертикали «преподаватель-ученик», «врач-пациент» и т.д., а совсем в другой плоскости — в плоскости творческого взаимодействия между равными. Волонтеры как раз и строят такую территорию, где есть доверие, понимание и живое общение. И это общение может быть практически на любые темы, ну, кроме запрещенных общими правилами наркологических реабилитационных программ.

Для подростков очень важен контакт с людьми из другого мира. Другого и по отношению к диспансеру, и, что очень важно, по отношению к миру самих подростков. Для них часто волонтеры — это своего рода открытие. Приходят к ним не за деньги, приносят сладости, инвентарь, творческие материалы, тратят свое время. А когда подросток задает жутко интересующий его вопрос, то оказывается, что можно что-то доброе и полезное сделать для другого просто так.

Волонтеры в детском наркологическом диспансере

Анастасия Коломина

Зачем мы приходим в наркодиспансер?

Зачем мы приходим? Наверное, первое, от чего отталкивается человек, задумавшийся о волонтерстве — это возможность помочь ближнему. Но мир настолько многогранен, а встречи настолько неслучайны, что иногда не совсем понятно, кто кому помогает.

Мы, волонтеры, многому учимся. Нам предоставлена удивительная возможность научиться общаться, попробовать взглянуть на мир под другим углом. Завоевать доверие ребенка или подростка — большой успех, которого без практики тяжело достичь. Через это волонтер растет, как «профессионально», так и в человеческих качествах.

Из личного опыта могу сказать, что ребята из детского наркологического диспансера, где работает наша волонтерская группа, научили меня говорить «нет», когда я что-то не хочу делать. Поверьте, это очень трудная задача, особенно, когда ты думаешь, что своим отказом «непримиримо» обидишь человека. Научили ставить границы между моим внутренним миром и миром окружающих. В данном случае это положительный аспект, поскольку без умения ставить рамки в общении можно слишком быстро перегореть или превратиться в «невольного слугу», который делает что-то не по своему желанию, а из-за навязанной чувством вины обязанности.

Ребята учат нас искренности, учат быть собой. С ними не пройдет тема лести, наигранности, механической деятельности — они просто останутся в стороне. Очень важно искренне гореть тем, чем вы хотите поделиться!

Другой положительный аспект волонтерства: трудно найти такое место, где «важные, состоявшиеся взрослые» могут с радостью играть в настольные игры, делиться с ребятами и друг с другом, на равных, тем, что мы где-то прочитали, узнали, что нам дорого. К примеру, я большой любитель «НаучПопа» (новости о науке, рассказанные «просто о сложном», для обывателя). Мы устроили викторину «Космическая одиссея», и оказалось, что многие ребята интересуются космосом. После этой викторины мы еще целый час сидели и обсуждали, кто что знает о звездах и о научных исследованиях в астрономии.

Я думаю, что ребят из наркодиспансера надо чем-то увлечь. Ну или переключить на что-то доброе, постараться восполнить недостаток моральных ориентиров. Не знаю, насколько можно с той или иной зависимости переключить на книги, но на что-то яркое необычное — можно. Я, например, очень увлекаюсь «здоровым экстримом», и ребятам эта тема нравится. На встречи я приносила видео, как прыгала с парашюта, как ходила в походы по рекам. Одна из наших задач в том, чтобы свободное время подростков, которое они тратят на непотребные вещи, направить в другое русло. Если этим не занимаются родители, то надо зажечь детей, чтобы они сами захотели развиваться, и надо попробовать их сопроводить в этом.

У нас был волонтер Евгений, который увлекался пейнтболом. И он говорил: «Ребят, когда выйдете — приезжайте! Мы с радостью с вами постреляем». Тут тоже самое. Если интересно, приходите, скажем, в туристический клуб.

Ребенка надо постараться направить. Раскрыть, так или иначе, его потенциал. Часто у наших ребят создается ощущение своей «исключительности», подкрепляемое только пребыванием в наркодиспансере, хотя

способности и таланты детей — это и есть их индивидуальность, их суть, если так можно выразиться. Я считаю, каждый обладает чем-то уникальным. Ребенок может не знать, что он потрясюще танцует. Но мы, к примеру, пришли с мастер-классом по танцам, и он понял: «О, я круто танцую!». По возможности, мы можем предложить: «Давай, когда выйдешь, мы сходим на курсы танцев. Если понравится, начнешь туда ходить». И когда человек горит идеей, ему все остальное, что может помешать, не очень важно.

Может показаться, что труд волонтеров имеет маленький КПД. Мы не участвуем в лечении ребят. Мы не являемся их воспитателями. Но даже если резко ничего глобального не происходит, то внутри того общества, где волонтерская работа реализуется, постепенные изменения в лучшую сторону очень даже заметны.

Проиллюстрирую сказанное отзывами сотрудников наркологического диспансера и наших волонтеров.

Воспитатель Е. В. Сухорукова: «Занятия волонтеров с детьми всегда очень интересны, насыщены и разнообразны. После вашего присутствия дети стремятся к творческой деятельности, становятся более спокойными и уравновешенными. Становятся добрее, учатся работать в команде и уважать друг друга».

Воспитатель И. Б. Василевская: «Занятия проводятся регулярно на различные темы. Доброжелательность, человеколюбие, неординарность и доброта пронизывают все общение с детьми. Они ждут вас и любят!»

Волонтер Лена: «Я уже некоторое время наблюдаю за ребятами и сделала свои небольшие выводы. Во-первых, оказалось, что это очень самобытные, разные и интересные личности, за каждым из которых можно подмечать какие-то яркие особенности. Но при этом, ребенку сложно понять ценность себя самого, ему кажется,

что необходимо навешивать на себя разные примочки, чтобы выразить себя и показать «вот я!». Эти дети взрослее своего возраста, по крайней мере, те ребята, которые пришли пообщаться с нами. Очень важно, чтобы каждый из ребят понимал про себя, что он может что-то исключительное, что он в чем-то талантлив или хотя бы одарен».

Волонтер Гоша: «Хочется отметить свободную и непринужденную атмосферу, где не только дети, но и воспитатели очень доброжелательно относятся к волонтерам и искренне интересуются программой, которую для них приготовили. Даже те, кого по какой-то причине предложенное занятие не привлекало, все равно не упускали возможности прийти и пообщаться с нами. Лучшего подтверждения того, что «Даниловцы» там нужны и желанны, пожалуй, не найти. Спасибо за мудрость и науку, детям за искренний интерес и всей группе за бесценный опыт!»

Волонтер Варя: «Мне кажется, что с подростками общаться сложнее, чем с детьми. У ребят уже складываются к этому возрасту свои взгляды на жизнь, есть свое мнение, которое может не совпадать с мнением взрослого человека, и надо правильно общаться с такими ребятами, поскольку, так или иначе, нужно подавать хороший пример, при этом, не навязывая свои убеждения и интересы. Очень хочется научиться чувствовать этих ребят!»

Волонтер Оксана: «Я сильно поражена этими детьми, их проблемами, и тем, что все это так близко».

Наши принципы и правила

Мне очень близок один из принципов нашего Добровольческого движения «Даниловцы», который гласит, что мы никого не спасаем. Для меня это означает, что мы не претендуем на роль профессионалов, будь то врачи, социальные работники и т.д. И мы не ставим себе

неподъемные цели. Мы — волонтеры. В стенах наркодиспансера, встречаясь с детьми, мы пытаемся поделиться своим опытом, поделиться своей точкой зрения на жизнь. Показать им пример активной и интересной жизни без сигарет, алкоголя, наркотиков. Конечно, мы понимаем ограниченность наших возможностей. Одного нашего присутствия недостаточно, чтобы дети из наркодиспансера встали на путь истинный. Если человек сам не захочет принять помощь и сотрудников, и волонтеров, то ничего не произойдет. Этим объясняется повторное возвращение некоторых ребят на лечение, и их неприятие лечения, и их вызывающее поведение. Для нас важно, оставаясь с ребенком в контакте, доверяя ему, все же осудить его плохое поведение, его зависимость. При этом мы не осуждаем личность.

Непосредственно над излечением мы не работаем. Мы дополняем работу тех профессионалов, которые есть в наркологическом диспансере. Волонтеры, а вернее, наши встречи с детьми — часть того, что можно назвать реабилитационной средой. Здесь опять же затрагивается тема доверия детей к взрослым: как мир вне наркодиспансера (в лице волонтеров) воспримет ребят с непростой историей? Поэтому очень важны регулярные посещения (показывающие желание волонтеров общаться с ребятами) и доброжелательная атмосфера на встречах.

У нас есть памятка волонтера, где прописаны основные правила и обязанности. Ну скажем, поскольку мы работаем большей частью с подростками, то один из принципов — никакой сексуальной провокации. Нельзя с детьми обниматься, целоваться, как-то вульгарно их касаться. Нельзя затрагивать темы алкоголя, курения, наркотиков. Недопустимо ругаться. Ни нам, ни им. Нельзя приносить какие-то предметы: фольгу, скажем, или колюще-режущие. На встречах мы вни-

мательно следим за ножницами, обязательно их пересчитываем. Следим за принесенным чаем, дети могут использовать его для курения. Если занятие проводится на административном этаже — мы обязаны сопровождать ребят по коридорам и даже в туалет, не оставлять их одних без присмотра.

Почти всегда волонтер может найти поддержку не только в команде Даниловцев, но и у самих ребят. Так уже не раз юные помощники указывали на «ошибки» в работе — оставили ножницы, кто-то забрал чай, где-то забыли убрать. Это очень помогает. Но в то же время не стоит и расслабляться.

Что мы делаем?

Мы проводим творческие мастер-классы, викторины, беседы за чаем и настольными играми, квесты. Квесты включают в себя определенный набор конкурсов на заранее запланированной площадке, например, на этаже. У нас был квест «Гарри Поттер». В игровой обстановке детям нужно было поступить в школу Хогвартс, выполнять задания, участвовать в конкурсах, переходить в другую локацию (в комнату) и, конечно же, победить Волан-де-Морта. За каждый выполненный конкурс они получали часть герба Хогвартса.

Как-то у нас успешно прошла викторина про классическую музыку. Была викторина на тему космоса. Детям очень понравилось, они активно участвовали.

Наша задача — не только творчество, но и научить ребят работать в команде, расширить горизонты их мировоззрения, в конце концов, выслушать и уделить внимание. Поэтому наша волонтерская группа состоит не только из «креативных личностей», готовых с радостью лепить, рисовать и вышивать. Я искренне рада, что некоторые волонтеры умеют налаживать

эмоциональный контакт с ребятами за простой беседой и, по возможности, планомерно осуществлять идеи «креативного класса».

Проявление личного внимания к ребятам, как ни странно, детей поражает. Для меня очень показательным был случай с одним активным подростком, который как-то упрекнул нас в незнании имен детей. В ответ от нас он услышал свое имя и имена его друзей. Это его так впечатлило, что он стал участвовать во всех наших встречах.

Другой пример. Как-то на одной из встреч мы читали Джека Лондона. Один мальчик очень проникся этим писателем. Вскоре мы подарили ему книгу. Вы не представляете, сколько было радости, он долго не мог поверить, что эту книгу мы принесли в подарок именно ему, и он может ее забрать!

Месяц назад мы организовали встречу Нового года. Общими усилиями был разработан сценарий. Наша команда из одного «Деда Мороза» (Максим) и трех «Снегурочек» (Саша, Лена и я) сумела реализовать задуманный план. Было много конкурсов и сладких призов. Каждый конкурс стартовал с хлопушки. Каждый ребенок получил подарок с индивидуальной, подписанной волонтерами открыткой. Нам удалось создать атмосферу праздника. Некоторые ребята признавались, что это их лучший Новый год — уже только по этой причине этот вечер был не напрасным!

Как организована деятельность волонтерской команды?

Взаимодействуем мы на двух интернет-площадках — электронная почта и социальная сеть ВКонтакте. У нас есть рассылка. Я стараюсь делать ее каждый понедельник или вторник. Рассылка включает: благодарность тем,

кто проводил занятия и встречи с детьми, кто участвовал в мастер-классах, описание, что происходило, имена присутствующих, количество ребят и отзывы волонтеров. Волонтеры, проводившие занятия, пишут краткий отчет. Но стараемся, чтобы все, кто присутствовали на встрече, тоже поделились своими впечатлениями.

В моих письмах три рубрики — отчеты, планы на неделю и планы на месяц.

Есть табличка с расписанием, где волонтеры закрепляют за собой тот или иной день, ту или иную тематику встречи с детьми. Это позволяет отследить, в какой день новым волонтерам необходимо сопровождение «ветеранов», какой день доступен для идей, а в какой необходима помощь волонтеров ведущему мастер-классу. Можно заранее спланировать, какие материалы и в каком количестве будут необходимы.

У нас есть электронная «база занятий» с описанием мастер-классов, викторин и квестов, проведенных волонтерами, с указанием использованных материалов, примерного «тайминга» и фотоотчетами. Также в этом месяце в нашей группе ВКонтакте появилась тема «Идеи для занятий» с аналогичным содержанием, только здесь представлены идеи, которые мы еще не использовали.

В чем заключается работа координатора волонтерской группы?

Задача координатора — обеспечить беспрепятственную регулярную работу волонтерской группы, то есть встречи и занятия с детьми. Моя ответственность во многом — это поддержание нужной атмосферы (иногда стоит подбодрить волонтера, иногда поговорить с ребенком, а иногда успокоить воспитателя), организация рабочего пространства, координация волонтеров, согласование

времени и помощь в осуществлении идей. Еще одной важной задачей является помощь в осваивании новым волонтером «трудового пространства».

За некоторое время до моего прихода, во время смены координаторов, была утеряна связь с администрацией. И вот сейчас она восстанавливается. Взаимодействуем с сотрудниками и руководством наркологического диспансера. Для меня стало добрым сигналом, когда я поняла, что меня узнают, что какие-то претензии воспитатели или дети высказывают мне. Персонал меня идентифицирует.

Я уверена, что важно не только количественное увеличение волонтеров, но и качественное, желание людей развиваться и проявлять инициативу очень помогает группе. В «Даниловцах» есть прекрасные ресурсы и ценный опыт в этой области!



ВОЛОНТЕРЫ ПОМОГАЮТ БЕЗДОМНЫМ

Десять заповедей волонтеров, которые хотят помогать бездомным

Наталья Маркова

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 пони-

мают 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 простран-

ства. 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 бездомные люди 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 и 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 завоеуете его доверие и уважение на всю жизнь. Не стре-

митесь 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 он должен 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, которую 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

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 сотрудник, 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 интернет — 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, подготовиться несколько раз переживать разочарование.

Мы осмыслием 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 отчаиваться 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 особенности?

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 хо-

тел 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, осмысляются. 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 создает, 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 волен выбирать — носить медицинскую маску или нет, на каком расстоянии и как общаться с бездо-

мным. 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 расплывчаты. 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 отсутствии — 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, продвигать 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. Так же, 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. Быва-

ли 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 приходить 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 чело-

век 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 временем 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, постоянного недосыпа, 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 общество 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 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, трудоустроить, 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. Никак 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 мазах, 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. Предлагали бездомным прочитать отрывок, выразить свое мнение, порассуждать вместе.

Сейчас на это не хватает сил.

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 непростым 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

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, по-

мощь 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 име-

ет 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 мешал 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 бездомных и волонтеров. Другие волонтеры создали страничку группы бездомных в ВКонтакте, которая до сих пор существует. Она привлекает людей для помощи бездомным одеждой. Еще одна девушка-волонтер стала помогать бездомным с поиском работы и информации 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 пыта-

ются 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!

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА И ПРОФИЛАКТИКА ВЫГОРАНИЯ

Зачем нужно сопровождение и поддержка волонтеров?

Лидия Алексеевская

В чем смысл сопровождения и поддержки волонтеров? Откуда у них берутся проблемы, какие они, чем грозят? Чем мы можем помочь волонтеру, а что мы не в силах изменить? Зачем вообще добровольцу помогать? Для меня все эти вопросы так или иначе связаны с главным философским вопросом: в чем вообще смысл прихода волонтера к подопечному?

На мой взгляд, может быть два ответа. Первый — из позиции «сильного». Волонтер — своего рода «Бэтмен», который пришел спасать слабых. Такой волонтер не нуждается в обучении или поддержке: на то он и Бэтмен. Он может лишь развивать свои навыки. И второй ответ: приходит человек к человеку. Один человек, со своей силой и слабостью, к другому такому же человеку. Такой взгляд чрезвычайно важен для нашего добровольческого движения «Даниловцы». Да, у подопечного

есть какая-то нужда, какая-то «недостача», но это не является основанием чувствовать себя сильнее и увереннее его. Значимо то, что два человека встречаются в какой-то жизненной ситуации, и эта их встреча наполнена важным смыслом для обоих.

Принципиально важно, чтобы у волонтера был свой личный смысл! Иначе ничего не получится. Если смысл есть, то волонтер не будет использовать подопечных в качестве средства утверждения себя как «Бэтмена». Он идет к человеку со своим вопросом, со своей жизнью и встречает человека — пусть ребенка — со своей жизнью и своими вопросами. В этом смысле они на равных, и могут уважительно относиться друг ко другу.

Но даже в этом случае, если волонтер принципиально отказывается от поддержки со стороны (друзей, близких, специалистов и проч.), либо у него нет возможности получить поддержку, то он становится «Бэтменом». Потому что он должен отдавать, отдавать, отдавать. Если волонтер отдает, а сам не принимает помощи от других, то он автоматически попадает в ситуацию, когда он должен быть сильным, а ребенок автоматически оказывается в положении, когда он должен быть слабым.

Поэтому для меня принципиально важно, что волонтеры — это тоже люди. Это люди, которые точно так же, как и их подопечные, как любой другой человек, нуждаются в помощи, поддержке и участии. Когда встречается человек с человеком, в их общении могут быть трудности, непонимание, ошибки. Это нормально, это жизнь. Вообще, общение человека с человеком — это целое искусство. Искусство, где есть место проблемам, особенно, когда встречаются люди с непростыми судьбами. А судьбы часто непростые, как у подопечных, так и у волонтеров.

Сказанное дает мне основания перейти к практическим вопросам. Я встречала следующие конкретные проблемы у волонтеров.

Первая и наиболее очевидная — это недостаток навыков и умений для начала волонтерской деятельности. Как лепить? Как рисовать? Как раскладывать материалы? Все это волонтеру-новичку нужно знать, чтобы чувствовать себя «в безопасности». Мы стараемся откликнуться и готовим специальные мастер-классы для волонтеров по рукоделию, играм и т.д. Но, как ни странно, оказывается, что подобные занятия не очень востребованы.

Дело в том, что лишь поначалу волонтера всерьез беспокоит, что и как он должен выполнять. Очень быстро приходит собственный опыт. Достаточно вместе с волонтерской группой посещать больницу (или детский дом) и встречаться с детьми. Волонтер быстро вливается в процесс, и для большинства новичков проблема исчезает. Есть, конечно, специфические интересные темы, к примеру, как действовать, если ребенку нельзя работать с ножницами или клеем, или если ребенок слепой, или как взаимодействовать с группой детей разного возраста. Но этому тоже учатся в процессе, здесь тоже у каждой нашей волонтерской группы есть определенные наработки, методы, которые несложно перенять, если есть личный мотив и желание.

С обретением первого опыта перед волонтерами встают куда более важные и серьезные вопросы — о построении отношений с подопечными, таких отношений, которые будут созидательны для всех, а не разрушительны. Так или иначе, это уже разговор о границах ответственности, то есть понимания: зачем я сюда пришел, в чем моя роль, кто я, как понять себя, как познакомиться с подопечным, как услышать себя и как услышать другого, и т.д.

Этим вопросам у нас посвящено много тренингов, и именно они пользуются большим спросом. Ребята на тренингах рассказывают о своем опыте, обмениваются опытом, пытаются взглянуть на себя со стороны. Они

начинают лучше понимать себя, свои желания, других людей, и это помогает им выстраивать безопасные и стабильные отношения с подопечными, в том числе не манипулировать и не поддаваться на манипуляции.

При наиболее благоприятном развитии событий наступает и третья ступень, которую я называю самореализацией. Она состоит в реализации потенциала взаимодействия волонтера с подопечным, в создании красоты: красоты отношений, красоты их совместного творчества. «Я могу это делать, и я вместе с подопечным делаю это хорошо, красиво», «Пусть я просто разговариваю с ним накануне операции, но наш разговор — это как произведение искусства». «Пусть я плету бисером с подопечным, но за час мы создаем вместе такую красоту, что все ахают». Самореализация такого рода не имеет ничего общего с оттачиванием своих профессиональных навыков. Допустим, человек хочет танцевать, но среди волонтерских проектов он не нашел для себя что-либо с такими возможностями. Тогда выбор волонтера и варианты его дальнейшей самореализации — это остаться помогать детям в том, в чем они действительно нуждаются, или уйти и искать для себя что-то другое. И когда доброволец сам делает этот выбор, когда четко осознает, для чего он здесь, он стремится делать это красиво.

В профессиональном плане сказанное выше означает, что задача специалиста, сопровождающего волонтеров, — опознавать проблемы и снабжать волонтера способами их разрешения. При этом сопровождающие работают не только с проблемами личного характера. Также они помогают группам. Скажем, решение вопросов о взаимоотношениях волонтеров друг с другом, с координатором — это уже область сопровождения группы.

Под группой мы понимаем сообщество волонтеров, которые являются гостями для одних и тех же подопеч-

ных, и друзьями друг для друга — с разной степенью близости друг для друга. В силу того, что у разных таких сообществ подопечные из разных слоев населения (сироты, тяжело больные дети, бездомные люди, заключенные), каждая группа нуждается в своем инструментарии. В таком случае мы не учим, а учим учиться. Если нужно организовать праздник, то мы поможем самой группе придумать сценарий к нему, и т. д.

Кроме того, группа как таковая нуждается в выстраивании поддерживающих отношений внутри нее. Внутригрупповые отношения также должны быть безопасными и конструктивными, группа должна быть «точкой опоры» для своего волонтера всегда, а особенно в сложных ситуациях.

Поэтому на встречах мы вместе с группой вырабатываем общее видение таких моментов и стратегии действия в них — например, когда волонтеры сталкиваются с разрушительным поведением родителей больных детей или с агрессией самих детей. А иногда ребята в группе просто друг друга плохо знают, и задача встречи — познакомиться поближе, узнать друг о друге в каком-то неожиданном ракурсе, поддержать атмосферу взаимного доверия и радости друг о друге.

Ну и особенно нам важно, чтобы волонтеры лучше поняли друг друга и смогли обрести поддержку и соратников не только в лице координатора или сопровождающего, но и друг в друге. Должна быть такая встреча, на которой группа приходит к осознанию, в чем смысл ее помощи подопечным, и к способу прийти к тому красивому результату, о котором мы говорили. Тогда же волонтеры понимают, в чем «соль» их коллектива, в чем уникальность их общего дела, и как отнестись к нему наиболее творчески. Такие задачи возникают нечасто, но они всегда интересны.

Выгорание и усталость — что это?

Лидия Алексеевская

Я скажу о выгорании не с научной точки зрения, а о том, как я это понимаю. Для меня эта тема — разговор о потере личного смысла.

Я думаю, что выгорание, прежде всего, — истощение ресурса, когда ты делаешь не свое дело. Когда ты делаешь по долгу, из страха, чтобы что-то заслужить, когда у тебя нет собственного смысла и интереса. Сначала ресурс есть. А потом он у тебя кончается, но ты продолжаешь делать свое дело, потому что считаешь себя обязанным и боишься бросить, боишься, что о тебе плохо подумают — или что сам о себе плохо подумаешь. Делаешь, когда уже не можешь. Делаешь вопреки тому, что тебе плохо, не ощущая, что о себе надо позаботиться. И... доходишь до истощения. Вероятно, это такой «легальный» способ поставить точку, ибо в тот момент, когда ты опустошен, ты говоришь: «Вот! Теперь у меня есть законное основание сказать, что я больше не могу». Это и есть в моем понимании выгорание. Горел-горел, и выгорел.

Сигналом возможного выгорания, для меня, является ощущение, что отдаешь больше сил, чем у тебя есть. И это при том, что в волонтерстве тебе никто не приказывает, сколько надо отдавать, ты сам определяешь свою меру отдачи! Если чувствуешь истощение, как будто ты отдаешь уже то, чего у тебя нет, то возможно это значит, что пора сделать паузу, повернуться от окружающего мира к себе и своей ситуации, разобраться, зачем ты это

делаешь, чего ты хочешь, чего не делаешь из того, что нужно делать.

Причем может быть, ты сам не можешь остановиться и почувствовать себя, и тогда помощь может прийти со стороны. Так, другой волонтер, или координатор волонтерской группы, или специалист может сказать, что ты как-то нехорошо выглядишь, что может стоит подумать, что происходит, позаботься о себе, может тебе нужна помощь. Дальше выбор стоит за самим волонтером: сказать «да, что-то не так, мне нужна помощь и поддержка, я буду ее искать и принимать». За тебя это не сделает никто.

Существуют тесты на проверку выгорания (некоторые из них используются на встречах психологической поддержки в движении «Даниловцы»). Но даже получив «критические» результаты, человек может отнестись к ним по-разному: либо пожалеть себя — «бедный я, несчастный, я выгораю» — и пойти отдавать дальше, а может сказать «стоп, будем разбираться, я буду себе помогать, я буду искать помощи от других». Этот выбор — в ответственности самого человека.

Дальше, если волонтер обращается за помощью, специалист может помочь разобраться: «что ты хочешь?», «в чем ты находил смысл раньше, ради чего ты пришел в это дело?», «что хотел получить?» и так далее. Есть вещи, которые понять самостоятельно сложно. Во что превратилось то самое первоначальное «хотение», может быть, оно уже исполнилось, а ты остался? Может, оно сменилось другим? Может быть, вместо него пришло разочарование?

Помочь в этом разобраться и найти решение — дело специалиста, психолога.

Могут помочь просто поддержка, когда человек получает от других помощь, принимает по отношению к себе

внимание и заботу, позволяет себе отдохнуть или развлечься.

Если волонтер верующий, то для него может быть и такой вариант первопричины появления выгорания — Бог тебе дал задачу, и за время волонтерства задача решена, время волонтерства окончено, надо поблагодарить Бога и идти дальше. Может быть, ты задерживаешься в одном месте, когда тебе по жизни предназначены другие дела. И они наполнят тебя силой и радостью.

Эмоциональное выгорание у волонтеров

Светлана Блинова

Эмоциональное выгорание — явление распространенное. На него обратили внимание во второй половине XX века во время исследований «помогающих» профессий: врачей и педагогов. Сегодня речь идет и о психологах, о врачах, о работниках социально-ориентированных благотворительных организаций, о волонтерах. Именно эти люди большую часть рабочего времени проводят с людьми, общаясь с ними и оказывая на них влияние, встречаясь с их чувствами, порой нелегкими. О «выгорании» есть немало литературы, ориентированной на любого читателя.

Эмоциональное выгорание нужно отличать от депрессии, синдрома хронической усталости и просто усталости. Основная характеристика «выгорания» — истощение, опустошение. Бывает, что оно проявляется как усталость человека «от всего» и надолго. При этом, в некоторых известных психологических исследованиях говорится, что люди, ведущие осмысленную духовную жизнь, значительно меньше «выгорают».

Эмоциональное выгорание охватывает всю личность человека. Оно отражается на телесном (частые болезни или обострение хронических заболеваний, изменения в весе, режиме сна, снижается ощущение бодрости) и психологическом (трудно переносимые чувства, потеря смыслов, ослабление познавательных способностей) уровнях. Могут даже разрушаться отношения с близкими людьми. «Выгоревший» бывает раним, обидчив, раздражителен, или избегает общения, или становится плаксив и/или у него повышается тревога. А бывает

и так, что в эмоциональном плане «выгоревший» становится похожим на робота. При обучении может снижаться внимание, затрудняется восприятие информации, ее обработка, даже если это касается хорошо знакомой и увлекательной темы. В деятельности эмоциональное выгорание может проявляться через сопротивление, откладывание начала и/или завершения дела, через неудовлетворенность своей деятельностью, ее качеством и результатами. В общем, понижается продуктивность.

Для того, чтобы восполнить этот телесный и психологический дисбаланс, недостаточно просто выспаться, прогуляться, встретиться с друзьями, заняться любимым делом. Это может помогать человеку в ситуации усталости, но в состоянии эмоционального выгорания у человека могут отсутствовать силы и желание делать то, что раньше его радовало. В этом эмоциональное выгорание похоже на депрессию — трудно бывает сделать самые простые вещи: позвонить, заварить чай и т.п. По сути, это уже не усталость, и то, что помогло раньше эффективно восстановить силы — не работает. При этом, депрессия — отдельный психологический диагноз, который в медицинских диагностических справочниках представлен отдельно от синдрома эмоционального выгорания, и имеет другие диагностические признаки, но частично похожие. Среди причин депрессии — гормональные нарушения или переживание утраты, подавленный гнев. Эмоциональное выгорание связано с интенсивной социальной активностью и проявляется как опустошение: смысловое, эмоциональное.

Ближе всего эмоциональное выгорание (в современном медицинском понятийном аппарате) к синдрому хронической усталости, который связывают с обменными процессами в организме, недостатком витаминов, и, конечно, образом жизни. Однако эмоциональное выгорание имеет психологическую природу.

Значение эмоционального выгорания в жизни человека

Прежде всего, это проявление саморазрушения личности. Общепринято, что саморазрушение проявляется в деструктивных действиях: употребление наркотиков, алкоголя, социально и лично опасных действиях. Но есть и социально-одобряемые формы саморазрушения, например, трудовогоголизм.

Эмоциональное выгорание — своеобразное испытание на прочность для человека. Если он не понимает и не чувствует границ своих возможностей, если не чувствует меру, то приходит дисбаланс между «брать» и «отдавать». Человек становится неспособен сказать «нет», берет на себя задачи, превышающие его возможности.

Однако, у эмоционального выгорания может быть и положительное значение. Дело в том, что человек в итоге решает отказаться от чего-то, что разрушительно для него. Исследуя себя «на прочность» и дойдя до предела, человек может сделать важные для себя выводы. Положительным в эмоциональном выгорании может стать и то, что человек начинает задавать себе вопросы, изучать себя, понимать свое эмоциональное состояние, возможности и ограничения. Это важный шаг на пути выздоровления.

