



КАК ОРГАНИЗОВАТЬ СЛУЖБУ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

УЧЕБНИК ДЛЯ НАЧИНАЮЩИХ

Москва
2018

УДК 258
ББК 86.372.24-60.94
К16



Серия «Азбука милосердия»:
методические и справочные пособия

Редакционная коллегия:

епископ Орехово-Зуевский Пантелеимон,

председатель Отдела по церковной благотворительности
и социальному служению

Ю. К. Данилова, главный редактор портала «Милосердие.гу»

И. В. Карпова, редактор серии

Е. В. Мацан, Е. Б. Савостьянова, соредакторы выпуска

Рекомендовано к публикации Отделом по церковной благотворительности
и социальному служению Русской Православной Церкви

**Издано на средства субсидии Министерства экономического
развития РФ, предоставленной в рамках государственной
поддержки социально ориентированных НКО**

Как организовать службу добровольцев: учебник для начинающих. –
М.: Лепта Книга, 2018. – 336 с. – (Серия «Азбука милосердия»: метод. и справ.
пособия.)

12+

ISBN 978-5-91173-537-1

Перед вами – руководство к действию, основанное на живом практическом опыте. Написали его больше двух десятков человек, имеющих прямое отношение к добровольчеству. Первая часть книги посвящена общим вопросам создания службы добровольцев: поиску и обучению добровольцев, координации деятельности, профилактике выгорания, юридическим вопросам, взаимодействию со СМИ. Вторая часть рассказывает о разных направлениях волонтерской работы: как организовать помощь семьям, учреждениям, ремонтную или помывочную бригаду и т.д., в чем специфика помощи разным подопечным – многодетным семьям, людям с инвалидностью, тяжело больным, бездомным и другим.

**УДК 258
ББК 86.372.24-60.94**

© Отдел по церковной благотворительности
и социальному служению
Русской Православной Церкви, 2018

ISBN 978-5-91173-537-1

ДОБРОВОЛЕЦ: ДУША РАЗМЕРОМ СО ВСЕЛЕННУЮ

Дорогие друзья!

Этот учебник написали для вас больше двух десятков человек. Все они имеют прямое отношение к добровольчеству: кто-то был активным добровольцем, кто-то продолжает им быть, кто-то помогает организовывать волонтерскую помощь. Так что этот сборник – не сумма отвлеченной информации, а живой опыт служения людям, попавшим в беду.

Думаю, и вы, дорогие читатели, уже примкнули к добровольчеству или собираетесь это сделать, раз держите в руках нашу книгу. Ваше решение – правильное. Оно говорит о том, что у вас живая душа и вы чувствуете, в чем предназначение человека.

Ведь как устроен наш мир? Одни – счастливые, довольные, здоровые, богатые, а другие – несчастные, больные, бедные. И часто между ними – пропасть. Многие ошибочно думают, что если они счастливы – значит, просто вытянули счастливый билет и могут наслаждаться жизнью,

не думая о страданиях других. Поэтому очень часто нищета, боль, бедность изолируются от людей, чтобы не смущать их покой, не мешать их счастью рассказами о том, как живут за стенами интернатов, больниц, домов для детей-сирот.

Но страдание допущено на земле, чтобы его разделили все: не только те, кто страдает, но и другие – ухаживая за страдающими. Счастье нам дано, чтобы помочь несчастным, тем, кто тоскует, скорбит, унывает; здоровье – чтобы мы могли помочь больным; богатство – чтобы помочь бедным.

Только так умножается добро в мире. Только так преодолевается пропасть между людьми. Только так можно разомкнуть душу, запертую в самой себе, и научиться любить другого. В этом и заключено предназначение человека. Именно это будет происходить, когда вы будете вести добровольческую деятельность в своем приходе или другом сообществе.

Привлекая людей к добровольчеству, к бескорыстной помощи другим, вы просто напоминаете людям о том, кто они такие. Потому что человек не может не делать добра, иначе он перестает быть человеком. Без этого он становится добычей злых духов, совершенно этого не замечая.

Я бы очень советовал вам, привлекая новых людей, не ограничиваться только теми, кто ходит в храм. Важно рассказать и далеким от веры людям о той радости, которая ждет человека, когда он начинает помогать другим. Это трудная радость, она требует постоянного роста, она не похожа на радость от каких-то земных удовольствий. Но зато она превышает все другие радости земного бытия. От такой радости расширяется душа. Душа человека, который

научился помогать другим, становится размером со всю Вселенную. Чем больше людей он принимает в свое сердце, тем просторнее ему жить, тем светлее небо у него над головой, тем ярче для него светит солнце, тем красивее для него осенняя листва. Тем ближе он становится к Богу.

Идти по этому пути можно только с Божьей помощью, исполняя первую заповедь – о любви к Богу. Когда человек всем сердцем, всеми мыслями, всеми силами своей души устремлен к Богу, когда он стремится любить Бога так, как это заповедовал Христос, тогда он отзывается на чужое страдание. И Бог Сам будет помогать вам в вашем деле. Я это знаю по опыту тех людей, которые уже встали на путь совершения дел милосердия. Знаю много случаев, когда кто-то, сострадая и сочувствуя другим, начинал делать доброе дело, не имея ни денег, ни помощников – просто сам. И находились и люди, и деньги, и способ помочь, потому что Сам Господь благословляет добрые дела. Сам Господь будет обязательно вашим Помощником. И вы сами почувствуете ту Радость, ту Любовь, которая есть Сам Бог, и будете уже здесь, на земле, пребывать в Царствии Небесном.

Мне бы очень хотелось как-нибудь собраться вместе со всеми вами и совершить Литургию, в которой будут участвовать все добровольцы. Боюсь, что этого не получится сделать на земле. Но всех, кто занимается делами милосердия, кто помогает другим, обязательно соберет Господь в Царствии Небесном, и тогда, конечно же, нашей радости не будет конца.

С любовью о Христе,
Пантелеимон,
епископ Орехово-Зуевский

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.**ДОБРОВОЛЕЦ: ДУША РАЗМЕРОМ СО ВСЕЛЕННУЮ.**

Епископ Орехово-Зуевский Пантелеимон 3

ОБ АВТОРАХ 11**ВВЕДЕНИЕ. СЕКРЕТЫ УСПЕШНОГО РАЗВИТИЯ
СОЦИАЛЬНОГО ПРОЕКТА** 15

О чем эта книга 17

Четыре составляющие успеха 18

Четыре основных инструмента социального служения 23

**ЧАСТЬ I. ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ
ДОБРОВОЛЬЦЕВ** 29**ГЛАВА 1. ФОРМЫ И ЗАДАЧИ
ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО СЛУЖЕНИЯ** 31

Что такое церковное добровольчество 33

Формы добровольческого служения 34

**ГЛАВА 2. ПЕРВЫЕ ШАГИ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ
СЛУЖБЫ** 41

Где нужны добровольцы 43

Кому и как помогать 44

Кто может стать добровольцем 46

Финансирование 49

ГЛАВА 3. ПРИВЛЕЧЕНИЕ ДОБРОВОЛЬЦЕВ 51

Где и как искать добровольцев 53

Первая встреча добровольцев 58

Прием в добровольцы 59

**ГЛАВА 4. РОЛЬ СВЯЩЕННИКА КАК ДУХОВНОГО
НАСТАВНИКА СЛУЖБЫ** 67

Главная задача священника 69

С какими вопросами можно обратиться к духовнику службы 70

Если добровольцы не воцерковлены 71

Духовная поддержка и наставление добровольцев 71

**ГЛАВА 5. СТРУКТУРА ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ
СЛУЖБЫ** 75

Состав службы добровольцев 77

Координатор службы добровольцев 79

**ГЛАВА 6. ОБУЧЕНИЕ И ПОВЫШЕНИЕ
КВАЛИФИКАЦИИ. ШКОЛА ДОБРОВОЛЬЦЕВ** 85

Зачем обучать добровольцев 87

Чему и как учить 88

Ведущий тренингов 95

**ГЛАВА 7. ТЕХНИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ
ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ** 99

Интернет-ресурсы 101

Учет добровольцев и подопечных 105

Рассылки 107

ГЛАВА 8. ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	113
Основные правовые акты	115
Правовые аспекты религиозной деятельности в социальных и медицинских учреждениях	116
Правовые основы благотворительной деятельности	119
Оформление помощи добровольцев и благотворительного пожертвования	121
Договор о сотрудничестве с социальным, медицинским или исправительным учреждением	124
Как создать домовый храм или молельную комнату	128
Правовые основы социального обслуживания	130
ГЛАВА 9. ТРУДНОСТИ И ОШИБКИ ДОБРОВОЛЬЦЕВ	135
Ошибки в отношении добровольца к своей деятельности	137
Ошибки при подготовке добровольцев	140
Ошибки координаторов при взаимодействии с добровольцами	141
Ошибки во взаимоотношениях с подопечными	143
Сложные ситуации в работе добровольца и координатора	145
Выгорание и его профилактика	147
ГЛАВА 10. СПОСОБЫ ПОДДЕРЖКИ И ОБЪЕДИНЕНИЯ ДОБРОВОЛЬЦЕВ	151
Общие богослужения	153
Общение, досуг	154
Обучение	156
Тренинги для объединения команды	156
ГЛАВА 11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОСВЕЩЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И РАБОТА СО СМИ	161
Для чего нужен пиар	163

Кто занимается пиаром	164
Работа со СМИ	165
Информационные поводы	170
Социальные сети	172
Обратная связь	173
ЧАСТЬ II. НАПРАВЛЕНИЯ И ВИДЫ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	175
ГЛАВА 12. АДРЕСНАЯ ПОМОЩЬ НА ДОМУ	177
Как организовать адресную помощь	179
Помощь многодетным семьям	183
Помощь семьям с детьми-инвалидами	188
Помощь кризисным семьям	193
ГЛАВА 13. ПОМОЩЬ В УЧРЕЖДЕНИЯХ	199
Помощь в больницах: общие вопросы	201
Уход за тяжелобольными людьми	203
Добровольцы в детских больницах	208
Помощь в детских домах и коррекционных интернатах	211
Помощь в детских домах для детей-инвалидов	224
Помощь в психоневрологических интернатах	234
Летний лагерь для детей-инвалидов	241
ГЛАВА 14. ДРУГИЕ ВИДЫ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	245
Благотворительные ремонты силами добровольцев	247
Организация помывочной бригады	253
Помощь бездомным	258
Добровольческая помощь специалистов (pro bono).	
Бесплатная юридическая консультация	265
Участие детей в служении милосердия	268
Центр гуманитарной помощи	270

ГЛАВА 15. ОРГАНИЗАЦИЯ МЕРОПРИЯТИЙ И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫХ АКЦИЙ	281
Советы по организации акций	283
Участие волонтеров в акциях	285
Обучение добровольцев перед акцией	286
Ярмарки	287
Акции в торговых центрах	288
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	290
ПРИЛОЖЕНИЯ	293
1. Анкета добровольца	295
2. Пример договора с добровольцем	299
3. Карта первого визита	305
4. Развитие службы добровольцев. Рекомендации для руководителей социальных отделов епархий	310
Организация епархиального координационного центра добровольчества	310
Создание службы добровольцев в городах с небольшим населением	313
Организация первого мероприятия	319
5. Краткая инструкция по созданию церковной добровольческой службы социальной направленности	324

ОБ АВТОРАХ

Епископ Орехово-Зуевский ПАНТЕЛЕИМОН (ШАТОВ) – председатель Синодального отдела по церковной благотворительности, духовник православной службы добровольцев «Милосердие».

Протоиерей Михаил ЗАЗВОНОВ – настоятель храма Всех Святых, в земле Российской просиявших, в Новокодино (Москва). В 2010–2011 годах – соавтор и руководитель проекта развития волонтерских центров при церковных приходах городов Нижегородской области «Милосердие – от сердца к сердцу».

Диакон Игорь КУЛИКОВ – руководитель направления обмена опытом Синодального отдела по церковной благотворительности, доброволец православной службы помощи «Милосердие».

БАТУРО Ольга Сергеевна – координатор добровольцев православной службы «Милосердие», помогающих в ПНИ.

БЕЛАВИНА Анна Игоревна – организатор массовых мероприятий и благотворительных акций православной службы помощи «Милосердие».

БЕЛОВА Яна Васильевна – с 2010 по 2013 год координатор православной службы добровольцев «Милосердие».

БОБРОВА Ольга Евгеньевна – координатор православной службы добровольцев «Милосердие» по адресной помощи.

ВАСИЛЬЕВА Марина Владимировна – заместитель председателя Синодального отдела по церковной благотворительности, старший координатор и один из организаторов православной службы добровольцев «Милосердие».

ГАРБУЗОВА Нина Сергеевна – с 2010 по 2012 год координатор учебного комитета православной службы помощи «Милосердие» по обучению добровольцев.

ГРИЦАЙ Мария Игоревна – доброволец помывочной бригады православной службы помощи «Милосердие».

ЗАЙЦЕВА Надежда Михайловна – с 2015 по 2017 год координатор добровольцев православной службы помощи «Милосердие» в медицинских учреждениях.

ИВАНИН Дмитрий Алексеевич – руководитель направления социальной помощи взрослым добровольческого движения «Даниловцы».

КАЛАШНИКОВА Владлена Владимировна – руководитель отдела благотворительных программ и социальной рекламы православной службы помощи «Милосердие».

КОНЮХОВА Кристина Андреевна – с 2013 по 2015 год координатор адресной помощи православной службы добровольцев «Милосердие».

КУТОРГА Анастасия Леонидовна – специалист по внеклассной работе с детьми Димитриевской общеобразовательной школы (один из проектов православной службы помощи «Милосердие»).

ЛЯШЕЦКАЯ Галина Сергеевна – с 2013 по 2014 год координатор добровольцев православной службы помощи «Милосердие» в медицинских учреждениях.

ОВСЯННИКОВА Анна Владимировна – пресс-секретарь православной службы помощи «Милосердие».

ПИМИНОВА Наталья Михайловна – координатор добровольцев по помощи Тверской психиатрической больнице и интернату в селе Духовщина Смоленской области; с 2011 по 2012 год – координатор благотворительных акций православной службы помощи «Милосердие».

МЕРНАЯ Ирина Викторовна – старший координатор по разовым просьбам и благотворительным акциям, один из первых добровольцев службы «Милосердие».

СТАРИНОВА Наталья Львовна – старший юрист-консультант Синодального отдела по церковной благотворительности.

СТУДЕНИКИНА Мария Михайловна – руководитель кризисного центра помощи беременным и женщинам с детьми «Дом для мамы», один из организаторов и первый координатор центра гуманитарной помощи православной службы помощи «Милосердие».

ТУРУШЕВ Артем Геннадьевич – до 2012 года координатор службы добровольцев «Милосердие» по ремонтам.

Книга написана на основе курсов дистанционного обучения, организованных Синодальным отделом по церковной благотворительности.

ВВЕДЕНИЕ

СЕКРЕТЫ
УСПЕШНОГО
РАЗВИТИЯ
СОЦИАЛЬНОГО
ПРОЕКТА

О ЧЕМ ЭТА КНИГА

Как известно, нельзя объять необъятное.

Но мы постарались это сделать.

Мы собрали для вас советы и инструкции по самым разным вопросам добровольческого служения.

Некоторые главы относятся к общим вопросам организации любой службы добровольцев: кого и как приглашать в службу, как координировать работу, объединять команду, защищать добровольцев от выгорания и т.д.

Другие главы рассказывают о формах и видах помощи людям: как доброволец может помогать в детском доме для детей-инвалидов, в многодетной семье, в больнице.

?

Что нужно для успеха добровольческого проекта?

- ваше горячее желание;
- актуальность (востребованность) проекта;
- благословение священноначалия;
- молитва.

Поэтому книгу совершенно не обязательно читать сразу всю и подряд. Можно ограничиться самыми актуальными для вас темами. А по мере развития вашей службы – осваивать и другие части.

Желаем успеха вашему начинанию! И для начала хотим рассказать, что нужно, чтобы этого успеха достичь.

ЧЕТЫРЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ УСПЕХА

Для того, чтобы ваше дело удалось и помощь принесла пользу людям, понадобится многое. Но самое главное – это ваше желание, актуальность проекта, благословение священноначалия и молитва.

ЖЕЛАНИЕ

Почему оно важно? Добровольцы – это социально-ориентированные люди, согласные жертвовать своим временем ради доброго дела. Они готовы поверить вам и пойти за вами, и главное – не обмануть это доверие. Чтобы зажечь добровольцев, руководитель проекта должен сам гореть делом. Если вы будете заниматься им по остаточному принципу (а другие важные дела всегда найдутся), люди, которые пошли за вами, почувствуют это, быстро охладят и уйдут. И случится катастрофа, потому что мотивировать и зажечь их заново будет очень сложно.

Что делать, если его нет? Если вы не находите в себе сильного желания – это не значит, что социальным служением вам заниматься нельзя. Просто нужно приложить усилия, чтобы полюбить дело и быть отзывчивым. Тогда

Господь обязательно пошлет вам желание. Бывало, что работать над социальным проектом люди начинали поневоле, поначалу испытывая даже внутреннее сопротивление. Но потом они не просто свыкались и втягивались, но и становились успешными, инициативными руководителями добровольческих движений, активно создавая новые направления и проекты.

Пример. *На приходе, куда меня назначили настоятелем, был клирик, который сразу предупредил: я в твоих проектах участвовать не буду, мне не интересно, у меня нет времени. Я его заверил, что не буду его ни к чему принуждать. При этом я прекрасно понимал, что без социального служения приход будет мертвым. Тогда я, во-первых, стал молиться, чтобы Господь направил этого священника мне в помощь. А во-вторых, потихонечку старался ввести его в тему. Например, находил человека, который мог координировать социальный проект, и говорил батюшке: «Он может иногда спрашивать тебя о чем-то – у него не очень много духовного опыта. Ты уж ответь ему». А тому человеку говорил: «У нас есть замечательный священник, который рад будет тебе помочь во всем, подходи к нему с любым вопросом». Вот он и приходил каждый день то с одним, то с другим. Священнику приходилось вникать в суть проблемы, и потихоньку он стал помогать, противоборство сменилось инициативностью. У него не просто появилось желание заниматься социальной деятельностью. Он стал одним из ярчайших руководителей социальных проектов в Русской Православной Церкви. (Протоиерей Михаил ЗАВОНОВ)*

АКТУАЛЬНОСТЬ

Когда вы еще только затеваете добровольческую активность, задайтесь вопросом: кому и насколько будет полезно то, что вы делаете? Одно дело – помогать конкретным членам вашего прихода, и другое – объединить множество людей вокруг большого дела.

Взвесьте, сопоставимы ли затраченные силы и результат.

Убедитесь, что ваша служба не будет дублировать другие. Чтобы делать нечто действительно полезное и необходимое людям, нужно провести мониторинг проблем вашего района, посмотреть, чего в нем не хватает, где вы можете действительно помочь. Не нужно создавать альтернативу уже действующим социальным программам. Однако можно будет их дополнять, если изучить их и выявить пробелы и недостатки.

Чтобы четко выявить актуальные проблемы, можно обратиться в государственные органы, провести круглый стол с экспертами (см. с. 314) и обсудить насущные социальные запросы.

Очень важно выбрать правильно не только направление помощи, но и ее форму. Она тоже напрямую связана с актуальностью вашего начинания.

Например, какая самая распространенная и при этом самая неэффективная форма помощи детям в детских домах? Приезжают добровольцы, привозят детям сладкие подарки и уезжают. Такая помощь не только плохо сказывается на детском здоровье, но и формирует у детей иждивенческую позицию. Помогать детям-сиротам нужно, и без подарков нельзя. Но подарок должен быть

инструментом для налаживания контакта, а сама помощь – работать на образование ребенка, социализацию, пробуждение самостоятельности и т.д.

БЛАГОСЛОВЕНИЕ СВЯЩЕННОНАЧАЛИЯ

Начинать церковную социальную инициативу без благословения нельзя.

Почему это важно? Благословение настоятеля, благочинного, епархиального архиерея, а в первую очередь – духовника необходимо потому, что мы себя видим субъективно. Вполне можем не заметить важных препятствий на пути или сознательно преуменьшать их значение.

Духовник, знающий вас, сможет трезво оценить духовную пользу или вред от вашего участия в проекте, поможет заложить правильное основание вашей будущей деятельности: «Если Господь не созиждет дома, напрасно трудятся строящие его» (Пс. 126:1). Можно вспомнить и слова святителя Игнатия (Брянчанинова): «Прежде, чем сделать любое доброе дело, посмотри, а не искушает ли тебя сатана, чтобы ты потратил все свои силы на это дело, а на спасение своей собственной души у тебя не осталось уже сил».

Вы идете за благословением. Как подготовиться? Прежде всего, нужно определиться, какие у вас цели: зачем вы решаетесь на этот проект, какие задачи хотите решить и как именно будете это делать. Запишите все и покажите духовнику. Если речь идет о благословении настоятеля, благочинного и т.д., то можете пригласить на встречу

с ним компетентного человека, к которому можно будет апеллировать в разговоре. Можно созвать совет и пригласить на него благочинного.

Что делать, если вас не поддерживает священноначалие? Если настоятель вашего прихода пока не проникся важностью дела, которым вы горите, дайте ему шанс. Задавайте ему побольше конкретных вопросов, касающихся вашей социальной инициативы. По мере того как он будет вам отвечать и вникать в вопрос, вы постепенно обретете в нем союзника. Постарайтесь показать положительные стороны дела для него как для настоятеля. Ведь появление на приходе социального проекта – это и новые прихожане, которых он сможет духовно окормлять, и объединение, сплачивание общины, и социальный статус прихода. О ярком социальном начинании неизбежно будут говорить в средствах массовой информации, а значит, будут говорить и о храме.

Если вы правильно преподнесете грядущие плюсы, отношение настоятеля к делу изменится.

МОЛИТВА

Каждый православный христианин знает, что когда надеешься на свои силы, результат может быть минимальным или увести в ложном направлении. Об этом должны помнить и добровольцы.

Во многих добровольческих сообществах встречи начинаются с кратких молебнов о начале доброго дела или об умножении любви. Когда все молятся, Господь это слышит и помогает. И многие проблемы уйдут или даже не появятся. Помните, что говорил Господь: «Человекам это невозможно, но не Богу; ибо все возможно Богу» (Мк. 10:27).

ЧЕТЫРЕ ОСНОВНЫХ ИНСТРУМЕНТА СОЦИАЛЬНОГО СЛУЖЕНИЯ

Реализация социального проекта – дело непростое. Для этого нужно уметь пользоваться определенными инструментами. Остановимся на них вкратце.

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ

Применительно к нашей теме можно выделить два основных ее типа: управление человеком и управление командой. При первом варианте есть один босс и несколько исполнителей. Ошибка одного человека в этом случае будет стоить для всех очень дорого. При втором – полномочия распределены между несколькими людьми. Наш совет: создайте управленческий совет – команду из самых активных добровольцев. Определите, кто за что отвечает и кто что делает. Так вы сможете друг другу советовать, подсказывать, направлять друг друга, находить и ошибки, и лучшие решения.



Основные инструменты социального служения:

- система управления;
- пиар;
- взаимодействие с властью и государственными учреждениями;
- фандрайзинг.

Пример. У одного архиерея был батюшка, которого тот, по каким-то своим соображениям, назначил на пять разных постов. Батюшка был руководителем и социального отдела, и молодежного, и миссионерского, и еще каких-то, и к тому же читал лекции в семинарии. Каким-то образом эта история дошла до Святейшего Патриарха, и тот сказал архиерею: «Вы знаете, на двух стульях еще как-то можно усидеть, а вот на пяти можно только лежать». Так что главный управленческий принцип, которым вы должны руководствоваться в своей социальной работе, – это разделение обязанностей и поиск ответственных.

СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ И СМИ (PR)

Вам обязательно понадобится распространять информацию о вашей службе. Подробно о том, как грамотно строить работу с общественностью и средствами массовой информации, читайте в **Главе «Информационное освещение социальной деятельности и работа со СМИ»** (см. с. 161)

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ВЛАСТЬЮ И ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ (GR)

Без такого взаимодействия ваше служение может быстро забуксовать. Не бойтесь идти на контакт с представителями власти, помните, что они – слуги народа. И мы должны постараться сделать их нашими партнерами в решении социальных проблем.

Для налаживания контакта нужно сформулировать адекватный запрос. Помните, что основная цель взаимодействия – это помощь, в которой нужен административный ресурс. Например, просить денег на вашу деятельность – запрос неадекватный. Адекватный запрос – искать помощь в мониторинге социальной проблемы; оказании тех или иных услуг вашим подопечным; бесплатное обучение добровольцев.

Скажем, если вы собираетесь помогать трудным подросткам в детском доме, то специалист мог бы объяснить вам специфику возрастной психологии, поведенческих отклонений, помог бы правильно построить работу. Чтобы вам помогли организовать такое обучение, можно обратиться, например, к заместителю руководителя администрации по социальным вопросам, который курирует это направление.

С чего начать взаимодействие? Например, можно устроить круглый стол и пригласить на него нужных представителей: начальника отдела или узкого специалиста, который занимается вашим вопросом; руководителей или представителей учреждения, в котором находятся подопечные; представителя профильного департамента, журналистов. Сообщите всем о цели круглого стола: обсудить сложившуюся проблему и выработать совместное решение.

На круглом столе нужно:

- сообщить всем собравшимся о том, что у вас есть желание помогать, люди и ресурсы для помощи;
- выслушать экспертное мнение, как грамотно организовать помощь;

- попросить высказаться каждого присутствующего, как он (его ведомство) может поучаствовать в решении проблемы. Тогда каждый, кто пообещает внести хоть какую-то лепту, должен считать ваш проект и своим тоже. В дальнейшем он может стать вашим партнером и помощником;
- договориться о том, что вы подготовите и вышлете всем пресс-релиз по итогам круглого стола, а все участники разошлют его своим партнерам.

Так постепенно вы обретете единомышленников и поддержку.

ПРИВЛЕЧЕНИЕ МАТЕРИАЛЬНЫХ РЕСУРСОВ, ФАНДРАЙЗИНГ

Многие говорят: если бы у нас были средства, мы бы много чего делали. Это самая большая ошибка. Главное богатство – это люди. Если вы это понимаете и цените, то количество ваших добровольцев будет возрастать, масштаб деятельности расти. Конечно, и материальные средства понадобятся, если дело разрастется. О том, где и как их искать, вы можете прочесть в пособии, изданном Синодальным отделом по благотворительности: «Фандрайзинг для начинающих: как искать средства на благотворительный проект»¹. Электронная версия пособия размещена на сайте [diaconia.ru](http://www.diaconia.ru) в разделе «Методики».

Желаем вам успеха в ваших начинаниях!

В добрый путь!

¹ Зверева Т. Фандрайзинг для начинающих: как искать средства на благотворительный проект. – М.: Лепта Книга, 2016. – 200 с. Электронная копия: <http://www.diaconia.ru/book/5810b090416da1c7688b4567> (дата обращения: 1.10.2017).

ЧАСТЬ I

ОРГАНИЗАЦИЯ
СЛУЖБЫ
ДОБРОВОЛЬЦЕВ

**ФОРМЫ И ЗАДАЧИ
ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО
СЛУЖЕНИЯ**

ЧТО ТАКОЕ ЦЕРКОВНОЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО

В учебнике, который вы держите в руках, речь будет идти об особом виде волонтерства – церковном.

Церковное добровольческое служение – деятельность, организованная и координируемая Церковью (епархией, приходом, сестричеством милосердия или другой церковной организацией). Добровольцы трудятся безвозмездно и по собственному желанию ради социальных, благотворительных, церковных или других полезных целей.

Как следует из самого слова, участие людей в любой добровольческой деятельности возможно исключительно по их свободной воле. Добровольца можно вдохновлять на ту или иную деятельность, но нельзя к ней принуждать. Он сам выбирает и направление помощи, которую будет оказывать, и ее вид.

ФОРМЫ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОГО СЛУЖЕНИЯ

ПРИХОДСКИЕ ГРУППЫ МИЛОСЕРДИЯ

Церковное волонтерство обычно начинается с того, что прихожане храма объединяются и помогают другим прихожанам – тем, кому сейчас трудно или плохо. Ведь рядом с нами на наших приходах есть множество людей, которые остро нуждаются в помощи: больные и пожилые люди, многодетные или неполные семьи, семьи с детьми-инвалидами. Ради них и создается приходская добровольческая служба.

Добровольцы – это обычные люди всех возрастов, от студентов до пенсионеров, которые помогают тем, кто не может обойтись без помощи.

Инициатива создания таких групп милосердия может исходить как от активных мирян, так и от приходского священника.

Если инициатива идет от священника, ему первым делом необходимо найти кого-то из воцерковленных, ответственных и располагающих свободным временем мирян (или диаконов), готовых работать под его руководством и решать все организационные и координационные вопросы.

Если инициатива идет от мирян, то они в первую очередь должны выбрать человека, который будет главным (или единственным пока) координатором. Также обя-

зательно нужно найти священника, готового духовно окормлять добровольцев и регулярно с ними встречаться. (О структуре добровольческой службы подробнее читайте в **Главе 5**).

В первую очередь важно организовать помощь прихожанам своего храма, но и беды остальных людей не могут оставаться для нас чужими. Если будет хватать ресурсов, то любому, кто обратится за помощью – вне зависимости от его религиозных взглядов – нужно помочь.

На первом этапе будет достаточно, если в списке подопечных будет несколько пожилых прихожан храма.

Нужно постараться привлечь к добровольческой помощи всех прихожан. Безусловно, главная цель прихода – это объединение вокруг Евхаристии, вокруг Христа, но за этим должна стоять и забота друг о друге. Ведь приход – это семья.

Часто бывает, что людям нужна помощь, которую могут оказать добровольцы, но в созданную приходскую службу милосердия они не обращаются. Значит, просто не предполагают, что им кто-то может помочь, или не доверяют добровольцам. Это недоверие проходит, как только люди получают реальную помощь.

Если человек перестал ходить в храм, потому что, например, сломал ногу, нельзя просто вычеркнуть его из общей жизни и продолжать спокойно посещать церковь каждое воскресенье. Когда прихожане активно участвуют в помощи ближнему, они чувствуют, что если с ними тоже что-то случится – приход их поддержит, не оставит в одиночестве. Когда есть такая взаимовыручка, приход становится более сплоченным, человеческое общение наполняется другим смыслом, другим духом.

Группа милосердия может состоять не только из прихожан вашего храма. (О том, где и как искать добровольцев, читайте в **Главе 3**). Когда к вам придет больше людей, которые захотят помочь, служба шагнет за пределы прихода. Волонтеры могут посещать детский дом, куда уже ходит приходской священник, богадельню, психоневрологический интернат, другие социальные учреждения, находящиеся неподалеку.

Охватывать разные направления работы лучше постепенно. Ни к чему расплываться на все возможные виды помощи. Начиная работу в новом направлении, найдите среди добровольцев ответственного, которого можно поставить старшим, и лишь затем переключайтесь на следующий проект.

СЛУЖБЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

По мере развития деятельности приходская группа добровольцев может вырасти в районную, городскую или даже епархиальную добровольческую службу. Подробнее о таких объединениях см. **Приложение 4** (с. 310). Разумеется, расширение службы предполагает и более серьезный подход к координации всей деятельности, подбору волонтеров.

СЕСТРИЧЕСТВА МИЛОСЕРДИЯ

Особой формой добровольческого служения является служение сестер милосердия. Сестричества формируются либо вокруг духовника, либо вокруг старшей сестры. От обычных добровольческих групп сестричества от-

личаются в первую очередь тем, что в них могут вступить только воцерковленные люди. В сестричествах, как правило, есть устав, своя форма и свой чин посвящения, более строгое послушание, более организованная общая молитвенная жизнь.

БРАТСТВА СОЦИАЛЬНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ

Братства – наименее распространенная форма церковного добровольчества. Как и сестричества, братства представляют собой общину церковных людей, объединенных общей добровольной деятельностью, совместным участием в богослужениях и общим духовником.

В некоторых случаях духовник является и руководителем братства, но это, скорее, исключение, ведь у священника не будет достаточно времени, чтобы координировать все процессы и всегда быть на связи со всеми членами братства.

Регулярные встречи с духовником и общее участие в богослужениях, на которых поют, читают и алтарничают



Распространенные формы церковного добровольческого служения:

- приходские группы милосердия;
- службы добровольцев (районная, городская, епархиальная);
- сестричества милосердия;
- братства социальной направленности.

члены братства, помогают сознать себя одной семьей, глава которой – Христос.

Членом братства может стать только церковный человек, регулярно участвующий в Таинствах, имеющий благословение духовника. Впрочем, некоторые братства принимают на испытательный срок и нецерковных людей, желающих потрудиться на пользу ближних. Потом человек либо выражает желание стать членом Церкви – и тогда он может быть принят в братство, либо остается волонтером, участвуя только в социальной деятельности. Ему не дают ответственных послушаний, он не может принимать решения, влияющие на жизнь братства.

Во многих братствах есть внутренние правила, устав или кодекс чести, но поначалу в них нет необходимости – до их появления братство должно дорасти само в результате внутренней работы и систематизации собственного опыта.

**ПЕРВЫЕ ШАГИ
ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ
СЛУЖБЫ**



ГДЕ НУЖНЫ ДОБРОВОЛЬЦЫ

Важно направить добровольцев именно туда, где без них тяжело.

Вот самые распространенные варианты добровольческого служения:

- помощь одиноким пожилым людям на дому или в больнице;
- уход за лежачими больными;
- прогулки с людьми на инвалидных колясках;
- организация благотворительных ярмарок и приходских праздников;
- работа в воскресной школе;
- помощь священнику в домовом храме в интернате или больнице (пение, помощь в алтаре, беседы с людьми);
- «транспортная» помощь (привезти в нужное место на своей машине больного человека, инвалида, многодетную семью);
- ремонт в домах нуждающихся людей;
- помощь многодетным семьям (уборка, приготовление еды, помощь детям в подготовке домашнего задания, сопровождение детей на кружки, в школу);

- помощь в оформлении социальных пособий, документов (позвонить в нужный департамент, сопроводить туда, помочь заполнить анкету и т.д.);

- раздача еды бездомным.

О большинстве из них мы расскажем подробно во второй части нашего пособия.

КОМУ И КАК ПОМОГАТЬ

Прежде всего вы должны определиться с выбором и иметь четкое представление, кому и как именно вы будете помогать. Кроме того, вы должны убедиться, что такая помощь нужна, проанализировав реальные нужды этих людей.

Без выверенной информации велика вероятность, что ваша помощь будет не слишком востребована.

Например, вы решили, что хотите помочь старикам, живущим неподалеку от вашего храма. Вы узнаете адреса, собираете активных равнодушных людей, которые хотят делать что-то полезное: приносить еду, готовить обед. Но, придя к бабушке, добровольцы обнаруживают, что продукты ей приносит соцработник, готовить приходит соседка. А хочет бабушка, чтобы с ней поговорили, погуляли или чтобы молитвенное правило вместе прочитали. Но добровольцы не были готовы оказывать такую «незначительную» помощь. Им кажется, что они тут не нужны. Очень часто на этом все и заканчивается.

КАК ОПРЕДЕЛИТЬ, КОМУ ВЫ БУДЕТЕ ПОМОГАТЬ?

Иногда выбор очевиден: например, рядом с храмом есть вокзал, и к вам нередко навещают бездомные, или на вашем приходе много многодетных семей. Тогда ваша добровольческая служба будет ориентирована на помощь именно этим людям.

Если вы заинтересованы в создании добровольческого сообщества, но пока не понимаете, кому будете помогать, можно:

- **посоветоваться со священником** – либо с настоятелем вашего храма, либо с тем, кто будет опекать вашу добровольческую службу. Как правило, священник, знает нужды своих прихожан и сможет подсказать, кому сейчас больше всего нужна помощь;

- **обратиться в муниципальные социальные службы.** Чаще всего они охотно идут на контакт с добровольцами из православных храмов и после того, как убедятся в вашей надежности, могут связать вас с нуждающимися людьми, которые стоят у них на учете: кризисными семьями, пожилыми людьми, к которым ходят городские социальные работники, трудными подростками, стоящими на учете, и т.д.

КАК ОПРЕДЕЛИТЬ, КАКАЯ ПОМОЩЬ НУЖНА

- Поищите информацию в интернете. Почитайте, как работают фонды и организации, у которых такие же подопечные, узнайте, чем они в первую очередь помогают.

- Посмотрите обучающие записи – например, на сайте Синодального отдела по благотворительности: diakonija.ru. Там выложено много записей семинаров, где эксперты рас-

сказывают, как организовать помощь разным категориям нуждающихся.

- Опросите самих нуждающихся. Очень важно изучить вопрос не теоретически, а узнать о нуждах людей от них самих.

Конечно, не нужно устраивать анкетирования и формализованных опросов – так вы только испугаете людей, которым хотите помочь. Лучше просто познакомиться и поговорить о том, в чем человек нуждается в первую очередь, что бы он хотел получить от добровольцев.

КТО МОЖЕТ СТАТЬ ДОБРОВОЛЬЦЕМ

В принципе, вступить в ряды добровольцев может любой человек, желающий помогать людям и имеющий такую возможность. Однако некий отбор все же необходим (подробнее об этом мы поговорим в **Главе «Привлечение добровольцев»**, см. с. 51).

Допускать к подопечным можно только психически здоровых и добросовестных людей, готовых соответствовать внутренним правилам добровольческой службы и слушаться координатора и духовника.



Первые шаги

1. Определите, кому именно вы будете помогать.
2. Вникните в их нужды, узнайте, какая помощь им нужна.
3. После этого приступайте к привлечению добровольцев.

ВОЦЕРКОВЛЕННОСТЬ

Важно принимать в службу всех, кто искренне хочет помогать другим, а не только воцерковленных людей. Многие добровольческие службы состоят в основном из людей православных, но не церковных, которые никогда в жизни не исповедовались и не причащались, редко ходят в храм, но хотят делать что-то доброе. Нужно стараться привести их к церковной жизни, но не следует призывать к этому слишком активно. Хорошо, если на приходе действуют курсы катехизации – добровольцы при желании могут их посещать и постепенно воцерковляться.

В некоторых храмах совершаются Литургия, молебны для добровольцев, однако человек может принципиально отказываться от всего, что связано с Церковью, – он хочет, например, только помогать бездомным и ему больше ничего не нужно: ни священники, ни молебны, ни Литургия. В этом случае нельзя ни на чем настаивать и нельзя отказывать человеку в возможности творить добро. Тем более, что само участие в добровольческой службе тоже может стать путем к воцерковлению, это возможность мягко войти в церковную жизнь через обычное человеческое общение. Общаясь со священниками, видя верующую молодежь и отношения между людьми в Церкви, добровольцы могут пересмотреть свои взгляды.

Когда добровольческая служба выходит за приходские рамки, ее подопечными могут оказаться люди, очень далекие от Церкви.

Важно помнить: основная цель добровольческого служения не миссионерство, а помощь нуждающимся.

Пример. Добровольцы православной службы помощи «Милосердие» помогают многим старикам, которые ничего не хотят слышать ни о вере, ни о Церкви и ее Таинствах. При этом в практике немало случаев, когда со временем пожилые люди меняют свои взгляды, начинают проявлять интерес к духовным вопросам, просят позвать священника, чтобы побеседовать с ним. Наверное, ради этого Господь и посылает к ним добровольцев, благодаря которым человек в самом конце жизни получает возможность переосмыслить свою жизнь, обрести Бога и завершить свою жизнь по-христиански.

КВАЛИФИКАЦИЯ

Убраться в квартире или сходить за продуктами может каждый. Но специализированная помощь, безусловно, будет требовать обучения добровольцев. Нельзя человека без подготовки отправить, например, к лежачему больному. Под каждую конкретную задачу придется решать, нужно ли учить добровольца, а если нужно, то как это делать. (Подробнее про обучение добровольцев читайте в **Главе 6**, с. 85.)

Например, если добровольцы должны раздавать листовки во время акции по сбору памперсов, учить их долго не требуется, но надо провести инструктаж: кому раздавать листовки, как отвечать на вопросы, почему и для кого нужны памперсы и т.д.

Иногда в добровольцы хотят записаться люди, которые сами перенесли какую-то тяжелую болезнь и хотят ухаживать за другими больными, но физические нагрузки им противопоказаны. Для них нужно искать легкую ра-

боту – например, общение с одинокими. Если это люди воцерковленные, можно предложить им один или два раза в неделю встречать всех приходящих в храм, объяснив, как важно доброжелательно поговорить с человеком, который первый раз пришел в храм и боится что-то сделать не так.

ФИНАНСИРОВАНИЕ

На первых порах для деятельности добровольческой службы денег не требуется. Координатор может заниматься своими обязанностями в свободное от основной работы время. Если деятельность службы расширится и координатор не будет справляться с потоком новых добровольцев и просьб, приход может взять его в штат.

Для обеспечения полной ставки координатора имеет смысл подать заявку на грант (например, на конкурс «Православная инициатива»).

Подробнее о привлечении финансирования читайте в упоминавшемся выше пособии «Фандрайзинг для начинающих: как искать средства на благотворительный проект» (см. с. 26).

Важно помнить, что, в отличие от сотрудников, добровольцев ни в коем случае нельзя поощрять материально. Если выяснится, что волонтер берет деньги у подопечного, – он больше не может быть добровольцем церковной службы.

В некоторых случаях, по заранее достигнутой договоренности, добровольческая организация может компенсировать добровольцу его затраты (например, на дорогу или питание).

**ПРИВЛЕЧЕНИЕ
ДОБРОВОЛЬЦЕВ**



ГДЕ И КАК ИСКАТЬ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

Существуют разные способы привлекать добровольцев. Рассмотрим подробнее каждый из них. Вам самим нужно будет определить, какие методы лучше работают в вашем городе, в ваших условиях, – везде есть своя специфика.



Пытаясь привлечь новых добровольцев, избегайте типичных ошибок:

- не начинайте создавать свое сообщество, не изучив чужой опыт;
- не говорите общими фразами, давайте конкретную информацию: люди обычно хотят помогать конкретным нуждающимся, а не решать социальную проблему;
- не перегружайте слушателя или читателя лишней информацией;
- не обещайте потенциальному добровольцу невозможного. Все, что вы можете ему дать, – это шанс помочь другому человеку;
- не ограничивайте круг добровольцев только церковными людьми, иначе ваше движение не разрастется широко;
- не пренебрегайте анкетами и договорами с добровольцами.

ИНТЕРНЕТ

Это самый эффективный способ, ведь большинство современных людей проводит в Сети немалое количество времени. По статистике московской службы «Милосердие», 80% всех добровольцев пришли в нее именно благодаря интернету.

Важно достучаться до сердца потенциальных добровольцев, чтобы к вам они пришли уже мотивированными. Например, если вы работаете в детских домах-интернатах, расскажите в объявлении, с какими проблемами сталкиваются дети, в чем их боль и беда.

Подробнее о работе в интернете читайте в **Главе 7** (с. 101).

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ АКЦИИ

Формы благотворительных акций могут быть самыми разными. (Подробнее читайте о них в **Главе 15**, с. 281.) На них новые люди могут узнать о службе добровольцев и о том, чем можно помочь.

Пример. Удобный для привлечения новых людей вид акций – это подготовка и выдача бесплатных продуктовых наборов остро нуждающимся людям. Добровольцев можно приглашать фасовать продукты и раздавать их людям. На такой акции волонтеры сразу видят результат, получают эмоциональную отдачу, и это очень вдохновляет.

ПРИХОДЫ

Найти добровольцев можно там, где есть большие сообщества людей. В первую очередь, это храмы. Верующим людям не нужно объяснять ценность добрых дел – как правило, прихожане с удовольствием принимают участие в добровольческих инициативах. Можно, взяв благословение у настоятеля, разместить плакаты на доске объявлений, после Литургии раздать прихожанам листовки.

Попросите настоятеля упомянуть во время проповеди о том, что на приходе существует служба добровольцев. Хорошо, если он будет говорить об этом периодически, потому что добровольцев нужно привлекать регулярно.

УЧЕБНЫЕ ЗАВЕДЕНИЯ

Волонтеров можно найти и в учебных заведениях, так как чаще всего волонтерской деятельностью занимаются люди в возрасте от семнадцати до двадцати пяти лет. Договоритесь с руководством вуза о размещении плаката на доске объявлений, о раздаче листовок, проведении презентации службы. Ее могут провести координаторы или старшие добровольцы, взяв с собой анкеты (о них подробнее – на с. 59), чтобы желающие могли сразу к вам присоединиться.

Используйте любые места, куда приходят люди: листовки или плакаты о вашей службе могут появиться в спортивных центрах, на автобусных остановках, даже на базарах. На плакате должна быть яркая картинка, запоминающийся слоган и адрес сайта. Можно делать плакаты для отдельных проектов, например: «Приходите помогать в больницу».

ОБУЧАЮЩИЕ КУРСЫ

Одним из способов привлечения новых добровольцев является организации обучающих курсов, семинаров, бесед и лекций и т.д.

***Например,** если вам нужны добровольцы для помощи детскому дому, можно провести семинар по помощи детям-сиротам, на котором специалист ярко расскажет о психологических особенностях и проблемах детей, живущих в детских домах; о формах и особенностях помощи им, о важности этой работы. Представитель добровольческой службы на таком семинаре рассказывает о том, как вступить в добровольцы, чтобы в свободное время помогать детям-сиротам.*

Далеко не все участники такого обучения останутся в числе добровольцев. Но если такие мероприятия проводить регулярно и делать их интересными и полезными, они могут обеспечить стабильный приток новых людей, а также дать новые знания добровольцам, которые уже работают.

Подробнее об обучении добровольцев читайте в **Главе 6** (см. с. 85).

«САРАФАННОЕ РАДИО»

Слухом земля полнится, и в определенный момент «сарафанное радио» тоже станет эффективным методом привлечения добровольцев. Чем чаще освещается деятельность службы в СМИ, чем больше вы проводите ярких акций и, конечно, чем плодотворнее работаете, тем больше людей узнают о вас. А узнав, начнут рассказывать друг

другу о ваших добрых делах. По статистике службы «Милосердие», «сарафанное радио» – второй по популярности источник после интернета, многие пришли в службу, узнав о ней от знакомых.

ЛИСТОВКИ И БУКЛЕТЫ

Листовки и буклеты помогают поиску новых добровольцев. Раздавать их можно везде, где вы будете рассказывать о своем волонтерском сообществе. Но для этого вы должны тщательно продумать и содержание, и внешний вид листовок и буклетов.

Главное в **листочке** – эмоциональная составляющая. Если человека «зацепило», значит, листовка сработала. Все в ней должно быть кратко и информативно, главные ее элементы – картинка, слоган и контакты. Краткий призыв должен тронуть сердца людей, заставить их узнать о вас подробнее.

Буклет дает более развернутую информацию: рассказывает обо всех направлениях помощи, а также о том, как



Где и как искать добровольцев?

- на приходах;
- в интернете;
- в учебных заведениях и прочих сообществах людей;
- на благотворительных акциях;
- через «сарафанное радио»;
- распространяя листовки и буклеты, размещая объявления (в том числе – в СМИ).