Существует методика диагностики эмоционального выгорания «Методика и диагностика профессионального выгорания МВИ». Ее авторы — Маслач и Джексон. Автор адаптированного варианта — Водопьянова. В анкете 22 вопроса, через которые можно делать выводы об аспектах и степени эмоционального выгорания.

Предпосылки «выгорания»

По преобладающему типу темперамента люди, относящиеся к холерикам и меланхоликам, более ранимы, их эмоциональные переживания интенсивнее, острее. Если

при этом человек не понимает своих чувств, их значения и смысла деятельности, то может «гореть» впустую и «выгорать». Если в детстве чувства подавляли, не учили человека следить за своим психическим состоянием и восстанавливать эмоциональный баланс, то холерики и меланхолики по своему складу больше подвержены эмоциональному выгоранию.

Есть и физиологические предпосылки: если есть какое-либо хроническое заболевание, при котором человек ощущает себя его жертвой, то оно с большой вероятностью обострится в случае эмоционального выгорания. Кроме того, если человек испытывает на себе нагрузки (например, те же физические — ездит в разные концы города на работу или учебу), то это вместе с эмоциональным выгоранием еще больше истощает его.

Есть и личностные факторы. Например, перфекционизм. Человек жестко критикует себя за любые ошибки, даже необходимые в обучении. И если это сочетается с нестабильным темпераментом, то он весьма уязвим перед эмоциональным выгоранием.

Свою роль играет и зависимость от окружающих. Есть люди, которые в отношениях с другими не могут выйти из треугольника «агрессор — жертва — спасатель». Допустим, у ребенка был родитель-деспот, а другой — «жертва». Если впоследствии «ребенок» не осмыслит этот опыт, то роль агрессора как бы сама собой проецируется на руководителя дипломной работы, начальника, супруга, а в волонтерской деятельности — на координатора, другого волонтера или даже подопечных...

Большинство семей в нашем обществе, к сожалению, дисфункциональные. В них нередко наблюдается эмоциональное и физическое насилие. Не получив когда-то психологической поддержки в семье, человек пытается самореализоваться в добрых делах и получить поддерж-

ку в сфере благотворительности. То есть если кому-то родные не говорили, что он хороший, что он достоин любви, заботы, внимания, то вероятно появится желание доказать им это через добрые дела. Так за практикой добрых дел может скрываться саморазрушение.

Еще одна личностная особенность, которая может служить предпосылкой эмоциональному выгоранию — это слишком жесткие или слабые границы личного пространства.

Если человек представляет собой замкнутую систему, что сочетается с несоответствующими его возможностям целями и перфекционизмом, то он становится глух к откликам окружающих людей: «Нет, я точно знаю, что вам нужно помочь, надо помочь по максимуму, хотите вы этого или нет». Или наоборот, может сказаться слабость границ, когда человек не в состоянии сказать: «нет, я сегодня не могу, заболел, устал и т. п.»

Каждый человек в определенные периоды своей жизни может переживать утрату. Утраты могут быть разные: прервалось общение с дорогим для тебя человеком, не смог достичь каких-то целей, оправдать ожидания коллег или близких, и т. д. В состоянии утраты или потери человек уязвим психологически и подвержен эмоциональному выгоранию.

Есть такой тип мышления — жесткий рационализм, который отвергает важную — эмоциональную — часть любой деятельности. Эффективность на первом месте, жизнь расписана по минутам. И это одобряется окружением, ставится в пример другим. Таким «супер-людям» сложно понять, что они близки к эмоциональному выгоранию. Но и они не застрахованы от него.

Итак, в силу множественности и обыденности предпосылок, эмоциональное выгорание — общечеловеческое явление.

Выгорание у волонтеров

Быть волонтером, служить ближним, и при этом не понимать мотивов и значения служения для самого себя, не анализировать собственные чувства и ощущения — разрушительно. Бывает, что человек (в нашем случае — волонтер) участвует в нескольких благотворительных проектах: помогает на ярмарке, навещает детей в больницах, кормит бездомных, что-то делает на благотворительных ремонтах, и при этом у него работа, учеба, помощь друзьям, родственникам. Волонтер может таким образом испытывать себя на прочность и при этом чувствовать, что нужен всем, может получать одобрение от окружающих его людей за свою активность, отзывчивость, доброту... Но, при всем этом, если у человека нет ясного понимания, зачем ему это нужно, каковы его силы, что он в себе через это восполняет, нет осмысления деятельности через свои ценности, то он может столкнуться с эмоциональным выгоранием.

Я думаю, что в волонтерской деятельности одна из серьезных причин выгорания — непонимание ценности, значения и смысла своей жизни, непонимание целей, ради которых осуществляется добровольчество. За этим может стоять пресловутое молодежное «попробовать свои силы», «узнать, на что способен». Аналогичные мотивы присутствуют в экстремальных видах спорта, интеллектуальных соревнованиях. Если человек не получил принятия и одобрения в своей семье, взрослой жизни, он ищет другие способы для этого, один из которых — добровольчество. Через добрые дела человек ставит амбициозную цель «помочь всем», при этом не имея возможности найти себе места в этой жизни, пытается его найти среди добрых дел, других волонтеров или людей, которые нуждаются в помощи. Все это, в итоге, приводит к излишней нагрузке.

В такой ситуации эмоциональное выгорание схоже с защитными реакциями организма на вирус. Например, тело сообщает, что что-то не так, через повышенную температуру, слабость, бессилие. Так и тут, описанные выше проявления говорят человеку о «выгорании». Соответственно, возможны два варианта реакции на этот сигнал: либо игнорировать его, и тогда есть вероятность, что эмоциональное выгорание станет «хроническим» и может привести к самым серьезным последствиям. Лучший выход — признать наличие выгорания и сознательно начать восстанавливаться. Во втором случае доброволец начинает осознавать, что, например, одни добрые дела (кормление бездомных) ему даются тяжело, а другие дарят больше удовлетворения. Тогда даже при нахождении, казалось бы, наиболее оптимальной нагрузки, следует быть внимательными, чтобы позволить восстановиться душевным и физическим силам.

Если волонтер не осознает четко и глубоко, что же положительного приносит ему самому его доброе дело, то для него существует опасность втянуться в деятельность, разрушающую его.

Как распознать?

Как уже было сказано, один из признаков — учащение болезней. В своей работе мы советуем нашим координаторам волонтерских групп обращать на это внимание. Если волонтер стал чаще болеть, то следует сообщить ему, что он важен для общего доброго дела, предложить ему «отпуск» на несколько недель или даже месяцев. Забота руководства волонтерского движения и групп о добровольцах — это и необходимая мера, чтобы не допустить чрезмерную эксплуатацию своего здоровья. Бывает и так, что человек может чувствовать проблемы со здоровьем, а врачи не находят физиологических при-

чин для этого. Тогда мы тоже обращаем внимание волонтера на вероятность у него эмоционального выгорания. Для нас — это забота о тех, кто заботится о других.

В плане общения, опять же, человек становится непохожим сам на себя. Он эмоционален, в голосе преобладают страдательные, раздраженные, тревожные, виноватые или напряженные интонации. Или становится неразговорчивым, похожим на зомби. Это значит, что у волонтера нет душевных сил быть самим собой. На языке психологии это называется «деперсонализация» — отказ от своей личности, нежелание быть собой. Это — свидетельство, что человек на грани эмоционального опустошения, и наблюдая это, координатор должен помочь волонтеру остановиться, сделать перерыв в своей деятельности, посоветовать обратиться к психологу.

Эмоциональное выгорание проявляется и в снижении самооценки. Бывает, волонтер уже справляется со своими делами, ему об этом говорит координатор, а тот в ответ: «Вот там-то мы не доделали, там-то можно было сделать лучше...» Могут даже появиться и навязчивые, истощающие мысли «я должен делать то-то, без меня не могут там-то...». Неудовлетворенность может быть связана с избытком критического мышления, и тогда координатор может обратить внимание волонтера на этот факт, как на возможное проявление эмоционального выгорания. Обидчивость, чувствительность, раздражительность, замкнутость, изоляция — все эти проявления нельзя оставлять без внимания. Важная составляющая работы координатора волонтерских групп — это поощрение волонтера, выражение ему благодарности.

Неудовлетворенность приводит к тому, что волонтер устает, не удовлетворяется результатами своих дел еще больше, критикует себя, потом бросает все силы на добрые дела, еще больше устает, еще больше критикует себя

и т.д. Получается замкнутый круг, ведущий к опустошению — если вовремя не понять, что происходит, и не принять профилактических и восстановительных мер.

Эмоциональное выгорание дает о себе знать через снижение эффективности и работоспособности волонтера. Надо это учитывать и желательно не загружать волонтера ответственной и серьезной работой. Но, при этом ни в коем случае нельзя критиковать или обесценивать его. Надо спокойно поговорить с ним, что он не похож на себя, и посоветовать пути выхода из ситуации.

О профилактике эмоционального выгорания

Во-первых, это признание ответственности волонтера за поддержание своего хорошего самочувствия и возможности у него эмоционального выгорания. Если человек уже замкнулся, и ему не хватает ресурсов для выхода, то координатор обязывает его взять «волонтерский отпуск и/или каникулы». Но не как отвержение со стороны группы, а как поощрение ему, как самому активному волонтеру. Можно обратить его внимание, что, отдохнув, он сможет как бы взглянуть со стороны на свою группу, найти пути совершенствования ее деятельности. Участие волонтера в группе теперь может стать качественно иным.

Если «отпуск» не помогает, стоит поискать другие выходы из ситуации. Можно, например, обратиться к профессиональному психологу, в службу психологической поддержки, в том числе внутри волонтерского движения. Важно дать понять человеку, что, оказывая помощь другим, он может обратиться за помощью к координатору, другим волонтерам, к друзьям, близким, родным. Просьба о помощи нисколько не умаляет достоинство, но является свидетельством здоровья. Об этом важно говорить.

Еще один способ — исключить или, по крайней мере, минимизировать жесткие временные рамки в волонтерской деятельности. Можно посоветовать найти вдохновение и силы в других видах деятельности: творчестве, спорте, путешествии, вплоть до счастливого ничегонеделания.

Для волонтерского движения главное — информирование волонтеров не только об опасности выгорания, но и о возможности помочь им в преодолении кризиса. Эмоциональное выгорание — это естественное человеческое явление, которое можно воспринять и положительно, осмыслить «у меня была проверка на прочность, из нее я сделал выводы о склонности к саморазрушению», утвердиться в желании его преодолеть и восстановить силы и смыслы, радость жизни.

Организаторы волонтерской деятельности должны воспринимать эмоциональное выгорание человека с вниманием, уважением: человек испытывал себя, проверял на прочность, человек много отдал, и вот он истощился. Теперь настало время помочь ему, в том числе извлечь то положительное из этого состояния, что можно: исследовать себя, учиться осознанному отношению к добрым делам и их значению в своей жизни, сделать надлежащие выводы. Результатом может стать отказ от саморазрушения, опыт понимания себя, улучшение состояния.

Все это может стимулироваться дружеской поддержкой, консультациями со специалистами-психологами и психотерапевтами, самостоятельным изучением соответствующей литературы, «путешествием в себя» и работой над собой.

На собеседованиях перед тем, как принять человека в ряды добровольцев, мы обращаем их внимание на тему утрат, потерь среди близких и дорогих людей. Если такое было, то человек должен сначала пережить свое горе,

принять происшедшее, научиться жить с этим, а потом уже приступать к практике добрых дел. Важно осознание утраты, и вместе с тем человек не должен бежать от нее «в добрые дела», на них требуются силы, и на работу по проживанию утраты тоже.

Важно помнить, что задача благотворительной волонтерской организации — организовать деятельность, приносящую пользу волонтеру, а не изматывающую его ради результата. Наша задача — сделать так, чтобы добровольчество вдохновляло человека, приносило радость, счастье. В этом деле волонтеру очень важна обратная связь, нужно, чтобы она оказывалась деликатно, внимательно, с заботой.

Со стороны волонтера необходимо понимание возможности эмоционального выгорания и готовность принять помощь от других в его преодолении. Причем, важно и самому волонтеру принять ответственность за свое благополучие в начале волонтерской деятельности, не доводя до эмоционального выгорания, иначе ему потом будет гораздо сложнее заметить, признать и побороть «выгорание».

Проблема вины волонтеров

Лидия Алексеевская

Андрей Мещеринов

Первый взгляд

Субъективный волонтерский взгляд достаточно специфичен. Чаще всего люди чувствуют себя виноватыми, когда они не приходят к подопечным, например, к детям в больницу. Причем чувствуют себя виноватыми в любых случаях — если в это время экзамен, или дальняя поездка на отдых, или они сами заболели, или день рождения у родителей.

Бывают очень интересные случаи: волонтер говорит, что не придет в такой-то день в больницу, поскольку у его мамы день рождения. Вскоре он передумывает и говорит, что все-таки придет, но ненадолго. А когда приходит к детям, вдруг видит, что ребенок, с которым он хотел встретиться и заниматься, в этот день на операции. Тогда волонтер не находит себе места, и он просит разрешения уйти. Человеку реально плохо, он себя чувствует виноватым — причем перед всеми сразу.

Волонтеры чувствуют себя виноватыми даже за то, что они здоровы, что им хорошо, в то время как плохо другим (подопечным). А бывает, что волонтеры рассказывают в своем институте или на работе о том, чем они занимаются в больнице, и вне зависимости от скептического отношения или восхищения, они опять же чувствуют себя виноватыми.

Здесь важно различить саму вину и «чувство вины». Вина, в первую очередь, связана с тем, что мы действительно кому-то причинили ущерб, или что-то из должно не сделали. Рациональное переживание вины — один

из инструментов нашей совести дать понять, что мы совершили что-то, не соответствующее нам самим (совесть указывает на вину перед собой, в то время как стыд — перед другими). Например, если координатор просил волонтера куда-то съездить, а он отказался — защитил свои границы — волонтеру может быть стыдно перед координатором, он может сожалеть, что не помог, но при этом не быть виноватым, потому что его отказ защищал какие-то его ценности. Иррациональное же переживание, гнетущее «чувство вины» может быть вообще не связано с нанесенным ущербом, а прикрывать собой другие сильные чувства, защищать от них.

Разберем самую распространенную ситуацию — волонтер не пришел к детям в больницу и уверен, что причинил им досаду или боль. Не оправдал надежду или ожидание. Но насколько эта вина обоснована? По-разному. Ведь это ситуация, которую можно и должно проговаривать с ребенком.

Например, иногда волонтер может сказать в понедельник: «Мы обязательно придем в среду», — имея в виду, что придет волонтерская группа, и совершенно не имея в виду себя. В таком случае, ребенок действительно будет человека ждать, и ему будет нанесен ущерб. В данном случае, чувство вины оправдано, оно подсказывает об ошибке в отношениях с ребенком. Если волонтер не в первый раз так обманывает ожидания малыша, то координатор может донести переживания страдания ребенка волонтеру, чтобы он так себя больше не вел.

Но если волонтер четко и ясно говорит о себе, что он не придет в такой-то день, то и повода для вины нет. Зная это, мы учим наших волонтеров говорить так: «Я постараюсь прийти. Я хочу прийти к тебе. Я буду стараться, но не могу обещать». Волонтер берет на себя личную ответственность за отношения, правдивость и четкость помогают избежать ущерба.

Иррациональное

Есть и другой вид вины — иррациональный. Если волонтер знает, что он обещаний не давал и вел себя ответственно, но чувство вины все равно есть. Возможно, это происходит потому, что отношения выстраиваются из позиции неравенства. Конечно, понятно, что волонтеры взрослее, сильнее, здоровее, чем дети. Вопрос в том, как с ребенком общаться? С одной стороны, есть возможность стать защитником маленькому несчастному, беспомощному ребенку. Или наоборот, возможность сделать из ребенка великого мудреца, который столько пережил за малое время, тогда как взрослый волонтер прожил гораздо больше, но ничего в жизни не понимает. Так вот, любая попытка сделать отношения неравными, сделать так, чтобы один из нас был «сверху», а другой «снизу» — это та ситуация, в которой очень часто будет возникать чувство вины — оттого, что ты или бесполезен для ребенка, как не переживший столько, сколько он, или при всем желании не можешь быть защитником, да и порой просто беспомощен в том, о чем тебя просит ребенок.

Единственно правильная позиция для общения — на равных, как партнеры и друзья. Каждый ценен и дорог не потому, что чем-то владеет или не владеет, или что-то умеет или не умеет, а просто сам по себе. Очень важно координатору помогать волонтеру в таком вот действительно партнерском отношении, на равных, чтобы волонтер не проваливался «вниз» или не поднимался «наверх». При таком подходе происходит профилактика иррационального чувства вины. И это простые вещи, поддержать в которых волонтера может каждый координатор — не обязательно быть профессиональным психологом.

Поясним, что значит «быть на равных». Как, к примеру, тридцатилетней женщине быть на равных с семилетним мальчиком? Это означает, что мои чувства, мой

опыт, мое состояние, мои переживания, как волонтера, имеют равную ценность с переживаниями, чувствами, ценностями и прочими вещами моего подопечного.

Это про то, что у ребенка есть своя жизнь и своя опора. Волонтер нужен ребенку, ребенок нужен волонтеру, но никто друг без друга не погибнет. Не-приход к ребенку волонтера не обрушает его жизнь. Так или иначе, даже в больнице дети не остаются абсолютно одни лицом к лицу со своей скукой, переживаниями и плачем. И у волонтера вне больницы есть рядом люди, которым он нужен. Ребенок идет своим путем. Это его жизнь, она так устроена. Волонтер и ребенок встречаются какое-то небольшое количество часов в неделю.

Трезвость и честность волонтера в отношении себя дает также понимание, что вокруг другие волонтеры, и они не хуже, чем он. Его коллеги-друзья (волонтеры), с ним или без него, могут быть с детьми, и все будет хорошо.

Есть и еще одна причина иррационального чувства вины волонтера. В нашем случае волонтерство — это выстраивание личных отношений с подопечными, часто связанных с какими-то собственными глубокими переживаниями волонтера. Нередко это детские переживания, особенно если волонтеры работают в детской больнице: меня в детстве недолюбили, недожалели, ко мне в больнице плохо относились, поэтому я хочу помочь этому ребенку. А если смотреть на детский опыт, то чувство вины имеет четкое время возникновения. Это возраст, когда ребенок впервые сталкивается с крахом своего детского «всемогущества», сталкивается с реальным опытом, что он чего-то не может, ни сам, ни через родителей. Это очень травмирующее переживание своей беспомощности, и чувство вины становится защитой от него. Не «я это никак не могу сделать, даже если очень хочу и очень стараюсь», а «я это не сделал, потому что

мало старался или не очень хотел, я виноват; но если я приложил бы усилия — у меня все получилось бы». Вина в этом контексте — такое буферное чувство.

И у волонтеров могут включаться именно эти чувства. Когда ты почти никак не можешь всерьез повлиять на судьбу ребенка, который тебе важен и дорог, не можешь его исцелить или дать ему дом, семью — иногда легче переживать чувство вины, чем принять свою реальную беспомощность в этой ситуации. И чем меньше эту ситуацию сознательно рассматривать, обсуждать, а только отдаваться переживаниям — тем сильнее разрастается это чувство вины. Можно сказать, что чувство вины питается туманом неопределенности. Рассуждения помогают увидеть свою реальную ответственность и как-то конструктивно действовать в ситуации, когда я действительно виноват. Очень важно, поэтому, рассмотреть ситуацию с такой точки зрения: а кому нанесен реальный ущерб? Начинать надо с понимания: что вообще на самом деле произошло или происходит? Если я действительно нанес какой-то ущерб, я могу его как-то компенсировать: исправить, извиниться, в следующий раз так не делать. А вот если при детальном рассмотрении выяснится, что реального ущерба нет — подумать, какие чувства «прячутся» за переживанием вины, увидеть и принять их.

Мы разработали и проводим тренинг о чувстве вины. Мы просим участников написать на бумаге, чтобы они хотели услышать в той ситуации, когда чувствуют себя виноватыми. Ответы участников очень разные и очень личные. Кому-то в этот момент на самом деле просто очень не хватает похвалы — он хочет услышать: «Ты молодец! Ты делаешь хорошо!». Кому-то не хватает поддержки: «Я рядом, я с тобой! Не бойся!». Кому-то: «Ты сделал достаточно. Отдыхай!».

Если волонтер не может отстраниться и посмотреть со стороны, то чувство вины может стать инструментом манипулирования волонтером и со стороны подопечных, и со стороны организаторов волонтерской помощи. Например, мы видели маленькую девочку в НИИ нейрохирургии им. Бурденко, которая выстроила вокруг себя всю волонтерскую группу, потому что бедной девочке не нравилось все, что предлагают волонтеры. И волонтеры, чтобы искупить свою беспомощность и нерадивость, просто собрались вокруг нее одной и по очереди предлагали ей свое внимание. При этом каждый из волонтеров чувствовал себя плохо, потому что он старается, но у него не получается. Это длилось до тех пор, пока мы наконец не посмотрели на все это со стороны. И нам стало смешно, мы расхохотались.

О манипуляции

Со стороны организаторов волонтерской деятельности, например, координатора группы, вполне понятно желание, чтобы «сегодня к детям кто-нибудь пришел». Не так сложно позвонить кому-то из волонтеров и сказать: «Если ты не придешь, маленькая девочка останется одна и будет тосковать, глядя в окно...» И волонтер придет — раз, второй — но в какой-то момент поймет, что его «используют», и перестанет ходить. Можно выиграть месяц-полтора, но потом человек неизбежно начнет выгорать, ему станет плохо. Да, он придет к той самой девочке, и девочка действительно ждет. Но... он пришел не по собственному желанию, а по желанию координатора. А человек, который идет не по своей воле, выгорает — у него кончаются ресурсы, потому что у него нет возможности получить взамен то, что хочет именно он. Если человек идет по своему желанию — он может получить желаемое, и это его поддерживает и придает ему

силы. А если он идет по желанию координатора — координатор получает желаемое, а волонтер только тратит силы, но при этом не восполняет.

Такая манипуляция — это в том числе и неуважение к ребенку. Мало кто хочет, чтобы его навещали и приходили в гости «из чувства долга», «чтобы не быть виноватым». Ну провел волонтер это время с девочкой. Он вышел и сказал: «Уф, я молодец. Я отработал. Я спас эту девочку от тоски». А девочка скажет: «Уф, я молодец. Я развлекла этого волонтера, я оправдала его ожидания» — дети это все хорошо чувствуют. Потрудились? Да. Но не произошло той глубокой встречи, которой ждут и дети, и волонтеры, нет тех отношений, что живительны для всех.

Поэтому координатору, если он заинтересован в том, чтобы человек ходил как можно дольше в больницу, и происходили настоящие встречи — важно заранее проговаривать с волонтером, что мы делаем, и на что волонтер готов, а на что нет. К примеру, мы, волонтеры, не спасаем людей, мы даже их не лечим. Мы делаем только то, о чем договорились. К примеру, мы играем и общаемся. Тогда выстраиваются границы пространственные, временные, по задачам. И это является некоторым ориентиром для волонтера. Все равно, конечно, будет всплывать чувство вины — сильное, неосознанное — мы все этому подвержены постоянно, особенно в отношениях личной свободы и ответственности. Но есть возможность опереться на авторитет координатора, на договор, на правила. Есть возможность опереться на свои ценности, на голос совести, на свои потребности. Не стоит волонтеру «бороться с чувством вины» — это неблагодарное дело. Одна из задач волонтера — возрастая в новых отношениях, в уважении к себе, Богу и другому человеку — так постепенно «темница вины» будет сменяться на «пространство личной свободы и ответственности».

Волонтер и треугольник Карпмана: как отказаться от игр и иллюзий

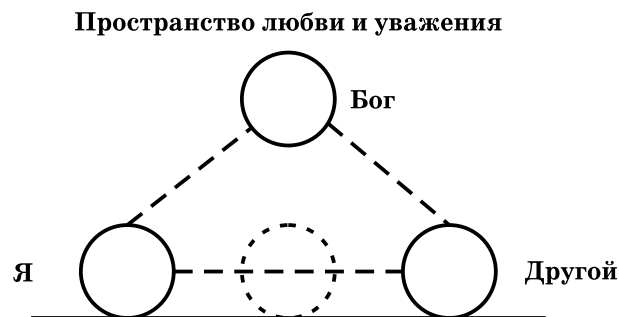
Андрей Мещеринов

Я, Бог и другой

Начну с разговора об отношениях. Более того, о «трудных отношениях». Самое обидное, что в книгах по дисфункциональным отношениям очень подробно рассматриваются те или иные истории, но когда ты ждешь, что сейчас скажут, как из этой ситуации выйти, книжка заканчивается. Готовых рецептов нет.

Поэтому я скажу о своем понимании и о той конструкции, которая появилась у меня в результате чтения, общения с нашими подопечными, волонтерами, с нашими товарищами. Это абсолютно личный взгляд, рожденный из поиска ответов на собственные вопросы.

Первое, что мне хотелось найти для себя — это модель здоровых отношений между людьми. Как бы она могла выглядеть? И вот она нашлась. Графически ее можно выразить следующим образом.



Есть я, и есть другой человек. Мы стоим на одной линии. Над нами есть Бог. Если я и другой стоим на одной линии, если мы абсолютно равны — это правильно. Так должно быть. Но как удерживается баланс, что происходит в этом общении?

Через какое-то время я пришел к выводу, что это пространство любви и уважения: моей любви к Богу, моей любви к себе, и моей любви к другому человеку, а также моего уважения к себе, уважения к Богу (о чем совершенно удивительно писал митрополит Антоний Сурожский), и уважения к другому человеку.

О любви хорошо сказал Эрих Фромм, мыслитель, психотерапевт, в чем-то религиозный деятель — у него очень глубокие библейские корни во всем, что он говорит. А он говорит, что любовь не является чувством. Любовь является осознанным свободным действием. Если бы любовь являлась чувством, она не могла бы быть нам заповедана.

Уважение подразумевает, что я уважаю ценности, выбор, образ жизни, возможности, чувства другого человека. Я уважаю и выбор Бога по отношению к себе, к той ситуации, в которой мы с подопечным находимся. Любовь и уважение ко всем в равной степени.

Но я ощущал, что основа, линия, на которой я и другой «стоим на равных», все время колеблется. Я оказываюсь то ниже, то выше. Получаются своего рода «качели». Было очень трудно понять, что происходит. Есть такое мнение, что причиной дисбаланса является нарушение ощущения самооценности. Говорят, что это закладывается в детстве, очень рано, до трех лет. И ощущать свою самооценку как дар Божий — это то, что пока для меня недостижимо. Но я верю утверждению, что ощущение моей ценности никак не связано с моими достижениями или отношением ко мне других людей, и оно не претерпевает никаких изменений, если я совершаю какие-либо ошибки. И это относится ко всякому человеку.

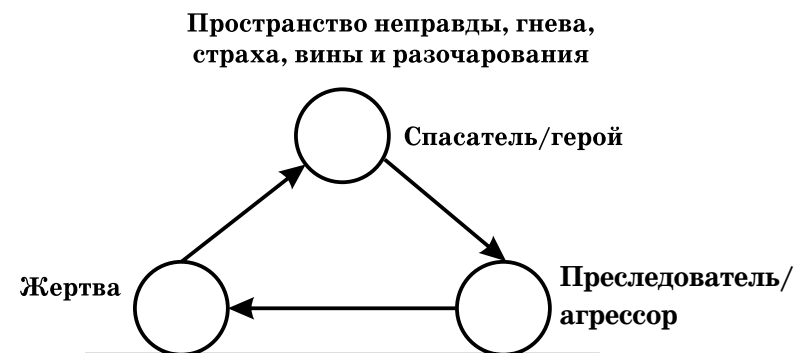
Если же в общении я от этих «качелей» уйду, мы действительно с моим визави оказываемся на одной линии в пространстве любви и уважения. И тогда мне нет нужды качаться на этих «качелях», компенсируя свою внутреннюю боль, свое внутреннее ощущение неполноценности, которое ко мне, как к любому человеку, в какой-то момент приходит.

Я думаю, каждый из нас имеет опыт некоего чуда, которое Бог совершает, оказываясь среди нас, покрывая нас своей любовью — тогда мы сами, не прикладывая никаких усилий, оказываемся в пространстве подлинной встречи. Что с нами происходит, когда мы там оказываемся? Нам хорошо. И когда мы расстаемся, мы, безусловно, испытываем некоторую усталость, но в нас не остается чувства гнева и изможденности (когда хочется сказать: ну вот, мы сейчас пообщались, теперь я без сил, а завтра мне с утра на работу, как же так?). И вот этих всех червоточин не остается. Мы просто благодарны, и нам хорошо.

Пространство неправды

Но травма, из-за которой я ощущаю, что моя ценность зависит от чего-то, приводит к разбалансировке наших отношений, и появляется новая искаженная модель — то, что называют треугольник Карпмана.

«Спасатель/герой» — это, безусловно, модель искаженных взаимоотношений, которая у некоторых современных богословов, ищущих ответы на такие вопросы в христианских общинах, называется «нездоровым способом выживания раненого сердца». Человек пытается удовлетворить свои глубинные потребности — в безопасности, в близости, в том, чтобы быть нужным. Но поскольку модель искаженная, он не может их удовлетворить и, безусловно, страдает.



Еще в 1968 году психотерапевт Стефан Карпман рассуждал об этом и даже цинично называл ролевой игрой. Карпман описал драматический треугольник и выделил такие роли в общении между людьми: спасатель-герой, жертва и преследователь-агрессор. Сам он вышел из такого направления в психологии, как анализ человеческих взаимоотношений (трансактный анализ). Его учитель, Эрик Берн, известный своей работой «Игры, в которые играют люди», учил, что игра является инструментом, который люди используют чаще всего бессознательно, чтобы создать такие обстоятельства, в которых можно почувствовать те или иные чувства, или обоснованно выполнить или избежать выполнения тех или иных действий.