стать добровольцем. Любая печатная продукция требует затрат. И если сверстать листовки или буклеты могут сами добровольцы, то для печати нужны или дружественные типографии, которые сделают это бесплатно, или благотворитель, который оплатит печать.

ПЕРВАЯ ВСТРЕЧА ДОБРОВОЛЬЦЕВ

Регулярное проведение первой встречи для новых волонтеров – один из ключевых моментов в организации службы добровольцев. Именно на ней происходит отбор кандидатов в добровольцы.

Встречи важно проводить регулярно, желательно – еженедельно, в один и тот же день и в одно и то же время. Например, каждое воскресенье после Литургии. Таким образом, потенциальные добровольцы не запутаются, а вы сможете не перевешивать объявления о встрече каждую неделю и обеспечите постоянный приток новых людей.

Например, московская служба добровольцев «Милосердие» ждет новичков каждое воскресенье в храме святого благоверного царевича Димитрия при Первой градской больнице в 11.45 – после воскресной Литургии и трапезы. Исключение делается лишь один раз в год – на Пасху.

В объявлении о наборе добровольцев нужно указывать точное время и место встречи, телефон для связи. Также желательно, чтобы все сотрудники учреждения, где проводится встреча (дежурный при входе, уборщицы, свечница, если это храм, и т.д.) знали о еженедельных встречах и месте сбора добровольцев. Тогда они смогут направить

и проводить новичка, если тот запутается или растеряется. К тому же человек почувствует, что его здесь ждали. Координатора службы добровольцев должно быть легко узнать – по бейджу с именем и надписью «координатор службы добровольцев», футболке с логотипом службы.

ПРИЕМ В ДОБРОВОЛЬЦЫ

Отбор кандидатов и прием новых добровольцев может проходить в несколько этапов. У каждого этапа – свои задачи. Вот как происходит это в службе «Милосердие».

ЭТАП ПЕРВЫЙ: ЗАПОЛНЕНИЕ АНКЕТЫ

Анкеты для добровольцев можно скачать на интернет-форуме службы, получить на акции или другом мероприятии, взять на стойке в храме, где проходят встречи с добровольцами. (Образец анкеты вы можете найти в **Приложении 1** на с. 295.) Кандидат в добровольцы может прийти с уже заполненной анкетой, а может заполнить ее непосредственно перед началом встречи.

Какая информация должна быть в анкете?

- личные данные кандидата: фамилия, имя, отчество, дата рождения, семейное положение, наличие детей, профессия, домашний адрес, контактные телефоны и электронный адрес;
- районы и пункты, где человеку удобно помогать (у вас должен быть список с возможностью выбора);
- кому он хочет помогать: бездомным, детям в больницах, пожилым людям и т.д. (если возможен выбор);

- как именно он готов помогать: сделать мелкий ремонт, починить бытовую технику, обзвонить добровольцев и т.д. (у вас также должен быть соответствующий список, однако кандидат может предложить и что-то другое, оставьте для этого место на бланке);

- насколько регулярно человек может помогать: раз в неделю, выполнять только разовые поручения и т.д.;

- почему он решил стать добровольцем;
- ходит ли в храм;
- есть ли у него ограничения по состоянию здоровья;
- стандартное согласие на хранение и обработку данных.

Очень важно, чтобы будущий волонтер поставил галочку напротив последнего пункта – «даю согласие на обработку персональных данных». Эта юридическая формальность необходима для того, чтобы данные из анкеты можно было перенести в список или базу данных добровольцев.

Анкета будет основным документом человека в добровольческой службе. Если кандидат отказывается от ее заполнения, то его помощь как добровольца невозможна. Координатор должен дипломатично объяснить человеку, что заполнение анкеты – это необходимость и требование безопасности.

ЭТАП ВТОРОЙ: РАССКАЗ КАНДИДАТАМ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ И ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ

Координатор на первой встрече должен подробно рассказать о службе добровольцев. Для наглядности и большей вовлеченности аудитории лучше использовать презентацию.

Каждый слайд хорошо сопровождать примером из жизни: например, рассказывая о помощи в больнице, вспомнить о ярком случае, который произошел с координатором или с добровольцем.

На первой встрече с добровольцами координатор должен обязательно рассказать самое главное о службе:

- история создания службы;
- цель ее деятельности;
- масштабы: сколько добровольцев, подопечных и т.д.;
- где, как и кому помогают добровольцы: кто является подопечными службы, как конкретно им помогают добровольцы, где оказывается помощь (в каких округах, государственных учреждениях и т.д.);
- контактная информация: сайт, форум добровольцев или группа в социальной сети, где есть актуальные сведения по просьбам (какая и где помощь добровольцев сейчас нужна) и контакты координаторов;
- мероприятия, на которых добровольцы встречаются друг с другом, вместе молятся и общаются. Это могут быть общедобровольческие Литургии, чаепития, совместные поздравления подопечных, походы в музеи и театры, паломнические поездки, вылазки на природу.

Задача координатора – донести информацию понятно, просто, структурированно и интересно. Нужно вдохновить людей на участие и дать им почувствовать, что для каждого здесь найдется работа по душе, каждый будет востребован.

К концу рассказа всем кандидатам должно быть ясно, где и что конкретно делают добровольцы и для чего они это делают (например, многодетной семье помогают для

того, чтобы разгрузить уставшую женщину, у которой не хватает времени и сил). Так они смогут реально оценить свои возможности (наличие свободного времени, моральные силы и т.д.) и желание участвовать в деятельности службы. Человек предварительно может выбрать одно или несколько направлений, которые ему больше нравятся и где он мог бы быть наиболее полезен. Чтобы помочь ему определиться, координатор отвечает на возникающие вопросы, сам задает их, наблюдает за реакцией человека.

В конце первой встречи координатор обычно приглашает всех желающих на чай. За столом общение проходит уже в неформальной обстановке, что помогает познакомиться друг с другом ближе, установить дружеские отношения, больше интересно рассказать о том, что делают добровольцы. А также ответить на вопросы, которые кто-то мог просто постесняться или не решиться задать во время встречи.



О чем координатор должен рассказать добровольцам на первой встрече?

- история создания службы;
- цель ее деятельности;
- статистика: сколько добровольцев, подопечных и т.д.;
- где, как и кому помогают добровольцы;
- контактная информация службы: сайт, группа в соцсетях, контакты координаторов;
- рассказ о встречах добровольцев: Литургии, чаепития, паломнические поездки и т.д.

ЭТАП ТРЕТИЙ: ИНДИВИДУАЛЬНОЕ СОБЕСЕДОВАНИЕ СО СВЯЩЕННИКОМ

Предоставим слово священнику, который проводит такие собеседования в московской службе «Милосердие» – перею Иоанну ЗАХАРОВУ:

«В чем состоит роль священника при встрече человека, который пришел стать добровольцем первый раз? Священник должен понять, насколько человек адекватен, насколько он может представлять Церковь, насколько способен принести пользу подопечным и не принести вреда. Мы узнаем, верит ли человек в Бога, ходит ли он в храм, есть ли у него духовник, как часто человек приступает к Таинствам, верит ли он гороскопам, венчан ли он и т.д. Не обязательно нужно все эти вопросы задавать напрямую – можно, ведя общение в свободной разговорной манере, понять, может ли этот человек быть добровольцем или нет».

После этого собеседования священник получает информацию о церковности человека, его адекватности, разумности.

По итогам собеседования священник ставит на анкете добровольца ту или иную отметку. В службе «Милосердие» ставят плюсы – от одного до трех:

- +++ кандидат полностью подходит и его можно привлекать к любым видам деятельности;
- ++ кандидат подает надежды, но мы до конца в нем не уверены;
- + отказ кандидату.

С первой группой все понятно: это человек, который готов стать добровольцем и при этом адекватен, разумен, объективно оценивает свои возможности.

Во вторую группу попадут люди, которые пока под вопросом. Это те, кого не стоит, например, посылать в одиночку к подопечным или вообще пока следует отстранить от прямого контакта с подопечными.

Третья группа – люди, совершенно не подходящие к добровольческой деятельности: либо с теми или иными существенными нарушениями здоровья, либо просто неэффективно воспринимающие действительность.

Для того, чтобы отнести человека в ту или иную группу, его воцерковленность не является определяющим критерием.

ЭТАП ЧЕТВЕРТЫЙ: ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ИНТЕРВЬЮ С КООРДИНАТОРОМ

Анкеты с отметками духовника попадают к координатору добровольцев. В православной службе мнение священника чаще всего является ключевым.

Если в анкете стоит (+), координатор должен этому кандидату тактично отказать. Очень важно сделать это без привлечения внимания находящихся рядом людей – например, по телефону после встречи. Самые частые причины для отказа – психическая неадекватность и нестабильность, серьезные физические недуги, агрессивная проповедь сектантских идей.

Если отметка в анкете (+++) или (++), то координатор приглашает кандидатов в «Школу добровольцев», попутно проверяя корректность информации в анкете и задавая дополнительные вопросы, если таковые возникли. Если доброволец отметил больше одного направления помощи, то нужно уточнить, какой вид деятельности и почему является для него приоритетным.

Если у кандидата в анкете отметка (++), то его пока не стоит оставлять один на один с подопечными, за его поведением нужно понаблюдать. Потому первое время координатору следует уделять ему особое внимание и ставить в пару с более опытными добровольцами. Также можно поручать такому добровольцу дела без прямого контакта с подопечными: например, участие в массовых мероприятиях или расшифровку аудиозаписей (беседы для сайта или форума добровольцев).

Если кандидат одобрен и принят в добровольцы, то его просят предоставить ксерокопию паспорта. Очень редко, но тем не менее возникают ситуации, когда может потребоваться подтверждение личности. Заполнять анкеты и давать паспортные данные, как правило, отказываются люди с психическими расстройствами или проблемами в прошлом. Обработка персональных данных волонтеров поможет гарантировать безопасность подопечных. Заключение договоров, заполнение анкет, сканирование паспортов – все это в интересах службы и ее подопечных.



Этапы приема в добровольцы:

- заполнение анкеты;
- общая встреча с координатором, рассказ о службе. Чаепитие;
- индивидуальное собеседование со священником (духовником службы);
- оценка духовником анкет будущих волонтеров;
- индивидуальное интервью с координатором.

**РОЛЬ СВЯЩЕННИКА
КАК ДУХОВНОГО
НАСТАВНИКА
СЛУЖБЫ**



ГЛАВНАЯ ЗАДАЧА СВЯЩЕННИКА

Каждый член Церкви является частью одного церковного тела. В человеческом организме столько систем и органов, каждый делает свою работу, но все, что получается, – связано между собой. Когда глаз видит красоту осенней листвы, ухо тоже прислушивается – и слышит ее шорох. А в голове оживают стихи Пушкина.

Так и в Церкви есть люди, которые отвечают за разные стороны одного и того же общего дела.

Главные задачи священника в Церкви – продолжение той проповеди Евангелия, которую совершали апостолы, и пастырская забота о всех, кто приходит в храм: помощь в их нуждах, в психологических трудностях, в духовных проблемах, поиск ответов на их вопросы. Поэтому любая церковная деятельность, в том числе и добровольческая, невозможна без участия священника.

Даже если вы создаете добровольческую службу не на приходе, все равно следует обратиться к священнику, который будет помогать вам, наставлять, окормлять и поддерживать в вашем нелегком служении. Может

быть, не все священники готовы к этой деятельности, но найдутся такие, которые будут понимать ее важность. Священник не должен заниматься внешней организационной деятельностью. Он не должен, как доброволец, ходить к подопечным, вмешиваться в технические стороны вашего служения, осваивать пространство интернета, быть координатором, модерировать форум, – это все задачи мирян.

С КАКИМИ ВОПРОСАМИ МОЖНО ОБРАТИТЬСЯ К ДУХОВНИКУ СЛУЖБЫ

- Вы можете просить у священника благословение на новые виды деятельности и советоваться с ним, когда нужно принимать важные решения. Возможно, его опыт подскажет не благословлять некоторые ваши инициативы.

- Священника можно приглашать на собеседования с новыми добровольцами. Он сможет правильно настроить человека и оценить, насколько тот готов к служению в вашей организации.

- Попросить его вести катехизаторские курсы для добровольцев.

- Вы можете пригласить священника на ваши обучающие семинары, где он расскажет о духовных основах добровольческого служения и сможет правильно расставить акценты: на что добровольцам важно обращать внимание в первую очередь.

- Время от времени стоит проводить встречи добровольцев со священником за чашкой чая, чтобы они могли задать духовнику интересующие вопросы, поделиться проблемой, спросить совет и поговорить о каких-то важных вещах.

- Если между добровольцами сложилась конфликтная или просто сложная ситуация, в первую очередь стоит обратиться за советом к священнику. Встретьтесь все вместе, обсудите проблему. Часто важно просто выговориться и получить духовное наставление от батюшки.

ЕСЛИ ДОБРОВОЛЬЦЫ НЕ ВОЦЕРКОВЛЕННЫ

Священник должен уделить особое внимание тем людям, которые пришли в добровольческую службу, но до этого не участвовали в церковных Таинствах. Нельзя отталкивать таких людей, если они хотят делать добро. Другое дело, если это закоренелые сектанты, которые пришли проповедовать еретическое учение, или люди, которым нужна квартира или какие-то другие блага подопечных. Если же это обычные люди, которые просто никогда не задумывались о том, есть ли Бог, или которые хотели бы, чтобы Он был, но пока еще не уверились в этом до конца, – священник должен помочь им утвердиться в вере.

ДУХОВНАЯ ПОДДЕРЖКА И НАСТАВЛЕНИЕ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

Священник должен быть духовным руководителем, следить за состоянием души человека, быть внимательным к его сердцу. Человек вообще достаточно эгоцентричен и замкнут на себе, люди очень плохо понимают друг друга и часто обижают других. Бывает, что доброволец, встретившись с какой-то проблемой, перестает помогать. Или, наоборот – становится холодным профессионалом, не обращающим внимание на страдания и нужды других.

Священник должен четко оценивать внутреннее состояние добровольца, потому что у каждого есть своя мера. Есть люди, которые могут с утра до вечера заниматься добровольческими делами и которым это не трудно, но есть и такие, кто не потянет больше двух часов в неделю. Но даже те люди, которые занимаются волонтерством долго и неустанно, могут переживать кризисы, сталкиваться с внутренними проблемами или жизненными трудностями. Поэтому священник должен время от времени встречаться с добровольцами в неформальной обстановке, обсуждать возникающие проблемы и строить планы развития службы.

Бывает, что добровольцу нужно поменять вид или направление деятельности, потому что человек устал заниматься ремонтами или ходить в хоспис. Он сам выбирает для себя служение, но нужно иногда его подкорректировать. Иногда он может взять на себя что-то сверх сил, а иногда – не решиться на то, к чему призван. Ему может помочь рассудительность опытного священника.

Есть одна распространенная ошибка: когда человек что-то делает хорошо, ему очень часто поручают нечто большее. И так делают до тех пор, пока какая-нибудь последняя соломинка не сломает ему спину как навьюченному верблюду. Поэтому очень важно соблюдать меру и следить за тем, чтобы добровольцы отдыхали и заботились о своем здоровье.

Добровольцы должны какое-то время посвящать спорту и укреплять тело, потому что добровольчество отнимает много сил. Главное, чтобы доброволец, помогая другим, не нанес вред себе или своей семье. (Подробнее о проблеме выгорания добровольцев и способах его профилактики читайте в **Главе 9.**)

Священник должен уметь объяснить добровольцам, что их задача – помочь подопечным тоже стать членами церковного тела. Но добровольцы должны это делать не через проповедь, катехизацию или агрессивное миссионерство, а через дела любви, через сочувствие и сострадание, молитву. И священник должен научить добровольцев каждое дело совершать с молитвой, заботиться не только о житейских трудах, как Марфа, но и об общении со Христом – как Мария.

Если у добровольца проснулся интерес к участию в церковной службе или к чтению Евангелия, духовник должен увидеть это и поддержать добровольца. Потому что если добровольцы не воспринимают свет от Бога через участие в Евхаристии, чтение слова Божия и в молитве, они перестанут нести этот свет подопечным.

Роль священника – объединяющая. Он должен быть отцом и матерью большой добровольческой семьи. Желательно, чтобы он, кроме строгости, имел и нежность, умел быть ласковым и добрым. Строгость тоже необходима, но все-таки она должна быть растворена в любви.

Все советы и наставления нужно делать кротко и смиренно, с любовью, нельзя насильно человека заставить ни молиться, ни причащаться, но говорить о Боге очень важно. Если духовный наставник будет относиться к своим чадам с любовью, то и между добровольцами будет царить любовь. Было бы очень хорошо, чтобы добровольцы поняли, что быть вместе на Литургии – это самая высшая радость. И если это получится – ваше добровольческое движение станет удивительной семьей, которая будет пронизана любовью и будет похожа на те христианские общины, которые жили одним духом.

**СТРУКТУРА
ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ
СЛУЖБЫ**



СОСТАВ СЛУЖБЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

Руководитель или **старший координатор** (далее мы будем для удобства называть его просто координатором) – это опытный ответственный доброволец, который имеет организаторские способности, способен вдохновлять других своим примером и хорошо налаживает связь с людьми. Возможно, с расширением вашей службы вам придется некоторых координаторов брать в штат, чтобы они могли посвящать проекту полный рабочий день.

Если вы не можете оплачивать работу координатора, то на одного координатора должно приходиться не более 20 добровольцев. Если этот человек работает у вас с полной занятостью, то на него может приходиться до 200 добровольцев.

Конечно, в этом случае координатору нужно иметь какое-то количество помощников. Даже штатный сотрудник физически не сможет общаться регулярно с двумя сотнями добровольцев и постоянно поддерживать с ними связь.

Подробнее о работе координатора читайте на с. 79.

Разделяйте зоны ответственности координаторов по удобному вам принципу: по категориям помощи, категориям подопечных, местам помощи, по территориальному принципу и т.д. Если ваши добровольцы, например, помогают в нескольких разных учреждениях, то для каждого учреждения следует назначить отдельного ответственного координатора из числа тех добровольцев, которые туда ходят.

Помощник координатора (координатор) – это человек, который является ответственным за какую-то область по поручению старшего координатора. Они могут отвечать за помощь многодетным семьям, инвалидам, каким-то конкретным подопечным, за определенный вид работ, учреждение или район города. Помощник также может быть штатным сотрудником или добровольцем (зависит от конкретных условий).

Первопроходец – это доброволец, который уже давно состоит в службе и хорошо понимает, на что нужно обратить внимание при первом посещении подопечного. Люди часто склонны либо преуменьшать свои потребности, либо преувеличивать их из-за страха, что иначе к ним не придут вообще. Первопроходец может понять, какая конкретно помощь нужна человеку. Если



Состав церковной добровольческой службы:

- старший координатор (руководитель службы);
- духовник службы;
- координаторы (помощники координатора);
- добровольцы.

вы регулярно получаете много новых заявок, первопроходца можно освободить от других заданий, чтобы не перегружать его.

Добровольцы. Их участие может быть разным:

- **разовая помощь.** Как правило, она нужна на всевозможных акциях и мероприятиях;
- **разноплановая, но регулярная работа.** Добровольцы могут помогать сотрудникам службы выполнять офисную работу, развозить документы, искать информацию в интернете;
- **регулярная системная работа,** которая требует участия волонтерской группы: еженедельная помощь в больнице, в детском доме, на дому у подопечных и т.д.

Пример договора с добровольцем с перечислением его прав и обязанностей читайте в **Приложении 2** (с. 299).

КООРДИНАТОР СЛУЖБЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

ТРЕБОВАНИЯ К КООРДИНАТОРУ:

- опыт волонтерской деятельности;
- наличие управленческого опыта (желательно);
- инициативность и активность;
- ответственность;
- открытость к мнению и опыту других людей;
- коммуникабельность;
- тактичность в сочетании с настойчивостью;
- грамотная речь (как устная, так и письменная);
- желание и умение учиться;
- воцерковленность.

Духовник не должен являться руководителем службы и координировать деятельность добровольцев. Лучше, если духовным окормлением и практическим руководством занимаются два разных человека.

ОБЯЗАННОСТИ КООРДИНАТОРА:

- организовывать деятельность добровольцев, реагировать на запросы;
- четко ставить задачи;
- обеспечивать добровольцев ресурсами;
- гарантировать безопасность людей;
- разрешать возникающие конфликты;
- проводить инструктаж;
- решать проблемы, объяснять волонтерам, что делать в случае их возникновения;
- принимать работу, благодарить за нее;
- получать отклик, обратную связь;
- находить помощников, распределять ответственность.

Пример. Координатор строит работу своей группы только так, как он умеет и, в общем-то, даже под себя. В волонтерском движении «Даниловцы» действует правило, что координатор имеет право без огласки причин расстаться с любым волонтером. Если волонтер прошел первое собеседование, всем понравился, тем не менее координатор может отказаться с ним работать. Добровольцев о таком возможном развитии событий предупреждают заранее.

Также в движении «Даниловцы» считают, что позиция координатора должна быть оплачиваемой, так как если речь идет, например, о еженедельной помощи в больницах, то для этого требуется команда из 15 волонтеров. За год через эту команду проходит от 40 до 70 человек. Для такого результата от координатора требуется: составление графиков, 10–12 часов телефонных разговоров в неделю, поиск расходных материалов и людей, если вдруг кто-то неожиданно уйдет.

Координатору непременно нужно участвовать в деятельности волонтеров. Такая возможность выдается не всегда, но хотя бы время от времени координатор должен работать «в поле», иначе он может отколоться от команды волонтеров.

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ КООРДИНАТОРА

В православной службе помощи «Милосердие» существует своя выработанная за многие годы работы инструкция для координаторов – краткое руководство к действию.

1. Нашим подопечным могут помогать **только те**, кто был на личном собеседовании в храме (первая встреча добровольцев) и заполнил нашу анкету (то есть человек, который есть в базе данных по добровольцам). Даже если у вас очень острая необходимость в помощи, пожалуйста, соблюдайте это правило!

2. **В течение 7 дней координатор (или его помощник) должен связаться с новыми добровольцами** своего округа: представиться, познакомиться, вкратце рассказать

о правилах и, желательно, предложить ему сразу поехать «на дело», учитывая пункт 3.

3. **Каждый** новый доброволец **первые два раза обязательно** должен сходить к нашим подопечным в паре **со «старым» проверенным добровольцем**. Лучше, чтобы новенького в эти выезды сопровождали **разные добровольцы**, – так можно минимизировать субъективность оценки новичка. Проверенные добровольцы должны передать координатору свое мнение о новом человеке, стараясь оценить его максимально объективно.

4. В каждом округе необходимо иметь первопроходцев. Это те добровольцы, кто будет выезжать на новые просьбы, узнавать реальную обстановку и затем передавать информацию координатору. Рекомендуется использовать для этого «Карту первого визита»² и фотографировать подопечного на мобильник (в первый приезд подопечный нормально воспримет подробные расспросы и выполнит наши условия, зато потом у нас не будет проблем с поиском контактов его родственников и соседей в случае экстренной необходимости).

5. **Координатор (или его помощник) должен позвонить просителю** по новой просьбе в базе **в течение 7 дней** с момента ее поступления к нам.

6. О срочной просьбе (срок исполнения 2–3 дня) дежурный оператор сразу сообщает координатору.

7. **На новые просьбы нельзя посылать новых людей**, которые еще не были на других выездах с проверенными добровольцами, по крайней мере, 2 раза.

8. Если просьба **срочная и жизненно необходимая**, и «стареньких» добровольцев не находится для ее вы-

² См. Приложение 3, с. 305.

полнения, координатор может послать **нового непроверенного добровольца** только **если предупредит подопечного**, что проверенных людей нет, а этого человека мы пока хорошо не знаем, он только к нам пришел и еще не проверен. Если подопечный согласен – можно посылать новенького.

9. **Раз в месяц** координатор или его помощники осуществляют **контроль** над исполнением просьб в своем округе, обзванивая подопечных и спрашивая, как у них дела и как справляются добровольцы с помощью.

**ОБУЧЕНИЕ
И ПОВЫШЕНИЕ
КВАЛИФИКАЦИИ.
ШКОЛА
ДОБРОВОЛЬЦЕВ**

ЗАЧЕМ ОБУЧАТЬ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

Обучение дает добровольцу возможность эффективнее применить свои силы и оказать более качественную помощь. Из-за нехватки знаний ему может казаться, что он многое делает неправильно. Больше узнав об опыте вашей организации и принципах работы, доброволец сможет правильно выстроить отношения с подопечным, его родственниками или персоналом госучреждения.

Дополнительные плюсы обучения:

- вы лучше узнаете людей, увидите их сильные и слабые стороны и узнаете, кто к чему больше расположен. Это поможет вам правильнее выбрать для них сферу деятельности;
- во время обучения добровольцы знакомятся между собой, потом им будет легче делиться опытом и поддерживать друг друга.

Если вы не знаете, с чего начать и на чем сделать акценты в обучении новых добровольцев, начните с анкетирования тех, кто уже работает в вашей службе. Так вам станет понятно, с какими проблемами сталкиваются добровольцы на начальном этапе работы, каких знаний им не хватало.

ЧЕМУ И КАК УЧИТЬ

ВВОДНЫЙ ТРЕНИНГ ДЛЯ НОВИЧКОВ

Тренинговая форма обучения отличается от лекций и семинаров тем, что она предполагает активное взаимодействие со всеми участниками группы.

Оптимальное количество участников тренинга – от пяти до пятнадцати человек. Чтобы вводный тренинг прошел действительно эффективно, отведите на него от трех до шести часов – в зависимости от количества участников. Так, если у вас в группе 15 человек, то лучше всего организовать шестичасовой тренинг с полноценным перерывом на обед и двумя перерывами на чай. И не забудьте оставить какое-то время в конце для ответов на вопросы. Конечно, вы можете организовать такое занятие и онлайн, но с добровольцами все-таки лучше встречаться лицом к лицу.

Вступительная часть: рассказ о службе, беседа со священником

Любая форма обучения добровольцев – тренинг, семинар, лекция – позволяют включить **рассказ о вашей до-**



Из чего состоит обучение добровольцев?

- из вводного интерактивного тренинга для новичков;
- тематических лекций и семинаров;
- курсов повышения квалификации для координаторов службы.

бровольческой службе, о действующих в ней проектах, но уже на новом, более глубоком уровне.

Кроме того, на занятие можно **пригласить священника для краткой беседы**. Рассказывает священник **Иоанн ЗАХАРОВ**, уже несколько лет регулярно участвующий в беседах с добровольцами:

– Беседа со священником длится в среднем 15 минут. Ее содержание зависит от того, сколько людей пришло, что это за люди. За 15 минут батюшка должен познакомиться с ними.

Можно поприветствовать людей от лица Церкви, выразить им свою благодарность от будущих подопечных, попытаться их вдохновить. Хорошо бы объяснить будущим добровольцам, почему эту службу открыла именно Церковь, почему на встречах присутствует священник: рассказать о том, что это – служение ближнему, которое невозможно осознать без веры во Христа.

Очень часто на таких встречах священник может попасть в тупик потому, что перед ним находятся люди нецерковные, часто даже неверующие. Поэтому беседа не должна быть прямой проповедью Евангелия: если сразу начать говорить о Христе – видишь на лицах непонимание, ведь люди пришли совсем за другим! Да, скорее всего, они пришли сюда ради Христа и за Христом, но они еще этого не знают. И открывать это им нужно потихоньку.

Пока же очень важно говорить им о том, что в нашем мире не хватает любви. И мы пришли сюда для того, чтобы этой любви в нашей жизни стало больше. Дальше можно рассказать, например, про детей-инвалидов, которые эту любовь возвращают, про стариков, которые любят добровольцев, как своих детей.

На самом тренинге важно лучше познакомиться с участниками и больше узнать об их личности, внутреннем мире. Для этого существуют специальные упражнения.

Ассоциативные упражнения

Подготовьте ряд картинок на тему милосердия и социального служения (их можно вырезать из журналов или распечатать). Предложите добровольцу выбрать какую-то картинку, которая лично у него ассоциируется с понятием милосердия. Это упражнение помогает человеку определить свое видение добровольческого служения, а также – просто завязать беседу, ведь поначалу людям сложно раскрыться.

Ролевые сценки

Это очень действенные упражнения для будущих добровольцев. Содержание их зависит от того, какую ситуацию вы хотите проиграть. Такие сценки помогут вам лучше понять реакцию добровольца в сложной ситуации, а ему самому – осознать, чем он на самом деле готов заниматься.

Например, иногда волонтер говорит, что хотел бы работать с тяжелобольными детьми, а сам их до этого ни разу не видел и, может быть, к каким-то проблемам эмоционально совсем не готов.

Такое упражнение помогает добровольцу взглянуть на ситуацию со стороны – с точки зрения подопечного или сотрудника госучреждения. Впоследствии этот опыт может помочь ему быстрее найти подход к человеку. Име-

ет смысл распределять добровольцам роли в сценках в зависимости от того, какой деятельностью они собираются заниматься: помогать в больницах, работать со стариками, детьми и т.д.

Работа с мотивацией

Многие люди идут в добровольцы, не совсем понимая, что им эта деятельность должна дать. Поэтому нужно помочь им найти ответы на вопросы: «почему я сюда пришел?» и «для чего мне это нужно?», «что изменится в моей жизни, если я буду этим заниматься?». У ведущего при этом есть возможность скорректировать завышенные ожидания людей от предстоящей деятельности. Может, не нужно пока бросаться сломя голову делать добрые дела, забывая о своих собственных родных и о семье?

Например, в ходе наших тренингов были ситуации, когда после занятия человек говорил: «Я понял, у меня ведь две бабушки старенькие, я начну с них, наверное, делать добрые дела, займусь сначала своими близкими». Такой итог означает, что у него появилось представление о своих реальных возможностях – времени и силах.

Вопросы ответственности

Задайте участникам тренинга вопросы: за что несут и за что не несут ответственность добровольцы в рамках своей добровольческой деятельности, а ответы выпишите на доску. Задача этого упражнения в том, чтобы очертить зону ответственности, потому что очень часто приходится сталкиваться с неправильными представлениями о ней.

Например, человек сказал, что придет к подопечному, а потом не пришел, потому что «он доброволец и никакого контракта ни с кем не заключал». Или наоборот – добровольцу кажется, что раз он взял на себя заботу о подопечном, то теперь он должен изменить его жизнь. И начинает пытаться решить все проблемы человека, у которого их может быть очень много. Конечно, ничего не получается, он впадает в уныние и в итоге разочаровывается в добровольческой деятельности.

Важно объяснить, что доброволец несет ответственность за ту реальную помощь, которую он может оказать, но только за нее.

Вопросы послушания

В ходе обучения можно проверить, умеет ли человек слышать и готов ли он слушаться. Доброволец должен четко понимать, что даже если у него есть некоторый опыт в уходе за больными, у координатора этого опыта больше, и что если координатор делает замечание или просит что-то сделать определенным образом, его следует слушаться. Особенно это важно, если вы помогаете в госучреждениях.

Обратная связь

Любой тренинг завершается получением обратной связи от участников. Бывает, что люди благодаря тренингу меняют свое представление о добровольческой деятельности и о своем месте в ней.

Например, один человек сказал после тренинга: «Я думал, это легко, но я пока не готов ухаживать

за больными. Давайте я буду в благотворительных акциях участвовать или что-то тяжелое вам на машине перевозить».

ТЕМАТИЧЕСКИЕ ЛЕКЦИИ

Имеет смысл проводить тематические лекции по каждому направлению деятельности для тех добровольцев, которые выбрали его для себя.

Также на лекциях можно говорить о тех категориях подопечных, с которыми работают ваши добровольцы: бездомные, заключенные, инвалиды и пр.

СЕМИНАРЫ ПО РАБОТЕ В СПЕЦИФИЧЕСКИХ СФЕРАХ СОЦИАЛЬНОГО СЛУЖЕНИЯ

Если ваше социальное служение связано с такими непростыми сферами человеческого взаимодействия, как общение с онкобольными или с детьми, имеющими множественные нарушения развития, постарайтесь подготовить добровольцев и дать им больше информации о сути проблемы. Чем специфичнее категория подопечных, тем дальше она от обычного окружения вашего добровольца и тем больше вопросов может у него возникнуть в ходе работы.

Например, в службе «Милосердие» проходят семинары для добровольцев, которые будут работать во взрослых и детских психоневрологических домах-интернатах. Важно дать им максимум информации, чтобы доброволец не навредил ни себе, ни подопечным. Нужно обучить его правильным техникам перемеще-

ния человека (взрослые лежачие больные могут быть очень тяжелыми), основам педагогики (как установить контакт, как подойти ко взрослому или ребенку), обсудить психологические аспекты работы, рассказать о конкретном учреждении, его специфике.

Важно заранее дать добровольцам ответы на основные вопросы:

- почему вы идете к этим людям;
- в чем проблема этих людей;
- чем им можно помочь;
- какого результата можно ожидать.

ТРЕНИНГ ПО УПРАВЛЕНИЮ КОНФЛИКТАМИ

Так как добровольцы в своей деятельности, как правило, так или иначе должны взаимодействовать с людьми, крайне важно научить их разрешать конфликтные ситуации и правильно вести себя, когда человек агрессивно настроен. Для проведения такого тренинга вам потребуется помощь опытного практикующего психолога.

СЕМИНАРЫ ПО ВАЖНЕЙШИМ НАВЫКАМ

Конечно, за одно тренинговое занятие сложно чему-то научить участников. Поэтому развитию важных навыков можно посвятить специальные семинары. Например – умению общаться, слышать и слушать. Для добровольца очень важно научиться понимать реальную ситуацию благополучателя, так как человек может раскрыться и рассказать о своих потребностях не сразу.

Например, волонтер в первый раз приходит к бабушке, и она ему говорит, что у нее нужно убраться. На самом деле ей просто поговорить не с кем. Но вряд ли она об этом расскажет сразу же, если ей неловко задерживать добровольца.

На такие занятия можно пригласить уже опытных добровольцев, которые могут поделиться опытом и рассказать о ситуациях, с которыми они сами сталкивались.

ТРЕНИНГИ ДЛЯ КООРДИНАТОРОВ

Координаторам полезно пройти следующие тренинги.

Основы управления. Этот курс посвящен эффективной работе с людьми, умению организовывать их, мотивировать, правильно ставить им задачи.

Тайм-менеджмент. Нехватка времени, неумение планировать и экономить его – общая беда. У координатора много задач в службе добровольцев, а также есть свои дела вне службы. Ему важно научиться правильно определять приоритеты и управлять своим временем.

ВЕДУЩИЙ ТРЕНИНГОВ

Если вы хотите подготовить будущих добровольцев к работе своими силами и поделиться с ними опытом, обратите внимание на те качества и умения, которыми должен обладать ведущий. Он должен уметь:

- взаимодействовать с группой;
- разговаривать людей;
- слушать и слышать всех участников;

- резюмировать итоги и выделять важные части в беседе;
- следить за временем, чтобы дать каждому возможность проявить себя в равной мере;
- быть корректным, не давать оценку действиям и реакциям людей, например, в ролевых играх;
- уметь разрешать конфликтные ситуации.

Для сложных поведенческих тренингов найдите практикующего психолога. Если вы хотите провести тематические лекции, следует найти специалиста в этой области. Не стесняйтесь, ищите профессионалов, обращайтесь к ним – часто такие люди охотно откликаются на подобные просьбы и даже проводят занятия бесплатно.

Важно, чтобы это был не теоретик, а практикующий специалист. Может быть, он не так грамотно и красиво расскажет, но зато сможет поделиться конкретными советами и случаями из практики. Важно, чтобы он мог рассказать об актуальных, современных и эффективных методах работы.

Пример. *В домах-интернатах для детей с нарушениями развития работает много дефектологов и коррекционных педагогов «старой закалки». К сожалению, они не всегда идут в ногу со временем, не следят за новыми исследованиями и методами работы с детьми с тяжелыми интеллектуальными нарушениями. Поэтому мы в службе «Милосердие» ищем для таких занятий специалистов, которые работают по современным западным технологиям.*

**ТЕХНИЧЕСКИЕ
АСПЕКТЫ
ОРГАНИЗАЦИИ
ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

Если вы живете в большом городе, вам будет сложно ежедневно видеться со всеми добровольцами и общаться с ними лично. Однако благодаря современным технологиям и, прежде всего, интернету, это не мешает вам эффективно организовать работу.

Если лет 5–6 назад, говоря про присутствие в интернете добровольческой службы, мы в основном делали акцент на интернет-форумах и сайтах, то сейчас на первое место вышли социальные сети. Мы рекомендуем вам создать группы во всех популярных социальных сетях: «Facebook», «ВКонтакте», «Одноклассники». В группе вы сможете общаться с людьми, входящими в вашу добровольческую службу, решать насущные вопросы, даже если не все ваши добровольцы активно пользуются соцсетями.

Чтобы создать и вести группу, особых умений не нужно: навык работы в интернете плюс хорошая письменная речь.

Грамотность, хороший живой язык, актуальность тем – вот что всегда должно быть в публикуемой информации. Материалы должны быть интересны добровольцам. Не ссылки на Священное Писание и святых отцов, не перепосты хороших текстов с популярных сайтов, а то, что заинтересует и будет полезно именно вашим волонтерам:

- просьбы о помощи;
- фоторепортажи с прошедших событий (например, как группа добровольцев ходила к подопечной на прошлых выходных);
- приглашения на мероприятия;
- анонсы предстоящих событий.

Заметки должны публиковаться как можно чаще, в идеале – ежедневно. Тогда новый человек, заходя на страницу, будет видеть: здесь есть жизнь. Группа, в которой информация не обновляется, вызывает меньше доверия и интереса.

Просьбы о помощи надо писать кратко и четко: кому нужна помощь, какая именно, где. Но они должны содержать и некую вдохновляющую информацию, благодаря которой человек захочет помогать именно здесь. Не забывайте указывать контакты координатора, отвечающего за эту просьбу, чтобы доброволец мог позвонить и обсудить все детали.

Продвижение группы

Группу в социальных сетях нужно продвигать среди людей, живущих недалеко от вас. Хотя, конечно, в интернете границы весьма условны. Но вы можете найти сообщество вашего района или города, списаться с администрацией или (если там открытый доступ) просто опубликовать ин-

формацию о вашей добровольческой службе – со ссылкой, контактами и, конечно, призывом присоединиться.

Необходимо продвигать группу и среди самих добровольцев, убеждая их вступать в нее – пусть даже им это не слишком интересно, – а также привлекать своих друзей и знакомых.

Ссылку на эту группу можно печатать в листовках, рассказывать о ней на первой встрече добровольцев.

ИНТЕРНЕТ-ФОРУМ

Форум считается в интернете уже отчасти устаревшим средством, но окончательно из употребления он еще не вышел.

Сделать форум немного сложнее, чем группу в социальной сети. Здесь вам понадобится более продвинутой пользователь интернета, умеющий создавать самые простые сайты. Если такого не отыщется среди прихожан или добровольцев, можно воспользоваться услугами недорогого сервиса по созданию форумов.

В чем преимущества форума? Там удобнее, чем в социальных сетях, обсуждать темы по разным направлениям деятельности, удобнее задавать вопросы и получать на них ответы. Эти функции есть и в социальной сети, но на форуме подобную коммуникацию организовать легче.

В качестве примера можно посмотреть, как устроен Форум добровольцев московской службы «Милосердие»: <http://forum.miloserdie.ru/>. Он разбит на темы. В самом верху располагаются самые важные и срочные просьбы. Например,

заболела сестра милосердия и необходимо найти ей замену на завтра. Просьбы не столь «горящие» публикуются ниже, в соответствующих тематических разделах:

- помощь детям;
- помощь на дому;
- помощь пожилым;
- помощь в больницах.

Принципы публикаций на форуме – такие же, как в социальных сетях (см. выше).

В нашем форуме периодически принимает участие духовник службы «Милосердие» епископ Пантелеимон. Очень важно, чтобы голос духовника службы присутствовал на таких онлайн-площадках, были его обращения к добровольцам, беседы, ответы на вопросы. Для этого можно записывать и расшифровывать оффлайн-беседы духовника с добровольцами.

ИНТЕРНЕТ-САЙТ

Не лишним будет создать и полноценный интернет-сайт вашей добровольческой службы – если у вас есть возможность и желание. Впрочем, сегодня сделать это совсем не сложно.

Существует много простых «конструкторов» сайтов – в том числе и бесплатных. Информацию о них можно найти в интернете. С помощью такого «конструктора» простенький, но достаточно симпатичный сайт может создать любой продвинутый интернет-пользователь, если потратит пару дней на чтение инструкции.

На сайте обязательно должны быть:

- информация о том, как вступить в вашу добровольческую службу;
- заметки и новости из жизни добровольцев.

Создавая сайт, нужно точно знать, кто и как будет его поддерживать, наполнять контентом. Красивый, но мертвый, не обновляемый (или очень редко обновляемый) сайт может стать антирекламой вашей службы.

УЧЕТ ДОБРОВОЛЬЦЕВ И ПОДОПЕЧНЫХ

Не рекомендуем вести список добровольцев в бумажном виде или просто копить пачки анкет, которые добровольцы заполняют на первой встрече. Когда служба станет большой, от такого хранения информации о волонтерах точно придется отказаться. Намного проще сразу создать список, куда будут занесены и все добровольцы, и все просьбы о помощи. Есть несколько вариантов ведения таких списков.

ЭЛЕКТРОННЫЕ ТАБЛИЦЫ

Чаще всего используется таблица «Excel». Колонки в ней должны соответствовать графам анкеты добровольца:

- фамилия, имя, отчество;
- дата рождения;
- контактная информация;
- кому, где и когда он готов помогать.

В этой колонке хорошо поставить какие-то отметки, чтобы вы могли легко увидеть:

- какие из добровольцев готовы помогать детям;
- какие – пожилым людям;
- какие могут помогать по вечерам в будни, а какие – в выходные и т.д.

Впрочем, в электронных таблицах нужная информация очень просто находится с помощью такого средства, как фильтр. Он поможет вам быстро найти людей, которые нужны для конкретной просьбы.

Электронные таблицы хороши до тех пор, пока в службе есть один, максимум – два координатора, которые могут по телефону или еще как-то согласовать свои действия, когда вносятся какие-то изменения в таблицу. Если координаторов будет несколько, задача станет очень сложной.

ОНЛАЙН-ТАБЛИЦЫ

Если список добровольцев ведут несколько людей, лучше завести таблицу в каком-нибудь онлайн-сервисе (например, «Google-таблицы»). Сделать ее не намного сложнее, но зато к такой таблице могут иметь доступ сразу несколько человек, и каждый будет видеть те изменения, которые вносят другие.

Большой плюс онлайн-таблиц – гарантия, что данные не пропадут, даже если у вас сломался компьютер. К тому же вы можете иметь к ним доступ из любого места с мобильного устройства.

БАЗА ДАННЫХ

Она представляет собой специально разработанную программу, сделать которую под силу только специалистам. Именно ее мы используем в службе добровольцев «Милосердие» и можем поделиться с желающими своими наработками.

В эту программу вносятся и список просьб, и список добровольцев, они легко привязываются друг к другу.

Например, если некоей бабушке нужна помощь в пятницу вечером, вы сразу увидите, какие добровольцы могут помочь именно пожилым людям, и именно в будни, и именно по вечерам, и привязать просьбу к конкретному добровольцу, согласовав это с ним.

РАССЫЛКИ

Обязательно пользуйтесь этими средствами для оповещения добровольцев. Даже если человек пользуется социальными сетями и регулярно просматривает вашу страничку в интернете, он не всегда может вовремя увидеть нужную информацию или просьбу, которая могла бы заинтересовать именно его.

О важных просьбах и событиях вы всегда можете оповестить ваших добровольцев через **e-mail-рассылку**, через **SMS-рассылку** либо через **сообщения в разных мессенджерах** (например, WhatsApp или Telegram).



Какие способы оповещения добровольцев можно использовать?

- объявления на сайте;
- информация в соцсетях;
- сообщения на форуме;
- e-mail-рассылки;
- sms-рассылки;
- сообщения в мессенджерах.

РАССЫЛКА ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ

Технически проще всего организовать e-mail-рассылку. Для этого нужно только завести почтовый ящик, откуда вы будете рассылать письма, ставя в копии ваших добровольцев.

Письма, которые вы рассылаете добровольцам, не нужно перегружать информацией: давайте в них как можно меньше ссылок, телефонов, e-mail-адресов, да и сам текст должен быть таким, чтобы люди не захотели отправить письмо в спам, корзину или отписаться от вас. Письма должны быть написаны максимально кратко, лаконично и качественно. Не нужно пользоваться разными прифитами и цветами. Текст даже внешне должен выглядеть культурно, легко читаться – это повышает шанс на то, что ваши добровольцы отреагируют на письмо.

Ограничения и недостатки. Адресатов вашей рассылки должно быть не больше 50. Разные почтовые сервисы дают разный лимит, но средняя цифра такая. Кроме того, письма из таких рассылок имеют тенденцию автоматически попадать в «спам».

Есть и более **продвинутые способы e-mail-рассылок**. Разные сервисы наподобие «Unisender» в автоматизированном режиме делают рассылку большому количеству адресатов. Риск попадания вашего письма в нежелательную почту в этом случае минимизируется.

Главный минус любых e-mail-рассылок: далеко не все люди регулярно проверяют свой почтовый ящик.

SMS-РАССЫЛКИ

Их можно использовать для более оперативных оповещений. Безусловно, количество символов одного SMS на-

кладывает изрядные ограничения по сравнению с e-mail. Но буквально в одно-два предложения вполне можно уместить суть просьбы или предстоящего мероприятия, на которое вы приглашаете добровольцев, дать ссылку на вашу группу в социальной сети или сайт, где опубликована более подробная информация.

Если у вас не больше 50 добровольцев, вы можете делать SMS-рассылку со своего телефона. Сейчас есть такие тарифы, которые позволяют отправлять 50 (и даже больше) SMS-сообщений бесплатно. А координатору добровольческой службы можно купить специальную SIM-карту с номером.

Но если у вас больше адресатов и они уже не входят в лимит бесплатных SMS, то помогут различные интернет-сервисы, которые позволяют отправить SMS большому количеству людей. К сожалению, эти сервисы платные, но траты будут оправданы, ведь SMS-сообщения читают практически все, и это самый надежный способ быстро донести важную информацию до всех ваших добровольцев.

МЕССЕНДЖЕРЫ

Сейчас на смену SMS-рассылкам приходят мессенджеры: WhatsApp, Telegram, Viber, Skype и т.д. Их главный плюс: сообщения передаются абсолютно бесплатно и в любом количестве. Там можно создавать группы, включать туда добровольцев и рассылать столько сообщений, сколько сочтете нужным.

Но тут важно не переборщить. Чем чаще от вас будут поступать сообщения, тем больше желания возникнет у некоторых адресатов отписаться от вашей рассылки, покинуть группу или вообще отправить вас в черный список.

Тем не менее использовать такие средства коммуникации необходимо. Ведь они позволяют поддерживать связь с добровольцами. Добровольцы чувствуют, что о них помнят, заботятся, снабжают их информацией, что они нужны и не одиноки в своем служении.

Если доброволец будет подписан на рассылку и будет получать оповещения, он всегда может позвонить координатору и сказать: «Я тут увидел сообщение. Может быть, мне лучше вот этим и заняться? Я немного устал от своих обычных обязанностей». Это может в некоторых случаях предотвратить выгорание, помочь добровольцу не покинуть ряды вашей службы, а найти для себя другое применение.