Эрик Берн утверждал, что игры всегда являются заменой искреннего общения, полного взрослых эмоций и реакций. Карпман, суммируя опыт игр, в которые играют люди, писал так: «Три драматические роли этой игры — спасатель, преследователь и жертва — являются на самом деле упрощением реальной жизни. Мы видим себя то щедрыми спасателями благодарной или неблагодарной жертвы, то праведными преследователями нечестивого, и жертвой жестокого преследователя. Погружаясь в любую из этих ролей, мы начинаем игнорировать ре-

альность, как актеры на сцене, которые понимают, что живут вымышленной жизнью, но должны делать вид, что верят в ее подлинность, и создать хороший спектакль. При этом никогда надолго в одной роли человек не задерживается».

Пространство треугольника Карпмана — это пространство неправды, гнева, страха, вины и разочарования. Нам тоже это известно. И по нашей внутренней жизни, и по работе с волонтерами. Иногда наши подопечные там живут, иногда мы там живем. Иногда мы от туда выходим.

Кто же эти люди вокруг нас, которые являются спасателями и героями? Спасатель-герой — это человек, который ставит себя на место Бога. Это человек, который реально хочет откликнуться на боль и страдания другого человека, порой забывая себя. Забывая о себе, заболевая, выгорая, он начинает проявлять агрессию в адрес того человека, которому помогает. Это люди, которые все держат в своих руках, которые контролируют, отвечают абсолютно за все и очень нервничают, когда им предлагают поделиться ответственностью или контролем за ситуацией. Это люди, которые всем постоянно нужны. Это люди, которые готовы собрать огромное количество средств и вложить огромное количество сил для того, чтобы помочь кому-то, у кого болит, например, нога. Но сам этот человек, когда у него болит нога, к врачу не пойдет, потому что его нога — это ерунда.

Эти люди не любят принимать подарки, и им обычно ничего не надо. Обычно такими людьми мы восхищаемся. Но когда мы с ними оказываемся и общаемся чуть дольше, то слышим, как в конце общения, рассказывая, как они кому-то помогли, они начинают потихоньку ругаться, сердиться в ответ на неблагодарность окружающих.

Жертве все должны, агрессор всех обличает

Спасатель обычно спасает жертву. Жертва — это тот, кому всегда должны. Жертва — это тот, кто перекладывает ответственность за себя на других людей. Жертва — это тот, кто говорит: «А что я могу?» Жертва — это человек, который говорит: «Если бы... то вот я бы... а вот теперь...»

Этот человек манипулирует нами, пытается манипулировать и Богом, потому что он на Бога обижен. Бог ему тоже должен. Такому человеку очень трудно молиться и получить поддержку — тоже.

Мы, как волонтеры, бываем и в роли спасателя, и в роли жертвы. Но бываем и в роли агрессора — например, как обличитель нездорового поведения наших подопечных, обличитель неправильной работы других фондов и организаций. Агрессор обличает, ярится, его можно испугаться, но поскольку роли все время меняются, «по треугольнику» мы «ходим» очень быстро, то получается и комично, и трагично одновременно.

«Я сегодня на рынок съездил. Я привез тебе свежие продукты, самые лучшие, парное мясо, но, между прочим, чашку поставить в раковину и вымыть мог бы ты сам. Я с утра не мог спину разогнуть от боли, а ради тебя я поехал на рынок, а приезжаю к грязной посуде. А мне самому плохо». Вот такой снежный ком упреков из всех ролей.

Когда главная подпитка добрых дел — гнев

«Точками входа» в треугольник Карпмана для волонтера и подопечного обычно являются как раз роли спасателя и жертвы. Наш подопечный входит с жертвы, а мы

обычно входим со спасателя. Гнев, который появляется в роли агрессора, — это очень важная сила. Поскольку в нездоровых отношениях трудно иметь Бога источником силы, то движущей силой, подпиткой является гнев, это очень тонусное, сильное чувство, которое помогает нам держаться на плаву, даже когда мы очень устали.

Вот есть интересная точка зрения: мы верим, что Богу угодно, чтобы мы помогали людям и делились с ними своим временем, талантами и деньгами. Но я также верю, что Он хочет, чтобы мы давали с позиции высокого самоуважения. Я думаю, что акты доброты не являются добрыми, если только мы не чувствуем себя хорошо по отношению к себе, когда мы это делаем, и по отношению к человеку, для которого мы это делаем. Если мы абсолютно не можем чувствовать себя хорошо по отношению к тому, что мы делаем, мое радикальное мнение — мы вообще не должны этого делать, каким бы милосердным это нам не представлялось.

Абсолютно беспомощны только младенцы

Мы также не должны делать те вещи за других, которые они в состоянии и должны делать сами для себя (не для нас!). Другие люди не так беспомощны, как нам часто кажется, — как и мы сами. Есть только одна категория абсолютно беспомощных людей — это грудные младенцы. Они на 100% беспомощные. А вот дальше беспомощность относительная: это касается и маленького ребенка, и человека с повреждением мозга, и человека с серьезными физическими нарушениями. В зависимости от того, что с человеком произошло, мы можем говорить о его беспомощности или о его ограниченной трудоспособности, скажем так.

Итак, что нам делать с нашими подопечными, которым действительно плохо, которые многого не могут? Как мы можем к ним относиться? В НИИ нейрохирургии им. Бурденко, куда мы ходили как волонтеры в детские отделения, дети, в основном, трех категорий: это дети с опухолями, поражениями мозга и позвоночника, чаще всего злокачественными; это дети с ДЦП, которым нужно сделать операцию; дети с сильной формой эпилепсии, когда очень большое количество приступов — много десятков приступов в день, которым тоже оперативным путем нужно решать эту проблему. Есть детки и с другими проблемами — с кистами, с неверным формированием черепа, но все-таки их меньшинство.

Например, мы приходим к ребенку, который не может ничего. Так он сам об этом говорит:

- *Что ты можешь?*
- *Ничего.*
- *Что ты хочешь?*
- *Ничего.*

Мы начинаем как-то общаться и выясняем, что человек очень любит рисовать, но не может.

- *Давай выяснять, давай с тобой, друг, разбираться.*
- *Сесть можешь?*
- *Могу.*
- *На коляску пересесть можешь?*
- *Не могу.*
- *Для этого тебя нужно взять на руки?*
- *Нет-нет, я сам. Мне надо подать руку и подержать коляску, чтобы она не отъехала.*
- *Ага, хорошо. А в игровую хочешь?*
- *Хочу.*
- *Поехали. Угу, так. Рисовать хочешь?*
- *Хочу, но не могу.*
- *Чего не можешь?*

- *Ничего не могу.*
- *Ну вот сейчас начнешь рисовать, что тебе будет мешать?*
- *Лист будет ездить.*
- *То есть, если мы сейчас прикрепим лист кнопками к столу, то все будет нормально?*
- *Да.*

И вот так мы продвигаемся. Что нам важно? Важна установка, которую я транслирую ребенку: я хочу делать за тебя только то, чего ты сам не можешь. Я хочу тебе помочь и буду тебе помогать в том, чего ты не можешь. Здесь, правда, есть еще одна вещь: ты стеснительный человек, я стеснительный человек, но о помощи придется попросить. Делать за другого, предполагая, что он этого не может, никак нельзя. Я, конечно, сейчас упрощаю, но на самом деле вот так мы и продвигаемся потихоньку. И выясняется, что помощь волонтера нужна ребенку раза три-четыре, чтобы создать шедевр.

Пособник слабости

Есть еще такая роль, вариация на тему «спасателя», тоже часто всплывающая в деятельности людей «помогающих» профессий — «пособник».

Кто такой пособник? Пособник — это человек, который из самых лучших побуждений отучает другого человека делать что-то, что он мог бы.

Вот, бывает, человеку очень трудно умыть себя самому: для этого надо привести его в ванную, нужно прикрутить поручень к стене, чтобы он смог держаться, и т.д. И человек, конечно, нам не скажет, что для него привести себя в порядок самостоятельно — это очень важно. А мы видим, что ему это тяжело. Нам что, трудно принести ему поднос, стакан с горячей водой, щетку и тазик прямо в кровать?! Конечно, нет. Но вот этот навык прийти,

привести самому себя в порядок мы у человека отняли, мы, к сожалению, являемся пособниками в некоторой его деградации и потере уважения к себе.

Как же нам не стать «спасателями», «героями» в нездоровом смысле этого слова — потому что определенный героизм, и героизм, безусловно, подлинный, есть в ваших поступках как волонтеров?

Консультант по зависимости Скотт Иглстоун пишет: «Мы спасаем каждый раз, когда берем на себя ответственность за другое человеческое существо — за мысли, чувства, решения, поведение, духовный рост, благополучие, проблемы, судьбу другого человека».

В чем это выражается? Что стоит за этими красивыми словами? «Мы спасаем, когда делаем то, что человек может сделать сам. Мы спасаем, когда удовлетворяем потребность человека, когда нас об этом не попросили. Мы спасаем, когда нас попросили о помощи, а мы сделали больше того, о чем нас просили. Мы спасаем, когда отдаем больше, чем получаем. Когда пытаемся привести в порядок чувства других людей». Это не наша ответственность.

С другой стороны, если мы, например, работаем с ребенком с подвижной психикой, мы должны сами думать о том, чтобы не довести его до того уровня возбуждения, когда может произойти взрыв.

Когда помогать, а когда нет

«Мы спасаем, когда мы думаем за других, говорим за них и когда мы сами не просим о том, что мы хотим, в чем нуждаемся». Вот мы не хотим, чтобы ребенок дергал нас за волосы, а мы почему-то это ему позволяем. Потом мы наполнимся гневом, и ребенок подумает, что мы гневаемся на него. А на самом деле можно просто сказать: «Не дергай, малыш, мне неприятно». Тогда мы

будем уважать ребенка, будем уважать себя, и есть большая вероятность, что мы останемся в здоровых взаимоотношениях с собой, с Богом и с этим человеком.

Еще одна цитата, после которой поговорим о том, как выбираться из треугольника Карпмана. «Давать людям делать что-то для людей и вместе с людьми — это важнейшая часть здоровой нашей духовной жизни. Научиться, когда не давать, когда не уступать, когда не делать что-то для людей и вместе с людьми — это тоже важнейшие части духовной жизни. Нехорошо заботиться о людях, которые используют нас в своих целях, чтобы избежать ответственности за свою жизнь. Это причиняет боль им, это причиняет боль нам». Нас с вами призывают искать границу между благотворным и деструктивным «даю».

Проще всего это сделать тогда, когда мы в какой-то момент в контакте со своими чувствами. Я, например, чувствую себя виноватым перед нищими, но в какой-то момент я нахожусь в здоровом эмоциональном состоянии и, идя мимо какого-нибудь бездомного, у которого есть жалостливая надпись, соответствующий внешний вид, я чувствую, что этот человек сделал все, чтобы вызвать у меня чувство вины. Ну просто вот все. Я говорю себе: «Иди мимо». И сразу мысли: «Как же так? Ты идешь из храма, как ты смеешь?» — «Иди мимо. Он специально это сделал. Он хотел, чтобы ты почувствовал себя виноватым — и ты почувствовал. Вот и иди».

А вот бывает другое ощущение. Когда хочется поговорить с человеком и за него помолиться. И помочь по силам. Потому что какие-то крупинки любви к нему появились. Более того, в следующий раз можно увидеться и по имени поздороваться. Но это труд, который должен проделать я, и должен проделать он. Иначе мы не можем встретиться. Никак.

Мы все знаем, что нищие, несчастные, убогие с табличками дежурят на вокзалах, у храмов, в переходах. Но, оказывается, сколько их стоит около загса! Вы себе представить не можете. Выходим мы с женой, такие счастливые, а тут они, и все несчастные, и сразу тебе так грустно, что у тебя брюки без карманов и денег с собой нет...

Выход из треугольника: плюсы и минусы гнева

Как же выйти из треугольника Карпмана? Нужно возвращать доверие к Богу и возвращать в наши отношения любовь и уважение. Ни в коем случае мы не можем вытаскивать из треугольника другого человека, мы можем вытаскивать из него только самих себя.

Есть ли здесь какие-то закономерности? Оказывается, у психологов есть. Считается, что точкой выхода из треугольника для нас и другого человека является позиция «агрессора» или «преследователя»: жертва Богом манипулирует, герой с Богом «договаривается», а вот преследователь, агрессор может покаяться. Он может Богу открыться. Хотя чаще мы можем от агрессии уйти в стыд, в вину. Скорее всего, мы после этого станем жертвой, потом еще на кого-нибудь накинемся, потом станем героем, так что погуляем немножко по этому треугольнику. А может быть, и сразу выйдем.

Сила гнева — эта сила удивительная, нам Богом данная. Это очень хорошее чувство, важное чувство, которое нам сигнализирует о препятствии, о проблеме, и когда оно находится в разумной мере, то это большая сила для того, чтобы исправить ситуацию, передоговориться, изменить правила, позаботиться о себе. Это очень ресурсная точка. Но мы должны понимать, что гнев также является движущей силой треугольника Карпмана. И каким-то образом мы должны возвращаться к любви, уважению, к Богу.

В 36-м псалме Господь обращается к человеку со словами: «Удержись от гнева и оставь ярость, не ревнуй до того, чтобы делать зло. Ибо делающие зло истребятся, а уповающие на Господа наследуют землю».

Готовность остаться одному и предстать перед Богом

Это очень долгий путь, многолетний. Я пытаюсь идти по нему уже восьмой год, и мне кажется, я еще очень далеко от цели. Но, тем не менее, это путь к работе с гневом. Апостол Павел нам говорит, что к Богу должно простирать в молитве чистые руки без гнева и сомнения. То есть должна наступить какая-то точка, где гнева уже нет. Цена выхода из треугольника Карпмана очень велика, поэтому торопить себя, винить себя, винить нашего подопечного нельзя.

Цена выхода из треугольника Карпмана — это отказаться от игр и иллюзий. Это согласие быть неправильно понятым другим человеком, это готовность остаться одному. Это готовность к обвинениям, манипуляциям, фрустрации со стороны нашего подопечного. Это готовность изменить свои планы, ценности, цели в жизни. Это примирение с возможностью срыва. Если я снова вхожу в треугольник Карпмана — это значит, что я живой человек, который ранен первородным грехом, который ранен каким-то опытом, о котором я, возможно, не знаю, а возможно, и знаю, и с милосердием к себе отношусь.

У человека, который вышел из треугольника Карпмана, который предстоит перед Богом, нет никаких гарантий. Это человек, который вышел из рабства, как из Египта, где есть стабильность, где есть «котлы мясные». Это человек, который принимает мир из рук Божьих и возвращает туда же. Это в идеале человек святой, мы такими не являемся, но нам во всех случаях в ту сторону.

Профилактика выгорания волонтеров. Что в силах координатора волонтерской группы?

Алена Характерова

Волонтер — не один

Начинается все с собеседования, с знакомства. После того, как волонтер-новичок поведал мне о себе, о своих мотивах вступления в добровольческое движение, а я рассказала ему о волонтерской группе, я говорю ему о возможностях «Даниловцев»: о волонтерских тренингах, встречах психологической поддержки, неформальных встречах «Зеленый огонек», творческих мастер-классах и т.д. Люди часто приходят в волонтерство ради общения с другими молодыми людьми, у которых есть общие, похожие ценности. Немало тех, кто ищет общения в среде православной молодежи. Это очень важно, ведь среда единомышленников — огромная поддержка для человека.

Моя задача предложить новичку какую-то общность большую, чем волонтерская группа. В таком случае у волонтера всегда будет выбор. Если он со временем устанет или почему-то передумает быть волонтером в данной группе, то ему не обязательно уходить в никуда. Он может остаться в общем пространстве Движения и найти себя в чем-то другом.

Координатор — помощник

Очень важно, чтобы волонтер понимал, что координатор волонтерской группы всегда рядом, что с любыми своими вопросами, сомнениями, проблемами он может к нему обратиться. Я всегда говорю новичкам, что не бы-

вает мелких и глупых вопросов. Все надо прояснять и обсуждать, а не оставаться один на один со своими проблемами. Координатор для этого и есть, он всегда на связи. И во время самого посещения, если возникает какая-то проблема, а я чем-то занята, и не вижу этого, волонтер может сказать: «Алена! Мне нужна третья рука!» или «Мне нужна третья нога!» И я подойду. Меня этому, как и многому другому, когда-то научил Андрей Мещеринов.

Координатору же, в свою очередь, необходимо быть в контакте с волонтером, узнавать о каких-то возникающих проблемах или каких-то некомфортных для него ситуациях в группе. Надо стараться понять, чем можно помочь волонтеру, если ему нужна помощь, и, соответственно, стараться максимально оказать эту поддержку — или самому, или обращаясь за помощью к специалистам движения.

Атмосфера в группе

Между волонтерами, как между людьми, объединенными добрым общим делом, обычно складываются теплые отношения. И волонтерам часто хочется общаться друг с другом и вне добровольческого процесса. Поэтому я считаю важным организовывать неформальные встречи. Например, наша группа, после посещения детей в больнице, если у кого есть силы и время, идет в кафе. Мы общаемся, пьем чай, разговариваем о самых разных вещах. Опять же, если у кого-то есть проблемы, то это всегда можно обсудить, услышать мнение или советы коллег-волонтеров.

Именно от координатора зависит атмосфера в группе. Его задача — стараться максимально поддерживать доверительные, добрые, теплые отношения внутри коллектива, не допускать каких-либо ссор, непонимания, конфликтов.

Свобода и ответственность

Координаторам и самим волонтерам, конечно, надо помнить, что волонтеры — это свободные люди, действующие исключительно по своей доброй воле.

Желание волонтера ходить в больницу не должно затмить все остальные его дела. Координатор не может и не должен принуждать добровольцев. Но в то же время необходимо требовать ответственного отношения к делу в рамках того, за что сам волонтер взялся и несет ответственность. А также нужно заранее информировать координатора о своих планах, ведь он должен понимать, можно или нет на него рассчитывать в следующее посещение.

Забота о волонтере

Полная отдача волонтера своему делу не всегда полезна. Рано или поздно накопится усталость, проявятся те стороны жизни, которые доброволец забросил ради добрых дел. Преодолеть это сложно. Гораздо проще заранее волонтерам напоминать, что всему свое время. Волонтер должен знать и помнить, что у него есть право отдыха, перерыва. Но тут надо быть тактичным, чтобы он не воспринял предложение координатора об отпуске как желание его прогнать. Волонтеру очень дорого чувство, что координатор и группа его ценят.

Важно, чтобы волонтеры чувствовали нашу благодарность. Я благодарю волонтеров каждый раз после посещения детей в больнице. И в течение посещения стараюсь сказать ободряющие слова: подойти похвалить, говорить слова поддержки.

Если же волонтер что-то сделал не так, например, не тактично себя повел с ребенком или другим волонтером, что-то не то сказал, и т.п., то обязательно координатор

должен проговорить ситуацию с волонтером, прояснить ее. На ошибки нужно реагировать, иначе как новичок всему научится? Но опять же, все это бережно и уважительно.

Итак, важно:

- ▣ Понимание волонтером своей задачи, своих прав и обязанностей.
- ▣ Поддержка координатора.
- ▣ Поддержка своей волонтерской группы.
- ▣ Поддержка Движения.

Как помочь волонтеру?

Андрей Мещеринов

Просто поговори со мной!

Прежде всего — с волонтерами нужно разговаривать. Например, в НИИ нейрохирургии им. Бурденко, куда волонтерская группа ходит навещать детей в детские отделения, у нас было правило: «Пишем координатору в любом случае — приходим в больницу или нет». И вот приходит смс-сообщение о том, что завтра волонтер не сможет присоединиться к группе. Можно ответить «Хорошо». А можно ответить «Хорошо, спасибо, что предупредил, будем ждать тебя в следующий раз» — давая понять, что тебе не все равно и ты будешь его ждать. Или если волонтер написал, что останется дома из-за плохого самочувствия, то ты, координатор, уже возвращаясь по дороге из больницы, можешь написать «Ну как ты там, как себя чувствуешь?». Это помогает оставаться с человеком на связи в любом случае. И хорошо бы, чтобы волонтер это всегда чувствовал — что тебе не все равно! Волонтер для координатора — не подчиненный, он живой, значимый человек, друг и соратник.

Я думаю, очень важен разговор с волонтером непосредственно перед посещением: спросить, как у него дела, как он себя чувствует, и узнать, например, что у него сессия, или что у него что-то хорошее на работе или в семье, а может и неприятности. Безусловно, не следует на грустном заострять внимание, но дать возможность проговорить это, если волонтеру нужно — очень важно. То же самое во время посещения — если вдруг у волонтера что-то не получается: не удалось познакомиться с ребенком; или ребенок в раздраженном состоянии или плохом са-

мочувствии, и волонтер его нервирует; или он нервирует волонтера, и волонтер в недоумении, как правильно себя повести, и т.д. В таких случаях координатор может подойти и поинтересоваться: как идут дела, что происходит, как складывается общение? И, соответственно, поговорить с человеком после посещения.

Очень важно, чтобы координатор умел пояснить волонтеру, что есть такие темы, которые мы ни в коем случае не будем замалчивать! Если это нужно и важно ребенку или волонтеру, то мы будем говорить на тему, например, перспективы детей с синдромом Дауна, ДЦП и прочими нерадостными синдромами — как они будут жить, когда станут взрослыми. Не будем также табуировать и тему смерти детей. Например, у меня в практике был такой случай. В отделении, где работает наша волонтерская группа, несколько лет назад был ребенок, с которым мы дважды встречались. Я узнал о том, что малыша не стало. Из тех волонтеров, кто его знал лично, остались двое. У меня был выбор — я мог поделиться этим печальным известием только с ними, или со всеми. Я выбрал поделиться со всей группой, предложил помолиться вместе — потому что это тоже часть нашего совместного, хоть и трагического, опыта.

В моей практике координирования волонтерской группы бывали моменты, когда волонтеры звонили с серьезными личными вопросами и переживаниями. Но надо понимать, что это все же исключения. Координатор — не психотерапевт. Ему может быть очень непросто «вытягивать» волонтера из трудного состояния. И, конечно, координатору тоже надо иметь поддержку в лице человека или людей, которые готовы его выслушать, выспросить, обратить внимание. Именно это дает возможность координатору быть внимательным к волонтерам — потому что отдавать можно лишь то, что имеешь сам.

Мой опыт говорит, что очень важны встречи волонтерской группы — например, в кафе после посещения детей в больнице. Есть группы, которые встречаются после каждого посещения, обмениваются впечатлениями и делятся опытом. Мы же встречались по большим праздникам или в дни рождения волонтеров, так как частые встречи были мне не под силу. Очень важно, чтобы у волонтера была возможность отметить, или даже провести, свой день рождения вместе, в нашей компании!

И это все, перечисленное выше, действительно, самое простое, что может сделать координатор, не будучи психологом, и это во многом может помочь волонтеру «не сгореть».

Нагрузка — по силам, а не только по желанию

Координатору стоит бережно относиться к волонтерам. Есть отдельные очень хорошие добровольцы, которые вызывают сильный соблазн загрузить их поручениями, или поддаться на их активность и разрешить делать все, что они хотят. Понимаете, если волонтер говорит, что он на все согласен, координатору естественно хочется решить все вопросы с помощью этого помощника. Одно дело, если ты договорился, что кто-то зайдет в Кюмус и купит цветную бумагу и пластилин к сегодняшнему посещению, а человек внезапно отказался, то раз-другой, конечно, можно позвонить этому — «на все согласному» — волонтеру. Но каждый раз пользоваться тем, что он готов поехать куда угодно и привези что угодно, нельзя — это очень важно понимать! Если волонтер координатору действительно дорог, то хорошо бы найти размеренный ритм работы, скажем, посещение не во все дни, а раз в неделю, и не поручать ему все подряд, а распределять обязанности в группе и т.д.

Ответственность за себя

В случае если я вижу, что человеку что-то дается с трудом — например, знакомиться или общаться с детьми, или у него много внутренних личных вопросов, то я предлагаю ему ту или иную книгу, советую встретиться с психологом или посетить соответствующий тренинг. В «Даниловцах» налажена серьезная поддержка и обучение волонтеров. Для координатора — это большое подспорье в заботе о волонтерах. Однако, если волонтеру было что-то предложено, но он не воспользовался этим предложением, а, тем не менее, по-прежнему продолжает ссылаться на то, что «что-то не так», я перестаю нести внутреннюю ответственность за эту проблему. Я, как координатор, безусловно, отвечаю за встречу волонтеров и детей в больнице. А вот то, что касается внутреннего мира волонтера — это я оставляю на его усмотрение. Но при этом я всегда готов помочь.

Зачем я здесь?

Очень важно правильно человека настроить, объяснить, что самый главный вопрос — «зачем ты сюда пришел?». Важно, чтобы волонтер в сложных ситуациях не оставался «в безвоздушном пространстве», а опирался на свой ответ: «я здесь для того, чтобы...»

Как ни странно, но каждый волонтер находит в волонтерстве именно то, что ищет! В волонтерской группе должно быть многообразие. У нас были совершенно разные люди: те, кто не переносит шум, или «артисты-зажигалки», кому надо внимание публики, или те, кому очень сложно общаться при первой встрече, или те, кто мог молча сидеть с ребенком два часа и «смотреть в одну точку» — и всем им было хорошо! Есть некая палитра того, что могут волонтеры: дети очень четко подмечают

эти их особенности и выбирают именно то, что им самим близко. И вот, в силах координатора поддерживать это многообразие, помогать каждому волонтеру реализовать себя.

И каждому очень важно найти именно свое, уникальное место. Была у нас девушка-волонтер, которая говорила, что ей очень нравится заниматься с детьми, и у нее это хорошо получалось, но ей особенно хотелось бы заниматься танцами! А в больнице это невозможно. Поэтому эта девушка стала волонтером в другом месте, где на протяжении долгого времени организовывала танцевальные занятия.

Кто на новенького?

Отдельно следует сказать о новичках. Новичка можно по-разному ввести в группу и к детям. Важно, чтобы он чувствовал поддержку и помощь. Например, можно волонтера поручить кому-то из детей, сказав: «Вот, Маша, он здесь в первый раз. Может быть, он немножко стесняется и боится — расскажите ему, как тут и что, поддержите его». Таким образом, можно показать новичку, что его переживания и даже страх здесь приемлемы. Это нормально, и даже дети готовы поддержать его.

Волонтер такой же человек, как и все остальные, как те же дети, к примеру, и ему не чуждо ничто человеческое: ни страх, ни волнение, ни тревога. И лучше осознать и признать свои переживания, чем ходить с «каменным лицом», правильным и «идеальным» видом, словно волонтер не совершает ошибок никогда. Более того, если человек, уже будучи опытным волонтером, будет продолжать сохранять этот «каменный», «идеальный» образ человека, который не может допустить ошибок, то мне как координатору будет сложно работать с ним. Неловко будет и другим волонтерам, и детям. Поэтому

я буду разговаривать с ним, пытаюсь исправить ситуацию и помочь ему.

Можно — нельзя

Кроме того, каждая волонтерская группа имеет свои особенности, традиции, правила. В нашем случае, при общении с детьми в больнице складывается особенная атмосфера, которая новичку может быть непривычна, непонятна, где он может захотеть что-то поменять. Поэтому, когда приходят новые люди, я как координатор всегда рядом, и моя задача — показать, какое общение здесь принято, и объяснить, почему именно так. Как правило, то, что новичок встречает — это плод долгого труда по созданию группы, это опыт нескольких лет, и учет особенности больницы, прежде всего персонала, конечно, и особенностей детей и их болезней, и тех форм общения и взаимодействия, что прижились и стали значимы именно тут.

Если новичок от волнения и тревоги отрывается от общения с детьми и начинает, к примеру, давать педагогические советы, то мы стараемся «приземлить» его, потому что всякое назидание в нашей группе не принято. Можно сказать, например, «а знаешь, в моей жизни так не работает». По нашему опыту, на отношениях с детьми очень плохо сказываются оценочные суждения со стороны волонтеров и координатора. Я сам очень жестко реагировал на такое. Свобода волонтера быть собой должна быть в ту меру, в которой она не вредит другим. Это одно из условий долгой и плодотворной работы. Задача координатора сделать так, чтобы и волонтер понял, что его не собираются оценивать. Ему не нужно «строить из себя» что-то такое, чтобы его «оценили». Очень важно знать, что мы также не оцениваем и не сравниваем работы детей. Для ребенка то, что он сделал, по определению, хорошо, потому что он это сделал.

Мы, координаторы, в этом смысле тоже не должны указывать волонтеру, что ему делать. Если, например, он хочет плести из бисера, а и у него не очень-то получается, да и мне это чуждо, я не понимаю, как можно получить от этого удовольствие, но волонтер все равно плетет, то это просто замечательно. Искренность волонтера чувствуют дети, и для них это самое важное, поэтому я восторгаюсь результатами. Еще, к примеру, если волонтер рисует какую-то картинку с ребенком, и тона ее имеют грустный, унылый оттенок, то я могу поинтересоваться у волонтера, как его настроение, постараюсь сочувствовать ему. Но ни в коем случае не скажу, что у нас так не принято, или это вообще нельзя делать с детьми!

Хотя есть вещи, которые я, как координатор, в отношении детей не допущу. И точно также я даю право волонтерам не допускать некоторые вещи в их адрес со стороны детей. Волонтеру, в случае чего, я скажу, что у нас так не принято, мы так не делаем, не разговариваем. То же самое я скажу детям при недопустимом отношении к волонтерам — агрессии, мате, оскорблению и так далее! Это естественная защита волонтеров координатором, и новички особенно нуждаются в этой защите.

Груз на наших плечах

Следует сказать еще об одной области ответственности координатора, которая на самом деле очень важна, но для сторонних людей и новичков-волонтеров она может быть не очевидной. Это — организация труда и правильное распределение ролей в группе. В этом процессе координатор — тот, кто помогает волонтерам, осуществляет связь с учреждением и с волонтерами, организует встречу в учреждении, распределяет нагрузку между волонтерами.

Если кратко говорить о рекомендациях по профилактике эмоционального выгорания, то главное тут следующее. Координатор — это тот, кто несет на себе груз ответственности. Больше он может ничего не делать. Но это — очень важно! Само присутствие координатора означает для волонтера, что груз ответственности не на нем, а на координаторе и на группе. Волонтер при этом гораздо свободнее и спокойнее себя чувствует. Но при этом, конечно, ответственность за непосредственное общение с ребенком, если мы говорим о больнице, лежит на волонтере. И если волонтер это понимает, то он будет оставаться ответственным, дисциплинированным, что поможет ему не выгорать.

VII

VII ВОЛОНТЕРСКАЯ ГРУППА

Что такое волонтерская группа?

Кирилл Кочкин

Начать следует с простого, но очень важного тезиса: полноценная волонтерская группа — это команда.

Есть много разных групп людей. Например, для проведения совместного досуга люди могут объединяться вокруг общих интересов: шахматный клуб, любители серфинга, группа по изучению китайского языка... Это все полноценные группы. Командой же группа становится только тогда, когда она имеет общую цель, объединяется вокруг лидера, и для достижения поставленной цели действует слаженно во времени и пространстве.

Особенность волонтерской группы в том, что волонтеры никому ничем не обязаны. Конечно, они имеют общий интерес, но этого недостаточно. Во всяком случае, костяк группы — это люди, объединенные глубокой внутренней мотивацией, так или иначе согласующейся с целью существования группы. И именно эта мотивация гораздо сильнее каких бы то ни было внешних стимулов — денег, страха, карьеры и так далее.

Глубокая личная мотивация — это именно то, что помогает волонтеру вставать в 7 утра в субботу и ехать в детский дом, или, несмотря на усталость, после работы идти в больницу.

Иными словами, личный мотив человека, если он созвучен тому, что и зачем делает волонтерская группа, и есть та основа, благодаря которой волонтер будет не только участником группы, но и участником неравнодушным, активным, ответственным, ресурсным. И созвучность таких мотивов — это то, что делает группу единым целым.

С формальной же точки зрения, в основе волонтерской группы лежит свободный договор между равными. Он касается как распределения ролей и ресурсов внутри группы, так и отношений между волонтерами и координатором. По любому вопросу любой волонтер может спросить: «а на каком основании?» и единственное, что можно ответить — что таков взаимный договор, и таково изначально оговоренное распределение ролей и обязанностей.

В нашем случае, ответственность за группу, полномочия и ресурсы координатору делегируется руководителем движения «Даниловцы», а волонтеры делегируют ему ответственность за управление самими собой, как группой, за распределение ресурсов, обязанностей, и за представление интересов группы вовне. Координатор группы берет на себя всю еженедельную работу с направлением. Привезти коробки, заказать экскурсии, позвать фотографа, написать отчет, созвать волонтеров на встречу — все это и многое другое — в сфере его ответственности. Но это не значит, что все это он должен делать своими руками. У любого координатора есть волонтеры, которым он может и должен передавать часть своих обязанностей.

Отдельно про лидера группы. Лидер — это не позиция. Это желание и способность человека вести волонтеров за собой, зажигать огонь в их глазах. Показывать пример своим регулярным посещением, собранностью, аккуратностью... В идеальной ситуации координатор волонтерской группы является и ее лидером.

Живой лидер, вовлеченные и заинтересованные волонтеры, настоящая, реальная цель (в нашем случае — это помощь ближнему), грамотное распределение полномочий и ресурсов внутри группы способствуют ее реализации как команды.

О создании волонтерской группы в медицинских и социальных учреждениях

Светлана Блинова

В 2008 году в мае появилось добровольческое движение «Даниловцы». Была создана первая волонтерская группа в НИИ нейрохирургии им. Бурденко, и я стала волонтером этого направления. У меня была особая мотивация и желание общаться с детьми, потому что по профессии я психолог, долгое время работала преподавателем. Мне захотелось посещать детей, находящихся на лечении, чтобы привнести в их жизнь радость, игру, творчество, общение, чтобы их жизнь состояла не только из лечебных процедур и приемов лекарств, чтобы их детство продолжалось.

Начало группы — координатор и его понимание работы

Надо отметить, что в волонтерских группах всегда есть человек-инициатор, с которого начинается деятельность группы, лидер. Он может стать координатором, то есть руководителем группы. Часто координатором становится кто-то из волонтеров. Но бывает и так, что человек — профессионал в какой-то помогающей области, например, в работе с детьми или в организации работы с людьми. Среди наших координаторов есть врачи, педагоги и представители разных профессий. Ключевой момент для создания волонтерской группы — когда у координатора появляются единомышленники — волонтеры его группы.

Наше принципиальное условие для запуска волонтерской группы состоит в том, чтобы от учреждения был

запрос на волонтерскую деятельность. Без этого очень трудно наладить даже первичный контакт. Мы ожидаем от больниц или социальных учреждений заинтересованности и открытости в отношении волонтеров.

Важно понимать для себя цель волонтерского присутствия в том или ином учреждении. Наши волонтерские группы стараются расширить горизонты жизни ребенка. В большей степени это касается сиротских учреждений, но и к больницам тоже относится. Во-первых, студенческая и работающая молодежь, которая детей навещает, становится для детей и подростков ориентиром. Ребенок видит, что можно не только грузчиком работать или вообще не работать, как зачастую в неблагополучных семьях бывает, а что можно быть увлеченным человеком: и работать, и учиться, и заниматься спортом, и находить время для служения ближним, для дружбы и общения. То есть это такой вдохновляющий пример.

Нередко бывало, что дети говорили нашим волонтерам: «Когда мы вырастем, будем волонтерами». Лучшей обратной связи для нас нет. Мы понимаем, что у детей копится положительный опыт, который рождает желание быть щедрыми, делиться своим временем, своим творчеством, душевными силами. Это очень вдохновляет.

Перед координатором стоит задача формировать у волонтеров правильные представления о подопечных. У каждого из нас свой опыт, у кого-то могут быть свои дети, племянники, крестники, кто-то мог работать в детском социальном или образовательном учреждении как специалист. Несмотря на это, нам важно понимать, какие конкретно дети в конкретном учреждении, какого возраста, с какими особенностями и запросами станут нашими подопечными. Что волонтеры могут им дать? Чего ждет учреждение? Что в отношении этих детей недопустимо?

Деятельность в качестве волонтера и координатора способствует развитию личности человека: ответственности, творчеству, умению общаться и уважительно относиться к себе, волонтерам, подопечным, сотрудникам учреждений — всем участникам процесса. И взрослые, и дети — их отношения меняются, радостно это видеть. Красота этого процесса общения, становления очень вдохновляет и создает в жизни такой приятный фон, который хочется дальше поддерживать.

Как привлечь волонтеров?

Поверьте, это не сложно. Очень важна личная заинтересованность координатора и общение, которого многим не хватает. О создании группы, о ее целях можно рассказывать в соцсетях, на сайте волонтерской организации, знакомым, родным, коллегам, приятелям. Как показывает опыт, когда мы искренне заинтересованы чем-то, единомышленники находятся. Это люди, которым интересно проявить свою активную жизненную позицию и найти друзей. Группа начинает собираться на регулярных встречах с подопечными, поддерживающих мероприятий для волонтеров.

Например, наша первая группа приюта «Дорога к дому» началась в сентябре 2008 года с трех-четырёх человек, а в мае 2012 года нас было уже 50 человек — волонтеров, которые регулярно посещали детей в приюте. На каждую встречу приходило человек восемь-девять.

Все началось с творческих занятий. Затем мы стали осваивать с детьми такие жизненные навыки, как приготовление пищи: готовить шарлотки, запеканки, салатики. Все это доступные и интересные для детей дела. Если сотрудничество с учреждением налажено, то персонал обычно идет навстречу. Внутри группы волонтеров может появиться специализация: одни привозят что-то

на машине, другие отвечают за мастер-классы, третьи помогают с организацией и проведением музыкальных концертов. Все эти возможности группы появляются постепенно благодаря поддержке и развитию инициативы волонтеров координатором, его вниманию, умению просить и выражать благодарность, организовывать процесс.

Я уже два года координирую группу в детском доме-интернате для детей с умственной отсталостью (детский дом № 24). И в этом учреждении у нас все начиналось с двух волонтеров. А сейчас их около 25, и при этом за одно посещение приходит от двух до семи человек. Даже летом удивительно много людей ходит, несмотря на то, что обычно в это время бывает спад. И во время отпуска координатора находятся активисты — ответственные волонтеры, продолжающие посещать детей. Такие периоды открывают лидерский потенциал в группе волонтеров, бывают очень плодотворными для подопечных и формирования группы волонтеров.

Задача координатора и в том, чтобы проводить общие мероприятия, которые не только поддерживают, но и развивают волонтеров. Задача такой работы — в создании единой атмосферы, где крепнет единомыслие. Бывает, что и семьи среди волонтеров создаются.

Работа в учреждении

Еще раз скажу, что от учреждения мы ожидаем заинтересованности и открытости, из этого вырастает плодотворное сотрудничество, наиболее полезное для подопечных, воспитанников социальных учреждений.

Правда, у нас есть примеры, когда отношения складывались и вопреки закрытости и предвзятому отношению со стороны персонала учреждений. Нам приходилось слышать от администрации слова о том, что нас навязали, и они вынуждены с нами общаться. В такой ситуа-

ции я бы посоветовала координатору проявить терпение, понимая, что нашей общей конечной целью является помощь детям.

Поверьте, если с нашей стороны будет ответственная работа, сопротивление со стороны администрации постепенно уйдет. У нас такой опыт.

В каждом учреждении есть свои ограничения и правила: часы и дни посещений, ограничения по тому, что можно с собой приносить детям, свои особые традиции. Все это необходимо узнать, рассказать волонтерам, просить строго соблюдать.

Что касается частоты посещений, опробовано, что лучше начать с меньшего и постепенно по мере количественного и качественного развития группы волонтеров расширять свою деятельность, свое присутствие в том или ином учреждении, чем сразу перегружать координатора и всю волонтерскую группу непосильными обязательствами. Детей в нашем первом подопечном приюте мы начали посещать раз в две недели по несколько часов. За три года группа выросла в 15 раз и качественно развилась, и мы уже посещали детей два раза в неделю, предлагая им больше разнообразных видов деятельности и интересных для них занятий.

Для волонтеров общение с подопечными детьми оказалось настолько важным, что после расформирования приюта «Дорога к дому» мы стали посещать этих детей в других учреждениях, и открылись другие волонтерские группы. Некоторые волонтеры даже дозрели до усыновления, стали приемными родителями.

Конечно, таких единицы, но это очень для нас радостно. Лично я все сильнее мечтаю о том, чтобы всех детей из детских социальных учреждений забрали в свои семьи ответственные, способные делиться семейным теплом люди.

Начало деятельности, первые встречи с детьми очень важны. Идет адаптация, накопление опыта. На этом этапе важно поддерживать связь с руководством учреждения, задавать вопросы, получать отклики на нашу работу, учитывать их.

Надо общаться не только с руководством, но и с персоналом (а это разные люди), интересоваться жизнью учреждения, спрашивать про детей. Также важно делиться возникающими сложностями.

Например, нам негде было хранить краски, пластилин, альбомы и т.п. Когда нам в одной из больниц выделили для этих нужд шкафчик, это стало значимым событием. Это целая веха, которая показала нам, что сотрудничество налаживается, есть некое признание нашей деятельности.

Могут возникнуть различные рабочие ситуации, недоразумения с персоналом учреждения, но их важно не обострять, а отмечать и обсуждать, решать с администрацией не в формате жалоб, а максимально уважительно и дружелюбно.

Следует согласовывать и утверждать программу встречи с детьми у персонала. Потому что может оказаться, что детям не полезны те или иные виды деятельности или материалы, потому что они, например, едят гуашь или глотают пластилин. Педагоги могут нас сориентировать и оградить от ненужных сложностей. Иными словами, мы предлагаем что-то, придумываем, а сотрудники учреждения как-то на это реагируют. И тут может возникнуть ситуация конкуренции за детей. У волонтеров есть час-два, чтобы развивать детей, принести им радость. А персонал всегда с детьми и организует контекст их жизни. Важно стремиться к педагогическому единству в отношении детей через согласование действий, отказать от конкуренции, конфронтации.

Выбор общего дела

Очень важно, планируя встречи с детьми, выбирать то, что доступно им. Общее дело должно отвечать их возрастным особенностям. Если мы придем к подросткам с конструктором, это, возможно, будет для них неинтересно. Не стоит приходить со сложным рукоделием к детям 3–5 лет. Это им просто не по силам.

Можно поинтересоваться, какие сейчас есть современные технологии, которые могут детей развивать: роспись на футболках, чашках, изготовление бижутерии, скрапбукинг, декупаж, плетение браслетов из разных материалов, конструирование из коробок. Это может быть что-то такое, что детей радует, нечто эффективное или простое, позволяющее снять эмоциональное напряжение — рисование, лепка, прогулка. Опыт показывает, что дети очень радуются расписанной чашке или новому браслету, сделанному своими руками, а больше всего радуются ориентированному на них доброжелательному вниманию, совместному творчеству, неформальному общению.

При выборе общего дела многое зависит от состава волонтерской группы, следует узнавать интересы и навыки ее участников, это может стать неисчерпаемым источником новых творческих идей.

Помните, безопасность для детей — важное условие при выборе деятельности.

Развитие волонтерской группы

Со временем возможно развитие волонтерской группы, дифференциация, появление волонтеров-специалистов или волонтеров, ответственных за отдельные дни. У нас по многим направлениям так и произошло. Это возможно благодаря поддержке и развитию инициатив волонтеров.

Опытные волонтеры могут помочь группе при смене координатора или учреждения, при любых трудностях. Есть у нас и консультанты по творческой работе с детьми, по организации работы группы. Раз в месяц обязательно проходят встречи группы психологической поддержки по профилактике эмоционального выгорания, консультирование волонтеров психологом-специалистом в индивидуальном порядке по их запросу.

Важно проводить объединяющие мероприятия для волонтеров. Такие мероприятия не только поддерживают и развивают волонтеров, ключевая их роль — в создании доброй атмосферы, где это единство поддерживается и развивается.

Волонтерам мы предлагаем тренинги, просветительские занятия, мастер-классы, встречи психологической поддержки, семинары. В «Даниловцах» есть и общие мероприятия: встречи, посвященные открытию и закрытию волонтерского сезона, дни рождения групп, годовщины деятельности.

Общие мероприятия питают жизнь группы. Для меня как координатора важно ориентироваться на свободу волонтера. Я всегда говорю: «Приходите от избытка». И это хорошая профилактика эмоционального выгорания, чтобы волонтер приходил, когда он готов и хочет этого. Человек не должен чувствовать себя виноватым, потому что он не смог прийти. Он просто ставит координатора в известность. Это вполне рабочая ситуация. Есть понимание, что если волонтер не приходит, за этим стоит его положительное намерение: сдать экзамен, побыть с родными, или просто восстановить силы. Эта свобода участия позволяет группе радостно продолжать свою деятельность для подопечных.

Кто такой координатор волонтерской группы?

Анна Гарибян

Успех работы координатора волонтерской группы в больнице или детском доме базируется на двух принципах. Во-первых, на готовности учреждения принимать у себя волонтеров и ответственно относиться к их труду. И, во-вторых, на наличии благотворительной организации (фонда или волонтерского движения), от имени которой действует координатор, и которая в конечном счете несет ответственность за волонтерское дело.

Руководство волонтерского движения (или благотворительного фонда) ждет от координатора волонтерской группы, в первую очередь, стабильной и регулярной работы самой волонтерской группы. Важно организовать работу так, чтобы процесс шел, дело продолжалось. В этом контексте, усилия координатора направлены в первую очередь на волонтеров и подопечных.

При этом есть и обязанности в отношении самого волонтерского движения (или фонда), которое привлекает, отбирает и готовит волонтеров, привлекает ресурсы и материальные средства, имеет специалистов. Все это требует формализованной обратной связи от координатора. Волонтерское движение обращается к обществу, прося поддержки. Общество ожидает от движения результатов, представленных в виде отчетов о деятельности и о материальных тратах. Поэтому в обязанности координатора входят отчет о принятых волонтерах, отчеты о работе группы за месяц и год, отзывы от подопечных, фотоотчеты, участие в собраниях движения, отчетность за пожертвованные материалы и средства. Все это нуждается в творческом подходе, т.к. ауди-

торию, в том числе и в социальных сетях, надо порой и удивлять, и заинтересовывать.

К задачам координатора в отношении того учреждения, где волонтеры работают, относятся: взаимодействие с администрацией, обеспечение исполнения группой правил учреждения, информирование администрации о составе группы, и, если необходимо, о медицинском обследовании волонтеров и справках, согласование времени посещения и рода занятий, совместная организация мероприятий, выездов, экскурсий. Также необходимо помнить, что важной обязанностью является подтверждение удовлетворительного качества здоровья волонтеров.

В качестве плюса и ресурса в отношении учреждения возможно заключение договора. Это гарантия нахождения на законных основаниях, наличие куратора, к которому можно обратиться, прописанные обязанности сторон.

Дружить и поддерживать ровные отношения с администрацией для координатора очень важно. В каждой организации есть свои правила. Мы хоть и партнеры этих учреждений, но в отношении внутреннего устройства и порядка — гости. Поэтому, приходя в гости, мы чтим правила хозяев, и не саботируем традиции, которые существуют у них. Координатор должен помнить, что волонтеры и группа не несут формальной ответственности за подопечных. При этом неосторожные, неаккуратные действия волонтеров могут вызвать цепочку негативных последствий, за которые могут нести юридическую ответственность сотрудники учреждений, вплоть до уголовной.

В каждой организации есть иерархия, и может сложиться так, что администрация настроена дружелюбно к волонтерам, а линейный персонал, в лице санитарок, медсестер, воспитателей и т.д., вполне может иметь свое личное отношение к происходящему. Здесь надо уметь

на что-то закрывать глаза, в первую очередь, помня о подопечных. Другое дело, если есть угроза жизни и здоровью нашего подопечного, молчать нельзя. Нужно хорошо подумать и посоветоваться с руководством волонтерского движения, как правильно себя повести, чтобы эта ситуация не отыгралась на подопечных, и на волонтерах, которым могут закрыть вход в учреждение.

Важно соблюдать главные принципы волонтерской помощи:

- ▣ не навреди;
- ▣ учитывай интересы близких подопечного;
- ▣ обозначь границы;
- ▣ вкладывай усилия, а не деньги;
- ▣ развивайся, учись, фантазируй, перенимай опыт.

Подробнее о принципах можно прочитать на сайте «Даниловцев».

Целевая аудитория координаторов — это волонтеры. Волонтеры нуждаются во многом, прежде всего в сопровождении, которое начинается в тот момент, когда от волонтерского движения координатор принимает новичка. Человек приходит на собеседование, заполняет анкету, знакомится с волонтерским движением и правилами, получает ответы на свои вопросы, и отправляется в группу. Координатор получает контакты новичка, и дальше происходит взаимодействие напрямую.

Долгим ли будет добровольческий путь волонтера? Это, во многом, зависит от координатора. Очень много зависит от того, как координатор принимает человека на первых шагах, как обеспечивает его вход в группу, как отвечает на вопросы, как помогает понять происходящее, преодолеть первые страхи или возможные расхождения между реальностью и ожиданиями.

Нередко простые вещи имеют огромное значение. Как добраться до учреждения? Где и когда вы встречаетесь группой? Какие вещи с собой брать и какие категорически запрещается? К кому и как обращаться в случае проблем? Каков план и тематика встреч? Какие бывают типовые сложности и как их преодолеть? Разъяснение всего этого — прямая обязанность координатора.

Очень важно быть на связи с человеком, особенно сначала, когда он делает первые шаги в волонтерской группе. Обязательно нужно курсировать по всем волонтерам и быть с каждым по несколько минут, интересоваться как дела, как подопечный, как на него реагируют, нашли ли они контакт. Координатор — тот человек, на кого волонтер может опереться.

Координатору обязательно нужно вкладываться в команду, так как поодиночке ни координатор, ни волонтер не смогут ничего сделать. Несмотря на сложности, людей нужно объединять. Кроме занятий, особо важен личный фактор. Может быть, стоит подумать о маленьких забавных традициях в группе, попробовать каким-то образом отметить или выделить нового человека, представить его, дать ему возможность рассказать о себе, когда он только приходит в группу.

Надо заботиться, чтобы волонтер комфортнее чувствовал себя в этом пространстве, надо уделять ему внимание. Следует подумать, как его можно поддержать и поощрить после первых посещений группы. Подумать над возможностью провести время после волонтерской деятельности, зайти в кафе. Можно ввести в правила поздравления с Днем Рождения, интересно рассказать волонтерам про именинника.

Очень важно «растить» людей, чтобы было, кому передать часть обязанностей в дальнейшем. И делать это

нужно с первых дней управления группой. Делегируйте волонтерам ответственность. Но следует помнить, что делегирование — это очень большое доверие, и необходимо грамотно преподнести его. Если человек заинтересован, давайте ему пищу для роста, организуйте его обучение, скажем, давайте направления на какие-нибудь мастер-классы.

Не все волонтеры будут готовы помогать координатору, но не стоит расстраиваться. В любом случае, в одиночку нельзя устроить весь процесс.

Координатору следует помнить об отдыхе, уделять внимание и себе тоже, не забывать, что волонтерство — только часть жизни. Не следует страдать гиперответственностью. Все это позволяет не «выгореть», т.к. любой координатор находится в группе риска.

А кто может помочь самому координатору? Это волонтерская организация (сотрудники и психологи), кураторы по обучению, сопровождению, близкие люди, священники. И, конечно, постоянное осознание, что мы сможем позаботиться о наших подопечных, только если сами будем в порядке и в силах.

Еще о координаторе волонтерской группы

Лидия Алексеевская

Если сравнить координатора волонтерской группы и волонтера, то у них «голова болит» о разном. Когда приходит время посещения детей, волонтер думает о том, хочет ли он на эту встречу, если хочет, то может ли, ждет ли его кто-то в больнице, есть ли возможность освободить этот день. Если же вдруг нет желания, то волонтер размышляет о том, должен ли он пойти к детям, будет ли ему неудобно перед координатором или другими волонтерами, или, что вероятнее, перед детьми. Иными словами, головная боль волонтера — это его личное решение. Координатор же такими вопросами не мучается. Он в определенном смысле на работе. Что бы не произошло, он придет. Хочет ли, может ли — это вторично.

Головная боль координатора — это работа волонтерской группы. Сюда, конечно, входят вопросы и материального обеспечения работы волонтерской группы, и общая координация, и планирование. Но это, я думаю, и так понятно. Главное беспокойство координатора — придут ли волонтеры. Мы же помним, что они ему ничем не обязаны, они добровольцы! Если волонтеры придут, то сколько их будет? Координатор отвечает за работу группы в больнице, за то, чтобы каждое посещение состоялось, чтобы ожидания детей не были обмануты. Поэтому для него значима каждая смска от волонтеров с отказом или подтверждением прийти в назначенный день. Каждый раз координатор отвечает за то, что не может обеспечить, что не до конца в его силах. И это, кстати, если координатор верующий, учит его доверию к Богу и молитве.

Наконец-то встреча состоялась. Волонтер встречается с ребенком, занимается с ним. Встреча с ребенком — это и есть смысл волонтера, поэтому если он ничего не делает, то чувствует себя лишним. Координатор же на самой встрече может ничего не делать. Более того, координатор, заняв свою позицию, быстро обнаруживает, что не его дело заниматься с подопечными. На самом деле, главное дело координатора — это быть! Прежде всего, просто присутствовать. И если волонтер волнуется о своих отношениях с ребенком (откликнулся ли ребенок, что хочет ребенок), то координатор смотрит на все больничное отделение «с высоты птичьего полета», и думает о группе и о встрече в целом. Пришли 2 новых ребенка, кто с ними будет? Надо попросить вон того волонтера, он как раз с двумя справится. А вот тут волонтер-новичок, ему нужна помощь. А тут недовольство назревает, надо подойти и разрядить шуткой... А тут мы намусорили, надо организовать уборку. И тут же с координатором хочет пообщаться кто-то из медперсонала или родителей... Во всех сложных ситуациях волонтер может посмотреть на координатора умоляющим взглядом, как бы передавая ему возникший вопрос. Волонтер же пришел к ребенку, а не решать проблемы. Координатор же как раз пришел и для того, чтобы решать проблемы.

Одна из моих очень опытных коллег-координаторов недавно рассказала, что не смогла посещать больницу полтора месяца. Волонтерская группа оказалась достаточно крепкой и самостоятельной, чтобы ходить без координатора. И вот, когда координатор вернулась и поблагодарила волонтеров за самостоятельность и ответственность, те ей признались, что чувствовали себя как их подопечные дети в больнице — «без мамы». Волонтер же должен чувствовать обратное — именно то, что он не брошен, что за его спиной есть координатор! На ко-

ординаторе лежит груз ответственности. Ему можно жаловаться, его можно о чем-то просить. Он своего рода гарант работы группы и помощи подопечным. Координатор чувствует, что именно благодаря его присутствию, даже если он ничего не делает — жизнь в группе идет, между детьми и волонтерами происходит настоящая, свободная и творческая встреча.

И, наконец, после встречи волонтер идет домой и вспоминает детей и общение с ними. Координатор же думает и о волонтерах, и о детях, и о том, как все прошло, и о том, что группу ждет завтра.

Особенность координаторского места в том, что, с одной стороны, это работа, то есть дело группы должно быть стабильно, ответственно, регулярно. Пусть и скромно, но координаторское дело должно оплачиваться. Заработанная плата, даже если она и символическая — это важно, хотя она не может компенсировать всех вложенных усилий. С другой стороны, в деле координатора должно быть и всегда есть что-то личное, что его греет. Но делать он должен это не сам, а через организацию группы. Именно так координатор созидает «пространство доброго дела», имеет осязаемый результат, причем именно там и такой, как ему мечтается и задумывается, видит воплощение того, что ему самому кажется по-настоящему важным в этом мире.

Управление волонтерской группой — серьезный труд и большая ответственность

Александра Сошникова

Волонтеры бывают разные, условно их можно разделить на три категории.

Первые — это новички — только-только пришедшие в группу ребята, которым требуется помощь в адаптации. Вторые — «среднячки» — уже освоившиеся волонтеры, которые приходят к детям в больницу достаточно регулярно, ответственно, хотя порой и не каждую неделю. Каждый из них приносит свою заметную нотку в нашу жизнь. И третьи, их немного — опытные регулярные волонтеры. Посещают больницу они много месяцев практически еженедельно, при этом готовы не только приходить к детям, но и участвовать в жизни и работе группы.

К каждому — свой подход. Первым нужна, прежде всего, помощь и поддержка, вторым — организация труда, план и координация, третьим — делегирование части ответственности от координатора. И на каждом уровне важно постоянное сопровождение. Таким образом, смысл управления — сделать так, чтобы все эти аудитории работали слаженно, чтобы волонтерская группа стала командой.

Когда я говорю о волонтерах в больнице, то имею ввиду занимающий большое пространство в больничном отделении, очень яркий и шумный, многообразный, вдохновляющий творческий процесс, который со стороны можно воспринять даже иногда как хаос. Это своего рода творческий беспорядок, где детям и волонтерам хорошо и комфортно, где они могут раскрыться в общении

и радости. Тут все движется, вертится, летит. Столы завалены чем-то, мебель испачкана (но после встречи все станет чисто и вернется на свои места), дети каждый что-то просят, и в этом участвуют волонтеры и мамы.

Координатор — тот, у кого вся эта движуха может уместиться в голове, но не как хаос, а как контролируемый и управляемый процесс. Надо следить не только за детьми, но и за новыми волонтерами: оказывать им внимание и правильно определить к детям и опытным волонтерам. Ведь дети бывают разные: кто — одиночки, а кто — всецело жаждет внимания. Все они по-своему участвуют в творчестве. Важно, чтобы волонтер и ребенок подходили друг к другу. Координатору надо где-то что-то подсказать волонтеру, где-то уделить внимание ребенку, а нередко даже защитить волонтера от ребенка, если ребенок — подросток, решивший проверить отношения на прочность.

На уровне новичков со стороны координатора очень важно быть «подушкой безопасности». Нередко волонтеру трудно справиться с чувством жалости к больным детям, он хочет чуть ли не поселиться с ними в больнице. Поэтому надо говорить о своем опыте, о детях, о следующей встрече, которая обязательно будет радостной и полноценной. Есть и другой страх — когда дети не контактны, не готовы взаимодействовать, волонтер может это принимать на свой счет. Но на самом деле ребенку может быть просто нехорошо, может у него недавно были какие-то процедуры, и он переживает, но творчество и присутствие на встрече все равно для малыша важно.

Для меня управление — это и работа над климатом в группе, безопасность (в том числе психологическая) и детей, и волонтеров. На собеседовании и во время работы я всегда говорю, что сомнения, страхи, вопросы надо доносить до меня. Я всегда отвечу и помогу. Присутствие в больнице или какая-то ситуация может быть для волон-

теров в новинку, они могут растеряться. Порой волонтер думает, что он единственный, кто столкнулся с каким-то вопросом и стесняется спросить, попросить совета. Я же часто знаю и по себе, и по другим волонтерам, что надо делать и поэтому могу помочь. Очень ярко видно, как после общения по волнующему вопросу спадает напряженность волонтера, который до этого ходил загруженным своей проблемой, внутренним знаком вопросом.

Вообще, работа со страхами и опасениями волонтеров — часть работы координатора. Страхы могут появиться от первоначального ожидания неизвестности, а могут возникнуть прямо в больнице, а бывает, что страхи приходят и после встречи с детьми, через несколько дней. Вдруг одолевает мысль: «а правильно ли я поступил тогда-то», «а что и почему произошло там-то», и т.д. И я, как координатор, говорю всем волонтерам, что я на связи. Если их что-то беспокоит, они могут позвонить, написать по электронной почте, встретиться со мной. Так что еще один важный момент управления группой — быть на связи.

Управление — это, конечно, и контроль. Координатору надо обязательно быть над процессом, нужно внимательно смотреть.

Но управление — это и делегирование. Разделить с координатором ответственность за этот сложный процесс — дело немногих. Большинство волонтеров не готово к такой ответственности. Главное, а для многих и единственное — встреча с ребенком или несколькими детьми. И это прекрасно. Поэтому по отношению к большинству волонтеров моя задача — организовать их труд.