А для людей, которые так и не вступили в ряды вашей службы, каждое такое сообщение – очередное напоминание о том, что пора уже заняться чем-то добрым и полезным. И как показывает практика, рано или поздно такой человек откликается и приходит в службу.

**ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ
ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

ОСНОВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ

Основные правовые акты, которыми служба добровольцев руководствуется в своей социальной деятельности, это:

- Гражданский кодекс Российской Федерации (глава 32 и иное);
- Федеральный закон от 11.08.1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях»;
- Федеральный закон от 26.09.1997 № 125-ФЗ «О свободе совести и о религиозных объединениях»;
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 19.05.2009 № 432 «О временной передаче детей, находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семьи граждан, постоянно проживающих на территории Российской Федерации».

Все эти нормативно-правовые акты и связанные с ними документы есть на сайте www.diaconia.ru в разделе «Законы».

ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ РЕЛИГИОЗНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СОЦИАЛЬНЫХ И МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

Закон «О свободе совести и о религиозных объединениях» важен для тех, кто стремится наполнить свою социальную деятельность религиозным содержанием.

«В Российской Федерации гарантируются свобода совести и свобода вероисповедания, в том числе право исповедовать индивидуально или совместно с другими любую религию или не исповедовать никакой, свободно выбирать и менять, иметь и распространять религиозные и иные убеждения и действовать в соответствии с ними»
(Федеральный закон от 26.09.1997 № 125-ФЗ).

Религиозным объединением в Российской Федерации признается добровольное объединение граждан России, иных лиц, постоянно и на законных основаниях проживающих на территории Российской Федерации, образованное в целях совместного исповедания и распространения веры и обладающее соответствующими этой цели признаками.

ВИДЫ РЕЛИГИОЗНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- **Совершение богослужений, других религиозных обрядов и церемоний.** Когда вы вместе со священником приходите и молитесь в каких-то учреждениях или на дому, вы ведете при этом религиозную деятельность и попадаете под действие закона «О свободе совести», а значит, полу-

чаете те возможности и ограничения, которые предусмотрены для религиозных организаций.

- **Обучение религии и религиозное воспитание своих последователей.**

Люди, проживающие в социальных учреждениях, имеют право исповедовать любую религию. Вы можете приходить к ним и вместе молиться, совершать богослужения, и запретить вам этого не могут. За препятствие в осуществлении религиозной деятельности установлена ответственность. Но вы не можете заставить кого-то участвовать в богослужениях, и не имеет значения, что человек является подопечным социального учреждения, а руководство считает, что все должны быть воцерковленными.

Рассмотрим некоторые вопросы – в частности, те, что возникают у людей, негативно настроенных против Церкви и ее присутствия в различных учреждениях.

- **Почему Церковь выходит за пределы храма? Зачем ей больницы?**

В качестве ответа вы смело можете сослаться на федеральный закон «О свободе совести и религиозных объединениях». Государство в этом законе поддерживает ваше желание помогать людям, дает вам полное право выходить за стены храма для того, чтобы донести людям весть о Христе и помочь им в их болезнях и нуждах, в том числе тем, кто находится в государственных учреждениях – медицинских, социальных или в исправительных.

«Религиозные организации вправе проводить религиозные обряды в лечебно-профилактических и больничных учреждениях, детских домах, домах-интернатах для престарелых и инвалидов, в учреждениях, исполняющих уголовные наказания в виде лишения свободы» (ст. 16 федерального закона от 26.09.1997 № 125-ФЗ).

• **Почему государство дает деньги на благотворительную деятельность Церкви?**

Ответ – еще одна цитата из того же закона:

«Государство может оказывать содействие и поддержку благотворительной деятельности религиозных организаций, а также реализации ими общественно значимых культурно-просветительских программ и мероприятий».

• **Какое Церковь имеет право создавать домовые храмы?**

По этому поводу иногда возникает дискуссия. В законе «О свободе совести и религиозных объединениях» сказано:

«...Религиозные организации вправе использовать для своих нужд земельные участки, здания и имущество, предоставляемые им государственными, муниципальными, общественными и иными организациями и гражданами, в соответствии с законодательством Российской Федерации».

То есть социальные учреждения, больничные учреждения, различные некоммерческие организации, которые ведут ту или иную социальную деятельность, могут вам на праве, предусмотренном законодательством Российской Федерации, предоставить помещение для организации домового храма.

Нужно разговаривать с руководителями этих учреждений, договариваться с ними, доносить до них необходимость сделать домовый храм. Некоторые опорные точки для этого тоже есть в законодательстве.

В законе № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан» сказано, что пациент:

«...имеет право на: ...допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том чис-

ле на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации».

Ссылаясь на эту статью, можно построить деловой диалог с руководством учреждения. Вам нужно будет обсудить, как вы будете совершать богослужения, как вы будете организовывать домовый храм так, чтобы это не мешало деятельности медицинской организации.

• **Может ли священник посещать людей, которые живут в учреждениях социального обслуживания?**

В статье 9 закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» сказано:

«Получатели социальных услуг имеют право на ...свободное посещение законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время».

ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Основной документ, который регулирует эту деятельность, – это закон «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях».

«Под благотворительной деятельностью понимается добровольная деятельность **граждан и юридических лиц по бескорыстной** (безвозмездной или на льготных условиях) передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе денежных средств, бескорыстному выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки».

В законе также сказано, что «граждане и юридические лица вправе беспрепятственно осуществлять благотворительную деятельность на основе добровольности и свободы **выбора ее целей**», могут «свободно осуществлять благотворительную деятельность **индивидуально** или **объединившись**, с образованием или без образования благотворительной организации».

КТО ТАКИЕ БЛАГОТВОРИТЕЛИ?

Это люди, которые осуществляют благотворительные пожертвования:

- бескорыстную (безвозмездную или на льготных условиях) передачу в собственность имущества, в том числе денежных средств и (или) объектов интеллектуальной собственности;
- бескорыстное (безвозмездное или на льготных условиях) наделение правами владения, пользования и распоряжения любыми объектами права собственности;
- бескорыстное (безвозмездное или на льготных условиях) выполнение работ, предоставления услуг.

Эту норму закона нужно запомнить, потому что, во-первых, она определяет виды благотворительной деятельности. Во-вторых, она говорит о том, что передача имущества должна быть именно безвозмездной или на льготных условиях. За передачу пожертвования ничего не предоставляется взамен.

Например, спонсорский договор предполагает, что вы не просто получаете имущество, а предоставляете возможность давать на вашем благотворительном мероприятии

или сайте рекламу. Соответственно, передача имущества благотворителем в этом случае не является безвозмездной и регулируется законодательством не о благотворительной деятельности, а о рекламе, и возникают налоговые последствия.

В-третьих, именно здесь сказано о добровольческой деятельности – безвозмездном выполнении работ или предоставлении услуг. Как и при передаче имущества, вы не можете обещать добровольцу ничего взамен.

ОФОРМЛЕНИЕ ПОМОЩИ ДОБРОВОЛЬЦЕВ И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОГО ПОЖЕРТВОВАНИЯ

Договор на социальное обслуживание с теми, кому помогают добровольцы. Он закрепляет и упорядочивает отношения с получателем помощи, устанавливает ваши взаимные права и обязанности. Иногда наличие этого договора может снять некоторые сложные вопросы в общении с родственниками вашего подопечного. Ведь последние – в силу возраста, ментальных особенностей – могут забыть о том, что договаривались с вами, или передумать. В какой-то момент вы можете оказаться в ситуации, когда родственники подопечного спросят: «кто вы?», а ваш подопечный не сможет ничем подтвердить ваш статус. Показав договор о социальном обслуживании, вы можете подтвердить озадаченным родственникам или соседям, что вы здесь делаете. О том, как составить такой договор, читайте дальше, на с. 132.

Договор благотворительного пожертвования. Этот документ также может понадобиться добровольческой службе. К нему обычно прилагается акт приема-передачи пожертвования. Если человек принес вещи или деньги и ушел, не назвавшись, вы можете в этой ситуации оформить прием пожертвования через составление акта приема-передачи пожертвования от анонимного лица.

Договор дарения недвижимого имущества составляется только в письменной форме и, кроме этого, подлежит государственной регистрации.

Например, недостаточно того, что жертвователю вам сказал, что вы можете захватить в какое-то помещение, так как он вам его подарил. Размещение проекта в этом помещении нужно оформлять с помощью юриста. Если помещение передают вам в собственность, нужно пройти всю процедуру передачи этой недвижимости, предусмотренную законом, если предоставляют в пользование – заключить соответствующий договор безвозмездного пользования, если передают в аренду – договор аренды.

Договор с добровольцем. Основное его содержание – это безвозмездное выполнение работ, оказание услуг и участие добровольца в благотворительных программах.

Документы, необходимые для оформления отношений с добровольцами:

- решение органов управления вашей организации о привлечении добровольцев к уставной деятельности организации;
 - договор о сотрудничестве с добровольцем.
- К решению органов управления может прилагаться такой документ, как правила для добровольцев, положение о до-

бровольческой деятельности вашей организации, регламент деятельности. Содержание этого документа зависит от того, что именно и как именно делают у вас добровольцы.

Договор предусматривает **только и исключительно безвозмездное оказание услуг**. В нем не может предусматриваться никаких подарков, премий, оплаты обучения, иных выплат (исключением являются компенсации, связанные с добровольческой деятельностью, например оплата питания, проезда или бензина).

Доброволец – это не сотрудник. Договор с добровольцем – не трудовой договор и не может использоваться для оформления трудовых отношений. Доброволец – не работник организации, а организация – не работодатель. Обнаружение в договоре с добровольцем признаков трудовых отношений влечет за собой административную ответственность.

Предмет договора формулируется так: **безвозмездное оказание услуг, добровольческая деятельность, благотворительная деятельность в общепользующих целях**.

Нельзя включать добровольца в штатное расписание и у него не может быть должности. У него нет режима работы, нет трудовой книжки, добровольчество не включается в трудовой стаж.

Это все – признаки только трудовых отношений. Мало того, даже если вы заключили добровольческий договор, но фактически у вас доброволец выполняет трудовую функцию как сотрудник, это вас никак не защищает, потому что, согласно трудовому кодексу, трудовой договор может считаться заключенным, как только человек приступил к работе.

Доброволец не может быть материально ответственным лицом в организации. Доброволец может отвечать за свою деятельность в рамках гражданско-правовых отношений. Например, нести ответственность за причинение вреда, но назначать его материально ответственным сотрудником вы не можете, так как он вообще не сотрудник.

Для начала можно заключить с добровольцем срочный договор. После года сотрудничества вы можете проанализировать работу этого добровольца и продлить или не продлить с ним договор. Если доброволец помогает вам достаточно долго, и вы знаете, что вы с ним уже не расстанетесь, или это ваш постоянный прихожанин, можно заключить бессрочный договор.

Все виды договоров заключаются в двух экземплярах.

Форму договора вы можете найти в **Приложении 3** на с. 299, примеры таких договоров есть на сайте www.diaconia.ru в разделе «Законы».

ДОГОВОР О СОТРУДНИЧЕСТВЕ С СОЦИАЛЬНЫМ, МЕДИЦИНСКИМ ИЛИ ИСПРАВИТЕЛЬНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ

ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА С ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Особой формы договора о сотрудничестве добровольцев с социальным учреждением не предусмотрено. При заключении такого договора вы можете ссылаться на статью 421 Гражданского кодекса РФ, которая устанавливает свободу

договора. Также можно ссылаться на законодательство РФ о религиозной деятельности, о благотворительной деятельности, о социальном обслуживании граждан.

Этот договор нужен для урегулирования ваших отношений с учреждением и определения порядка вашего взаимодействия. Как вы хотите организовать эту деятельность, какую именно деятельность вы хотите организовать, в каком порядке вы будете проходить в учреждение, как учреждение будет вас встречать, кто за что будет отвечать – все эти вещи нужно продумать и прописать.

На сайте www.diaconia.ru есть несколько примеров и таких договоров.

Департамент социальной защиты города Москвы создал типовой договор о сотрудничестве социальных учреждений с НКО и порядок их взаимодействия и разослал его по московским учреждениям. Есть ли такие типовые формы в других регионах – нужно узнавать в региональных органах социальной защиты: можно спросить в департаментах, министерствах, написать туда запрос или предложить такой документ составить.

СОДЕРЖАНИЕ ДОГОВОРА О СОТРУДНИЧЕСТВЕ

Возможные цели и виды сотрудничества:

- оказание комплексной духовно-нравственной, социальной и психологической помощи;
- создание оптимальных условий для проживания пациентов или клиентов социального учреждения, оказание

им более качественных социальных услуг, повышение их уровня жизни;

- реализация прав пациентов и сотрудников учреждения на свободу совести и свободу вероисповедания;
- удовлетворение религиозных потребностей пациентов учреждения;
- духовно-нравственное и религиозное просвещение;
- возрождение православных духовных традиций социального служения;
- привлечение людей к участию в делах милосердия и благотворительности.

Конечно, вы можете не только воспользоваться этими формулировками, но и самостоятельно написать о других целях и видах сотрудничества.

Формы сотрудничества

- Проведение богослужений и иных религиозных обрядов и церемоний на территории учреждения и содействие участию в них пациентов учреждения.

Пример. На практике это содействие означает, например, что маленьких и лежачих детей добровольцы носят в храм к причастию, поскольку понятно, что один сотрудник (один воспитатель на группу) всех не перенесет, и странно было бы от него это требовать, а добровольцы как раз в этом могли бы помочь.

- Безвозмездное выполнение работ, оказание услуг.
- Можно указать бескорыстную передачу в собственность учреждения имущества, в том числе денежных средств, как некий вид предполагаемого сотрудничества. Но когда вы передаете в собственность имущество, вы

заключаете договор благотворительного пожертвования. Эту возможность можно упомянуть в договоре о сотрудничестве, но не обязательно.

Что еще можно включить в договор

- Фамилии, имена и отчества должностных лиц, ответственных за реализацию этого договора; формы и методы координации взаимодействия и информационного обмена в рамках договора.

Больница может назначить конкретного сотрудника, ответственного за сотрудничество с вами. Когда ваши добровольцы придут в учреждение, они будут знать, к кому обращаться.

- Телефон и электронную почту того человека, который будет с вами сотрудничать, для того, чтобы вы могли разрешать с ним какие-либо вопросы, например: как священник может пройти в реанимацию, в какое время добровольцы могут посещать пациентов, что делать в случае карантина, и т.д. Все основные значимые вопросы могут быть оговорены в договоре.

- Права и обязанности религиозной организации, например: посещение учреждения, совершение обрядов, организация занятий и прогулок, предоставление вам имущества для совершения богослужений, привлечение волонтеров, оказание дополнительных социальных услуг и иное, исходя из конкретных договоренностей и возможностей.

- Права и обязанности учреждения, например: предоставление возможности для посещения, обеспечение доступа на территорию учреждения, создание условий для осуществления религиозной и благотворительной деятельности, предоставление отдельной комнаты для занятий с детьми, возможность прохода по территории учреждения с ребенком для того, чтобы отвести его в храм,

и другое (все зависит от того, что именно вы реально планируете делать).

- Соблюдение правил внутреннего распорядка учреждения, соблюдение санитарных требований, мер безопасности, специфических правил, которые могут быть в этом учреждении. Эти пункты непременно нужно включить в договор.

Вряд ли добровольцы, которые просто хотят делать добро, будут вникать во все СанПиНы и локальные акты учреждения, поэтому в договоре можно указать, что донесение этих правил до добровольцев и содействие их соблюдению входит в обязанность сотрудника самого учреждения, который будет приглядывать за их деятельностью.

КАК СОЗДАТЬ ДОМОВЫЙ ХРАМ ИЛИ МОЛЕЛЬНУЮ КОМНАТУ

Для этого есть два пути.

Первый – согласовать создание домового храма или моленной комнаты с собственником имущества. Имущество больниц и социальных учреждений, как правило, находится у них на праве оперативного управления. Администрация учреждения не является его собственником и не может распоряжаться им без согласия собственника. Это закреплено в статье 296 Гражданского кодекса РФ. Собственником имущества, как правило, является субъект Федерации либо муниципалитет. Кто именно – вы узнаете в самом учреждении. Заручившись согласием администрации, пишете собственнику официальное письмо, а в дальнейшем заключаете тот договор, на который согласится собственник, – безвозмездного пользования или аренды.

Важно понимать, что заставить собственника во что бы то ни стало предоставить вам помещение и заключить договор **нельзя**. Нужно действительно договариваться.

Второй путь: можно воспользоваться формой договора о сотрудничестве, которую разработало Министерство здравоохранения РФ: «Договор о сотрудничестве местной православной религиозной организации (храма) и государственного учреждения». Его можно найти на сайте diaconia.ru³.

При обсуждении договора с руководством можно отметить, что документ не предусматривает перехода права на помещение, а является только лишь исполнением нормы закона «О свободе совести и религиозных объединениях» и нормы закона «Об основах охраны здоровья граждан» о том, что пациенту может предоставляться отдельное помещение на осуществление этого права. Другими словами, вы не требуете безвозмездного пользования или аренды. Вам просто нужно только помещение для совершения богослужений.

На сайте вы также найдете разъяснения Юридической службы Московской Патриархии по заключению договоров о сотрудничестве, разработанных Минздравом для оформления домовых храмов и регулирования взаимодействия медицинской и религиозной организации⁴.

Обратите внимание, что документ относится в первую очередь к больницам. Но в социальных учреждениях этот договор тоже можно обсуждать как пример.

³ Код доступа: http://www.diaconia.ru/files/536b51/8a416d/a1c21a/8b4569/dogovor_o_sotrudnichestve_mezhdu_meditsinskoj_i_religioznoj_organizatsiej.pdf (дата обращения: 1.11.2017).

⁴ Код доступа: http://www.diaconia.ru/files/548caa/a6416d/a1137d/8b4567/no-01-0108-2728_0213.jpg (дата обращения: 1.11.2017).

ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

На языке закона именно так – «социальное обслуживание» – будут называться отношения добровольца с подопечным. Поэтому будет нелишним знать, что об этом говорит закон.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» дает основные понятия, что такое социальное обслуживание, что такое социальная услуга, кто такой получатель социальных услуг, кто такой поставщик социальных услуг, что такое стандарты социальных услуг.

Социальное обслуживание – это деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам.

Социальная услуга – это действие в сфере социального обслуживания.

ВИДЫ УСЛУГ:

- 1) **социально-бытовые**, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;
- 2) **социально-медицинские**, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, системати-

ческого наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

3) **социально-психологические**, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

4) **социально-педагогические**, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

5) **социально-трудовые**, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

6) **социально-правовые**, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

7) **услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности**, в том числе детей-инвалидов;

8) **срочные социальные услуги**.

ФОРМЫ УСЛУГ:

- **социальные услуги на дому**;
- **полустационар**, то есть обслуживание в определенное время суток (например, палатка для бездомных);
- **стационар**. Социальные услуги в стационарной форме предоставляются при постоянном, временном (на срок,

определенный индивидуальной программой) или пятидневном (в неделю) круглосуточном проживании получателей услуг в организации социального обслуживания. Получатели социальных услуг в стационарной форме обеспечиваются жилыми помещениями, а также помещениями для предоставления разных видов социальных услуг.

ДОГОВОР ОБ ОКАЗАНИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Выше (см. с. 121) мы говорили, зачем нужен такой договор с теми, кому помогают добровольцы. Теперь – о том, что должно быть в этом договоре.

Содержание договора:

- наименование, реквизиты, фамилии, имена, отчества, паспортные данные, подписи сторон;
- предмет договора (безвозмездное оказание социальных услуг);
- права и обязанности исполнителя и получателя;
- срок действия договора;
- ответственность сторон в тех или иных случаях;
- порядок расторжения договора.



В какой форме возможно предоставление социальных услуг?

- социальные услуги на дому;
- полустационар;
- стационар.

Обязанности исполнителя – оказывать услуги. Можно оговорить их вид и форму, сроки, график работы добровольца, а также организационные вопросы (порядок прохода в квартиру, нужно ли созваниваться заранее и т.д.).

Обязанности получателя – создать условия для социального обслуживания (предоставить добровольцам доступ в квартиру, посещать полустационар в указанное время, соблюдать правила стационара – зависит от формы и вида социальных услуг).

Права получателя – получение полной информации об услугах, организационных вопросах, о том, к кому, когда и в каком порядке он должен обращаться.

При заключении договора нужно принимать во внимание, что люди, признанные судом недееспособными, не могут самостоятельно принимать решения о заключении сделок (в том числе – такого договора). От их имени сделки совершают опекуны. Опекун назначается для защиты прав и интересов подопечного.

**ТРУДНОСТИ
И ОШИБКИ
ДОБРОВОЛЬЦЕВ**



ОШИБКИ В ОТНОШЕНИИ ДОБРОВОЛЬЦА К СВОЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ОЖИДАНИЕ БЫСТРОГО ИЗМЕНЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ ПОДОПЕЧНОГО

Добровольцу кажется, что он начнет ходить к бабушке, и та сразу расцветет, но этого не происходит – и он расстраивается.

Как разрешить ситуацию? Предупредить волонтеров, что их помощь не сможет кардинально изменить обстановку. Порой единственное, на что они способны, – это минимальная психологическая поддержка. Но и она облегчает подопечным жизнь.

ОЖИДАНИЕ БЛАГОДАРНОСТИ

Часто доброволец ожидает похвалы от подопечных. Не получая этого, начинает унывать, обижаться и отказывается возвращаться к этим людям.

Как разрешить ситуацию? Важно сразу, на первой встрече, предупредить волонтеров, чтобы они не ждали благодарности. Это позволит избежать многих проблем в будущем. Они идут к подопечным для того, чтобы самим измениться, чтобы их сердца смягчились и очистились. Конечно, человеку невоцерковленному достаточно сложно это объяснить, но можно просто сказать, что люди бывают разные и реагируют по-разному.

НЕЖЕЛАНИЕ УЧИТЫВАТЬ ОСОБЕННОСТИ ПОДОПЕЧНЫХ

Добровольцы могут считать себя более милосердными и добрыми, чем координаторы и руководители, и идут на поводу у желаний тех людей, которым они помогают.

Например, координатор, зная подопечного лучше, чем доброволец, может посоветовать: «Не надо во всем потакать ему, не вози его всюду, куда он потребует. Умей очень вежливо, но твердо отказать. Объясни, что у тебя есть работа, обязанности перед близкими». А доброволец, не зная каких-то особенностей подопечного, думает: «Как это жестоко, как несправедливо!» – и перестает советоваться с координатором. Потом он сталкивается с ситуацией, которая показывает ему, что координатор был прав.

Как разрешить ситуацию? С самого начала обращайтесь внимание добровольцев на то, что любые действия, выходящие за рамки поручений координатора, нужно обязательно согласовывать, иначе это может плохо кончиться для них самих и для подопечных.

ИЛЛЮЗИЯ ВСЕМОГУЩЕСТВА

Порой добровольцы берутся за проблемы, которые им явно не по плечу, ведь они не знают алгоритма решения многих вопросов. Но при этом они намерены всех спасти.

Например, увидев в метро женщину, которая собирает деньги на умирающего ребенка, сердобольный новичок сразу хочет объявить сбор помощи для нее. Но первые же вопросы координатора – «Какая больница? Какой диагноз? Как фамилия?» – ставят его в тупик. Между тем каждая просьба о помощи нуждается в тщательной проверке.

Как разрешить ситуацию: см. предыдущий пункт.