Если человек регулярно ходит с нами в больницу, если он способен и готов к управлению, и у него есть возможность, то я могу человеку доверить что-то, в том числе замещать меня в больнице. Раньше я очень переживала

и чувствовала своим долгом быть в больнице каждое посещение группы. Но недавно по личным обстоятельствам мне пришлось несколько месяцев не ходить к детям. И нашлись заместители, группа выжила. Конечно, при этом я все время была на связи, старалась помочь, как могу. Мы так все организовали, что девушки-заместители все время делали отчеты, писали в рассылку: я все видела, я все понимала, общалась и с некоторыми волонтерами.

Опытным волонтерам можно и нужно что-то ответственное поручать, поддерживать их инициативы. Конечно, их роль зависит, прежде всего, от способности и желания, но и от координатора, и от сложившейся системы в группе. Опытных волонтеров за их участие в работе группы надо поощрять. Работа с детьми часто результативна сама по себе — вместе сделали слоника, аппликацию, смастерили динозавра, или написали и разукрасили открытку. Волонтеры видят и чувствуют, что происходит, и есть ли отклик детей, довольны ли они. Это и есть результат. А вот помощь в управлении группой — не такое очевидное дело, результат может быть не виден, может быть не понят. Поэтому помощники координатора нуждаются в особом внимании и поощрении. Им надо обязательно сказать, что они молодцы, что у них получилось. Если человек меня заменял, то он от меня должен получить и инструктаж. Его надо настроить: предложить поддержку и возможность связаться со мной. После посещения детей я стараюсь всегда позвонить или написать, и спросить: «Как все прошло?»

Кстати, обратная связь и от волонтеров, и от группы — обязательна. Это еще один элемент управления. Нужно дать волонтерам и свой отклик. Для меня очень важно организовать связь волонтера с опытом нашей волонтерской группы, с опытом координатора, с опытом нашего волонтерского движения. Волонтер не сам по себе. Мы вместе. И это задача координатора.

Управление — это планирование. У нас есть встречи простые, есть те, где активные волонтеры берут ответственность за мастер-классы, есть праздничные встречи. Праздники отличаются тематикой встреч: это и украшение помещений, и особые мастер-классы, и небольшие символические подарки. Наиболее ярко мы празднуем Новый год, Рождество и Пасху.

Управление — это и такая работа с волонтерами, чтобы они друг с другом взаимодействовали вне посещения детей. Необходимо, чтобы отношения были. Я пользуюсь email-рассылкой через Google-группы. У нас есть и группа ВКонтакте. Это, хоть и виртуальное, но общение. Хотя нередко волонтеры общаются и сами по себе. Очень важны поздравления с днем рождения.

Именно в рассылке мы договариваемся, кто из волонтеров берет ответственность за встречи или мастер-классы. Темы волонтеры выбирают сами. Некоторые волонтеры сначала пугаются, мол, это сложно, они не профессионалы и мало что умеют. Но на самом деле уровень мастер-классов может, да и должен быть, часто достаточно простым. Дети радуются и простым финтифлюшкам. И понимание этого для волонтеров — открытие и воодушевление.

Вообще, управление группой — это труд, серьезный труд и большая ответственность. Но это труд, который приносит огромное удовольствие. Группа волонтеров не может самоорганизоваться в долгосрочной перспективе. Без координатора группа — это отдельные люди. Да, каждый из них замечательный, уникальный, неповторимый и самоценный, но, в большинстве случаев, они не готовы и не должны, если не готовы, брать ответственность за весь процесс. Для них главное — дети и помощь им, что и составляет суть деятельности группы. А для координатора главное — группа и ее работа.

Что способствует позитивным отношениям в группе волонтеров?

Светлана Блинова

Когда мы говорим о волонтерской группе, о ее лидере, об отношениях в группе, то сразу надо понимать — в группу приходят очень разные люди, мотивация у всех уникальная, опыт отношений и навыки общения с детьми и взрослыми тоже.

Позитивным отношениям в группе больше всего помогает доброжелательное общение координатора с волонтерами, и организация общения волонтеров друг с другом, со специалистами, поддерживающими группу. Очень важно обсуждать с волонтерами их ожидания, чувства, задумки не только на собеседовании, но и перед каждой встречей с детьми.

Три-пять минут такого разговора с группой — дело не сложное, но очень позитивное и под силу каждому координатору. Конечно, мотивация и способности каждого волонтера проявляются в процессе встреч с детьми. И все же общее основание должно быть. Волонтерам очень интересно, что же движет каждым из них, кто, и почему, и для чего пришел? Поддерживать эту тему, делиться своим опытом, учить этому волонтеров — дело координатора.

Координатору необходимо с каждым волонтером общаться. Конечно, не с утра до вечера и не как с родственниками. Но по-приятельски, доброжелательно, ради общего дела. Примерно так, как общаются сокурсники в институте или коллеги (где общее дело — учеба или работа), которые совместно обсуждают планы, задачи, распределение обязанностей и какие-то дела.

Поскольку качество отношений в волонтерской группе зависят прежде всего от двух вещей: личности координатора и применяемых им методов сопровождения группы, то все начинается с общего собеседования с кандидатом в волонтеры. У новичка происходит сопоставление своего понимания, ожиданий, смысла добровольческой деятельности и правил, смыслов, опыта, традиций волонтерского движения и конкретной группы, создаются рамки — что приемлемо, что нет.

Общаясь с волонтерами об их участии в посещениях наших подопечных, я считаю важным подчеркивать, что в посещениях важно участвовать «от щедрот»: обязательно, когда человек здоров и хорошо себя чувствует, чтобы не заразить детей или других волонтеров; когда позволяет время, свободное от личных обязательств, работы, учебы, чтобы время, проведенное с детьми, было подарком, а не замещением или убеганием от решения жизненных вопросов.

Свобода выбора участия в общем деле позволяет группе твердо стоять на ногах и выстраивать позитивные и плодотворные отношения внутри группы и с подопечными, их ближайшим окружением — сотрудниками учреждений, родственниками детей, чиновниками. Со стороны координатора важно предупредить волонтера — новичка, что он может встретить отказ на продолжение волонтерского участия. Такое случается крайне редко. За 5 лет координирования мной волонтерских групп и знакомства с сотнями волонтеров, к отказу приходилось прибегнуть всего 2 раза. Важно, что отказ возможен без объяснения причин, хотя я сторонник разговора. Волонтер также может в любой момент, не объясняя причин, перестать участвовать в деятельности группы, когда посчитает нужным. При этом, в моей группе волонтеры чаще всего сообщают о своих планах и причинах, что для

меня — свидетельство того, что в группе сложились добрые открытые отношения.

Для меня обязательно уважительное отношение к свободе человека и его выбору. Если волонтер плохо себя чувствует, у него дела и работа, или учеба, или что-то дома, или сердце беспокоит, то я не настаиваю на посещении детей и даже советую пропустить эту встречу. Относительно пропусков, у меня к волонтерам всегда единственная просьба — ставить меня в известность: придут или нет, опоздают или нет. Если опоздание может повредить посещению — то я могу отказать.

Пусть человек раз-другой не придет, зато потом встретится с детьми со спокойной душой, от щедрот. И такое общение будет более позитивно, чем встреча на надрыве, только из чувства долга, в невротическом состоянии: я везде должен успеть и прочее.

Если волонтеры понимают, что они не должники координатору, другим волонтерам и даже детям, что они делятся из состояния свободного выбора, делятся тем хорошим, что у них есть — своим временем, своим желанием играть, общаться, гулять вместе с детьми, устраивать праздники, делать мастер-классы, тогда это общение происходит в доброжелательной атмосфере и приносит много удовлетворенности.

Управляя волонтерской группой, работу следует организовывать на общем для всех фундаменте доброжелательных и позитивных отношений с детьми (подопечными). По отношению к каждому волонтеру я стараюсь найти слова одобрения, поддержки. У новичков спрашиваю — что было трудным в посещении, что порадовало, даю рекомендации. Видя это, и другие волонтеры откликаются и делятся своим опытом и пониманием происходящего во время встреч с нашими подопечными детьми.

Для меня очень важно поддерживать инициативу волонтеров. Каждый из них может проявить себя, при условии, конечно, если это на пользу детям, и одобрено администрацией учреждения. Так мы, к примеру, сажали цветы, декорировали рамки. Для доброго и позитивного климата в группе очень хорошо, когда волонтеры видят результаты своих инициатив. Это поддерживает воодушевление и дружественную творческую атмосферу.

Важно всегда делиться с волонтерами своими откликами на их несогласованные действия. Волонтеры нуждаются в такой обратной связи от координатора. Это все-таки не группа по интересам, а волонтерская группа, главная задача которой — доброе участие в жизни подопечных детей. К примеру, если был договор, что придет один новичок, а он приводит друга, без справок, которые требует учреждение от волонтеров, без собеседования, на котором оговариваются правила и цели наших посещений — появляется необходимость провести дополнительную работу, отнять часть времени от встречи с детьми. Такие ситуации нехороши. Конечно, наша цель не оттолкнуть, а обозначить границы, правила и традиции, которые продиктованы задачей и опытом группы. Конечно, благодарить и положительно оценивать волонтеров и их дела — неотъемлемая задача координатора. И если волонтер ответственный — то и критику, и положительный отклик он воспринимает с благодарностью.

Волонтеры регулярно видятся, общаются, делают доброе дело с людьми, которые близки по взглядам и ценностям. Такое общение очень ценно, и его развитию нужно помочь. Полезны общие нерабочие встречи волонтерской группы. И если координатор участвует в их организации — это хорошо. Я организую праздники: день рождения группы, пикник на майских праздниках, откликаюсь на предложения волонтеров по совместному

проведению времени вне посещений. Мы ходили на концерты классической и современной музыки, устраивали посиделки с настольными играми в кафе, чаепития, недавно наша группа волонтеров участвовала в экскурсии по Данилову монастырю. Волонтеры всегда остаются очень довольны, благодарят. На будущее у нас много планов.

Очень важны для волонтеров и участие в общих мероприятиях «Даниловцев», учебных и творческих занятиях, встречах психологической поддержки.

О важности традиций волонтерской группы

Кирилл Кочкин

Есть правила, а есть традиции. Правила обязательны к исполнению и не всегда приятны. Традиции приятны и не всегда обязательны к исполнению.

Правила группы формируются снаружи, они задают ее форму: во сколько мы встречаемся, в каком составе, куда идем, сколько нам лет, что мы делаем: моем руки, приносим сменку, переобуваемся — это правила. Они задаются форматом того учреждения, в которое мы приходим, и некоторыми особенностями наших подопечных.

Традиции отражают суть, содержание самой группы. У нас в волонтерской группе в НИИ им. Бурденко есть традиция совместной молитвы перед началом и после окончания посещения. Эту традицию заложили восемь лет назад основатели, те ребята, которые первый раз пришли. Эта традиция уже передается через второго к третьему координатору, ко мне. И вот такие традиции становятся некоторым образом незыблемыми.

Есть традиции групп в Движении «Даниловцы» отмечать дни рождения, собираться вместе после проведенного занятия в ближайшем кафе, обсуждать то, что сделали. В мою бытность волонтером в детском наркологическом диспансере были традиции совместных выездов, отмечания 8 марта, 23 февраля. Это объективно объединяло, «склеивало» группу. Т.е. традиции, которые живые, не навязанные снаружи, а поддерживаемые изнутри самой группой, являются социальным клеем, тем, что держит группу вместе и создает некоторый тонус. В рамках этих традиций происходит встреча уже не волонтеров с подопечными, а волонтеров между собой, и позволяет

волонтерам делиться опытом, оказывать друг другу поддержку, придумывать какие-то новые формы взаимодействия с подопечными.

Надо сказать, что традиции — это важно. Без традиций никакая группа существовать не может. Важно сказать, что даже если у координатора группы нет сил на поддержание, создание каких-то глобальных мероприятий, то на такие простые вещи, как совместная молитва или выйти посидеть в кафе, уж наверняка силы найдутся. Поэтому для координаторов такой совет: создавайте и поддерживайте традиции своих групп.

Управление волонтерской группой в детской больнице

Елизавета Чистякова

Управление волонтерской группой в детской больнице — это организация и координация деятельности волонтеров, в том числе делегирование от координатора (лидера) им определенной ответственности; прием и адаптация новичков; планирование (в больнице нельзя работать спонтанно, нужно не только понимать, что будет через месяц, но и детально разрабатывать конкретные творческие встречи); взаимодействие с персоналом больницы, прежде всего, согласование планов и конкретных встреч; материально-техническое обеспечение.

Пожалуй, самый важный и самый частый из практических вопросов управления волонтерской группой — кто придет в больницу, и что мы там будем делать? Детям в больничном отделении важно взаимодействовать, общаться, и главное — что-то вместе с волонтерами делать и сделать. Это их очень увлекает.

За время одного посещения детей в детской психиатрической больнице проходят два занятия параллельно: в старшей группе и в младшей. Волонтеров всегда меньше чем детей, поэтому надо занятие проводить так, чтобы все были задействованы. На каждое занятие мы приносим какую-то поделку, показываем, как ее смастерить, и вместе делаем. Это вызывает огромный отклик детей. Однажды мы принесли им мультик, но они расстроились, что не было поделки.

Занятие в больнице должно быть разработано до мелочей: подготовлены образцы поделок, продумана инструкция, приобретены материалы, заготовки и т.д., потому что не всякие инструменты можно давать детям.

К примеру, ножницы разрешены только в старшей группе и под внимательнейшим присмотром. Мы даем только пару ножниц на группу, иначе трудно уследить. Поэтому, чем детальнее будет все подготовлено, тем больше вероятность, что занятие с детьми состоится и будет результативно.

Подготовку занятия иногда удается делегировать. Я это всегда поддерживаю, но никогда не навязываю, потому что волонтер приходит со своими потребностями и возможностями, и нужно об этом помнить.

В случае болезни или каких-либо непредвиденных обстоятельств можно делегировать и всю подготовку, и всю встречу, но здесь координатор все равно остается координатором. В таких случаях я ищу среди волонтеров двух человек, готовых подготовить и провести встречу с детьми. Не всегда это получается. Порой я придумываю мыслимые и немыслимые способы передать волонтерам подготовленное мной занятие — инструкцию и материалы.

Есть очень стабильные волонтеры, на которых можно опереться — это одна из главных радостей координатора. Они готовы многое на себя брать, им интересно все-раз что-то готовить и делать. Сегодня старшая группа детей на мне. Встречи большей частью готовлю я, хотя иногда возникают и реализуются разные инициативы. А младшую группу ведет замечательный волонтер Юля. Ее помощь и активность очень много значат. Она делает восхитительные поделки, потрясающе контактирует с детьми.

Несколько слов о материально-техническом обеспечении. В больнице у нас есть шкаф, в котором лежат некоторые материалы для творчества. Но поскольку к каждому занятию мы готовимся дома, то большее количество материалов мы и храним у себя. И в итоге, исходя из задумок по мастер-классам, что-то берешь из дома, что-то

уже есть в больнице, что-то просишь волонтеров купить, что-то берешь из пожертвованного для «Даниловцев». Для нас, кстати, очень значимо, что в офисе «Даниловцев» мы можем брать пожертвованные нам вещи. Спасибо жертвователям!

О взаимодействии с персоналом больницы. Главные темы, если начальство уже про нас знает и допустило к детям, таковы: разрешенные и неразрешенные виды деятельности; списки волонтеров, оформление пропусков; отчеты о деятельности (правда, в нашей больнице их пока не требуют). По вечерам, когда наша волонтерская группа навещает детей, руководства отделения уже нет. И все же необходимо, чтобы заведующий отделением знал координатора в лицо, знал в общих чертах, что мы делаем, знал наше расписание. Больше всего мы работаем с воспитателями. Они включаются (или не включаются) совершенно по-разному. Кто-то из них участвует и помогает, кто-то интересуется, хвалит детей за результаты работы. Кому-то почти нет дела.

К сожалению, с передачей информации в больницах не очень хорошо. Это не такая уж большая проблема для координатора, просто к ней надо быть готовым. Понятно, что волонтерское присутствие — не главная задача больницы. У врачей и персонала действительно много работы, и на практике может оказаться, что информация о нас, наши просьбы или ответы на чьи-то просьбы не будут переданы адресату, скажем, от одной смены к следующей. При этом не могу не упомянуть и о том, что есть конкретные люди, которые относятся к нашим просьбам очень ответственно.

Очень радостно видеть, что у персонала больницы и врачей, находящихся внутри достаточно сложной бюрократической системы, критерием для решения какого-то вопроса является не важная бумажка и жела-

ние поскорее уйти домой (понятное желание, ведь работа у них очень трудная), а здравый смысл, желание добра детям и человеческое отношение к людям.

О новых волонтерах. Если новичок прошел собеседование, заполнил анкету, то его надо встретить, познакомиться, поговорить с ним, ввести в курс дела. А потом на первом этапе надо очень внимательно смотреть и при необходимости корректировать. Мы же работаем с детьми, и наша ответственность очень велика. К большой радости, волонтерами становятся, как правило, ответственные, сознательные люди, они все понимают и быстро вливаются в коллектив и в деятельность. На моей практике в этом плане был только один негативный случай.

Прием новичков — то есть собеседование и принятие решения о допуске — это моя ответственность. Вопросы же адаптации, знакомства с детьми, изучения правил — это я спокойно делегирую опытным волонтерам. Но вот первичный контроль за адекватностью я оставляю за собой. Пока у меня нет уверенности в человеке — я не могу в полноте его принять. Хотя чаще всего сразу видно, вызовет человек сложности или нет. Главная проблема — легкомысленное со стороны новичка отношение к правилам нашей волонтерской группы и к правилам больницы. Непедагогичные действия, а также те, что могут нанести вред детям.

Кроме, собственно, работы в больнице, важной мне кажется внутренняя групповая жизнь. Очень здорово, когда есть свободное, нерабочее общение волонтеров, когда людям нравится вместе проводить время, отдыхать. Но надо понимать, что это невозможно (и не нужно!) организовать «сверху». Это не в силах координатора, и я бы даже сказала, координатор не вправе навязывать волонтерам то, что сейчас модно называть «корпоративной ответственностью». Важно помнить, что волонтер

пришел с конкретной целью и с конкретным запросом. Нужно помочь ему реализоваться, нужно рассказать ему о возможностях, предложить и, возможно, еще раз напомнить. Но ни в коем случае нельзя навязывать. Иначе получается «догнала и причинила добро» — так нельзя. Человек приходит помочь детям, у него есть определенный ресурс (временной, эмоциональный), у него есть определенные рамки. И важно уважать эти рамки, уважать решение волонтера.

Координатору необходимо работать над тем, чтобы волонтерская группа была командой, чтобы складывались теплые отношения между людьми, и им было комфортно вместе.

Итак, координатор — тот, кто за все отвечает и чувствует эту ответственность. Он тот, кто держит все в голове. Проиллюстрирую это одной историей. Летом больше месяца я не посещала больницу. Волонтеры отработали без меня. Когда я вернулась, мои волонтеры поделились, что были сложности, но все-таки они справились, и все прошло замечательно. «То есть можно и дальше так работать?» — спросила я. «Знаешь, Лиза, — ответил мне кто-то, — все у нас было хорошо, но чувствовали мы себя как наши больничные девочки, к которым не приходят волонтеры!»

Советы руководителям, координаторам, лидерам волонтерских групп

▣ Став координатором, очень важно принять самого себя, как координатора, после того, как ты был волонтером. Это совершенно другая позиция, другая ответственность. Безусловно, координатор так же, как и все волонтеры, принимает активное участие в работе и жизни волонтерской группы, однако, главной задачей становится организация работы всей группы, а не самореализация или выполнения конкретной задачи.

▣ Координатор представляет волонтерскую организацию. Важно, чтобы он разделял ценности этой организации, принося их в свою волонтерскую группу.

▣ Начинать с оценки происходящего и планирования, в том числе оценки тех ресурсов, которые на сегодняшний момент есть: финансовых, человеческих, временных, каких-то связей, может быть — того, что может плодотворно помочь развиваться организации.

▣ Планируйте работу с волонтерами. То есть все, что касается направлений волонтерской деятельности, проектов, которые организация будет реализовывать.

▣ Определитесь со средствами и способами коммуникации и информирования, чтобы они были понятны и доступны всем.

▣ Хорошо и полезно фиксировать, записывать наши идеи и проекты. Пока мы все не изложим на бумаге, оно останется идеей. Поэтому, если мы хотим расширить направления деятельности, или создать новую волонтерскую группу, значит нужно прописать, как это должно выглядеть.

▣ Необходимо организовать систему управления волонтерами. То есть нужно прописать всю карту движения волонтеров внутри организации. Кто тот человек, который будет отвечать за волонтерскую группу? Кто будет решать вопросы, кто будет коммуницировать, кто будет информировать, кто будет создавать пространство для этого общения? Это должен быть отдельный человек. Потому что эффективность управления волонтерами во многом зависит от эффективно выстроенной коммуникации с этими волонтерами.

▣ Для координатора группы важно выстраивание правильной, четкой коммуникации внутри группы волонтеров. Важно наличие коммуникации внутри группы: будь то e-mail рассылка, социальная сеть (ВКонтакте, например), приложения для смартфона (WhatsApp, например). Способ коммуникации должен быть простым, не затратным, доступным всем. Важно, чтобы это было не двухстороннее общение волонтер-координатор и обратно, а общая беседа, чтобы реплики всех участников были доступны всем участникам.

▣ Очень важно, чтобы был общий информационный канал, по которому координатор мог связываться со всей группой, и вся группа — с координатором и друг с другом. Координатор по рассылке может информировать волонтеров о чем-либо, советоваться с ними, и волонтеры могут обсуждать текущие вопросы со всей группой, друг с другом и с координатором.

▣ Обсуждайте с группой волонтерские радости и проблемы. Очень ценно регулярно говорить с волонтерами, какие проблемы/сложности и какие радости/запоминающиеся моменты происходят во время посещения у каждого из них, вместе обсуждать это.

▣ Подготовка правил волонтерской группы. Что мы можем, что мы не можем, что мы, вообще, транслируем

на первой входной точке, когда к нам приходят люди. Что мы позволяем в нашей организации, что нет? Чтобы на вопросы волонтера-новичка: «Чем вы занимаетесь? Какие проекты у вас есть? А с кем вы работаете? А как вы работаете с волонтерами? А какие вы предоставляете ресурсы? А какие вы предъявляете требования к волонтерам?», — у вас были заранее готовы ответы. И необходимо изначально их вывешивать на сайт, чтобы люди, которые заходят на сайт, либо на страницу в группах в социальных сетях, уже могли с ними познакомиться заранее и понять — подходят или не подходят.

▣ Важно правильно себя поставить в группе и построить свои границы. С одной стороны, координатор — это лидер, берущий на себя ответственность за весь процесс, и человек, к которому можно и нужно обращаться по всем возникающим волонтерским проблемам; с другой, координатор — это соратник и товарищ. Мнение координатора должны уважать и к нему прислушиваться, но и не бояться вежливо и адекватно высказывать свой взгляд, спокойно обсуждать различные вопросы и т.п.

▣ Продумать и организовать систему мотивации, систему поощрения для волонтеров. Это не столько какие-то материальные подарки (футболки, поездки, призы), сколько мотивация внутренняя. Это может быть система роста волонтера внутри организации. Он может быть волонтером, потом он может стать координатором, и уже отвечать за волонтерскую группу небольшую. Следующий его шаг — он может стать менеджером, и уже вести целое направление. Он может вырасти руководителем проекта, он может стать потенциальным сотрудником вашей организации или другой организации. Вот эта модель роста в такую, личностную компетенцию, которую

волонтер зарабатывает, ее тоже важно визуализировать, и о ней говорить, чтобы была видна система, система и последовательность.

▣ Не забывайте о признании волонтеров и благодарности. Речь о признании коллективом, признании организацией, признании внешними партнерами... Тут очень много разных возможностей. Мы как-то писали благодарственные письма, но не волонтерам, а родителям. То есть мамам, папам, родственникам... И для волонтера это было признание его семьей его деятельности, его вклада. Это было признание организацией, потому что организация писала благодарности и говорила спасибо за то, что вырастили такую дочку, сына, племянника, внуку — у кого какая была история. Это было приятно и даже очень трепетно. И людей как-то удерживало, мотивировало, и в общем, показывало значимость.

▣ Хорошо бы с волонтерами проработать совместную карту развития. Чем бы хотелось заниматься волонтерам? Какие новые проекты они хотели бы уже сами реализовывать? Оценить свою эффективность работы с ними, получить от них обратную связь.

▣ Получайте обратную связь от волонтеров и совершенствуйте вашу работу. Руководителям не нужно бояться общаться с волонтерами, выстраивать диалог, получая обратную связь. Даже если иногда она неприятна. Руководители часто думают, что все предусмотрели, все сделали, но именно от волонтеров мы можем услышать конструктивную критику.

▣ Координатору необходимо быть внимательным к своим волонтерам, быть в курсе важных событий в их жизни, стараться следить, чтобы волонтеры не доходили до эмоционального выгорания. Для этого необходимо общаться с людьми, напоминать им о встречах психологической поддержки, тренингах и т.п.

▣ Наблюдайте за волонтерами. Не только контролируйте их труд, — это важно, но старайтесь увидеть рост самих ребят, их развитие. Это позволяет выявлять лидеров, понимать, кто готов брать на себя больше каких-то обязательств, кто готов включаться уже — может быть, даже быть сотрудником, либо помощником в системной такой работе.

▣ Помните, не все зависит от нас. Даже в том случае, когда стараешься, делаешь дело с любовью, ошибки все равно неизбежны.

▣ Не всегда у координатора в волонтерской группе могут с каждым человеком сразу складываться отношения, все люди разные, не нужно уходить в эмоции. Старайтесь трезво оценивать, объективно понимать, что делает человек.

▣ Заботьтесь о волонтерах. Работа волонтерской группы строится по следующей иерархии: о детях заботятся волонтеры. А о волонтерах заботится координатор. Чтобы волонтеры хорошо занимались с детьми, должны быть созданы все условия для этого процесса. И этим занимается координатор. Одна из главных задач координатора — донести до волонтера мысль, что со всеми вопросами/проблемами/беспокойствами волонтеры должны идти к координатору и все необходимо обсуждать с ним! А не ломать голову в одиночестве.

▣ Координатор ответственен за процесс. Координатору во время посещения учреждения, где работает волонтерская группа, нужно держать ситуацию под контролем, видеть картинку целиком. Необходимо быть готовым к форс-мажорам во время посещения и уметь быстро и адекватно на них реагировать.

▣ Важен не только текущий процесс, но и досуг, и общение внутри группы, особенно касающееся важных тем.

☐ Организуйте неформальные встречи группы. Очень желательно, чтобы у волонтерской группы регулярно после посещения детей или хотя бы примерно раз в месяц были общие неформальные посиделки — в кафе или в гостях, на которых можно и просто поразвлекаться-поболтать, и обсудить какие-то вопросы, поддержать друг друга и т.д. Очень важна добрая, дружественная, поддерживающая атмосфера в волонтерской группе.

☐ Информировать волонтеров об общих мероприятиях волонтерского Движения и поощрять участие в них. Координатор должен позаботиться о том, чтобы его волонтеры были подписаны на общую рассылку и группы в соцсетях, знали о всем важном и полезном для них, что происходит, знали о других волонтерских группах. Очень важно рассказывать волонтерам о тренингах, мастер-классах, встречах психологической поддержки и т.д., и поощрять посещать их.

☐ Общие групповые встречи вне работы волонтерской группы, совместный досуг очень важны, но если волонтер не считает его возможным для себя, это ни в коем случае не умаляет значимость волонтера. В свое свободное время не каждый волонтер может прийти на встречу группы, не стоит делать из этого какие-либо выводы.

☐ Важно относиться к волонтерам с не меньшей заботой, чем к подопечным, интересоваться, а в случае трудностей — помогать.

☐ Поощряйте инициативность и делегируйте ответственность. Делегируйте обязанности, ненавязчиво просите, давайте возможность человеку проявить себя даже в простых делах. При этом не приказывайте, а именно спрашивайте. Чаще всего кто-то откликнется.

☐ Если волонтер проявляет инициативу, желает реализовать какую-то свою творческую задумку, это

нужно всячески поощрять и поддерживать. Вообще координатору хорошо задать творческий вектор волонтерам: «Если у вас есть творческие инициативы и т.п. (в рамках нашей деятельности, разумеется), дерзайте!». Предварительно посоветовавшись с координатором, конечно.

☐ Если координатор не хочет быть «ломовой лошадью» с пассивными безответственными волонтерами, ему необходимо делегировать различные вещи волонтерам. Необходимо построить работу так, чтобы если координатор заболел, или не смог прийти, или уехал в отпуск — работа не прекращалась.

☐ Координатор не может жестко требовать от волонтеров чего-либо. Необходимо пояснить, что есть правила, условия нахождения в группе. Необходимо прояснить договоренности, обозначить границы, в рамках которых может действовать волонтер, обозначить правила, при этом, не отнимая свободы действий волонтера.

☐ Не забывайте при делегировании, что волонтер — человек со свободной волей и часто с чувством вины в придачу. Просить следует так, чтобы не играть — невольно — на чувстве вины в случае отказа.

☐ Очень важны отношения с персоналом того учреждения, где работают волонтеры, с охраной, уборщицами. Важно выстроить их должным образом в самом начале. Бывают случаи, когда ты можешь прийти во внеурочное время, попросить что-либо оставить в больнице, да и вообще попросить их о чем бы то ни было. Хорошо, когда они тебя узнают, а не смотрят каждый раз как в первый. Очень важно принять это в том виде, как тебе передает прежний координатор, сохранить некоторое время так, как есть, а потом уже менять, если в этом есть необходимость, потому что ответственность очень большая.

▣ Среди персонала учреждения, где работает волонтерская группа, могут встретиться люди, с поступками которых нам трудно согласиться. В данном случае задача координатора, а через него и волонтеров — попытаться понять их, правильно к ним относиться, сохраняя свои границы. Конфликтных ситуаций быть не должно.