СТРЕМЛЕНИЕ ОБЪЯТЬ НЕОБЪЯТНОЕ

Многие хотят делать для своих подопечных все, в том числе – и то, что не входит в их компетенцию. Например, выполнять работу, которую должен делать сотрудник. В итоге доброволец быстро перегорает.

Как разрешить ситуацию: см. предыдущий пункт.

Доброволец не должен стесняться сказать координатору, что не справляется с объемом работы.

МАТЕРИАЛЬНЫЕ ТРАТЫ

Порой добровольцы начинают покупать на свои деньги что-то для подопечных по их просьбе. Со временем просьбы учащаются, траты увеличиваются. В итоге волонтер обращается с возмущением к координатору.

Как разрешить ситуацию? Предупреждать добровольцев, что вопросы материальных трат на подопечного нужно обсуждать с координатором как только они появляются, а не когда сумма стала непосильной.

ОШИБКИ ПРИ ПОДГОТОВКЕ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

НЕЗНАНИЕ СПЕЦИФИКИ И ПРАВИЛ УЧРЕЖДЕНИЯ

Добровольцы обязательно должны пройти инструктаж перед тем, как выезжать на место. Каждое учреждение имеет свою специфику, правила внутреннего распорядка, режим работы, свои нормы общения и поведения. Есть и общепринятые нормы поведения в подобных учреждениях. Из-за того, что добровольцы недостаточно подготовлены, нередко случаются конфликты.

Как разрешить ситуацию? Ответственно проводить инструктаж. При возникновении конфликтов – отправиться на место и разобраться с ситуацией.



К каким трудностям добровольцам нужно быть готовыми?

- усталость;
- выгорание;
- кажущееся отсутствие результата;
- отсутствие ожидаемой похвалы и благодарности;
- сложности в общении с подопечными;
- смерть подопечного.

ОТСУТСТВИЕ ЧЕТКО ПРОПИСАННОГО РЕГЛАМЕНТА РАБОТЫ

Из-за того, что обязанности, правила и другие важные моменты работы письменно не зафиксированы, может возникнуть немало проблем.

Как разрешить ситуацию? Составить должностные инструкции, перечни обязанностей добровольцев, памятки, правила общения добровольцев с подопечными или с персоналом и пациентами больницы и т.д.

ОШИБКИ КООРДИНАТОРОВ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ДОБРОВОЛЬЦАМИ

ЗАТЯГИВАНИЕ С ВКЛЮЧЕНИЕМ ДОБРОВОЛЬЦА В РАБОТУ

Необходимо как можно быстрее включать новичков в конкретные дела. Если первоначальный энтузиазм погаснет, зажечь его уже может не получиться.

ИЗЛИШНЕЕ ДОВЕРИЕ К ДОБРОВОЛЬЦУ НА ПЕРВОМ ЭТАПЕ РАБОТЫ

Первые походы в учреждение или на дом должны проходить под присмотром старшего добровольца или координатора. Качества нового человека видны только в деле. Кроме того, даже пройдя обучение, новичок может не суметь сразу правильно применить знания на практике.

НЕДОСТАТОК ИНФОРМИРОВАННОСТИ ДОБРОВОЛЬЦЕВ О ПРЕДСТОЯЩИХ СЛОЖНОСТЯХ

Старайтесь максимально честно говорить добровольцам о том, какие их ожидают сложности при выполнении определенных просьб.

ПРИНУЖДЕНИЕ ДОБРОВОЛЬЦЕВ К РАБОТЕ

Иногда координатор в своем стремлении помочь подопечному начинает настаивать на том, чтобы доброволец к нему поехал. Добровольца нужно сразу предупредить, что он может отказаться от просьбы, если чувствует, что это ему не по силам.

ОШИБКИ КОНТРОЛЯ

Не стоит основывать свои выводы о работе добровольца лишь на основании его слов. Раз в месяц-полтора нужно звонить подопечному и уточнять, как у него дела и как ему помогает доброволец. Быть может, он уже давно перестал туда ходить, но координатора в известность не поставил.

Но нельзя полностью доверять и подопечным, не проверив все детали.

***Пример.** Иногда хочется помочь человеку, когда видишь, в каких ужасных условиях он живет. И все бросаются ему помогать. А потом выясняется, что он очень сильно пьет, к нему приходят такие же его друзья-алкоголики и устраивают многодневную попойку.*

ОШИБКИ ВО ВЗАИМООТНОШЕНИЯХ С ПОДОПЕЧНЫМИ

ЧРЕЗМЕРНОЕ НАСТАИВАНИЕ НА ПЕРЕМЕНАХ

Часто бывает так: доброволец приходит к подопечному и видит необходимость что-то изменить. Например, поменять любимый диван лежачего больного на функциональную кровать. Но люди не всегда рады переменам в привычном для них быте и могут воспринять такие предложения в штыки.

Если вы считаете, что нужно что-то менять, начинайте аккуратно и терпеливо рассказывать об этом подопечному. Может быть, об этом придется говорить на протяжении полугода, прежде чем подопечный согласится.

Конечно, если вы ухаживаете за тяжелобольным человеком и рискуете повредить спину, то можно поставить условие: мы будем помогать, если вы согласитесь на какие-то изменения. Но речь должны идти о принципиальных вещах. И если подопечный не согласен, для начала нужно поискать компромиссные выходы из ситуации.

НЕНУЖНЫЕ ОПРАВДАНИЯ И ОБЪЯСНЕНИЯ ОТКАЗА

Если доброволец не может прийти в определенное время или выполнить какую-то просьбу, не нужно объяснять причин. Лучше просто сказать: «Не могу». Лишние

подробности приводят к некомфортным ситуациям для него же самого.

Однако если доброволец не пришел в назначенное время без предупреждения, координатор должен выяснить причину, извиниться перед подопечным и предупредить добровольца о последствиях такого поведения. Если случаи будут повторяться, с таким человеком придется расстаться. Для начала координатору нелишне будет звонить волонтерам за час-два до встречи и спрашивать, не изменились ли у них планы.

ЛИЧНЫЕ СИМПАТИИ

Иногда подопечному кажется, что доброволец приходит к нему исключительно из-за личных симпатий, и он начинает эксплуатировать своего помощника. В таком случае (а лучше – сразу) волонтеру следует подчеркивать в разговоре, что он приходит не сам по себе, а как представитель службы добровольцев.

МАТЕРИАЛЬНАЯ НАГРАДА

Некоторые подопечные пытаются отблагодарить своих помощников материально. Чтобы их не обидеть, нужно также сослаться на правила службы.

Если доброволец все же возьмет деньги, больше добровольцем быть он уже не может.

НЕВЫПОЛНЕННЫЕ ОБЕЩАНИЯ

Лучше сначала пообещать подопечному поменьше, а сделать побольше, чем наоборот.

СЛОЖНЫЕ СИТУАЦИИ В РАБОТЕ ДОБРОВОЛЬЦА И КООРДИНАТОРА

БЕЗОПАСНОСТЬ ПОДОПЕЧНЫХ

Координатор должен привыкнуть к постоянной ответственности и за своих добровольцев, и за семьи, которые они посещают. Нужно позаботиться о безопасности подопечных, заранее снизив риски там, где это возможно. Еще раз повторим: новичок в первое время должен работать только в сопровождении опытных волонтеров.

БЕЗОПАСНОСТЬ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

Нуждающиеся семьи бывают разные: если вы не знаете, что там ждет добровольца, пусть в первый раз туда идет несколько человек. Если просит помощи мужчина, не надо посылать к нему девушку.

Доброволец должен быть готов к неприятным эпизодам. Например, бывают случаи, когда пожилые подопечные забывают, куда положили деньги или документы, и обвиняют тех, кто к ним приходил. Случается, что добровольцев подозревают в желании забрать у одинокого человека квартиру. В таких ситуациях главное – не опускать рук, не разочароваться в добровольческом служении. Нужно

обязательно поговорить о трудной ситуации с духовником службы. И не обижаться на подопечных.

УХОД ДОБРОВОЛЬЦА

Иногда у человека проходит запал, появляются новые обстоятельства, и он больше не может быть добровольцем. Координатор должен сделать его уход максимально комфортным для всех. Его задача – проследить, чтобы отношения между волонтером и организацией остались теплыми, чтобы волонтеру не было неудобно. Бывает, что через несколько лет человек возвращается в организацию уже с другим опытом за плечами.

СМЕРТЬ ПОДОПЕЧНОГО

Большинство подопечных – это пожилые или тяжелобольные люди. Случается, что они умирают. Многим добровольцам трудно это пережить, особенно молодым, которые впервые сталкиваются со смертью.

К таким ситуациям можно готовить, организовав для добровольца встречу со священником, если подопечный находится в тяжелом состоянии. Священник часто видит смерть, он может что-то посоветовать, как-то приободрить или утешить человека.

Но если доброволец не был подготовлен, преодолеть кризис он может с помощью православного психолога. Помогают и беседы с опытными координаторами, которые могут рассказать о личном опыте. Доброволец должен переосмыслить и принять произошедшее, и на это уйдет какое-то время. Главное – поддержать человека в этот момент.

ВЫГОРАНИЕ И ЕГО ПРОФИЛАКТИКА

«**Выгорание** – это психологический синдром истощения, цинизма, профессиональной неэффективности, вызванной длительной ответной реакцией на хронические эмоциональные и межличностные стрессовые факторы в профессиональной среде», – так определяет синдром эмоционального выгорания заместитель директора Московской службы психологической помощи населению Вера Иноземцева.

Духовник службы «Милосердие» епископ Пантелеимон выделяет три плана выгорания.

Телесный. Человек устал из-за того, что много взял на себя или его чересчур нагрузили. Возможно, обстоятельства его жизни поменялись так, что теперь ему не по силам та работа, которую он выполнял изначально.

Душевный. Человек горел идеей добровольчества из-за новизны этой деятельности, ее необычности, каких-то дру-



Как не допустить выгорания?

- не брать больше, чем можешь понести;
- заметив первые признаки выгорания, хорошенько отдохнуть: выспаться, а лучше – уехать в отпуск;
- смиренно относиться к себе и не ждать похвалы или благодарности;
- не стремиться изменить весь мир, а ставить перед собой реальные цели;
- обращаться за помощью к опытному духовнику для того, чтобы он помог вам разобраться в себе и бороться со страстями.

гих соображений. Потом дело стало для него привычным, потеряло новизну, и волонтер перегорел.

Владыка Пантелеимон считает это положительным моментом, так как человек должен основывать свою жизнь не на энтузиазме, а на следовании заповедям Христа, голосу своей совести и послушании духовнику.

Духовный. Дьявол противится каждому доброму делу, поэтому бывает, что сложно просто переступить порог больницы. Некоторые священники рассказывали, что в начале служения им даже было трудно приступить к совершению Литургии: на душе становилось тревожно. Следует всегда помнить об этом и просить помощи Господа.

О профилактике выгорания, о том, как можно поддерживать и укрепить добровольцев, читайте также в следующей главе.

**СПОСОБЫ
ПОДДЕРЖКИ
И ОБЪЕДИНЕНИЯ
ДОБРОВОЛЬЦЕВ**



ОБЩИЕ БОГОСЛУЖЕНИЯ

БОЖЕСТВЕННАЯ ЛИТУРГИЯ

Если волонтеры делают общее дело, то даже если они из разных приходов, им важно регулярно собираться на Литургию. Участие в Литургии – пожалуй, самая действенная профилактика выгорания и средство объединения добровольцев. На Литургии они наиболее близки друг к другу и ко Христу. Все это дает волонтерам большой заряд духовных и душевных сил для преодоления трудностей.

Было бы замечательно, если бы они принимали в богослужение самое активное и живое участие: причащались Святых Христовых Таин, пели на клиросе, читали Апостол, прислуживали в алтаре.

МОЛЕБНЫ

Также можно еженедельно (или с другой периодичностью) служить молебны – об умножении любви, о начале доброго дела, молиться о подопечных.

Пример. В разные годы мы по-разному занимались с нашими добровольцами. Устраивали им курсы, проводили занятия по догматике, по литургике, по Новому Завету. Занятия меняются, а молебны – остаются, живут, на них приходят в среднем человек тридцать-сорок. Это живое и сердечное общение. Бывало, конечно, что добровольцев приходило совсем мало. Самый запомнившийся из таких молебнов был такой, когда пришел один человек. Мы с ним замечательно помолвились, вспомнили тех людей, за которыми ухаживают добровольцы, кому они служат, потом побеседовали. Это был какой-то тихий молебен, скромный, кроткий. (Священник Иоанн ЗАХАРОВ)

ОБЩЕНИЕ, ДОСУГ

ЧАЕПИТИЯ, БЕСЕДЫ СО СВЯЩЕННИКОМ

За чашкой чая с печеньем можно регулярно собирать добровольцев на встречу с духовником и другими близкими к службе священниками. Удобнее всего делать это после молебна. И там поговорить о том, что волнует добровольцев, – совсем не только об их добровольчестве, но и вообще о жизни, об искусстве, о Боге. Людей беспокоит множество вопросов, но не всегда есть те, кто на них взвешенно ответит. Кроме ответов на вопросы и свободной беседы, можно обсуждать и заранее оговоренные темы, важные для духовной жизни.

Пример. С недавних пор мы начали читать на наших встречах воскресное Евангелие и Апостол. Мы заранее

находим толкование на эти отрывки – как правило, это делают сами добровольцы, приходящие на встречи. А еще – просим кого-нибудь рассказать примечательный случай из жития своего святого. (Священник Иоанн ЗАХАРОВ)

Встречи помогают добровольцам познакомиться друг с другом, стать ближе. Без таких встреч со священником сложно будет создать сплоченную православную службу добровольцев.

НЕФОРМАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

Часто случается так, что стеснительный человек не может познакомиться и наладить контакты в коллективе даже во время тренингов и семинаров. А общение между добровольцами очень важно, потому что даже их родственники и друзья не всегда поддерживают добровольческую деятельность и тем более – не могут понять проблем, которые в ней возникают.

Например, у волонтера не ладятся отношения с подопечной бабушкой. Ему не с кем обсудить свою ситуацию, ему кажется, что все остальные прекрасно справляются со своими обязанностями, и только он – нет. А в добровольческой компании все поймут, выслушают и даже, возможно, дадут хороший совет.

Поэтому нельзя оставлять добровольца без общения с другими членами службы, необходимо продумывать возможности для неформального общения.

СОВМЕСТНЫЕ ЭКСКУРСИИ, ПАЛОМНИЧЕСТВА И ВЫЕЗДЫ НА ПРИРОДУ

Однообразная деятельность может привести к тому, что люди устанут и уже не смогут делиться радостью с подопечными. Поездка в монастырь, на пикник или в музей может внести в будни добровольца что-то новое и стать стимулом для дальнейшей работы.

ОБУЧЕНИЕ

Каждому человеку приятно получать какую-то отдачу от своей пусть даже благотворительной работы. Возможность научиться чему-то новому – тоже хороший стимул для добровольца. Хорошо, когда доброволец может учиться новому и на специальных обучающих тренингах и семинарах (см. с. 88), и на практике. Например, если бы не добровольчество, кто-то мог никогда не научиться правильно делать ремонт или ухаживать за больными.

ТРЕНИНГИ ДЛЯ ОБЪЕДИНЕНИЯ КОМАНДЫ

Чтобы что-то сделать вместе, нужно познакомиться и лучше узнать друг друга. Знакомиться легко и непринужденно получается у детей, а взрослые из-за стеснения, страхов, сомнений или каких-то других причин часто забывают, как это делать. Поэтому для знакомства и сплочения взрослых добровольцев и координаторов можно использовать специальные игровые упражнения. Их описания можно найти в специализированной литературе – например, в книге «Психогимнастика в тренинге» С. И. Макшанова и Н. Ю. Хрящевой.

Есть разные виды упражнений: активные и спокойные, с дополнительными материалами и без них, короткие и длинные. Каждое упражнение имеет определенную цель, но в комплексе они помогают сплочению группы, так как во время игр мы всегда испытываем положительные эмоции, можем вместе посмеяться и лучше узнать друг друга.

Начинать знакомство в группе незнакомых людей лучше с простых и веселых игровых упражнений. Чем короче и яснее будут правила, тем лучше. Ведущий участвует вместе с группой.

Вот несколько упражнений в качестве примера.

ПРИМЕРЫ УПРАЖНЕНИЙ НА ЗНАКОМСТВО И УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

I. «Снежный ком»

Цель – узнать и запомнить имена друг друга.

Участники стоят в кругу.

Ведущий: «Сейчас мы с вами познакомимся следующим образом: каждый из нас будет по очереди называть



Упражнения помогают сплотить группу, а также научиться и/или потренироваться:

- устанавливать контакт с другим человеком;
- слушать и слышать другого;
- быть внимательным к другому человеку;
- различать его эмоциональное состояние.

свое имя (ведущий называет свое). Следующий участник повторяет имя предыдущего и потом называет свое. Третий участник повторяет два предыдущих имени и тоже представляется. И так продолжается, пока ход не вернется к ведущему».

2. «Снежный ком с рассказами о себе»

Цель – познакомиться и немного узнать друг о друге.

Участники стоят в кругу.

Ведущий: «Сейчас мы с вами познакомимся следующим образом: каждый из нас будет по очереди называть свое имя и говорить о себе главное одним коротким предложением (не больше 5–7 слов): кем вы работаете, или чем увлекаетесь, или в какой храм ходите и тому подобное». Ведущий приводит пример, называя свое имя и говоря о себе в одной фразе. Следующий участник повторяет имя предыдущего и его фразу, потом называет свое имя и говорит о себе несколько слов. Третий участник повторяет все, что рассказали о себе предыдущие участники (не обязательно дословно, можно сократить), и представляется сам.

3. «Знакомство с картинками»

Цель – не только познакомиться, но и лучше узнать друг друга.

Нужно разложить картинки и предложить участникам выбрать ту, которая ассоциируется у них с понятием «добровольчество» (или каким-то другим – зависит от темы встречи).

Ведущий: «Вам нужно назвать свое имя и рассказать, почему именно эту картинку вы выбрали».

4. «Игра с мячами»

Цель – потренироваться в установлении визуального контакта друг с другом, быть внимательными друг к другу.

Вам потребуется три мячика для большого тенниса (на группу от 8 человек). Участники стоят по кругу.

Ведущий: «Сейчас вам нужно будет передать соседу слева этот мяч, пока он не вернется к ведущему. Передавая мяч, установите глазами контакт с вашим соседом слева и уделите ему внимание. Принимая мяч, также установите контакт и поблагодарите передающего мячику».

После трех кругов можно попросить всех участников поделиться впечатлениями. Обычно они отмечают, что установление зрительного контакта создает более теплую, дружескую атмосферу.

Следующим этапом в круг вводится еще два мяча, которые передаются по кругу с такими же условиями.

После этого участникам предлагается разбить круг и начать двигаться, ходить в хаотичном порядке, при этом продолжая передавать мячи в той же последовательности, что и в кругу: находить того, кому мяч отдавали, и забирать только от того, от кого принимали. Очень часто мячи начинают падать, участники теряют визуальный контакт друг с другом, ходьба сбивает и мешает быть внимательными друг к другу, – но и тренирует этот навык.

**ИНФОРМАЦИОННОЕ
ОСВЕЩЕНИЕ
СОЦИАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
И РАБОТА СО СМИ**

ДЛЯ ЧЕГО НУЖЕН ПИАР

Распространено мнение, что пиар – это нечто негативное, не вполне правдивые рассказы о чьей-то деятельности. На самом же деле пиар нужен не для хвастовства, а для информирования общественности о важных социальных проблемах и инициативах.

***Например,** многие не задумываются о существовании бездомных, но если рассказать о проекте по спасению, кормлению бездомных и их отправке домой, то внимание будет привлечено не только к самой проблеме, но и к способам ее решения.*

Если кратко, то **пиар** (от англ. аббревиатуры PR – Public Relations: связи с общественностью) – это все, что вы делаете для того, чтобы распространить о себе информацию: даете интервью, приглашаете представителей СМИ на мероприятия, устраиваете уличные акции и т.д. Пиар необходим для того, чтобы люди узнавали о социальных проектах, могли присоединиться к ним, помогать.

Самая серьезная задача, которая в итоге может быть достигнута с помощью хорошего пиара, – это реальное влияние на решение того или иного социального вопроса.

Пример. Так, сейчас в обществе меняется отношение к теме усыновления, сиротства, детских домов. В результате последовательного и довольно продолжительного пиара все больше людей понимают, что детский дом не должен быть местом постоянного пребывания ребенка, оставшегося без попечения родителей: кого-то можно усыновить, кому-то помочь вернуться в кровную семью.

КТО ЗАНИМАЕТСЯ ПИАРОМ

Так или иначе, пиаром занимаются все члены добровольческой службы, потому что все они периодически сталкиваются с необходимостью отвечать на вопросы о том, что делает их организация, откуда берутся средства и т.д. Поэтому все члены вашей службы должны четко знать, как максимально корректно, без искажений рассказывать о проекте.

Для взаимодействия со СМИ в большой организации обычно назначается специальный человек. Если его нет, этим нужно будет заниматься руководителю или кому-то из добровольцев.

Выбор названия для проекта. Думать о пиаре придется уже в тот момент, когда вы придумываете название для своего социального проекта. Потому что название – важная часть его продвижения. Название должно быть простым и понятным, и лучше – не отвлеченным, а конкретным. Например, если это «Летний лагерь для детей-инвалидов» – люди сразу понимают, в чем суть проекта. А такие названия,

как «Лагерь “Солнышко”» не содержат в себе полезной информации: «солнышек» может быть очень много.

РАБОТА СО СМИ

Работа со СМИ – отдельная и ответственная часть пиара. Становясь известным благодаря СМИ, проект сможет развиваться эффективнее.

Для обращений к представителям СМИ нужно выработать очень краткую формулировку (буквально два предложения), в которой будет самое главное: откуда вы, чем ваша служба занимается, чем она интересна.

Если вам удастся заинтересовать журналистов, нужно будет рассказать о службе подробнее, чтобы у них не осталось неясностей. Если вы единственные в городе решаете конкретную социальную проблему, надо об этом сказать. Если кроме вас над ней работают и другие, надо объяснить, чем вы от них отличаетесь, то есть сообщить о себе нечто уникальное.

Сообщение о проекте в средствах массовой информации или в социальных сетях – это выход на широкую аудиторию. Таким образом о проекте узнают и нуждающиеся, и люди, которые могут проекту помочь. Чем больше таких сообщений, чем правильнее они сформулированы, тем больше вероятность, что цель будет достигнута: проект вызовет доверие у людей, привлечет и ресурсы, и внимание.

Есть два основных пути работы с прессой. Классический вариант – подготовка и рассылка пресс-релизов. Другой способ – это адресное предложение какой-либо темы конкретному СМИ.

ПРЕСС-РЕЛИЗ

Пресс-релиз – это краткое информационное сообщение для прессы, содержащее в себе новость об организации или изложение ее позиции по какому-либо вопросу. Он предназначен для журналистов, и писать его нужно таким образом, чтобы человек, который получает в день десятки таких текстов, мог сразу увидеть яркую новость, цифры, факты, которые можно использовать для материала.

Если удастся найти тему и подать ее так, чтобы она быстро была принята журналистами, то сразу появляется возможность выйти на большую аудиторию. Желательно, чтобы тема для пресс-релиза была максимально широкой и интересной для большого числа людей. О том, что может стать такой темой, читайте дальше на с. 170.



Правила написания пресс-релиза:

- он должен уместиться на одной странице;
- его заголовок призван привлечь внимание;
- в заголовке обязательно должен быть глагол: например: «В Москве откроется...», «50 тысяч рублей удалось собрать добровольцам...»;
- в первых строчках должно быть сказано самое главное, что сможет зацепить журналиста;
- если у вас есть интересные цифры, не приберегайте их на конец текста;
- хорошо использовать в пресс-релизе яркие цитаты – от представителя службы или эксперта.

Пресс-релизы рассылаются обычно по контактам всех известных вам СМИ. Постепенно у вас должна формироваться база СМИ.

Собирать контакты вам придется самостоятельно, потому что делиться базой данных не принято. Для начала можно просто зайти на сайты самых читаемых СМИ и тех, которые вас интересуют, найти их контакты и занести в свою базу для рассылки пресс-релизов.

Если на вашу организацию самостоятельно вышел какой-то журналист, не забудьте записать его данные – имя, телефон, электронный адрес. Так постепенно база будет расширяться.

Всю информацию полезно занести в таблицу, а также собирать отдельно в другом файле, где через запятую подряд будут идти электронные адреса, которые удобно вставить в письмо для рассылки пресс-релиза.

Эти списки должны постоянно пополняться и обновляться, тогда с ними можно будет успешно работать. Когда база СМИ становится достаточно большой, из одного пресс-релиза могут вырасти десятки публикаций сразу в нескольких изданиях. Хотя бывает и так, что журналисты просто перепечатывают хороший релиз в том виде, в котором вы его подготовили.

Некоторые местные издания не очень охотно печатают статьи на православные темы. Если вы столкнулись с отказом, можно попробовать прямо спросить о его причинах. Вполне возможно, что, по мнению руководства СМИ, читателям это не очень интересно. Тогда надо попытаться завязать с журналистами диалог, объяснить, что у вас важная социальная тема, спросить совета, как можно ее пре-

поднести, чтобы это привлекло внимание читателей. Есть вероятность, что вам согласятся помочь.

АДРЕСНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Адресное предложение какой-либо темы конкретному СМИ – приоритетный способ работы с прессой. Такое предложение дает возможность развернуть тему шире. Надо иметь в виду, что если вы предлагаете тему одному изданию, уже не получится распространить информацию веерным способом. Этот способ предпочтителен, когда аудитория выбранного вами СМИ сопоставима с аудиторией нескольких более мелких изданий.

Когда вы предлагаете тему адресно, вы должны четко понимать, каковы особенности этого СМИ, что именно ему интересно. Если, например, вы хотите, чтобы телеканал сделал репортаж по вашей теме, нужно заранее просмотреть, как на этом телеканале строятся репортажи, и попытаться предложить что-то похожее.

***Например,** в детском доме службы «Милосердие» была девочка с инвалидностью, для которой нужно было найти деньги на сложную операцию. И конечно, хорошо было бы помочь ей обрести семью. Эту тему было решено предложить одному из центральных телеканалов, что позволило выйти на колоссальную аудиторию. Получился трогательный репортаж, который укладывался в стилистику канала, вызывал живой отклик. Зрители несколько раз в течение дня посмотрели репортаж в выпусках новостей. В результате, во-первых, удалось собрать нужное количество денег. Во-вторых, в этом*

сюжете было подробно рассказано не только о самой девочке, но и о службе «Милосердие», о том, что среди ее проектов есть детский дом, который постоянно нуждается в поддержке благотворителей. А в-третьих и в-главных – девочке в результате нашли семью!

Если вы звоните на телеканал и предлагаете репортаж о чем-то, вас могут попросить изложить вашу идею в письменном виде. Поэтому будьте готовы сформулировать предложение таким образом, чтобы оно воздействовало и на сердце, и на умы. После этого перечислите по пунктам список того, что конкретно можно снять. Такое предложение как минимум выведет журналиста на диалог с вами. Он может предложить свой вариант, начнутся переговоры, и рано или поздно вы придете к компромиссу.

Иногда добровольцы-профессионалы хотят снять сюжет сами. На центральное телевидение пристроить такую продукцию нереально, но не исключено, что в небольших городах на местных телеканалах видеосюжет окажется востребованным. Кроме того, если вы самостоятельно сняли ролик, всегда можно разместить его в социальных сетях.

Может возникнуть вопрос, следует ли православной организации сотрудничать с телеканалом или изданием, имеющими не самую благочестивую репутацию. Жизнь показывает, что везде есть люди, которые хотят принести пользу и писать (снимать сюжеты) о чем-то важном. Нужно взаимодействовать с православными СМИ, но замыкаться исключительно на них неправильно. У светских каналов огромная аудитория, и если там будет упоминаться о делах милосердия, которыми занимается православная социальная служба, то для зрителей это станет еще и поводом задуматься о чем-то важном. В этом есть и миссионерский смысл.

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПОВОДЫ

Итак, нужно найти тему, новость, которая заинтересует журналистов и аудиторию.

Информационные поводы – основа пиара. По масштабу они бывают совершенно разными. Какие-то из них лучше подходят для СМИ, какие-то – для социальных сетей, а некоторые – и для того, и для другого.

ВИДЫ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОВОДОВ

События из жизни подопечных. Например, если вы поздравили с юбилеем старушку в богадельне и помогли организовать скромное празднество, можно выложить несколько фотографий в социальные сети, рассказать немного о вашей подопечной и не забыть дать ссылку: где можно подробнее прочитать про богадельню и как сделать пожертвование. Это очень хорошо работает и в социальных сетях, собирает перепосты.



Что может стать информационным поводом?

- события из жизни подопечных;
- круглые даты, цифры;
- истории подопечных, которым нужна помощь;
- ключевые моменты в жизни службы;
- результаты мини-исследований.

Круглые даты, цифры. Например, проекту исполняется 10 лет, или вы посчитали, что уже оказали помощь 500 бездомным.

Истории подопечных, которым нужна помощь. Журналистам гораздо проще работать с реальной человеческой историей, чем делать материалы, приуроченные к какой-то дате.

Например, съемочная группа делала при участии добровольческой службы репортаж про неизлечимо больную девочку. В службе хотели, чтобы сюжет был приурочен к Всемирному дню паллиативной помощи, – это сочли значимым информационным поводом. Но журналисты ни разу не упомянули про день, зато очень подробно рассказали о детской выездной паллиативной службе. Получился очень «цепляющий» репортаж, благодаря которому удалось собрать большую сумму и найти благотворителей, пожертвовавших девочке жизненно необходимый дыхательный аппарат.

Ключевые моменты в жизни вашей службы. Например, открытие нового направления, проекта. Такие события могут стать темой для целой пресс-конференции.

Например, если вы запускаете автобус для спасения бездомных, а в вашем городе еще никто этого не делал, можно собрать пресс-конференцию с участием представителей департамента соцзащиты, медиков и т.д. На пресс-конференции можно рассказать о том, как вы занимаетесь решением серьезной социальной проблемы, и о том, что в своем городе вы уникальны. Однако при этом нужно быть готовыми ответить на любые, в том числе и каверзные, вопросы журналистов.

Результаты мини-исследований. Например, за последние месяцы вам удалось привлечь очень большое число добровольцев – с чем это связано?

У сюжета с просьбой о помощи должна быть одна главная мысль и просьба. Не стоит просить дать сразу и денег, и людей, и продуктов, и сделать ремонт в приюте, – это воспринимается плохо. Результат будет, когда зрители или читатели смогут сосредоточиться на одной проблеме, развернутой в полноценный сюжет. Лучше опубликовать несколько материалов, каждый из которых будет привлекать помощь на одно направление.

СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

Потенциал социальных сетей огромен. Кто-то из добровольцев может специально заниматься продвижением службы в социальных сетях.

Например, когда на складе службы добровольцев заканчиваются продукты для малоимущих и нуждающихся, надо очень быстро среагировать, чтобы решить проблему. Можно написать небольшое, но яркое и эмоциональное обращение с просьбой о помощи и дать контакты для уточняющих вопросов. Как правило, продукты появляются через пару дней или после выходных, когда у людей есть свободное время, чтобы доставить нужное. После этого можно выложить в соцсети фотографии полок, загруженных продуктами, и поблагодарить всех, кто откликнулся. Это важно и для тех, кто поучаствовал в помощи, и для тех, кто по разным причинам пока этого не сделал.

Социальная сеть – это возможность выйти на активных людей и наладить с ними непосредственный дружественный контакт. Потому что работа с аудиторией через СМИ – опосредованная: вы даете информацию в СМИ, а они уже предоставляют ее людям. А в соцсети работа ведется с людьми напрямую.

Можно размещать сообщения и создавать группы в «Фейсбуке» – в Москве он оказался наиболее живым. В регионах лучше работает сеть «ВКонтакте». «Твиттер», как показала практика, не очень эффективен. Можно пользоваться «Одноклассниками». Ищите, что больше подходит именно вам.

Социальные сети очень хорошо работают на привлечение новых добровольцев. Кроме того, соцсети позволяют вам самим формировать образ проекта, не привлекая посредников – журналистов.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

В информации, которую вы распространяете тем или иным образом, очень важно давать ссылки на проект с его подробным описанием и способами помощи. Если о вас сделало публикацию интернет-издание, то можно смело просить, чтобы оно разместило ссылку. Часто СМИ достаточно лояльны, чтобы таким образом поддержать проект.

Если вы готовите сюжет, репортаж или печатный текст о помощи нуждающимся, то есть ждете активного отклика (принесут одежду, продукты, лекарства, деньги, придут добровольцы и т.д.), то постарайтесь максимально кратко и максимально просто сформулировать, как люди могут это сделать. Адрес, день недели, время должны легко запоминаться, чтобы человек понял, что помочь проекту очень просто.

ЧАСТЬ II

НАПРАВЛЕНИЯ
И ВИДЫ
ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**АДРЕСНАЯ
ПОМОЩЬ НА ДОМУ**



КАК ОРГАНИЗОВАТЬ АДРЕСНУЮ ПОМОЩЬ

КАК ПОСТУПАЮТ ЗАЯВКИ НА АДРЕСНУЮ ПОМОЩЬ

Все зависит от специфики вашей добровольческой службы. Если служба приходская, то и заявки, скорее всего, будут поступать от прихожан. Если служба большая и у нее много направлений работы и подопечных, то каналы передачи заявок могут быть разными.

Например, в православной службе помощи «Милосердие» просьбы об оказании помощи поступают через телефонную справочную службу. В любом случае должен быть контактный номер, по которому люди могут к вам обратиться.

Нужно быть готовым к тому, что иногда будут звонить психически неадекватные люди. Поэтому часть просьб будет отклонена уже на этапе звонка. Если же оператор, отвечающий на звонок, принял просьбу к рассмотрению,

то нужную информацию он заносит в таблицу или базу данных (читайте о них в **Главе 7**).

После этого координатор начинает работу с просьбой.

РАССМОТРЕНИЕ ПРОСЬБЫ О ПОМОЩИ КООРДИНАТОРОМ

Если в службе добровольцев несколько координаторов и каждый отвечает за свой округ/ район/ направление, то каждый из них находит в базе данных просьбы, входящие в круг его обязанностей, и дальше действует по следующей схеме:

- перезванивает просителю и уточняет информацию. Иногда у людей меняются пожелания и выясняются новые подробности;
- договаривается о первой встрече;
- находит подходящего для оказания помощи добровольца;
- организует первую встречу.

Например, если просьба связана с детьми, больше подойдет женщина, у которой уже есть свои дети. Если нужно сопровождать на прогулки инвалида-колясочника, то нужен крепкий мужчина, которому это будет по силам.

После первой встречи составляется «Карта первого визита», о которой мы упоминали в первой части нашего учебника и которую вы можете найти в **Приложении 3** на с. 305.

Если ваш подопечный имеет инвалидность и ему положен социальный работник, вы можете позвонить в со-

циальное учреждение, к которому он прикреплен, или на горячую линию департамента социальной защиты, и запросить список обязанностей социального работника, выяснить, какие услуги он оказывает бесплатно, а какие – платно.

Добровольцам не следует выполнять ту же работу, которую должен выполнять социальный работник.

ОТКАЗ ПРОСИТЕЛЮ

В некоторых случаях лучше отказать просителю в помощи. В первую очередь это относится к ситуациям, когда помощь человеку представляет угрозу безопасности или психологическому состоянию добровольца. Например, если родственники подопечного агрессивно настроены по отношению к помогающим; если его близкие или он сам страдают алкогольной или наркотической зависимостью, имеют психические расстройства или просто ведут себя странно и неадекватно. Если вы сомневаетесь, безопасно ли посещать подопечного, можно проконсультироваться с местным участковым.

Поводом для отказа может быть ситуация, когда вы видите, что помощь человеку на самом деле не нужна. Бывает, что к старушке ходят и соцработники, и родственники, и соседи, но она все равно утверждает, что ей никто не помогает.

В любом случае, если придется отказать просителю в помощи, делайте это мягко, не обижая человека. Лучшим объяснением может служить нехватка добровольцев. Вы можете сказать, что свободных добровольцев сейчас, к сожалению, нет, поэтому помочь вы не сможете.

ОБЩЕНИЕ И ЕГО ГРАНИЦЫ

Помощь, которую волонтеры оказывают на дому, может быть самой разной, но так как чаще всего она необходима одиноким людям, самым важным ее видом будет... простое человеческое общение. Даже если человек обратился с совсем другой просьбой, уже после первых встреч становится понятно, как ему нужно выговориться, рассказать о своих заботах и проблемах. Вроде бы – просто, но здесь нужно соблюдать определенные правила.

Случается, что в своем желании общаться подопечный переходит границы. Например, начинает без конца звонить, просит приходить каждый день. Нужно постараться ввести отношения с подопечным в рамки, за которые они не должны выходить. Если подопечный пользуется мобильным телефоном, постарайтесь сохранить свой телефонный номер в тайне.

Доброволец не имеет права вмешиваться в отношения подопечного с родственниками. Какими бы ни были эти отношения, чужой человек не может изменять их.

Координатор и доброволец должны поддерживать связь, потому что координатор может дать совет во многих сложных ситуациях. Если доброволец не идет на контакт и не доверяет координатору, он может столкнуться с проблемами и попасть в сложную ситуацию. Всеми сомнениями и трудностями доброволец должен поделиться с координатором, у которого больше опыта и который иногда лучше и дольше знает подопечного. Постарайтесь, чтоб доброволец усвоил этот принцип еще во время обучения.

ПОМОЩЬ МНОГОДЕТНЫМ СЕМЬЯМ

Добровольческая помощь многодетным семьям – очень большая поддержка для них. Чаще всего этим людям не хватает средств на няню, репетиторов и других помощников, им просто не хватает рук.

Когда многодетным семьям предлагают помощь, они нередко отвечают, что и сами справляются. Ведь им трудно представить, что кто-то может разделить с ними самые обычные повседневные заботы: погладить, убрать, погулять с детьми, отвести их в кружки, забрать из школы, помочь с уроками и т.д. Какая именно нужна помощь, зависит от того, как организован быт и сколько у мамы помощников.

При работе с многодетными семьями на приходе можно постараться создать единое поле для общения семей друг с другом, так как у них очень много общих проблем и тем для обсуждения. Для этого можно организовать приходской праздник для многодетных семей или специальный концерт для многодетных мам, чтобы они встретились, познакомились и начали между собой общаться. На совместных мероприятиях важно чем-то занять детей, иначе мамы не смогут поговорить друг с другом. В отдельной комнате



Кто может получать помощь добровольцев на дому?

- одинокие пожилые люди;
- лежачие больные;
- многодетные семьи;
- семьи с детьми-инвалидами;
- неблагополучные, кризисные семьи.

обученные добровольцы могут поиграть с детьми, пока мамы пьют чай и разговаривают.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ПОМОЩИ МНОГОДЕТНЫМ СЕМЬЯМ

В целом эти правила стандартны для любой добровольческой помощи на дому:

- обязательно проведите обучение, ведь дело придется иметь с детьми. Особенно важна безопасность во время прогулок;
- берегите добровольцев и следите за их эмоциональным состоянием;
- оптимальная регулярность помощи – один визит в неделю, и лучше сразу ориентировать на это и добровольца, и семью. В некоторых случаях по инициативе самого добровольца может быть два визита в неделю, но не более, иначе вы просто потеряете этого добровольца;
- длительность каждого визита к подопечным определяется индивидуально. Кто-то может прийти на час, кто-то – на четыре. Все это обсуждается с подопечными и с добровольцами и зависит от нужд одних и возможностей других.

ПОДБОР ДОБРОВОЛЬЦА

Первое, что делает координатор, – звонит в семью, обратившуюся с просьбой, и уточняет ситуацию: какие есть сложности, в чем конкретно нужна помощь. Выяснения помогут подобрать подходящего для этой семьи добровольца.

Одна из самых частых просьб многодетных – сопроводить ребенка на кружки и секции, которые проходят в дневное время. Поэтому выбирать придется среди добровольцев с подходящим графиком (а вы этот график должны знать). Сначала можно обратиться за помощью к людям пенсионного возраста.

Если доброволец несколько месяцев водил ребенка из школы домой, то однообразие дороги и помощи утомит помощника. Нужно дать ему возможность отдохнуть, сменить деятельность.

УТОЧНЯЙТЕ ПРОБЛЕМЫ НА МЕСТЕ

Не всегда родители сами знают, какая именно помощь им нужна. Взгляд со стороны может прояснить очень многое. Постарайтесь узнать интересы детей и родителей – это важно, чтобы правильно построить разговор и понять, какая помощь необходима. Если вы сопровождаете ребенка, обратите внимание на его особенности.

***Пример.** Был случай, когда доброволец забирал ребенка из школы и заметил, что тот подкашливает. Доброволец стал расспрашивать родителей, и выяснилось, что у ребенка подозрение на астму, его нужно отвезти в санаторий, но попасть туда он не может. Просто потому, что автобус до санатория ходит один раз в день, и если бабушка поедет с ребенком, то не сможет ни вернуться, ни остаться там до следующего дня. Таким образом, внимательно знакомясь с членами семьи, доброволец узнает о существовании многих проблем, которые даже не были озвучены.*

СОСТАВЬТЕ ПЛАН ДЕЙСТВИЙ

Когда основные проблемы выявлены, нужно наметить план действий.

Поговорите с мамой или другими родственниками, узнайте, что можно сделать сразу.

Если мама находится в тяжелом эмоциональном состоянии, очень устала, нужно ее максимально разгрузить: записать на прием к врачу, узнать приемные часы ведомства, куда нужно сходить, и т.д. Если вы видите клубок проблем, не беритесь за все сразу: попытайтесь разбить решение на составные части и расписать обязанности – что сделаете вы, где нужна помощь специалиста, что можно доверить старшим детям, а что может сделать только сама мама.

Вне зависимости от того, какую помощь вы оказываете семье, обязательно подключайте саму семью и детей. Если отец безработный, помогите найти работу. Если вы делаете ремонт, пусть члены семьи вам помогают. Ваша первоочередная задача – помочь семье самой выкарабкаться и встать на ноги, а не решать за нее все проблемы. Эта задача бывает особенно сложна в неблагополучных семьях.

Не забывайте, что иногда важна элементарная человеческая поддержка.

МАТЕРИАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ

Многодетные и неблагополучные семьи, как правило, очень нуждаются в материальной помощи. Оказывать регулярно такую помощь – не задача добровольцев.

Но надо помнить: даже незначительная поддержка – пачка печенья, пакет крупы – иногда меняет настрой человека и заставляет взглянуть на проблемы совершенно иначе.

Для помощи семьям будет очень полезен центр гуманитарной помощи, об организации которого вы можете прочитать на с. 270.

ПОМОЩЬ В ОФОРМЛЕНИИ ДОКУМЕНТОВ, ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ

Когда в семье много детей, которых не с кем оставить, у родителей накапливается куча неразрешенных бумажных дел. Доброволец может или посидеть с детьми, дав родителям возможность заняться документами, или помочь с оформлением документов и пособий. В обоих случаях будет хорошо, если в службе найдутся добровольцы-юристы, которые проконсультируют добровольца-помощника или самих родителей (подробнее об организации юридической помощи см. **Главу 14**).

ОРГАНИЗАЦИЯ СЕМЕЙНОГО ДЕТСКОГО САДА

Возможно, юрист-доброволец поможет радикально изменить ситуацию в семье, рассказав о льготах и сервисах для многодетных. Например, если в семье не меньше трех дошкольников, мама может оформить на дому семейный детский сад (если в вашем регионе есть такая возможность): пойти в детский сад к заведующей, принести ей документы и заключить трудовой договор с оформлением трудовой книжки. Мама будет числиться воспитателем: ей

нужно составлять программу, проводить занятия с детьми (по рисованию, по лепке и т.п.), писать отчеты. При этом она будет получать зарплату и пособия на продукты для детей, у нее будет идти трудовой стаж.

РЕПЕТИТОРСТВО

У многодетной мамы чаще всего нет возможности проверить у каждого ребенка домашнее задание, не говоря уже о том, чтобы объяснить плохо усвоенный материал. Поэтому просьба найти репетиторов для детей из многодетной семьи – очень распространенная.

При поиске добровольца-репетитора могут возникнуть такие проблемы:

- репетитор может не захотеть помогать ребенку из многодетной семьи. Он готов заниматься с ребенком из детского дома, но не понимает, почему благополучная, на первый взгляд, семья не хочет платить за уроки. Задача координатора – мотивировать педагога;
- иногда опытные репетиторы готовы помогать бесплатно, но – в момент вынужденного перерыва, во время поиска работы, а через два месяца занятий исчезают. Такая помощь не слишком эффективна. Лучше постараться предупредить эту ситуацию, обсудив все обстоятельства еще на собеседовании.

ПОМОЩЬ СЕМЬЯМ С ДЕТЬМИ-ИНВАЛИДАМИ

Семьям с детьми-инвалидами, кроме добровольцев, бывает некому помочь. При этом семья может состоять только из мамы и ребенка, а состояние ребенка требовать прак-

тически круглосуточного ухода или присмотра. Поэтому доброволец здесь – желанный друг и помощник.

Не все добровольцы сразу захотят прийти к ребенку-инвалиду – поначалу многие настроены помогать здоровым детям. Но если человека уговорить прийти один-два раза, он поймет, что это замечательные дети, увидит, как они стараются, а потом и результат не заставит себя ждать. Пусть он будет небольшим, но даст волонтеру энергию и силы для новых добрых дел.

С КАКИМИ ТРУДНОСТЯМИ МОЖЕТ СТОЛКНУТЬСЯ ДОБРОВОЛЕЦ⁵

Злоупотребление временем добровольца

Доброволец может попасть в ситуацию, когда подопечный будет звонить и днем и ночью, обижаться, что он не берет трубку, не может долго разговаривать и ходить чаще одного раза в неделю.

Ребенок-инвалид может каждого взрослого, который появляется в его жизни, воспринимать как друга, а друг в его понимании – тот, кто всегда рядом. Причина – в недостаточной социализации таких детей, практически полном отсутствии общения.

Важно при знакомстве не обещать ребенку больше, чем вы можете. Необходимо сразу четко оговорить гра-

⁵ Приведенные здесь рекомендации основаны на опыте помощи детям с ДЦП и их семьям, но будут полезны и для помощи детям с другими диагнозами.

ницы – как часто и на сколько вы сможете приходить. Точно так же нужно оговаривать и время телефонных звонков.

Сложное психологическое состояние мамы

Если у ребенка тяжелая инвалидность, мама не может надолго от него отойти. А значит, не может заняться ни своим здоровьем, ни оформлением нужных документов, ни другими делами. Она не может отдохнуть: уход за лежачим ребенком-инвалидом – это работа 24 часа в сутки без отдыха, выходных и отпусков. В этой ситуации добровольцы должны, в первую очередь, помочь маме, а не ребенку: посидеть с ним и занять его, чтобы разгрузить женщину, дать ей передышку.

Характер мамы ребенка-инвалида под влиянием тяжелых обстоятельств меняется. Ее отношение к добровольцу может быть агрессивно-требовательным. Она привыкла за все в своей жизни бороться: за льготы, по-



Виды помощи многодетным семьям:

- помощь в определении проблем семьи;
- хозяйственные дела;
- сопровождение детей;
- ремонт;
- материальная помощь;
- разные виды юридической помощи (советы, консультация, оформление документов);
- репетиторство.