▣ Любые сложности в отношениях с администрацией/родителями/детьми берет на себя координатор. Адекватное разрешение любой конфликтной или сложной ситуации — это ответственность координатора.

▣ Если все процессы налажены, можно почувствовать себя ненужным. В этом случае необходимо понимать, что по-настоящему хорошая работа координатора остается незаметной. Как раз это и должно быть наивысшей наградой за правильно построенную командную работу координатором.

▣ Лично обстоятельно собеседуйте новых волонтеров. Координатору с каждым новым волонтером необходимо проводить отдельное личное собеседование. В спокойной неторопливой атмосфере побеседовать с новым волонтером, познакомиться, узнать его мотивы, рассказать о группе, о том, как все проходит, о правилах группы и т.д. Это очень важно и не должно быть на бегу. Правильно организованное и построенное собеседование поможет отсеять изначально неадекватных людей, сразу задаст нужный вектор дальнейшему общению, введет волонтера в курс дела, снимет естественную тревожность новичка, поможет ему сразу настроиться на нужный лад и избежать проблем неподготовленного посещения.

▣ Делайте пребывание в группе для новых волонтеров достаточно комфортным, объясните все правила, рассказывайте о подопечных, о группе и о вашем волонтерском движении.

▣ Не держите в себе проблемы и трудности! О детях заботятся волонтеры. А о волонтерах заботится координатор. А о координаторе тоже должен кто-то заботиться. В «Даниловцах» — это куратор волонтерской деятельности. Нельзя оставаться с проблемами один на один.

▣ Важно не делать в начале координаторства резких движений. Нужно мягко принять то, что тебе передает предшественник, а уже потом совершенствовать то, что этого требует.

▣ Крайне важным для координатора является открытость миру, наблюдение за всем происходящим. Меняются люди и обстоятельства. Нужно постоянно отслеживать происходящие изменения, и вовремя реагировать на них.

VIII ВОЛОНТЕРСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

Что такое волонтерская организация?

Владимир Хромов

Вопрос «Что такое волонтерская организация?» не юридический. Волонтеров привлекают к своей деятельности очень разные по своей правовой форме объединения и структуры. В российском законодательстве нет такого понятия, как «волонтерская организация».

Следует говорить вот о чем. Волонтерская организация — это прежде всего устойчивое сообщество волонтеров (или добровольцев, что одно и то же), существующее для помощи кому-то или для решения какой-то общественной проблемы. Волонтеры — такие люди, которые помогают своим личным участием. Их ресурс — их время, силы, умения, но никак не деньги.

Волонтерская организация характеризуется следующим:

Люди объединены и сплочены некими базовыми существенными ценностями. Смысл их единства — не прибыль или иная личная выгода, а оказание добровольной помощи. Речь, к примеру, может идти о помощи детям с онкологическими заболеваниями. Есть ребенок, он

болеет, ему нужны не только лекарства и врачебная помощь, но и кровь, досуг, творчество, самореализация. Помочь ребенку, дать ему все это — и есть ценность, ради которой волонтеры объединяются.

Волонтерская организация должна быть, простите за тавтологию, организованной. Как бы это для кого-то не звучало странно, но обязательно предполагается, что в сообществе волонтеров есть структура. Задачи и функционал должны быть распределены между людьми. Должна быть иерархия — она обычно складывается стихийно, и основана на неформальном лидерстве. Конечно, волонтеры — те, кто добровольно, на равных вступают в сообщество. Каждый из них сам по себе никому ничего не должен. Но, даже в сообществе равных есть люди, которые готовы принимать серьезные решения и готовы нести большую ответственность.

Волонтерская организация не может существовать без наличия общих и признанных участниками подходов к принятию решений. В волонтерском сообществе, так или иначе, но все должны участвовать в жизни организации, пусть и через делегирование полномочий и ответственности кому-то. Только надо понимать, что это не клуб по интересам. Это сообщество ради общего дела. Следовательно, голос каждого важен. Однако для принятия решений более весом и серьезен голос тех, кто готов это решение реализовывать, кто готов ответственно вкладываться.

Волонтерская организация строится вокруг неформальных лидеров, ярких личностей, готовых вести за собой большинство. Безусловно, для осуществления благотворительной деятельности лидеры должны обладать формальными полномочиями и ресурсами. Но это вторично по отношению к харизме. Кстати, именно поэтому волонтерские сообщества очень разные. Они часто так или иначе выстроены вокруг лидера.

Основной ресурс волонтерской организации — люди, их отношения, их внутренние и внешние связи. Поэтому, волонтерская организация — самообеспечивающаяся, во многом самодостаточная система, способная очень гибко приспосабливаться к любым обстоятельствам. Деньги и иные ресурсы очень важны, но они не являются принципиальными.

Хотя, конечно, как только мы начинаем говорить о систематической работе, профессиональном развитии, стабильности, то значение материальных ресурсов сильно возрастает. И не только. Два, от силы три года — это тот срок, после которого членам неформальной волонтерской организации придется остановиться и спросить самих себя: что дальше? Как нам жить?

Волонтерская организация на определенном этапе приобретает статус юридического лица (не важно, это благотворительный фонд, общественное движение или что-то иное), учится привлекать ресурсы, работать с общественным мнением и взаимодействовать (хорошо бы, как партнеры) с госструктурами. В волонтерской организации начинают работать сотрудники, часть из которых — бывшие волонтеры, которые теперь работают и обеспечивают идейное и ресурсное содержание организации.

Иными словами, со временем, наступает период, когда в жизни волонтерской организации происходит профессионализация, без которой невозможно обеспечить стабильность и длительность (несколько лет) волонтерской помощи.

Но есть одна особенность волонтерской организации, которая накладывает отпечаток на все ее дальнейшее развитие. Даже если организация становится юридическим лицом, большая часть команды начинает работать на платной основе, и масштабы деятельности растут — в ней все равно остается дух отношений равенства,

диалога, умения находить компромисс и учитывать взаимные интересы всех участников. И это с учетом гибкости мышления лидеров и решений «коллективного разума» определяет в перспективе взрывной рост, развитие деятельности и широту масштаба решаемых задач. Такой путь прошли, например, БФ «Подари жизнь» и БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам», которые каждый являются культовыми явлениями в своем секторе. И это — реальная перспектива любой волонтерской организации.

Еще о волонтерской организации

Анна Гарибян

Первое, что следует знать: волонтерская организация — это не фонд. Разница в смыслах и направлениях работы. Фонды — помогают ресурсами. Мы же, в свою очередь, скроены для того, чтобы давать человеческую помощь и присутствие. Мы не лечим и не замещаем чью-то профессиональную помощь. Волонтерская организация дает возможность одним людям делиться своим сердечным теплом, а другим людям — нашим подопечным — дает возможность принимать это тепло. Мы стоим как бы над этой встречей, над этим процессом и его организуем. И так как этот процесс тонкий и хрупкий, он требует особых навыков и особой логики. Наверное, можно сказать, что мы — это донорство дружбы, человеческой поддержки, человеческого участия, хорошего настроения.

Порой со стороны думают, зачем организация? Ходи в больницу и незачем мудрствовать. Однако, только организация может дать ответственную, долгосрочную и стабильную работу! Разрозненным волонтерам такое не под силу. Да, к тому же, больницы и детские дома и сами предпочитают работать с организациями. И это правильно.

Когда человек делает что-то на личной инициативе — это очень хорошо, но хватает не надолго. Поясню на примере. Почему люди ходят в спортклубы? Потому что там есть тренер, тусовка, профессиональная площадка. Не у каждого хватает сил заниматься спортом в одиночку. Чтобы добиваться профессиональных, да и просто более-менее серьезных успехов — будь то спорт или бла-

готворительность, нужно прикрепляться к профессиональному сообществу, где есть единомышленники, где тебе помогут, где разовьют необходимые навыки, поддержат твою мотивацию, научат. Всегда проще, когда вокруг тебя есть люди, с которыми можно разделить свои интересы.

Волонтерская организация — это обязательно структура. Со стороны не видно большой «подводной» части нашего «айсберга». О нас судят по тому, что делают волонтеры в больницах, или детских домах, или еще где-то. И это хорошо. Но хотелось бы, чтобы нас понимали лучше и знали, что для работы всего нашего механизма волонтерской организации из 20 групп и семи сотен человек нужна большая команда из двух десятков сотрудников, которые трудятся всерьез.

Когда я пришла работать в «Даниловцы», то удивилась, насколько много людей нужно, чтобы организация работала. Конечно, ключевые позиции на местах — в больницах, детских домах — это координаторы волонтерских групп. Но есть и руководитель движения, определяющий его генеральную линию. Есть HR, есть поиск и привлечение волонтеров, необходимо обучение, мотивация, делопроизводство, реклама, бухгалтерия. Огромные силы отдаются нашими специалистами на обучение и психологическую поддержку волонтеров. Нужен и фандрайзинг, ведь мы работаем с пожертвованиями, с благотворительным обеспечением наших волонтерских программ. У нас есть модератор сайта и администратор социальных сетей, поскольку присутствие в Интернете — это важнейшее направление!

Когда говоришь о бизнесе, о какой-нибудь компании, то почти все понимают, что перечисленное выше — обязательные составляющие организации. Но когда речь заходит о нас — благотворительной волонтерской орга-

низации, то приходится долго объяснять, что мы не кружок по интересам, а профессиональное сообщество.

Волонтерская организация, именно потому, что она организация, имеет стандартное устройство, как и в бизнесе. Но, при этом, в ней действуют другие принципы и механизмы. Главное отличие в том, что мы работаем с волонтерами, каждый из которых приходит в волонтерскую группу по собственной воле, он никому ничем не обязан — это чистая свобода. Главный вопрос, который решает волонтерская организация: как построить из чистых свобод что-то системное, долгосрочное, ответственное? Как сделать так, чтобы человек, который обладает своей уникальной мотивацией, объединился вокруг доброго дела с другими людьми? И при этом, дело было бы постоянным, без сбоев, росло и ширилось.

Как без помощи премий, карьеры, корпоративной культуры и прочих стандартных мотивационных вещей наладить процесс? Мы ответ знаем. Это и есть наше ноу-хау.

Секрет волонтерского движения в самих людях, в руководстве движения, координаторах волонтерских групп, и в том пространстве человеческих и рабочих отношений, которое они создают. Управляющая команда — те люди, рядом с которыми волонтеры могут раскрываться и реализовывать свою мотивацию, то есть самореализовываться. Секрет, конечно, и в том, что мы вместе делаем доброе дело. В результате, волонтеры не столько решают задачи, которые мы ставим перед ними, сколько сами выбирают, что им делать. Конкретная больница и ее пациенты привлекают волонтеров, а не мы их туда распределяем.

Важное отличие волонтерской организации от бизнеса — в цели и смысле. Невозможно сопоставить зарабатывание денег со встречей с детьми в детском доме.

Когда ребенок, который ездит только в колясочке, который не говорит, но каждый раз, прощаясь с тобой, просто тебя обнимает и улыбается, тогда ты все понимаешь. И, для меня, например, никакие карьеры и бизнесы и заработки — не могут стоять рядом.

Рекрутинг волонтеров

Юрий Белановский

1. Если волонтеры нужны на разовые мероприятия или акции, а потенциальных волонтеров вокруг много.

Это обычная ситуация для крупных городов-миллионников. Рекрутеры, в данном случае, как рыбаки на берегу пруда, кишащего рыбой.

Вся суть рекрутинга сводится к яркой эмоциональной «заманухе» и качественно оформленной «точке входа».

«Замануха» в данном случае — это банальная реклама, приглашающая к действию. К примеру, «Приди и вместе уберем мусор!», «Устроим благотворительный забег!», «Поможем провести чемпионат по тэквондо». Организаторам достаточно при подготовке акции заблаговременно проконсультироваться с маркетологом, подготовить рекламу и найти хорошие каналы распространения информации. Это вопросы технические, и решаются они самостоятельно, исходя их опыта, возможностей и наличия денег.

«Точка входа» для разовых мероприятий — это самые примитивные фильтры, чтобы неадекватные персоны не сорвали проект. Достаточно краткой анкеты и пары фраз собеседования по телефону. «Точка входа» — это примитивное мотивирование, энергии от которого должно хватить на одно событие. Бонусы и мотиваторы очень поверхностные и яркие — атрибутика, грамоты, запись в волонтерской книжке, благодарность от «начальника». «Точка входа» — это и распределение по вакансиям внутри проекта, минимально необходимый инструктаж, знакомство со «старшим на отряде».

Практическая задача рекрутеров — набрать волонтеров с запасом, то есть 150–200%. Если до финиша дойдут 80% — это успех. Мероприятие будет проведено.

Об остальном, как правило, не беспокоятся, ведь на следующий проект по той же схеме можно набрать новых волонтеров. Под «остальным» я подразумеваю организацию труда, сопровождение и поддержку волонтеров, создание сообщества и прочее. Руководители проектов, как правило, искренне не понимают, зачем вкладываться, тратить силы на удержание волонтеров и на работу с ними, когда вокруг сотни тысяч людей. То же происходит в коммерческой сфере услуг или питания, когда кафе или парикмахерская стоят на проходной улице. Люди идут сами, главное, как можно больше успеть обслужить. Качество и имидж не имеют значения.

Я лично не одобряю такой подход. Мне он представляется потребительским. Но, надо признать, что это вполне рабочая и по-своему эффективная схема.

2. Если волонтеры нужны на разовые мероприятия или акции, а потенциальных волонтеров вокруг мало.

Принципиальное отличие от первого варианта — в нехватке новых волонтеров. Тут нет другого выхода, как собирать базу или сообщество помощников. Каждая новая акция или мероприятие — это возможности понемногу пополнять общую базу.

Поэтому практических задач у рекрутеров в этом случае три. Первая — завлекать на события таким образом, чтобы волонтеры попали в базу или сообщество, которое время от времени обслуживает разные мероприятия или акции. Вторая задача — завлекать в сообщество само по себе, если оно оформлено и живо, конечно. И третья задача — привлекать на конкретное мероприятие готовых волонтеров из сообщества.

Главным элементом, связывающим все и гарантирующим цельность сообщества, является хорошо организованный труд волонтеров на акции или мероприятии. В этом случае работа с волонтерами, если обратиться

к аналогии, больше похоже на кафе или магазин, стоящий на тихой улочке. Яркие вывески, красивые упаковки — все это вторично. Качество товара и качество обслуживания — вот, что играет ключевую роль! В нашем случае «товаром» является та акция, где принимают участие волонтеры. Она не может быть пустышкой, она должна нести ответы на смысловые вопросы. Если мы хотим, чтобы волонтер помогал периодически и долго, то именно смысловые вопросы определяют качество мероприятий. «Качество обслуживания» — это организация труда. Волонтер, который ясно понимает, что и как он должен сделать, который видит результат, который не тратил лишнего времени и сил на что-то побочное — будет готов прийти на акцию и в следующий раз.

Если же говорить стратегически, то средства и силы должны быть потрачены на формирование сообщества, на его развитие и поддержку. Именно сообщество и должно стать главной «заманухой» и мотиватором. Сообщество — это и впечатляющие суммарные результаты, и место общения единомышленников, и общий большой ресурс. Это и связи, и знакомства, и яркий, модный бренд, и, конечно, возможность реализовать себя и найти поддержку для своих проектов.

Для организаторов волонтерской деятельности сообщество — это большие вложения. Но другого выхода нет. От сообщества, кстати, есть одна важная выгода. Оно — система выращивания и подготовки кадров, будь то лидеры или сотрудники. И такие кадры очень компетентны и уже встроены во все процессы.

Итак, «замануха» в данном случае — это не реклама, приглашающая к действию. Скорее, это «PR». Это постоянное взаимодействие с разными общественными группами, способными так или иначе повлиять на нужную нам аудиторию — потенциальных волонтеров. Тут хоро-

ши все возможные средства, доступные нашему опыту и кошельку. И нельзя забывать, что сообщество способно само себя продвигать. Сарафанное радио — очень эффективная вещь. Правда, при одном условии — волонтерам должно у вас нравиться.

Поэтому главный посыл, который должен быть обеспечен на практике: приходите к нам, у нас хорошо, мы вместе делаем добрые дела, но мы и учимся, развиваемся, общаемся, отдыхаем и т.д. А для этого большие ресурсы должны быть потрачены на организацию труда волонтеров, на их подготовку и повышение квалификации, на организацию их досуга и на психологическую поддержку.

«Точкой входа» волонтеров в сообщество должно стать серьезное знакомство с волонтером, которое, на самом деле, и его знакомство с сообществом и делами. Тут задача не просто отсеять неадекватных, но лично познакомиться, нащупать общие ценности, помочь с профориентацией и поиском своего места, познакомить со всеми возможностями. В этом случае мотивирование — не краткосрочное вкачивание энергии, но приобщение к энергии всего сообщества, открытие перспектив и возможностей. Атрибутика, грамоты, запись в волонтерской книжке — все это остается, но оно уже вторично по сравнению с дружественным общением, обретением опыта, «прокачкой», самореализацией и т.д.

Практическая задача рекрутеров — обеспечить, пусть и скромный, но постоянный входящий поток, который бы не только компенсировал естественную убыль волонтеров, но и пополнял сообщество. Более конкретно говорить трудно, ибо на деле многое зависит от тех, кто развивает сообщество. От их умения и профессионализма зависит отток волонтеров. И чем он больше, тем сложнее задача у рекрутеров.

3. Если волонтеры нужны для регулярного и долгосрочного участия в программной деятельности.

Под «постоянным участием» я имею в виду еженедельное и чаще. Под «долгосрочным» — годы. Чаще всего такая помощь волонтеров нужна в социальных программах. Наиболее распространенные виды социального волонтерства в России сегодня — это непрофессиональная помощь людям, проживающим или находящимся в казенных медицинских или социальных учреждениях. Именно в этом случае наиболее востребована стабильность и регулярность с привязкой к дням недели. Ожидания тех, кого мы можем назвать подопечными, не должны быть обмануты. Если бабушки в доме престарелых привыкли, что волонтеры навещают их по вторникам, а дети в больнице знают, что волонтеры приходят по пятницам, значит так оно и должно быть.

Задача рекрутеров в этом случае совсем другая. Понятно, что все сказанное о сообществе, относится и к этому направлению волонтерства. Без создания и развития сообщества, без организации труда и поддержки волонтеров не обойтись. Но, социальное волонтерство имеет три важные особенности.

Во-первых, это эмоционально напряженная сфера. Общаться с больными детьми, одинокими стариками или с проживающими в психоневрологических интернатах людьми — не каждому под силу. Во-вторых, социальное волонтерство — это «тянуть лямку». Тут не так много разнообразных проектов, движухи и ощутимой результативности. И третья особенность — это личное общение с подопечными, лицом к лицу. И такое общение, хотим мы того или нет, предполагает взятие ответственности за подопечного, пусть и на небольшом отрезке его жизни.

Следствием этих особенностей является немногочисленность социальных волонтеров относительно всех других. Даже в крупных городах их в разы меньше.

Поэтому главным смыслом рекрутинга в этом случае становится поиск и привлечение тех людей, у кого есть внутренняя мотивация к требуемой работе. Таким образом, в том числе, мы обеспечиваем долгосрочность и компенсируем нехватку. Никакие «заманухи», мотивировки, манипуляции, направленные на «вкачивание энергии» в волонтера, не смогут обеспечить требуемого результата. Только внутренние силы человека, подаренные подопечному по свободной воле, могут гарантировать ответственную помощь людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, а также ту самую стабильность.

Говоря проще, рекрутеры призваны помочь людям реализовать свою добрую мечту. Благодаря правильно организованному рекрутингу человек с небольшими ресурсами (3 часа свободного времени в неделю) и незрелой мечтой помогать детям в больнице должен увидеть шанс и возможность. Но уже с первых шагов волонтер должен сам проявлять свою волю и с помощью рекрутера идти к своей цели.

Если в предыдущем случае рекрутинг возможен, только если есть и поддерживается сообщество, то в этом случае акцент смещается на подопечного. Помощь человеку, оказавшемуся в беде, безусловно, является главным мотивом и смыслом социального волонтерства. Поэтому необходимым базовым условием для успешного рекрутинга является правильно и безопасно организованный процесс помощи подопечным. От этого на 70% зависит состояние волонтера и его способность помогать. Остальные 30% — это сообщество.

Если организация помощи некачественная, то волонтеры будут просто отваливаться, выгорать, сливаться

и прочее. Они не смогут преодолеть ни внешних трудностей социальной помощи (непривычный вид людей, плохие запахи, общая трагичность и безысходность, агрессивность социальной системы и т.д.), ни внутренних личных переживаний и вопросов. В этом случае рекрутеры будут просто поставлять волонтеров в социальную «топку».

Главным связующим всего процесса в социальном волонтерстве, безусловно, является ценностная гуманистическая ориентация и волонтеров, и сообщества, и их созвучность.

Тут очень важны даже акценты. Для кого-то помощь людям — это четко отлаженные процессы и эффективность, для кого-то «личные отношения», для кого-то комплексность помощи и т.д. В конце концов, важны ответы на вопросы: кто для волонтеров «человек в беде» и в чем смысл оказания помощи? Рекрутинг не может пройти мимо этой ценностной темы, более того, должен базироваться на ней.

Практическими задачами рекрутеров в этом направлении волонтерства являются правильное формирование информации о социальных программах (с учетом сказанного выше), серьезное глубокое знакомство с волонтером и совместный поиск возможности реализации его доброй мечты, предоставление ему возможности пройти подготовку и получить поддержку и даже помощь, а также сопровождение этого человека до момента принятия решения остаться в социальной программе. Дело в том, что социальные волонтеры принимают окончательное решение отнюдь не на собеседовании, а по прошествии недель, а порой и месяцев работы с подопечными. И все это время волонтер находится в «подвешенном» состоянии, он не готов брать на себя полноту ответственности, но уже включен в работу и в сообщество.

Как привлечь волонтеров? Инструкция

Юрий Белановский

Все начинается с координатора процесса.

1. Волонтеры — это не бесплатная рабочая сила. Это те, чье сердце откликнулось на вашу просьбу или чью-то беду. Они ваши помощники и партнеры. Вы, то есть заказчик — их руководитель, и отвечаете вместе с ними за их труд.
2. Волонтеры, как правило, не имеют квалификации и большого опыта в нужном вам деле. Они не в состоянии результативно решать сложные задачи. Их труд должен быть организован, разбит на составные задачи, они должны понимать смысл и знать результат.
3. Желательно, чтобы труд волонтеров координировал тот, чьи имя и контакты даются в объявлении. Этот же человек отвечает за постановку задачи, набор и учет волонтеров, обеспечение (объяснение необеспечения) их материалами и инструментом, за безопасность волонтеров и подопечных.
4. Координатор должен уметь ясно представиться и обозначить свою позицию в отношении запроса и в отношении волонтера.

Например: «Здравствуйте, меня зовут Юрий, я сотрудник организации «Даниловцы». Наша волонтерская группа подготовила поездку к подросткам в детскую колонию в г. Можайске. Мы ищем волонтера-водителя. Наш волонтер заболел».

Собеседование — залог безопасности и эффективности решения

1. Если помощь нужна пожилому, слабому, больному человеку и он один, то его встреча с волонтером возможна только через некоторые фильтры.
2. Фильтры организуются координатором. Именно ему пишут и звонят желающие помочь.
3. Очень важно, чтобы состоялся телефонный разговор, во время которого координатор должен записать телефонный номер желающего помочь, спросить его имя и фамилию, если это кто-то по рекомендации (или «френд» в социальных сетях), поинтересоваться об общих друзьях (по возможности сразу проверить в интернете, и изучить его личную страницу), задать некоторые вопросы о том, как волонтер собирается помогать.
4. Если во время телефонного разговора возникнут какие-то сомнения, следует отказать, не задумываясь. Если ответы на ваши вопросы ясные, без подвоха, и вы проникнитесь доверием, следует рассказать уже подробности. В начале разговора никакие «адреса» и «пароли» не выдаются.
5. Если помощь нужна на машине, и человек вас устраивает, то необходимо спросить марку, цвет и номер машины.
6. Обязательно поинтересуйтесь, какие у волонтера возникли вопросы. Попросите их задать. Часто вопросы помогают вам самим лучше понять происходящее, посмотреть на ситуацию со стороны.
7. При разговоре ясно проговорите условия возможного отказа со стороны волонтера и условия прекращения

помощи. Поскольку у заказчика нет права удерживать или принуждать волонтера, то, как правило, договариваются, что волонтер ставит в известность о своем решении. Но это важно проговорить.

8. Если помощь не очень срочная, то необходимо встретиться с желающими оказать помощь. Не со всеми, а с теми, кого вы выбрали после телефонного разговора. Принимайте решение после очных встреч.
9. Важно помнить, что собеседование (по телефону или очное) — это принятие обоюдного решения. С момента договора и заказчик и волонтер несут ответственность за результат.

Как правильно оформить запрос?

1. Следует ясно и четко указать, что требуется. Писать надо конкретно, чтобы и «дураку было понятно». Описывайте не пожелания, а действия и результат.

Например, неверно писать, что требуется, «чтобы квартира была чистой». Описывать надо дела: необходимо вытереть пыль, вымыть полы, вынести мебель и внести ее обратно, купить по пути стиральный порошок и т.д.

2. Указать необходимые навыки. Если есть требование к навыкам — обязательно укажите. Например, «нужен человек, имеющий опыт игры с детьми до 3-х лет».
3. Укажите, хоть и кратко, откуда возьмутся расходные материалы. Тут три варианта.

Первый — сказать, где их взять или дать координаты того, кто их даст. Надо указать, что делать, если возникнут проблемы.

Второй — обговорить сумму и попросить волонтера купить их, обещая уже на месте работы с ним рассчитаться.

Третий — сказать, что волонтер покупает расходные материалы сам, и потраченные деньги не возмещаются. Такое бывает в случае оказания помощи сторонним лицам.

Отдельно проговариваются транспортные расходы. Наиболее распространена оплата бензина.

4. Ясно укажите место работы. В публичном объявлении точный адрес писать нельзя. Но необходимо ясно указать район, какие-то ориентиры или название улицы. К примеру: «Ясенево, недалеко от метро Новоясеневская» или «на улице Ясногорская». Только после принятия решения о сотрудничестве с волонтером возможно ему выдать координаты и личные данные нуждающегося в помощи.
5. Четко укажите время начала и окончания работы. Желательно указать продолжительность. Если предполагаются перерывы и питание за ваш счет — это должно быть сказано. Если ситуация экстренная, прямо скажите об этом.
6. Скажите, что необходимо иметь с собой или во что быть одетым. Например, необходимо иметь рабочую сменную одежду, сменную обувь, тепло одеться и т. д.

Кто ответственный?

1. В объявлении необходимо указать имя, телефон, электронную почту координатора, то есть того, кто собирает информацию, проводит собеседование с кандидатами, принимает решение о допуске волонтера, принимает работу, благодарит, спрашивает отклик. Не указывайте промежуточных телефонов.

2. Желательно, чтобы ответственный:

- умел объяснить зачем и что делается;
- четко ставил задачи (дело, время, место, как долго) и объяснял результат;
- обеспечивал ресурсами или мог объяснить их отсутствие;
- обеспечивал безопасность;
- мог объяснить, что делать в случае проблем;
- принимал работу, благодарил;
- спрашивал отклик.

Если, все-таки, не волонтер?

Помните, есть очень интересный интернет-проект <http://youdo.com>. Если вы готовы заплатить за помощь, то помощь людей с этого сайта лучше, чем человек с улицы. В Youdo помогают реально проверенные люди. Если они откликнутся, то помощь будет. Но, придется потратить время на регистрацию на сайте и на внесение денег на счет в своем аккаунте. Расчет с помощниками осуществляется не наличными, а на сайте. Youdo — это достаточно серьезные гарантии исполнения заказа и безопасность.

Пример объявления

Ищем водителя для поездки волонтеров с творческим мастер-классом в Можайскую детскую колонию.

Когда? 9-го декабря. Отъезд из Москвы в 12–00. Приезд в Москву примерно в 20–00.

Куда ехать? Недалеко от г. Можайска. Волонтеры знают дорогу и покажут.

Что будет? В рамках большой благотворительной программы по работе с детьми из можайской детской ко-

лонии будет проводиться творческий мастер-класс. Мы будем рады, если водитель тоже примет участие в мастер-классе. Подробнее см. по ссылке на сайт.

Что необходимо? Поедет 3 человека и повезут все для мастер-класса. Нужна машина, способная вместить трех человек, и имеющая просторный свободный багажник.

Условия? Оплатим бензин.

Координатор: сотрудник добровольческого движения «Даниловцы» Анастасия Ярмош. Тел. xxx-xx-xx Емэйл: xx@xx.xx.

Собеседование с волонтерами: для чего оно нужно и как его провести?

Анна Гарибян

Что может быть проще, чем прийти к несчастному ребенку и помочь ему? Так думают очень многие, да и почти все те, кто профессионально не связан с организацией волонтерских долгосрочных и регулярных проектов. Мы же настаиваем, что волонтерская помощь — дело очень ответственное и непростое. И начинается оно с собеседования. Собеседование — это точка входа в волонтерскую организацию или группу. Правильное собеседование — основа для долгого и доброго партнерства с волонтером, основа для ответственного служения. Своим опытом проведения собеседований делится сотрудник Добровольческого движения «Даниловцы» Анна Гарибян.

Анна Гарибян — координатор по развитию волонтерского движения «Даниловцы», создатель и координатор волонтерской группы в Детском доме-интернате для умственно отсталых детей № 15 г. Москвы. Все волонтеры-новички приходят в движение только после собеседования с Анной.

Я думаю, что собеседование нужно равнозначно как волонтеру, так и волонтерской организации. Для чего волонтеру? Чтобы человек еще раз сам для себя осознал, с какой целью он отправляется в этот путь добровольной помощи, осознал свою мотивацию, понял, что все-таки эта деятельность серьезная. Это ответственность перед подопечными, перед организацией, перед Богом, а отнюдь не развлечение. Важно, чтобы кандидат в волонтеры еще раз трезво взвесил свои возможности — и личные,

и возможности своей семьи. Ведь волонтерство затрагивает не только волонтера, но его родных и близких тоже.

Организация, в свою очередь, несет ответственность за работу с подопечными. Волонтер оказывает кому-то помощь не сам по себе, а от имени организации и вместе с ней. Поэтому для нас собеседование важно. В его ходе происходит знакомство, проверка и даже первичный отсев сомнительных людей. Второй этап проверки — это собеседование с координатором конкретной волонтерской группы. Бывает, что первое собеседование пройдено, а координатор не может или не хочет принять новичка. Нет доверия и нет личного расположения.

Собеседование нужно и для того, чтобы узнать первичную информацию друг о друге. Мы, как организация, открыты: есть реквизиты, есть отчеты о работе, есть ФИО и контакты руководства. А о человеке мы ничего не знаем.

На собеседовании также происходит знакомство новичка с общим фундаментом, на котором строится наша деятельность — это свод правил, который многократно проверен и составлен, исходя из нашего почти 7-летнего опыта. Правила говорят о внутренней субординации в группе, месте каждой группы в движении, свободах волонтера, его правах и обязанностях, и возможностях урегулирования конфликтов.

Не менее важно в собеседовании знакомство с внутренним устройством движения. Какие предусмотрены возможности для обучения и личного развития добровольца в организации. «Даниловцы» — это не только добрые дела, служение в больницах и детдомах. Это большая закулисная жизнь, которая не видна людям со стороны, но которая важна людям на практике. Эта работа помогает учиться, помогает развиваться, расти, не выгорать, быть в позитиве, встречать новых друзей

и единомышленников, открывать в себе новые таланты и грани, может, даже встретить свою любовь и создать семью (а такие случаи есть). Для нового человека все это не менее важно, чем открывающаяся возможность посетить больницу.

Кстати, я не считаю, что человек, прошедший первое собеседование — это однозначно наш волонтер. Я бы сказала, что это участник своеобразного квеста, перешедший на определенный уровень. Он тот, кто смог пройти первичный отбор, кто подтвердил свое намерение некоторыми волевыми действиями. Для начала он нас нашел! Сейчас есть несколько вспомогательных платформ для поиска волонтерских вакансий, это ресурсы Volonter.ru, Dobro.Mail.Ru и сайт «Все вместе». И все же найти ту организацию, которая вызывает доверие, к которой ты хотел бы прикрепиться и вместе делать добрые дела, не просто. Найдя «Даниловцев», человек должен изучить деятельность наших волонтерских групп. Важно, чтобы она соответствовала его личному складу характера и запросу, чтобы работа в группе совпадала с его личными временными возможностями.

На собеседовании я рекомендую новичкам начинать непременно с одного направления. Зачастую «неофит» рвется в бой и готов записаться сразу во все группы, и чуть ли не ежедневно спасать мир. Но мы сторонники марафонского, а не спринтерского бега! Поэтому настаиваем, чтобы из имеющихся у нас 20-ти направлений доброволец подобрал для себя именно одно и самое оптимальное.

Определился с группой? Тогда переходи на следующий уровень и заполняй анкету на сайте. У нас этот процесс построен очень удобно и полностью автоматизирован. И только после этого волонтеру остается собрать всю свою волю в кулак и доехать на личную встречу-собеседование в офис «Даниловцев». То есть,

как правило, на момент собеседования конкретный выбор волонтерской группы у волонтера уже состоялся. И это, кстати, экономит и наше время. Наш опыт говорит, что с такой задачей волонтеры прекрасно справляются самостоятельно.

Непосредственно договор с волонтером (такой внутренний и ответственный) совершается с координатором на месте. Ответственное взаимное решение может быть только после того, как сам волонтер попробует и пощупает само дело, познакомится с группой. Большинство людей приходят без малейшего представления о том, что им предстоит. Люди приходят нередко со своими во многом эмоциональными мотивами, со своими ожиданиями и опасениями. И поэтому важен первый опыт. Опыт и самого волонтера, и опыт работы с ним со стороны координатора.

Во время собеседования у меня, конечно, складывается определенное отношение к человеку, возникает сомнение, тревога или, наоборот, чувство встречи серьезного достойного человека. Мне всегда очень импонирует, когда человек приходит на собеседование осознанно, подготовленно и взвешенно. Предварительная работа хорошо характеризует новичка-волонтера. Иное дело, когда человек приходит под влиянием каких-то сильных эмоций, которые даже во время разговора не может превратить в свое ответственное решение. Настораживает и позиция эдакого «супермена», когда волонтер приходит, по меньшей мере, за тем, чтобы спасти мир, просит непосильной нагрузки или требует назначить его на самый сложный участок волонтерской работы.

Меня всегда несколько отпугивает и сконцентрированность человека на себе. К примеру, соискатель сразу говорит, что идет в учреждение реализовывать собственные солидные проекты и идеи. Мы работаем в группах. При

том, что самореализация волонтера очень важна, все же ответственность лежит на группе в целом и на координаторе в частности. Нежелание помогать в составе группы, найти и занять там свое место — это тревожный знак.

Но, при всем сказанном, очень важно, что у нас с новичками проводятся два собеседования (со мной и потом непосредственно с координатором выбранной группы), и есть даже испытательный срок.

Несмотря на мой опыт, иногда первое впечатление меня подводит. После общения с координаторами волонтерских групп, бывают, хоть и редко, приятные, а порой и неприятные открытия. Вроде бы человек тебе понравился, он горит, он увлечен, он в теме, он сразу погрузился в работу. И ты уже думаешь, что перед тобой настоящий бриллиант, будущий координатор, а выясняется, что после двух посещений волонтер исчез. Но случается и иное. На собеседовании впечатление очень скромное, даже серое... Думаешь, хорошо, если новенький хотя бы дойдет до группы. А на практике получается, что со временем он становится ее украшением, преображается, начинает излучать такое душевное тепло, любовь и заботу о подопечных и других волонтерах, что со временем группа без этого волонтера уже немыслима.

Порядок проведения собеседования с кандидатами в волонтеры

Светлана Блинова

I. Общая часть собеседования

1. Познакомиться, представиться.
2. Спросить, что привело на собеседование?
3. Спросить, откуда узнали о нашей волонтерской организации (или группе)?
4. Рассказать кратко об истории создания, названия и деятельности волонтерской организации.
5. Рассказать о том, кто такие волонтеры, о смысле и значении этой деятельности.
6. Рассказать о задаче и работе координаторов волонтерских групп, а также о различных специалистах и психологах организации.
7. Спросить о наличии в прошлом опыта добровольческой деятельности: когда, где и чем кандидат занимался? Что понравилось? Были ли трудности? Что ожидает от участия в нашей организации?
8. Если опыта волонтерской деятельности нет, спросить, как представляет свою деятельность в качестве волонтера?
9. Рассказать о направлениях деятельности нашей организации, о волонтерских группах и их особенностях.
10. Познакомить с картой и календарем работы, то есть рассказать, что, где и когда происходит.
11. Спросить волонтера, какое направление и какую группу он выбрал.
12. Спросить, как будущий волонтер представляет себе людей, которых он будет посещать? Почему?
13. Рассказать о людях, с которыми ведется работа в выбранном им направлении.
14. Узнать, есть ли опыт общения или совместной деятельности с такими людьми в его жизни (сестры, братья, другие родные, соседи, знакомые и т.п.), расспросить об этом.
15. Рассказать о волонтерах: возраст, пол, студенты, работающие, интересы, совместное общение и т.д.
16. Спросить, чем кандидат в волонтеры занимается в жизни: учится, работает, какой график? Где живет? Где учится, где работает? Где живут родители? Есть ли друзья? Как знакомые и близкие относятся к идее служения, добровольческой деятельности? Может ли кто-то из них заинтересоваться?
17. Спросить, что человек предполагает получить от участия в нашей волонтерской организации? Чем обогатиться, как к этому относиться? Каков его личный смысл участия?
18. Познакомить волонтера с правилами работы волонтеров (дать прочитать и дать время на осмысление) и ответить на возникшие вопросы. Пример правил можно посмотреть ниже.
19. Важно сказать волонтеру, что он должен соблюдать режим работы и правила работы конкретной волонтерской группы и придерживаться того графика своего присутствия, который согласует с координатором волонтерской группы.

20. Также следует напомнить, что волонтер вправе прекратить свое служение, когда сочтет нужным. Но, мы просим его уведомить координатора волонтерской группы об этом заранее.
21. Рассказать о возможностях, которые открывает перед человеком служение и участие в добровольческой деятельности: получение опыта работы в команде, участие в жизни большого молодежного сообщества, возможность обучения, получение психологической поддержки, развитие собственных способностей — коммуникативных навыков, творческих, педагогических умений, практика христианской жизни.
22. Надо обсудить идею того, что участие в волонтерской организации может не только отнимать у человека его силы и время, но и давать очень многое: чувство сопричастности добром делу, утверждение, самоуважение, духовное развитие и т. п.
23. Если сомнений в человеке не появилось, если он определился с направлением (учреждением), то необходимо заполнить и подписать анкету, и направить волонтера на собеседование с координатором конкретной волонтерской группы.
24. Необходимо обратить внимание волонтера, что мы подписываем его на нашу Email-рассылку (если есть и смс-рассылку), из которой он будет узнавать новости организации и анонсы мероприятий.
25. Необходимо предупредить волонтера, что координатор группы вправе отказать новичку без объяснения причин.
26. Если появились какие-либо сомнения, но вы не готовы отказать волонтеру, то следует направить его к координатору того направления, которым он инте-

ресует. При этом надо предупредить волонтера, что координатор несет личную ответственность за благополучное осуществление добровольческого служения перед подопечными и администрацией учреждений, которые мы посещаем, и может по своему усмотрению отказать в приеме кандидата в свою волонтерскую группу, порекомендовав консультацию у психолога или беседу с иным специалистом.

II. Собеседование по направлениям

1. Подробно рассказать о конкретном учреждении, где работает волонтерская группа и где новичку придется помогать: название, ближайшая станция метро, сколько времени уходит на дорогу от метро. Кто наши подопечные? Каковы особенности людей, которых навещаем? Что за персонал? Дни и время посещения? Формы работы в будни и праздники? Специфика учреждения, основные требования, запреты, возможные трудности?
2. Ответить на все вопросы кандидата по представленной информации.
3. Спросить про тревоги, опасения, сомнения кандидата в связи с услышанным, ответить поддержкой и прояснением, что считаете оправданным, что — нет. Рассказать, какой опыт преодоления подобных тревог и сомнений был у самого координатора или других волонтеров.
4. Пообещать свою поддержку и помощь, поддержку других волонтеров, обучение, рассказать о возможности психологической помощи в организации.
5. Попросить не скрывать возникающие трудности, и в случае проблем ставить в известность координато-

ра. Важно, чтобы была возможность оперативно оказать помощь, положительно изменить ситуацию.

6. Рассказать о возможности посещений с учетом жизненной ситуации, с той частотой, какую человек может себе позволить не в ущерб семье, здоровью.
7. Подчеркнуть необходимость избегать ложного чувства вины, неловкости, если человек не может присутствовать каждое посещение: ходить по возможности, главное — ставить координатора в известность о своем желании пойти или отмене бывшей договоренности. Обсудить, каким образом извещать координатора: смс, звонок, через других волонтеров.
8. Спросить, какие дни и какое время человек сможет посвящать волонтерской деятельности? Согласовать возможный график.
9. Рассказать о ближайших днях посещения и предполагаемых занятиях.
10. Договориться о времени и месте встречи, достигнуть конкретных договоренностей.

О методологии создания волонтерских групп

Юрий Белановский

Чтобы разговор о методологии социальных волонтерских проектов в НКО не был абстрактным, предлагаем взять для примера проект Добровольческого движения «Даниловцы» по созданию «с нуля» волонтерской группы, регулярно и долгосрочно действующей в детском доме-интернате для умственно отсталых детей. Именно такая волонтерская группа была создана в 2013 году.

Исходные данные

Целевых аудиторий проекта две. Во-первых, это дети из детского дома-интерната. Во-вторых, московская молодежь, желающая участвовать в социальном волонтерстве.

Дети — большей частью со слабой и средней степенью умственной отсталости. Они до совершеннолетия находятся в стенах детского дома, после чего их переводят в психоневрологические интернаты для взрослых. Количество детей около 100. У них — небольшой и вполне определенный круг общения с людьми, способными стать для них «значимыми взрослыми»: собеседниками, друзьями, учителями, примером в жизни. Это персонал детского дома. К тому же, пространство жизни очень ограничено.

Все это, и в немалой степени скудная постсоветская система работы в таких учреждениях, приводит к тому, что дети не всегда могут развиваться даже в свою меру. Им не хватает знакомства с окружающим миром и миром искусства, не хватает навыков общения, впечатлений,

творчества, выражения своих эмоций. Им не хватает многих прикладных и бытовых навыков, в том числе рукоделия. То, что обычные здоровые семейные дети приобретают естественно, просто, автоматически, эти особые дети могут обрести только в специально созданном социальном пространстве общения и развития при участии специалистов и волонтеров.

Молодежь — юноши и девушки от 25 до 35 лет. Это не просто «рабочая сила», это та аудитория, которой очень важен опыт милосердия, доброделания, опыт общения с детьми, опыт взаимодействия со сверстниками и опыт командной ответственной работы. Через встречи и общение с подопечными в больницах и детских домах молодые люди сами очень много приобретают, личностно растут, приобщаются к тому, что можно назвать гражданской ответственностью.

Цель проекта, таким образом, — организовать пространство регулярных и долгосрочных встреч молодых москвичей и умственно отсталых детей в детском доме-интернате, ради, во-первых, повышения качества жизни детей, ради их дополнительного творческого, эмоционального, эстетического развития и обучения. И, во-вторых, ради приобщения молодежи к опыту милосердия, общения с детьми и ради развития их гражданской ответственности.

Для нас важно, что молодежь — не средство для достижения цели. Молодые люди, как и дети, — равноправные участники проекта.

Цель достигается через создание команды волонтеров, способной самостоятельно (при помощи и поддержке специалистов) гарантированно долгосрочно (год и более) работать в учреждении с учетом практического запроса от руководства. Оптимальный график — 2 раза

в неделю по 2–3 часа. Актив волонтерской команды на стадии завершения проекта — 8–10 подготовленных, опытных волонтеров, соответствующих специфике учреждения. Всего за период создания группы через нее может пройти до 40 человек.

Время для реализации проекта — 1 год. Необходимые ресурсы — команда специалистов, деньги, реклама, помещения.

При том, что предложенный проект вполне понятен как идея, его сложно реализовать именно в НКО. Чтобы разобраться, предлагаю подробно обсудить две темы. Во-первых, остановиться на особенностях благотворительных НКО, неблагоприятно влияющих на проектную деятельность, и, во-вторых, — на тех принципах работы НКО, что могут компенсировать эти особенности.

Особенности благотворительных НКО

Наш опыт говорит о следующих особенностях работы НКО в социальной сфере.

У благотворительных организаций сильно ограничены финансовые и материальные ресурсы. В нашей стране тема благотворительности, как самостоятельной и требующей поддержки отрасли, непопулярна. Пока еще общество доверяет преимущественно адресной помощи — покупке лекарств, например. Реже доверяют единицам наиболее известных фондов. Деньги большей частью идут непосредственно благополучателю. О том, чтобы общество всерьез делегировало благотворительным НКО решение определенных социальных проблем, речь пока не идет.

Надо понимать, что нехватка денег — это всегда ограниченность по кадрам и размытость по полномочиям

в управленческом звене, в том числе в управлении проектами. Все не успевают все. Отсюда автоматическая необходимость в широком делегировании ответственности и полномочий от руководства вниз к подчиненным, в том числе к волонтерам.

НКО-сектор имеет очень ограниченный выход на молодежные аудитории. Как правило, при низких ресурсах у НКО есть только один вид общественной PR-активности — это работа в интернете. Но в случае с волонтерской работой с детьми для привлечения молодежной аудитории необходима серьезная целенаправленная работа, которая не только по деньгам, но и по своей специфичности не под силу многим начинающим НКО. В результате мы имеем вполне ограниченный приток волонтеров в НКО. Во всяком случае, он несоизмерим с теми массовыми явлениями, что проходят от имени государства. Как следствие — необходимо понимать и научиться дорожить теми волонтерами, что пришли, а также уменьшать «текучку».

В благотворительной сфере, и тем более в сфере социального волонтерства, не так много возможностей влиять на мотивацию людей. Материальных стимулов нет, манипуляция или насилие противоречат нашим ценностям. К тому же набор добровольцев обязательно требует глубокой ответственности за дела каждого «замотивированного» волонтера. А это означает для НКО дополнительные траты усилий, ресурсов, специалистов. Не так трудно уговорить или заманить человека, трудно найти силы, время и специалистов, чтобы сопровождать и контролировать его. У НКО нет и не может быть таких ресурсов.

Благотворительные НКО работают в наиболее социально напряженных сферах, где недостаточно участия государства. К примеру, онкология, сиротство, чрезвычайные ситуации, потерявшие люди. Включенность

в решение этих проблем, а вернее личный и эмоциональный отклик на них и является тем «источником энергии», на котором работают большинство НКО. Яркость и актуальность темы очень сильно связаны с мотивами людей. Однако, с другой стороны, социальная напряженность представлена в виде трагедий, боли, страданий. Работа в такой области, в свою очередь, очень эмоционально затратна и требует серьезного внутреннего труда.

Работа в социальной сфере максимально персонифицирована. Сотрудники трудятся в относительно небольших неформальных коллективах. К тому же, благотворительные НКО изначально работают лицом к лицу с подопечными. И первое, и второе создает глубокие связи (в том числе эмоциональные), автоматически влияющие на качество работы и результат.

Волонтер в НКО характеризуется следующим: свободная воля, воля к доброду делу, личное уникальное отношение к той проблеме, на которую человек хочет откликнуться, собственные силы, собственные умения, личное свободное(!) время, бескорыстность, конкретное доброе дело.

Волонтер обладает только своими знаниями и умениями, из которых следует его компетенция и ответственность. Он, как правило, в своей деятельности не профессионален, однозадачен, и ни за что формально и юридически не отвечает.

Работа в НКО — реализация глубоких человеческих ценностей и смыслов. И при этом, мотивы и смыслы работы в НКО трудно соотносимы с практическими целями проекта.

Почти всегда они носят экзистенциальный, очень глубокий характер, что позволяет сотрудникам и волонтерам работать вопреки многим неудобствам. Но и создает определенные трудности в проектной деятельности.

Как сами волонтеры говорят о себе и своем деле?

Для иллюстрации последнего пункта из перечня особенностей НКО приведем слайд, где представлены базовые элементы миссии и смысл служения волонтерской организации «Даниловцы» на шестом году работы. Координаторам волонтерских групп и сотрудникам (всего 20 чел.) во время специально организованной «стратегической сессии» задали вопросы: «что я делаю?», «зачем я это делаю?», «что для меня это значит?», «что дает это подопечным?», «что для подопечных это значит?» Все ответы в ходе обсуждения были сгруппированы и обобщены.

Вот результат совместного решения, с которым согласились все.



Для сравнения приведем результаты аналогичной сессии волонтеров и координаторов волонтерского движения «Даниловцы» 2011 года (30 участников).



На той же «стратегической сессии» был сформирован ответ на вопрос: «Волонтерство для волонтеров это?» Процитируем его.

Волонтерство для волонтеров это:

☐ живое пространство диалога, где нет неудобных вопросов о жизни, о Боге, о себе;

☐ чувство важности своего мнения, опыта и своей реальной жизни;

☐ встреча с ребенком по-настоящему;

▣ создание и участие в творческом пространстве, где каждый ребенок и взрослый может возрастая и развиваться в дружеском принятии;

▣ умение (вместе с детьми) видеть возможности выбора в важных ситуациях жизни;

▣ возможность делать то хорошее, что хотим...

Главная идея

В нашем понимании, методология организации волонтерских проектов теснейшим образом опирается на определенные ценности и философию, благодаря которым можно сформулировать принципы работы НКО, компенсирующие указанные выше особенности и, как вывод, предложить общее понимание и алгоритм организации волонтерского проекта.

Для понимания философии приведу несколько высказываний известных и авторитетных людей. Эти высказывания вполне самодостаточны и не требуют комментария.

Протоиерей Василий Зеньковский (психолог и педагог, наиболее известный деятель русского зарубежья середины и второй половины XIX века) в свое время говорил о парадоксе воспитания и свободы: «Глубина свободы в человеке, если угодно, мешает воспитанию, но что бы ни говорили, нельзя воспитать к добру как-то помимо свободы и вне ее. Добро должно стать собственной, внутренней дорогой, свободно возлюбленной темой жизни для ребенка, добро нельзя «вложить», никакие привычки, заученные правила, устрашения не могут превратить добро в подлинную цель жизни».

Виктор Франкл (психолог, философ, ученый с мировым именем) подчеркивал, что «человеческое бытие всегда ориентировано вовне на нечто, что не является им

самим, на что-то или на кого-то: на смысл, который необходимо осуществить, или на другого человека, к которому мы тянемся с любовью».

Франкл также настаивал, что «смысл — это нечто, что нужно скорее найти, чем дать, скорее обнаружить, чем придумать. Смыслы не могут даваться произвольно, а должны находиться ответственно. Смысл — это то, что имеется в виду человеком, который задает вопрос, или ситуацией, которая тоже подразумевает вопрос, требующий ответа».

Виктор Франкл часто сравнивал смысл жизни, смысл какой-то ситуации, смысл каких-то отношений с облачным столбом, идущим впереди израильтян при исходе из Египта. Если облако сзади, неясно куда идти; если облако посреди, то все в тумане. Облако может только увлечь за собой.

Принципы работы, компенсирующие особенности НКО

Можно говорить о следующих основных принципах, учитывая которые, благотворительные НКО могут все-таки развивать волонтерские проекты.

Работа НКО — это социальное пространство, притягивающее человека внутрь этого пространства, а не толкающее к исполнению каких-то внешних по отношению к пространству дел.

Внутренняя энергия, что питает работу сотрудников и волонтеров в НКО, раскрывается только через доверие и в пространстве с большой степенью свободы и творчества.

Ответственность делегируется вниз либо с ресурсами и полномочиями, либо с соответствующей ей мерой свободы (а значит творчества и самореализации) и теми же

полномочиями. Поскольку НКО малоресурсны, то наиболее распространен второй вариант.

При реализации проекта возможно работать только с теми людьми, что сами свободно захотели участвовать в нем, и разделяют ценности и миссию благотворительной организации.

Необходимо ориентироваться на существующую мотивацию и компетенцию волонтеров, и в соответствии с ней предлагать дело каждому индивидуально. Важно найти пересечение запроса на волонтерскую деятельность с областью умений и желаний самого волонтера.

Наиболее эффективно предлагать волонтеру спектр возможностей и вакансий таким образом, чтобы его выбор более точно совпадал с его желанием. В идеале — это разные направления и формы работы: с сиротами, в больницах, со стариками.

Поскольку волонтер ни за что формально не отвечает и может прекратить оказывать помощь в любой момент, то организаторы проекта также должны быть наделены правом расстаться с любым из волонтеров без объяснения причин.

Работа волонтеров должна быть групповой, чтобы распределить ответственность, компенсировать текучку, обеспечить преемственность опыта. Только так можно достичь регулярности и стабильности в работе.

Каждая волонтерская группа — это живой организм с большой степенью свободы, существующий в общем фарватере миссии конкретной НКО.

Группа сама определяет свою жизнь коллегиально.

Поскольку приток волонтеров в НКО ограничен, то необходимо прикладывать усилия для уменьшения «текучки» волонтеров. Этому способствует не только указанный выше принцип групповой работы. Труд волонтера должен быть организован. Волонтер имеет право

на обучение, поддержку (профессиональную, психологическую и т. п.), обеспечение ресурсами. Волонтерская организация обязана в свою меру эти права удовлетворить. Это также способствует уменьшению «текучки» и повышению профессионализма волонтеров.

Волонтеры и сотрудники проекта важны для руководства проекта так же, как и подопечные.

Методология

Методология реализации проекта (создания указанного выше «пространства» или, что для нас то же самое, — создание волонтерской группы) представляет собой собрание «мозаичного полотна» с общим смыслом, определенным миссией благотворительной организации. На этом «полотне» каждый «камешек» (сотрудник НКО или волонтер) уникален и имеет свой мотив, и свои умения, и свое время. Иными словами, наша задача — запустить работу так, чтобы все «камешки» составили цельную картину — то самое пространство встречи и работы с детьми.

Таким образом, волонтеры в этом проекте осуществляют служение, а не решают задачи. Они притягиваются ценностями и смыслами, а не толкаются «на амбразуру».

Алгоритм

Только после всего вышесказанного возможно представить алгоритм реализации проекта и быть уверенным, что он будет правильно понят.

1. Необходима добрая идея. Все начинается с нее. В нашем случае — предложенная выше цель проекта. Однако сама по себе идея ничего не стоит, от кого бы она ни исходила.
2. Нам, как благотворительной волонтерской организации, нужен носитель идеи, готовый взять ответствен-

ность за ее воплощение. Такого человека мы называем координатором. Именно его личное и свободное желание реализовать проект и является гарантом его реализации. В этой ситуации невозможно никого назначить. Нужен не исполнитель, а двигатель! Как только координатор найден, он по мере сил начинает реализовывать проект сам, и параллельно получать от волонтерской организации недостающие знания и навыки. Координатор не может быть сторонним человеком, он тот, кто ответственен за проект, он включен в процесс, и он же лидер будущей волонтерской группы. Координатор начинает регулярно в один и тот же день недели посещать учреждение с детьми, обретает опыт, знакомится с учреждением и персоналом. Главные помощники координатора — специалисты волонтерского движения по работе с детьми и по работе с волонтерской группой.

3. Реклама и привлечение волонтеров. Необходимые условия для привлечения волонтеров в проект — конкретное дело, ответственное лицо, лидер. Людей привлекает конкретика, вплоть до графика. Привлеченные через рекламу волонтеры входят в уже подготовленное координатором пространство и встраиваются в график посещения учреждения. Их первичная подготовка, вход в команду, организация их труда и обеспечение необходимыми ресурсами — дело координатора и указанных выше специалистов. Важно отметить, что привлекать волонтеров в волонтерскую группу придется постоянно на протяжении многих лет. Работа с волонтерами лишь уменьшает текучку, но не в состоянии обнулить ее.
4. Следующий шаг — создание команды. Некоторое время работы дает опыт и координатору, и волонтерам.

Примерно через два-три месяца после запуска проекта определяются активисты, способные стать ядром волонтерской группы. Каждый координатор уникален и, безусловно, строит группу под себя. Чтобы не было перекосов, и чтобы достичь хорошего результата, координатору необходимо помочь и провести «групповую работу» для более глубокого знакомства, распределения ролей в группе, выработки механизмов принятия решений и распределения ответственности, для понимания, каким образом новички входят в группу и обретают свое место.

5. Только после всех предыдущих этапов можно говорить о воплощении идеи. То есть мы можем быть уверены в регулярности и стабильности работы волонтерской группы. Дело в том, что примерно через 6 месяцев волонтерская группа будет иметь устойчивое ядро активистов (3–5 человек) и достаточное количество волонтеров, чтобы работать 2 раза в неделю строго по определенным дням. При этом, группа еще требует очень глубокого включения координатора в ее жизнь, и фактически ни одно посещение детского дома не обходится без него. В случае болезни волонтеров или иных обстоятельств, группа может временно переходить на один день посещения детей.
6. Поддержка и обучение волонтеров. Чтобы через 12 месяцев проект был закончен, и группа полноценно работала, необходимы дополнительные усилия со стороны специалистов, направленные на обучение и поддержку координатора и волонтеров, на поддержку группы. Их постоянная и регулярная работа нужна уже с первых дней работы координатора. Психологи, педагоги, специалисты по работе с волонтерами очень глубоко интегрированы в проект. Их работа так же

регулярна и выстроена по расписанию, как и работа волонтерской группы. Именно эти специалисты являются опорой для координатора и его помощниками.

7. Примерно через год мы можем говорить о достижении результата. Вокруг координатора уже будет сформировано ядро из 8–10 активных волонтеров, ответственно работающих еженедельно. Будет и человек 10–12 простых волонтеров. Такая группа будет иметь достаточный опыт и ресурс для работы с детьми и для самоорганизации (принятие решений, творчество, распределение ролей). Встречи с детьми будут проходить постоянно два раза в неделю, вне зависимости от разного рода обстоятельств. Таким образом, волонтерская группа, возглавляемая координатором, выйдет на операционную деятельность, то есть будет долгосрочно поддерживать и развивать пространство работы с детьми в детском доме-интернате.

Есть ли место волонтерам в пациент-ориентированной системе помощи?

Юрий Белановский

Это то, что нам всем нужно

Сейчас модно говорить о «пациент-ориентированном» подходе. Это когда в медицине или в социальной сфере главный акцент ставится на пациенте («подопечном», «проживающем» и т.д.) Идея в том, что пациент — прежде всего человек, и у него такие же, как и у всех права, он нуждается в комфортном и доверительном отношении к себе. Предоставляемая ему помощь должна соответствовать его индивидуальным предпочтениям, потребностям и ценностям. Необходимо учитывать пожелания пациентов при принятии клинических или иных важных решений. Очень важно и простое уважение к человеку и его личному пространству, простое сочувствие к страданию или переживаниям пациента, простое понимание просьб и даже капризов.

Пациент-ориентированный подход — это и свежее белье, и украшенные цветами палаты больницы, и чистые окна. И, конечно, приветливый и вежливый персонал. Даже вид, форма и качество посуды — это человеко-ориентированный подход.

Я знаю пример, когда простая замена алюминиевых мисок и кружек на фарфоровую посуду в психоневрологическом интернате преобразила не только пространство столовой, но и отношение пациентов к еде.

Наиболее напряженно вопрос пациент-ориентированного подхода встает в тех областях, где при-

существует нечто непреодолимое: неисправимая вина, неизлечимая болезнь или неизбежная смерть. Но, больше всего, пожалуй, такой подход необходим в отношении детей — инвалидов или умирающих. В этом случае отказ от пациент-ориентированного подхода представляется своего рода социальным кощунством.

Совершенно естественно желание и стремление сделать все, чтобы у больного ребенка его душевные и физические силы тратились на жизнь, а не на выживание. Тратились на преодоление болезни или на светлое и доброе проживание последних дней. Ободранные стены, грязный пол, неудобные кровати, отсталая медтехника, некачественные лекарства или даже их отсутствие — трудно назвать жизнью.

Проблема идеологии

Так в чем же проблема? Как это часто бывает — она в головах. Пациент-ориентированный подход легко может стать своего рода идеологией для организаторов той или иной помощи, для благотворительных организаций.

Под идеологией я понимаю такие идеи, которые недостижимы и главенствуют над самой жизнью. Они дают возможность перешагнуть через человека и дают выгоду от удержания человека в поле своих смыслов. Тут цель достигается через страх, чувство вины, осознание избранности. И дело не в содержательной стороне идеи, а в отношении к ней, в расставленных внутри идеи ценностных установках и в построении вокруг нее особого сообщества.

Идеологией может стать что угодно. Даже идея освоения космоса станет идеологией, если ее носитель произнесет: «Да какая разница, сколько человеческих жизней затрачено, главное, что наша страна имеет первенство в космосе».

Идеологии очень привлекательны: они — результативны; и, так или иначе, снимают ответственность со своих носителей.

Ценность жизни помогающих никак не меньше ценности пациентов

Пациент-ориентированный подход может легко стать идеологией, в жертву которой приносится слишком многое. Одна из проблем в том, что ответственность за оказанную помощь должна быть разделенной и пациентом тоже. За пациент-ориентированный подход отвечают две стороны: помогающая и принимающая помощь. А такой баланс очень трудно удержать на практике, ибо он требует большого профессионализма. Если принимающая сторона не готова разделить ответственность хотя бы благодарным принятием или даже соучастием — то помогающих ждет усталость, пустота, чувство вины, зависимые отношения.

За всей правильностью и очевидностью идеи пациент-ориентированного подхода скрывается важный вопрос — вопрос о ресурсах, о той цене, что должна быть уплачена.

И от ответа на него, при организации той или иной помощи нуждающимся, зависит — станет ли для самих помогающих эта помощь достойной и позитивной частью их жизни, или обернется своего рода соковыжималкой.

О каком ресурсе речь? Конечно, прежде всего о человеческом — ресурсе отношений. Казалось бы, он очень простой. Внимание, сочувствие, заботу может дать практически каждый. С другой стороны, именно этот ресурс — самый растрачиваемый и трудно восстанавливаемый. Быть рядом с больным, и тем более умирающим, и тем более ребенком — означает так или иначе взять хоть каплю ответственности за происходящее, быть сопричаст-

ным, быть в личных отношениях. А тут очень хрупки границы самосохранения, очень напряженно чувство вины, способное вмиг, как пламя, разгореться. Поэтому помогающие не только растрачивают себя, они еще и очень уязвимы для манипуляций и эмоционального давления со стороны пациентов.

И как бы мы ни хотели, пациенты (да и каждый из нас на их месте) слишком часто готовы получать помощь любым доступным способом. Непреодолимые трудности могут легко стереть грань адекватности. А неумение или неготовность помогающих передать часть ответственности пациентам может легко привести к потребительству со стороны последних.

Для помогающих может показаться, что чем глубже личные отношения, тем они будут более исцеляющими или полезными для пациентов. Эта ошибка очень быстро приводит многих не только к начальным стадиям выгорания, но и к своего рода зависимости от отношений с умирающим или больным человеком. Что в свою очередь приводит к настоящему выгоранию. В такой стадии помогающий уже сам ищет ресурсы на стороне «любой ценой».

Итак, пациент-ориентированный подход требует профессионализма, четкого понимания областей ответственности всех сторон, нуждается в подготовке и серьезной поддержке самих помогающих.

И если говорить совсем кратко, то я бы сказал, что пациент-ориентированный подход должен быть уравновешен признанием того, что ценность жизни помогающих никак не меньше ценности пациентов.

Защита волонтеров

Мы знаем, что педагоги, врачи, психологи, социальные работники — то есть представители помогающих профессий, несмотря на профессионализм, так или ина-

че неизбежно приходят к эмоциональному выгоранию и нуждаются в профилактике и профессиональной помощи. Очевидно, что участи «выгорания» не могут избежать и социальные волонтеры.

Я уже сказал, что пациент-ориентированный подход требует очень серьезных ресурсов от помогающих. И следует всерьез понимать его границы и его глубину в отношении сотрудников и волонтеров. Они разные! Я думаю, что пациент-ориентированный подход в своей полноте может быть реализован, прежде всего, а где-то и исключительно — сотрудниками. Более того, может быть реализован только там, где есть возможность компенсировать все его издержки правильно организованной поддержкой, досугом, пониманием проблем и т.д. Ну или, как минимум, достаточными деньгами.

Реальная включенность социальных волонтеров, которыми может стать каждый из нас — в стороннюю для них судьбу, в чужую беду и страдания — потенциально опасна. И если ценность человека-волонтера и человека-пациента для нас равна, то мы должны об этой опасности не только помнить, но и, что называется, взять ее в работу.

Конечно, у волонтера всегда есть система саморегуляции, в основе которой лежит защитный механизм — свобода и право прекратить быть волонтером в любой момент. В подавляющем большинстве случаев волонтерам не грозят те степени выгорания, до которых может прийти, скажем, учитель с 30-летним стажем. Волонтер просто «солется» и перестанет волонтерить.

Но наличие системы саморегуляции не должно стать поводом для организаторов волонтерской помощи сказать себе: «Людей вокруг много, одни уйдут, другие придут... лишь бы пациентам было хорошо».

Прямая обязанность носителей и проповедников «пациент-ориентированного» подхода — всерьез понимать,

что весь ресурс волонтеров определяется их свободой, пониманием происходящего, личным согласием и системой равноправных, а может и партнерских отношений с подопечными. Что из этого зависит от волонтеров, а что от организаторов пациент-ориентированного подхода? Думаю, очевидно.

Почему сегодня в России нет волонтерской службы адресной помощи?

Юрий Белановский

Уже который год мы в Добровольческом движении «Даниловцы» хотим создать волонтерскую службу адресной помощи. Я много раз об этом говорил. Иногда с надеждой, иногда почти с отчаянием.

Одиноких и беспомощных людей очень много! Это, прежде всего, старики.

Но нуждаются и инвалиды, и одинокие мамочки. Далеко не всем нужны деньги.

Очень часто достаточно простой бытовой помощи: убрать в квартире, сходить в аптеку, посидеть с ребенком, приготовить еду, передвинуть мебель, починить кран или замок, постирать белье.

Вы бы знали, насколько трудно отказывать. И дело не в самом слове «нет». Дело в том, что просящие, услышав слово «доброволец» или «волонтер», представляют себе Тимура и его команду — чудо-человеков, умеющих все, готовых всегда и не имеющих даже тени чего-то плохого. И такие ожидания искренни и настолько глубоки, что никакие слова не помогают объяснить, почему я говорю «нет».

А почему я говорю «нет»? Ведь Добровольческое движение «Даниловцы» — вполне серьезное волонтерское движение. Девять лет работы. Волонтеры имеют большой опыт работы с больными детьми, с сиротами, с бездомными и даже с заключенными. Есть и невероятные волонтеры, которые делают благотворительные ремонты!

И все же — нет!

Слишком много запросов

Количество запросов очень велико! Вы даже не представляете! Без какой-либо рекламы, при постоянных отказах нам звонят ежедневно. Если вдруг служба адресной помощи заработает и о такой возможности узнают, то для обработки звонков понадобится колл-центр. Помню, у нас был неудачный опыт. Агентство, отвечающее за рассылку квитанций оплаты ЖКХ, согласилось бесплатно предоставить место для нашей рекламы. Мы всего-навсего зазывали волонтеров. Мол, приходите, у нас работа в больницах и детских домах, и еще много чего, и обучение, и поддержка... В итоге, волонтеров мы почти не увидели, однако телефон звонил, не переставая, на протяжении нескольких недель: одинокие люди просили о помощи.

Так вот, чтобы переварить сотни, а может и тысячи заказов в месяц необходимы три вещи.

Волонтеров надо отбирать и готовить

Первая — специализированная система работы с большим количеством волонтеров: реклама, набор, тщательный отбор, проверка, предварительная подготовка, включение в рабочие команды, мониторинг, поддержка, обеспечение необходимым инвентарем и расходными материалами, решение проблем.

Казалось бы, все это наше добровольческое движение делает и так. Но с одной особенностью. Мы работаем в учреждениях и группами. Это значит, что четкое расписание, правила пребывания в казенных учреждениях, постоянное наличие координатора, работа в присутствии персонала — все это автоматически дисциплинирует волонтеров и является фильтром от каких-то ошибок или чего-то недоброго. Мы сейчас можем позволить себе

вполне серьезную, но для адресной помощи недостаточную проверку и отбор волонтеров: наличие паспорта и прописки, отсутствие медицинских противопоказаний и 2 серьезных собеседования, а также испытательный срок под руководством координатора. За все годы работы у нас, слава Богу, не было ни одного серьезного происшествия.

Почему при организации адресной помощи такой системы отбора людей недостаточно? Потому что волонтеры войдут в личное пространство незащищенных людей. Как территориально, так и психологически. Помимо уверенности в компетенции для оказания требуемой помощи — а даже борщ надо уметь сварить — нам понадобится уверенность в том, что волонтер никак не навредит нашему подопечному. И вот для этого требуется куда более серьезная работа с волонтерами на предварительном этапе. Прибавим сюда, мягко говоря, непростой характер многих подопечных — людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Это и повышенная требовательность, и мнительность, и забывчивость, и непостоянство, и желание, чтобы их выслушали и т.д. и т.п.

Для волонтерской службы адресной помощи нужна серьезная специализированная система по работе с волонтерами. А это большой труд.

Заявки надо проверять

Вторая вещь — это система проверки заказов. Для кого-то это может быть будет откровением, но знали бы вы, сколько людей желают что-то получить на халяву! Даже наш скромный опыт работы с нуждающимися людьми в области благотворительных ремонтов дает нам очень яркие примеры. Порой старушке проще позвонить «волонтерам», чем уговорить собственного сына, который может быть обеспеченным человеком.

Или трудно обратиться в Собес за положенной по закону помощью, и т.д.

Благотворительные проекты и программы — не бесплатная сила. Это система помощи тем, кто оказался в беде. На этом все строится. Если волонтер или жертвователь понимают, что помощь оказывается недостойным людям или оказывается впустую, то благотворительный проект перестанет существовать.

В отношении денег у Благотворительных фондов давно налажена система проверки обоснованности финансовых просьб. Но там и заказов меньше, и суммы больше. Фонды работают с запросами в десятки (а скорее сотни) тысяч рублей и оказывают помощь максимум нескольким десяткам нуждающимся в месяц.

В случае волонтерской помощи речь пойдет о сотнях заказов в месяц и о скромных суммах. Ну сколько стоит прикрутить полочку в ванной, вместе со стоимостью полочки? Тысячу-две рублей максимум? Стоит ли эта сумма серьезной проверки? Наверное, нет. Но как-то проверять все равно надо. И, к тому же, проверять быстро и массово! Это значит, что и такую систему надо создать. А потом еще на ее базе построить систему отчетности.

Нужна команда сотрудников

И, наконец, третья вещь, которая нужна — это сотрудники!

Волонтеры будут помогать самим нуждающимся. Это понятно. Но кто-то должен организовать и обеспечить труд волонтеров?

Что необходимо? Набор, отбор, первичная подготовка и стажировка волонтеров. Создание и ведение базы волонтеров. Необходима система сбора, первичной проверки и распределения заказов. Нужны своего рода бригадиры или, как мы говорим, координаторы волон-

терских групп. Нужны и специалисты-консультанты в наиболее востребованных вопросах: юрист, психолог, врач, сантехник, электрик и т.д. Невозможно обойтись без серьезного сайта. А значит нужны, как минимум, редактор, фотограф, технический специалист. Нельзя обойтись без специалистов по сопровождению волонтеров. Добровольные помощники — тоже люди, и они очень нуждаются в общении, поддержке, совместном досуге и т.д.

В итоге

Волонтерская служба адресной помощи предстает как достаточно серьезная организация, соизмеримая по своим характеристикам с аналогичными коммерческими бизнес-проектами, например, с YouDo. Она даже сложнее их, ибо есть дополнительная часть — система по работе с добровольцами. На практике для пользователей — этот сервис должен быть чем-то очень простым: оставил заявку на сайте — прошел проверку — стал волонтером — получаешь заказы на приложение в смартфоне — выполняешь заказы. Или: оставил заявку о помощи на сайте — прошел проверку — получил извещение, кто и когда придет — дождался волонтеров.

Так вот, именно такой службы в России нет и в ближайшем будущем не предвидится. Ну кто захочет инвестировать в благотворительность столько, сколько вложили в YouDo? А ведь надо еще и постоянно финансово поддерживать, ибо прибыли-то нет.

Но при этом, есть один уникальный добрый опыт православной службы «Милосердие», которая уже четверть века помогает тысячам нуждающихся, в том числе и оказывая адресную помощь. Может быть со временем, именно «Милосердие» и станет такой полномасштабной волонтерской службой адресной помощи в Столице...

О мобильном приложении

Отдельно стоит сказать о мобильном приложении для адресной помощи волонтеров нуждающимся людям. Я уверен, что это бесперспективная история.

Идея такого приложения очень красивая, спору нет. Кто ее только не высказывал. Это своего рода «служба такси» или «блаблакар». Есть те, у кого много свободного времени, и есть нуждающиеся. Их надо просто соединить. Каждый сможет помогать, каждый сможет просить о помощи!

Чего не понимают создатели таких приложений? За любой программой (сайтом) должна стоять серьезная отработанная социальная технология и практическая база. В данном случае социальная технология волонтерской адресной помощи, о которой сказано выше. А таковой в России пока нет, и появится она нескоро. Приложение должно быть не более, чем вершиной айсберга. Но если нет айсберга, будет только видимость вершины.

Если приложение не обеспечено системой очной проверки волонтеров и контроля их работы — оно может стать причиной множества бед. Без очной и серьезной проверки любой наркоман может напроситься к старушке домой, чтобы помыть ей пол, а на самом деле обокрасть ее... А может что и похуже.

Если приложение не будет обеспечено системой проверки заказов от нуждающихся, то велика вероятность, что волонтеры будут помогать тем, кто в помощи не нуждается и просто хочет сэкономить, или поленился что-то сделать сам.

Волонтеры — не бесплатная рабочая сила. Они нуждаются в подготовке, поддержке, самореализации и т.д. А ничего этого приложение не предоставляет.

Такое приложение, а на самом деле социальная технология, по определению убыточно и требует постоянного

финансирования. И денег на жизнеобеспечение и развитие этой темы нужно куда больше, чем на то, чтобы написать само приложение. Опять же, сколько ушло денег и сколько заняло времени, чтобы запустить сервис YouDo? Вот столько надо и тут.

Итак, красота идеи волонтерского приложения ничего не значит. Не время сейчас... Вот когда появится в России реальная и серьезная служба адресной помощи волонтеров, и всерьез будет понятно, как этот механизм работает, и какие там подводные камни, тогда можно думать и о приложении, и о финансировании такового. Но это будет очень нескоро, ибо требует очень больших вложений и серьезной практической базы.

Что нужно для волонтерской организации, или почему волонтерство стоит денег?

Юрий Белановский

Совершенно понятно, что детям в больницах нужны не только лекарства. А ребятишкам в детском доме — не только теплые стены и игрушки. Старикам же — не только питание и телевизор. Сегодня в дефиците человеческое участие и забота. Социальные волонтеры для подопечных — живые и добрые друзья, готовые оказать помощь и поддержать. В больницах и детских домах добровольцы помогают персоналу, участвуют в программах по социализации детей или их реабилитации, играют с ребятишками, организуют их обучение, прогулки, экскурсии, проводят творческие мастер-классы, показывают театральные представления и т. д.

Очевидно, что такие встречи должны быть не случайные, не разовые, а подготовленные, постоянные и регулярные! А это — большой и ответственный труд, требующий и профессионального участия, и, конечно же, ... денег! Попробую, что называется, «на пальцах» пояснить это.

В чем проблема?

Порой обыватели судят о волонтерстве по разовым делам, для которых они находят помощников среди родных и друзей. Кинули клич, объяснили ситуацию — друзья-волонтеры прекрасно все сделают. Затраты нулевые.

Именно так появились и будут появляться сотни инициативных волонтерских групп, решивших перекрыть крышу в больнице, развлечь детей, помочь в поиске про-

павшего. Приехали, посадили деревья, раздали подарки, поиграли с малышами, расклеили объявления и... уехали с чувством выполненного долга.

Да, волонтеры, откликаясь на зов сердца, помогают ближним. Это главный их мотив и двигатель. Они и сами получают большую пользу — проходят школу добра. Учатся состраданию, заботе, участию, внимательности и, конечно, приобретают навыки работы в группе. Узнают на вкус и пробуют личную ответственность.

Но мало кто понимает, что такое спонтанное волонтерство, возникшее из доброго порыва, достаточно быстро сходит на нет. Если помощь и работа требуются постоянно, даже 2 раза в месяц, то год — это достаточное время, чтобы родные, друзья, сослуживцы были вовлечены в доброе дело не единожды, а ресурс их выработан почти весь. За этот срок большинство знакомых попробуют себя и насытятся, а то и устанут. Все, кто желал отдать личные средства — отдадут. Наступит время, когда и помощников, и деньги придется искать вовне.

Полгода, год — это и то время, за которое подопечные успели привыкнуть к посещениям, принять их как часть своей жизни. В назначенный день и час они ждут гостей, ждут помощи. Исчезновение волонтеров — это трагедия.

Если остатки выработанной волонтерской группы желают продолжать работу и посещать больницу или детский дом регулярно (раз в неделю на протяжении нескольких лет), то именно тут и встает вопрос о профессионализации работы, о создании серьезного волонтерского сообщества. А это — труд.

Что такое волонтерское движение?

Есть люди, которым нужна помощь, но есть и желающие помочь. Как им встретиться? Как сделать эти встречи регулярными, постоянными и эффективными? Это

те вопросы, что решаются волонтерским движением. Такие сообщества знают, как подготовить волонтера, как организовать его труд. В движении каждый найдет свое место и сможет поучаствовать в добром деле, потому что движение — это сложная слаженная работа сотрудников с волонтерами. Чтобы конкретный волонтер смог эффективно и регулярно работать в больнице или детском доме, должна быть создана целая цепочка, начиная от рекламы до формирования и поддержки волонтерских групп, которые потом придут к подопечным.

Важно отличать сотрудников от волонтеров. Сотрудник делает или профессиональное дело (юрист, бухгалтер, врач, психолог), или то дело, которое не может совершать сегодня один человек, а завтра — другой. Обеспечение и поддержка труда волонтеров — это регулярная, порой рутинная, серьезная работа, в том числе материально ответственная, не говоря уже об ответственности за безопасность и здоровье волонтеров и подопечных.

Трудно назвать другой способ для организации стабильной и регулярной работы волонтеров, кроме создания групп, каждой из которых руководит ответственное лицо. Дело вот в чем. Чтобы 2 раза в неделю в больнице было 4 добровольца, нужна группа из 10–12 человек, ведь кто-то обычно не может, кто-то болеет, кто-то уехал. За год через группу может пройти минимум 30 волонтеров, которых надо как-то привлечь и включить в работу.

Что делают неволонтеры?

Во-первых, это работа с сайтом и его продвижение в интернете.

Авторитетными и посещаемыми считаются только те сайты, где ежедневно (!) появляется новая информация — новости о работе волонтерских групп (с фото и видео), репортажи из больниц и детских домов, отчеты

о деятельности, о собранных и потраченных средствах, анонсы неформальных встреч или мероприятий по обучению и поддержке, информирование об интересных профильных событиях и т.д. Для этого недостаточно редактора сайта, это работа слаженной команды его помощников (корреспондент, фотограф и т.д.) и координаторов волонтерских групп.

Во-вторых — организация волонтерского сообщества. Собеседование с новичками, отбор и распределение их по группам, ведение информационной базы, рассылки, мониторинг работы в группах, распределение ресурсов (деньги, материалы для творчества, сладости и т.д.), творческие встречи. Для этого необходимо глубокое профессиональное понимание ситуации и полная занятость некоторых сотрудников.

В-третьих — руководство волонтерской группой. Взаимодействие с учреждением, где идет работа, распределение ролей в группе, координация работы, адаптация новичков, разработка каждой встречи, праздников и дней рождения, подготовка инвентаря и расходных материалов, организация преемственности опыта, неформальное общение с волонтерами, составление отчетов, запрос о помощи к специалистам в случае проблем и многое другое.

В-четвертых — помощь и поддержка волонтеров. Она осуществляется в виде учебных групповых и индивидуальных занятий. Это могут быть семинары, тренинги, консультации, встречи с известными и авторитетными людьми. Каждая встреча требует не только понимания запроса, но и серьезной разработки. Все это возможно только в тесном взаимодействии с координаторами групп. И опять же — это отчеты, фото, видео. Сайт должен отражать и эту профессиональную сторону сообщества.

Сколько же стоит волонтерство?

До восьмидесяти процентов (!) денег в волонтерском движении могут уходить отнюдь не на пластилин, проезд или конфеты, а на внутреннюю организацию работы волонтерского движения. Конечно, волонтеры трудятся бесплатно — это их выбор и их служение. А вот координаторы волонтерских групп и специалисты делают то, что не могут делать волонтеры — они работают.

Из опыта волонтерского движения «Даниловцы» известно, что если в организации 200 и более активных волонтеров (при общей базе в 600 и выше), которые обеспечивают еженедельную работу с подопечными по 15 направлениям в течение года, то скромный бюджет может превысить несколько миллионов.

Итак, если 15 волонтерских групп работают еженедельно, если их координаторы получают хотя бы по 5000 рублей в месяц, если за указанные выше рабочие позиции отвечают хотя бы 5 специалистов на полной ставке с зарплатой по 25000 в месяц, если сюда прибавить материалы для работы с детьми, скромные подарки на праздники, связь, офис, транспорт, то мы получим сумму около 3000000 в год.

Но есть еще и налоги. Из пожертвованных средств, которые идут на оплату труда сотрудников, государству уходит около трети. То есть с чистой зарплаты в 10000 уплачивается около 5000 налогов. Таким образом, 3000000 превращаются минимум в 4000000 ежегодного бюджета.

Про КПД

Я встречал попытки пересчитать волонтерскую историю в стоимость встреч. Ну, скажем, волонтерское движение за год осуществляет более 700 встреч по 2 часа с подопечными. В среднем, каждый раз это 6 волонтеров

и 25 детей. Бюджет около 3000 в год. Выходит, что стоимость одного часа — около 2000 рублей. На эти деньги можно нанять несколько нянь, которые будут приходить к детям по такому же графику. Вроде все так. Получается, что волонтерство — то же, что и работа неквалифицированных воспитательниц, только организовано иначе.

Но за скобками такой логики остается многое. Во-первых, это та молодежь, что стремится делать добрые дела, что хочет помогать ближним. Для нее — это не только смысл жизни, но и важный жизненный опыт, взросление, проявление своей гражданской активной позиции. Во-вторых, это опыт, квалификация, слаженная команда, креативность, преемственность, технология, авторитет. Все это атрибуты профессиональной деятельности, которая зарождается в благотворительности. Все это и результат работы тех, кто всерьез на годы посвятил себя волонтерству.

В нашем случае мы говорим не о дешевой социальной услуге подопечным, чтобы им было не очень скучно. Социальные волонтеры, опять же, не бесплатная рабочая сила, благодаря которой можно снизить стоимость досуга детей. Если волонтерские движения и оказывают услугу обществу, то она состоит в том, чтобы произошла встреча человека, попавшего в беду, и того, кто хочет ему помочь! Не нанят, а именно сам хочет и помогает.

Помните, что волонтер — тот, кто свободно отдает свое время в дар ребенку, или старику, или инвалиду. И именно в этой свободе и кроется вся энергия, вся неповторимость, вся глубина этого дара. Детишки в больницах и детских домах это знают и чувствуют.

ПРИЛОЖЕНИЕ. 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 направлению 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 адми-

нистрацией 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 поделатъ 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 записать в личную книжку волонтера (если таковая 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 в детской психиатрической больнице

Юлия Гусакова

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? БОльшей 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\или в 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, волон-

- терам, 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 зависимостями. 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 товарищеские 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 пользоваться 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 сде-

- лать 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 «витает в атмосфере». Как можно позаботиться о себе? После посещения поделиться чувствами и переживаниями с другими волонтерами, давать себе отдых и не «неволивать» 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 лучше 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 встречаются 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 и клей, 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 видео-материалы 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 детки, 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 в психоневрологическом интернате

Марина Рис

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 прожить 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.

▣ 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?»

▣ Заранее сообщайте координатору о том, сможете или не сможете ли вы быть на посещении, потому что сценарий каждого визита зависит от количества волонтеров. Пожалуйста, не ждите звонка координатора!

▣ 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.

▣ Не опаздывайте! В ПНИ строгий режим, мы не можем начинать и заканчивать посещение позже назначенного времени.

▣ 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.

▣ Для прохода на территорию ПНИ при себе надо иметь паспорт. Приносим свои бахилы или сменную обувь.

▣ На территории интерната можно курить только в отведенных для этого местах. Не даем подопечным в руки сигареты и зажигалки.

▣ Здороваемся со всеми людьми в белых халатах: врачами, медсестрами, санитарками.

▣ 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.

▣ 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.

▣ Мы не разглашаем личную и конфиденциальную информацию о подопечных в СМИ и интернете. Тем не менее, мы будем очень рады вашим публикациям о быте интерната, наших занятиях, жизни подопечных (конечно, не называя имен), а также о поиске волонтеров. Каждую такую публикацию нужно предварительно согласовать с координатором.

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.

▣ 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 рожденья. Просьбы подопечных передавать координатору: мы стараемся исполнять разумные пожелания.

▣ Часто подопечные просят ваш номер телефона. Вы можете его дать, но в таком случае будьте готовы отвечать на частые и не всегда адекватные звонки.

▣ Не даем подопечным колющие и режущие предметы. Не всем, но многим запрещено ими пользоваться.

▣ 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).

▣ 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.

▣ 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.

▣ 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».

▣ Внутренний мир наших подопечных очень хрупок. Относимся к нему 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.

▣ 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 «неволить» 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!

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 толь-

ко 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 заждалась! 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. Можайске, 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».

ОБ АВТОРАХ КНИГИ

Лидия Алексеевская — психолог, директор Школы социального волонтерства, создатель и первый координатор волонтерской группы в Российской детской клинической больнице (в отделениях гинекологии и нефрологии);

Юрий Белановский — руководитель Добровольческого движения «Даниловцы», соучредитель Школы социального волонтерства;

Светлана Блинова — психолог, ведущая направления психологической поддержки, создатель и первый координатор волонтерских групп в Детской психиатрической больнице № 6, в ДДИ № 24, координатор волонтерской группы «Дорога к дому», координатор волонтерской группы в Школах-интернатах 24 и 108;

Алексей Бородкин — экс-координатор волонтерской группы в НИИ Нейрохирургии им. Бурденко;

Анна Гарибян — заместитель руководителя Добровольческого движения «Даниловцы», создатель и координатор волонтерской группы в ДДИ № 15;

Юлия Гусакова — координатор просветительского видеопроекта «Человек человеку», волонтер 6-й психиатрической больницы;

Дмитрий Иванин — педагог, координатор волонтерской группы помощи бездомным людям, экс-координатор по сопровождению волонтеров; создатель и координатор группы благотворительных ужинов;

Анастасия Коломина — ведущая мастер-классов для волонтеров, экс-координатор волонтерской группы в детско-подростковом отделении Наркологического Диспансера № 7;

Кирилл Кочкин — координатор волонтерской группы в НИИ Нейрохирургии им. Бурденко, экс-координатор волонтерской группы в детско-подростковом отделении Наркологического Диспансера № 7, экс-координатор волонтерских групп Добровольческого движения «Даниловцы»;

Андрей Мещеринов — педагог, координатор и специалист по сопровождению волонтеров Добровольческого движения «Даниловцы», создатель и первый координатор волонтерской группы в детском отделении НИИ Нейрохирургии им. Бурденко;

Наталья Маркова — координатор Движения «Друзья на улице»;

Марина Рис — создатель и координатор волонтерской группы в психоневрологическом интернате № 30, директор БФ «Просто люди»;

Александра Сошникова — ведущая страниц «Даниловцев» в социальных сетях, волонтер группы переписки с заключенными, экс-координатор волонтерской группы в отделениях нефрологии и гинекологии РДКБ;

Алена Характерова — куратор волонтерской деятельности Добровольческого движения «Даниловцы», создатель и первый координатор волонтерской группы в отделении микрохирургии РДКБ; экс-координатор волонтерской группы в РДКБ в отделениях нефрологии и гинекологии;

Владимир Хромов — директор Союза волонтерских организаций и движений, член Общественной палаты Москвы;

Чистякова Елизавета — педагог, экс-координатор волонтерской группы в детской психиатрической больнице №6 г. Москвы;

Данияр Шамканов — экс-координатор волонтерской группы помощи бездомным людям.

Добровольческое Движение «Даниловцы» благодарит Правительство Москвы и Комитет общественных связей г. Москвы. Книга «Социальное волонтерство под ключ. Меняем мир вместе» издана при поддержке Комитета общественных связей Москвы в рамках проекта 2016/2017 года «Школа социального волонтерства: социальное волонтерство под ключ».

Мы также благодарим волонтеров за помощь в подготовке текстов к публикации: Антонову Анастасию, Баранову Елену, Белокопытову Марину, Белоусову Ирину, Болденкову Марию, Власову Надежду, Воронову Татьяну, Воротынцеву Наталию, Голубеву Ирину, Гусакову Юлию, Егора, Жукову Юлию, Игнатову Екатерину, Каткова Максима, Каляеву Екатерину, Карачева Николая, Королькову Елену, Крейнина Олега, Лаврову Надежду, Матвееву Юлию, Молчанову Ирину, Преварскую Светлану, Роговскую Елену, Цыганкову Екатерину.

Для записей