собия, помощь, и от добровольца может захотеть получить все максимально возможное. А может, наоборот, она уже опустила руки, не знает, что делать, куда идти, унывает и постоянно рассказывает о своей тяжелой жизни. Как строить отношения – универсального рецепта нет. Общайтесь, ищите общий язык, индивидуальный подход, поищите вместе в интернете информацию о заболевании ребенка, методиках, реабилитационных центрах.

И конечно, молитесь.

ГИМНАСТИКА

Иногда врачи рекомендуют детям с ДЦП делать на дому несложную гимнастику, которая помогает развивать двигательные функции. Для ее проведения нужны три человека: мама и два добровольца.

Сложность в том, что делать гимнастику нужно каждый день. В выходные обычно могут помочь родственники. Но в будни нужно в общей сложности целых 10 добровольцев – по два человека в день.

Поэтому если вы беретесь помогать в проведении гимнастики – продумайте вперед на несколько недель, с кем вы будете ее делать. Поищите помощников среди соседей семьи.

ПЕРЕДВИЖЕНИЕ ПО ГОРОДУ

Решить эту проблему поможет добровольческая группа перевозок – люди со своим автотранспортом, готовые в свободное время помочь в перевозке подопечных.

Здесь есть свои нюансы. Такие люди особенно нужны в будни, когда работают медицинские и государственные учреждения. Если ребенок на коляске, важно, чтобы машина была большой и коляска поместилась в багажник. Если ребенок уже не маленький, понадобится помощник: чтобы поднять и перенести его из коляски в машину и обратно, потребуется два человека.

МАТЕРИАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ

Семьям с детьми-инвалидами нужны средства на лечение, реабилитацию, дорогостоящие лекарства. Ищите информацию о профильных фондах, которые помогают в подобных ситуациях, их много! Попробуйте организовать сбор средств на уровне вашей епархии. Если сумма не очень большая, то добровольцы иногда могут, по желанию, своими силами вскладчину решить проблему.

УХОД ДОБРОВОЛЬЦА ИЗ СЕМЬИ

Иногда доброволец, регулярно помогающий семье с ребенком-инвалидом, очень устает, или у него появляются новые обстоятельства – например, он переезжает. Возникает большая проблема: как объяснить ребенку исчезновение нового друга? Подростку понять будет проще, а вот маленький ребенок может болезненно переживать утрату, замкнуться. В каждом случае нужно решать проблему индивидуально: предупредить маму, подыскивать заранее другого добровольца, который сначала будет ходить с первым, а потом заменит его.

ПОМОЩЬ КРИЗИСНЫМ СЕМЬЯМ

Кризисными обычно называют социально неблагополучные семьи – например, такие, в которых есть взрослые с алкоголизмом или психическим заболеванием. В этих семьях больше всего в помощи и защите нуждаются дети.

ЧТО МОГУТ СДЕЛАТЬ ДОБРОВОЛЬЦЫ

Общаться с детьми, проводить с ними время. Задача добровольца – показать, сколько радости может быть в отношениях между людьми, в семье. Общаясь, нужно попытаться привить детям некоторые этические принципы. Важно обсуждать с детьми их собственные поступки и последствия поступков. Ведь у них нередко отсутствует понимание связи между действием и следствием. Часто такие дети не понимают и самого важного: что такое хорошо и что такое плохо.

Помогать родителям, если того требует ситуация. Если, например, мама психически больна, а отца нет вовсе,



Какую помощь может оказать доброволец семье с ребенком-инвалидом?

- общение;
- прогулки и любые передвижения по городу;
- игры и занятия с ребенком;
- гимнастика с ребенком;
- помощь маме в оформлении документов;
- материальная помощь.

то семью необходимо поддерживать и даже спасать: помогать готовить, водить детей в школу, заниматься с ними.

КОГДА ПОМОГАТЬ НЕ НУЖНО

Когда помощь семье превращается в перекалывание ответственности на добровольцев. Чтобы этого не произошло, нужно побуждать к действиям самих родителей, но мягко, доброжелательно, не с помощью жестких мер. Если же вы попали в семью иждивенцев и лентяев, стоит посоветоваться со священником, что вам делать. Впрочем, и в такой семье дети нуждаются в помощи (см. предыдущий пункт).

Когда семья категорически не принимает помощи, хотя и нуждается в ней. В этом случае лучше отступить и просто молиться за этих людей.

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С ЧЛЕНАМИ КРИЗИСНОЙ СЕМЬИ

Не идти на конфликт с родителями, не осуждать и не обсуждать их с детьми. Это самое важное правило для волонтера, даже в ситуациях, когда он видит неправильное поведение родителей, грубость. Это люди, которых надо пожалеть, а не отчитывать.

Установить эмоциональный контакт. У членов семьи должно быть доверие к вам, уверенность, что вы их не предадите, не пожалуетесь в органы опеки, если они вам что-то расскажут.

Побуждать родителей к ответственности за свою жизнь. Важно говорить об этом, обсуждать житейские

ситуации, чтобы мамы и папы поняли: в семье все плохо не потому, что «такое государство», а что они и сами виноваты во многом. Постепенно нужно понять, что именно может предпринять семья (в том числе и дети), чтобы улучшить ситуацию. Родители должны сами захотеть что-то изменить, начать бороться, – и тогда ваша помощь будет действенной.

Начинать разрешать ситуацию нужно понемногу, шаг за шагом. Например, спросить у ребенка: «Какой ты предмет больше всего любишь?» – «Математику я не люблю, я люблю историю». – «Тогда давай сейчас выучим урок по истории, ты завтра ответишь и получишь не двойку. А мама захочет тебя порадовать и сварит тебе компот из сухофруктов, который ты любишь». И если все получается, то между ребенком и мамой установится какой-то контакт.

***Пример.** Даже небольшие упорядоченные территории жизни таких семей уже что-то меняют. Ведь, как правило, обычно они живут в полном хаосе. Одна мама говорит, что уже пять лет не ходила на родитель-*



Особенности помощи кризисным семьям:

- соблюдение определенных правил общения;
- установление эмоционального контакта;
- работа в первую очередь с детьми;
- умение говорить «нет» при необходимости;
- готовность помочь, а не осуждение;
- избегание конфликтов;
- постепенное, поэтапное упорядочение жизни семьи.

ское собрание, один раз пришла, но перед этим выпила. От общего внимания и взглядов забила в угол. Можно ей предложить перед следующим собранием: «Мы принесли кофточку, давайте в следующий раз вы в ней пойдете на собрание и ничего, кроме чая или компота, пить не будете».

В каждом случае действовать придется по-разному. Главное – пробудить в родителе собственное стремление что-то изменить.

Показывать детям другие отношения между людьми. У детей в кризисных семьях часто не налажен контакт с родителями и нет примера здоровых человеческих отношений. Волонтер может, общаясь с ребенком, открыть ему другую жизнь. Дети из многих кризисных семей не знают, что можно посидеть вместе за столом, попить чаю и поговорить, посмотреть вместе фильм и обсудить его. Не знают, что кому-то может быть интересно, что происходит в их жизни. Все это могут восполнить добровольцы, в том числе в рамках более широкой – приходской семьи.

**ПОМОЩЬ
В УЧРЕЖДЕНИЯХ**



ПОМОЩЬ В БОЛЬНИЦАХ: ОБЩИЕ ВОПРОСЫ

СОСТАВ ДОБРОВОЛЬЦЕВ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ

По статистике, 70% добровольцев, которые работают в больницах (и детских, и взрослых), – это женщины в возрасте от 20 до 50 лет. При этом во взрослые больницы, где находятся лежачие больные в тяжелом состоянии, приходят добровольцы старше 50 лет. Людям в возрасте понятнее, что это такое и насколько это сложно. Те, кто помоложе, тянутся к детям. Организуйте свою службу добровольцев, исходя из таких предпочтений.

Работа с лежачими больными физически и эмоционально сложна. Если вам в основном помогают женщины от 45 лет, то для кого-то из них такая деятельность может оказаться не по силам (поднимется давление, начнет болеть спина и т.д.). В таком случае их можно направить либо в детские больницы, либо на другую помощь.

Если у вас в группе есть мужчины, поручите им работу, с которой женщинам физически сложнее справиться (переносить пациентов, сопровождать их на процедуры); направляйте их к пациентам-мужчинам (помочь с гигиеническими процедурами, бритьем, стрижкой), подросткам; привлекайте мужчин к реабилитационным занятиям с мальчиками (врач показывает упражнения, а доброволец с ребенком их выполняет).

ОФОРМЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЙ С АДМИНИСТРАЦИЕЙ БОЛЬНИЦЫ

Если в больнице до вас добровольческого служения не было, то наладить ее поначалу может быть непросто, будет много ограничений. Для начала вам нужно понять, что ожидает от вас администрация и что вы можете дать тому или иному отделению больницы. Ни в коем случае не преувеличивайте свои возможности.

Надо ясно понимать, на что готовы и способны ваши волонтеры. В противном случае может получиться, что больница возложит на вас большое число обязанностей, а вы не сможете справиться даже с частью.

Заключите договор о сотрудничестве. Подробно о нем можно прочесть в **Главе 8** на с. 124, образцы договоров можно найти на сайте «Диакония» в разделе «Законы/Образцы документов». Не забудьте упомянуть в договоре о помещении для добровольцев или месте для хранения их вещей. Если в больнице места не хватает, договоритесь о том, чтобы переодеваться, например, в сестринской.

Оформите пропуска. Не отлаженные отношения с охраной могут порой отбить у волонтеров все желание помогать.

Постарайтесь обойтись без медицинских книжек. Если администрация больницы не ставит жестких условий, заранее эту тему лучше не поднимать: оформлять медкнижку долго, утомительно и достаточно дорого. Конечно, если больница потребует, добровольцам придется этим заняться.

УХОД ЗА ТЯЖЕЛОБОЛЬНЫМИ ЛЮДЬМИ

Тяжелобольной – это, как правило, лежачий больной, который или обездвижен или очень ограничен в движении. Ухаживать за ним – значит полностью его обеспечивать: кормить, умывать, расчесывать, перестилать белье, мыть, менять памперсы и т.д. Для такого вида помощи нужны добровольцы, которые прошли хотя бы несколько занятий по патронажному уходу.

ЧТО МОГУТ ДЕЛАТЬ НЕОПЫТНЫЕ ДОБРОВОЛЬЦЫ

Кормить пациентов. Сначала больного необходимо усадить. Важно внимательно смотреть, глотает пациент или не глотает. Еду нужно давать маленькими порциями, пицца должна быть измельченной. Прием пиццы может занять 30–40 минут.

Проводить профилактику пролежней. Лежачего больного, особенно склонного к образованию пролежней, нужно каждые два-три часа переворачивать. Справиться с этим могут и не очень опытные добровольцы,

но только после инструктажа, чтобы не повредить ни себе, ни больному.

Сопровождать на процедуры и прогулки. Это входит в обязанности персонала, но бывает так, что на процедуры нужно отвезти слишком много пациентов. Тогда помощь добровольцев оказывается очень востребованной.

Следить за чистотой. Это значит – перестелить белье, навести порядок на тумбочке.

Ходить в магазин или аптеку. При этом всегда нужно уточнять у медсестры, какие продукты и лекарства можно пациенту. Он может быть на диете, а какие-то продукты вовсе нельзя приносить в больницу.

Оказывать духовную, психологическую и социальную поддержку – в том числе и после выписки. Иногда людям важно просто поговорить с кем-то. Нередко им нужна помощь в оформлении документов. Бывает, что нужно созвониться с родственниками или органами социальной защиты. Если выписывают одинокого человека, доброволец может поехать вместе с ним домой, помочь, чем нужно. Если вы ухаживали за больным месяц или два, потом очень сложно отвернуться от его проблем. Не нужно ограничивать служение стенами больницы. Если человек начинает задавать вопросы о вере, постарайтесь ответить на них, спросите, не нужно ли позвать священника: может быть, для больного это последняя возможность исповедоваться и причаститься.

ОБУЧЕНИЕ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

Пациенты и медперсонал будут ожидать от добровольцев навыков ухода за больными примерно на уровне санитарки. Поэтому постарайтесь обучать добровольцев заранее. Лучше всего проводить для них курсы патронажного ухода.

Можно организовать как краткосрочный интенсивный курс патронажного ухода (6–8 часов), так и продолжительный (несколько занятий один раз в неделю в течение трех месяцев). В качестве ведущего пригласите профессионального преподавателя из медицинского училища, чтобы он смог показать добровольцам, как правильно ухаживать за тяжелобольными.

Если у вас нет возможности организовать полноценные курсы для добровольцев, то:

- обратитесь за помощью в Ассоциацию сестричеств. Их сайт: сестричество.рф;
- позвоните в православную службу помощи «Милосердие»: +7 (495) 542–00–00. Вы сами можете пройти обучение на курсах, которые проводит служба, а потом обучить других или договориться о приезде специалиста к вам в регион;
- при Марфо-Мариинской обители в Москве есть краткосрочные курсы (длятся около двух месяцев) по уходу за тяжелобольными родственниками;
- на сайте diasonia.ru в разделе «Методики» есть видеоролики, где крупным планом показано, как делать ту или иную процедуру: кормить, переворачивать и т.д. Такие же уроки есть на сайте www.miloserdie.ru;
- возможно, вам поможет персонал больницы. Попросите администрацию дать вам наиболее профессиональную сестру: как показывает практика, не каждая медсестра владеет основными приемами ухода;
- в крайнем случае, опытные добровольцы, закончившие курсы и давно работающие в больнице, могут на месте обучить помощников.

После того как добровольцы уже обучены и работа налажена, нужно время от времени наблюдать за их работой.

СОСТАВ ГРУППЫ

Оптимальный вариант для посещения одного отделения – **два-три человека**. По одному в больницу следует ходить только в случае безвыходной ситуации. В одиночку невозможно выполнить многие процедуры, а на помощь санитаров редко можно рассчитывать.

Главный в группе – **координатор**. Он обладает нужными навыками ухода и является для добровольцев своего рода старшей сестрой.

Если в день посещения больницы координатора нет, самый опытный доброволец назначается старшим дня и решает все вопросы вместо координатора. Таких добровольцев нужно выделить на каждый день посещений.

ГРАФИК ПОСЕЩЕНИЙ

Очень важно составить график посещений и знать, кто в какие дни может выходить.

Исходить нужно из возможностей ваших добровольцев: они сами выбирают дни и часы, которые за ними закрепляются. Необходимо при этом учитывать и режим дня в больнице. Вся основная работа происходит в первую половину дня до трех часов: два кормления, гигиенические и лечебные процедуры. Вечером ко многим могут прийти помочь родственники.

Заведите в больнице журнал посещаемости, где добровольцы смогут отмечать свои дежурства и записывать то, что сделали. Особенно журнал нужен в те дни, когда

в больнице нет координатора, чтобы он мог потом посмотреть и понять, что уже сделано и что еще нужно сделать.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ СРЕДСТВАМИ УХОДА

Иногда больницы не предоставляют никаких средств по уходу, даже перчатки. Недостающее могут докупить родственники, но не у всех они есть: в больнице лежат и одинокие, и бездомные. Чтобы обеспечить их средствами ухода, нужно привлекать жертвователей. Повесьте объявление о сборе средств в храме или больнице, распространите информацию через социальные сети. В объявлении должен быть перечень конкретных товаров: памперсы (указать размер), одноразовые пеленки и т.д., чтобы у людей была возможность не только пожертвовать деньги, но и самим принести средства ухода. На такие конкретные просьбы обычно откликается больше людей.

РАЗГРАНИЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДОБРОВОЛЬЦЕВ И МЕДПЕРСОНАЛА

Порой медперсонал путает добровольцев со студентами, которые проходят практику и скоро уже станут врачами: могут попросить поставить капельницы или раздать таблетки. Координатор должен предупреждать добровольцев, что делать этого нельзя. Даже если все таблетки подписаны, брать на себя такую ответственность добровольцы не должны – не говоря уж о капельницах. Также добровольцы не могут заниматься обработкой пролежней, только их профилактикой.

Кроме того, добровольцы не должны заменять уборщиц. Если вы договорились с заведующим отделением, что

будете помогать в уходе, а медперсонал просит вас мыть полы, соглашаться не нужно, иначе и вся ваша дальнейшая работа сведется к мытью полов. Вряд ли ваши добровольцы имели в виду такую деятельность, когда пришли помогать в больницах. Вообще – очень важно не нагружать добровольца той работой, на которую он не подписывался, иначе вы рискуете его потерять.

ДОБРОВОЛЬЦЫ В ДЕТСКИХ БОЛЬНИЦАХ

ДЕЖУРСТВА, ПОМОЩЬ В УХОДЕ

Распространенный вариант помощи – дежурство у больного ребенка. Чаще всего дежурить нужно с детьми-отказниками, которые попадают в больницу из детских домов и домов ребенка.



Что могут делать добровольцы в больницах:

- проводить занятия и беседы;
- просто общаться;
- помочь связаться с родственниками, оформить документы;
- сопровождать пациентов на процедуры, прогулки;
- проводить профилактику пролежней (помогать менять положение больного в постели);
- следить за чистотой;
- ходить в магазин или аптеку;
- помогать при выписке домой;
- пригласить священника.

Пример. К нашим добровольцам как-то раз обратились с просьбой подежурить у двухлетнего мальчика с гидроцефалией. Добровольцы очень активно откликнулись, организовали круглосуточный пост: кто-то приходил на пять часов, кто-то – на шесть, кто-то – на целые сутки. В результате одна из добровольцев захотела оформить над мальчиком опеку.

Добровольцы также могут некоторое время посидеть с ребенком по просьбе родителей и отпустить их сделать какие-то дела вне больницы. Иногда требуется дежурство возле ребенка из многодетной семьи, когда маме не на кого оставить других детей.

Часто не хватает рабочих рук в грудничковых отделениях. Но добровольцев, как правило, туда не пускают: боятся инфекции, боятся доверить уход за малышами человеку без опыта. Администрация больницы несет ответственность за детей. Однако бывает и так, что администрация со временем убеждается в опыте и надежности волонтеров и разрешает помогать и в отделении для грудничков. В этом случае, конечно, обязательно понадобится медицинская книжка.

РЕГУЛЯРНЫЕ ПОСЕЩЕНИЯ

Иногда бывает так, что больничное служение сводится лишь к подаркам и поздравлениям на праздники, а между праздниками добровольцы не появляются. Это неправильно, и настоящей помощью такие посещения не будут.

Хороший вариант волонтерского служения в детской больнице – регулярные творческие занятия для детей.

Поначалу администрация детской больницы может разрешить вам приходить только в один из будних дней. Это нормально. Когда вы завоеуете доверие детей и медперсонала, вы сможете претендовать на другой график посещений.

Если вам пока не готовы выделить помещение для занятий, можете проводить их в холле больницы или договориться об использовании столовой.

Нужно рассчитывать на то, что на занятие придут дети разного возраста. Обычно это дети 10 лет и младше, а также мамы с малышами.

БЕСЕДЫ О ВЕРЕ

Если ваша добровольческая служба – православная, вы можете в интересной форме знакомить детей с верой. Эта часть не должна быть большой – можно посвятить 15–20 минут рассказу о ближайшем празднике, о святом, в честь которого освящен больничный храм. Можно рассказать историю о благодетеле, о каком-то местном чуде или чудотворной иконе, посмотреть православные мультфильмы хорошего качества – например, работы режиссера Станислава Подивилова «Пересвет и Осямба», «Твой крест», «Это мой выбор».

Когда будете приглашать детей на занятия, обязательно расскажите о том, что вы православные добровольцы и перед мастер-классом будет 15-минутный рассказ на христианскую тему. Некоторые дети могут принадлежать к другой конфессии, их родители могут быть против. Все, кому первая часть не интересна, могут прийти позже. Конечно, если большая часть детей в больнице исповедует другую религию, то правильное

проводить мастер-классы и занятия для всех, не касаясь вопросов веры. Но можно провести и короткие занятия для нескольких человек – не страшно, если детей будет мало, зато вы сможете дать им нечто действительно важное.

Поездки за пределы больницы

Если пациентам разрешают на некоторое время выходить из больницы, можно съездить с ними на экскурсии, в музей, в храм. Забрать и отвезти мам с детьми могут добровольцы на машинах. Детей везде должны пропускать без очереди. Для маленьких пациентов оказаться вне стен больницы – большая радость, для мам такие поездки – утешение.

ПОМОЩЬ В ДЕТСКИХ ДОМАХ И КОРРЕКЦИОННЫХ ИНТЕРНАТАХ

С ЧЕГО НАЧАТЬ

Выберите учреждение. Если вы хотите помогать детскому дому или интернату, у которого мало или вовсе нет помощников, выберите детский дом (интернат) в небольшом городе или селе, куда вам будет посылно ездить регулярно. Начните с изучения ситуации через интернет. Если информации о детском доме мало и у него нет своего сайта, то, скорее всего, это действительно бедное учреждение, и ваша помощь будет кстати.

Позвоните администрации. Старайтесь разговаривать максимально корректно и аккуратно, ничего не обещаая, кроме разовой помощи. Например, можно пред-

ложить привезти немного канцтоваров, которые нужны в любом учреждении. Их передача станет удобным поводом познакомиться.

Выберите делегатов. Участвовать в первой встрече должны бывалые добровольцы, желательно – с опытом работы в аналогичных учреждениях. В крайнем случае, они должны пройти хотя бы небольшое обучение. Их задача – адекватно оценить обстановку.

Первая встреча. Обычно с добровольцами встречается не директор, а воспитатели или социальные работники. Нужно попросить их подробнее рассказать о том, как живут дети, какие есть материальные трудности. Сотрудники обычно очень охотно говорят о бытовых проблемах, хотя нередко воспринимают добровольцев как людей, от которых можно что-то получить.

Главная задача первой встречи – завязать диалог, подружиться с воспитателями и руководством, найти точки соприкосновения, все увидеть своими глазами и узнать, действительно ли детям нужна какая-то помощь. Поддерживают ли их какие-то фонды, приходит ли священник или добровольцы. Возможно, детский дом опекает какое-то предприятие – значит, в материальном плане там все благополучно. Но надо выяснить, общаются ли сотрудники предприятия с детьми.

Ваша задача как добровольцев – не столько материальная поддержка, сколько общение: беседы, творческие занятия, создание воскресной школы и тому подобное.

У воспитателя или другого сотрудника будет весьма субъективное мнение о ситуации в детском учреждении. Но если вы внимательно его выслушаете и вникнете, то сможете сделать для себя нужные выводы.

Например, если воспитатель говорит о своей большой загруженности, это значит, что у него, скорее всего, нет времени на творческие занятия с детьми. Значит, помощь нужно будет оказывать именно в этом.

ЗАДАЧИ КООРДИНАТОРА

Общение с администрацией. Это одна из самых главных задач координатора. Добровольцы должны минимально пересекаться с руководством, потому что с государственными учреждениями довольно сложно выстраивать отношения. Например, у интерната, где живут дети с легкой степенью умственной отсталости⁶, есть очень много предписаний и ограничений, и некоторые безобидные с виду мастер-классы могут быть запрещены правилами техники безопасности. Координатору придется решать сложные вопросы: как ничего не нарушить, не навредить учреждению – и при этом организовать интересные мероприятия, чему-то научить детей. Он должен быть человеком активным и при этом – очень корректным и бесконфликтным.

Выстраивание работы добровольцев.

Мотивирование добровольцев. Довольно легко найти добровольцев для рождественских или пасхальных поздравлений в детском доме, но найти людей, которые бы регулярно приходили в интернат, где не хватает нянечек, и просто мыли полы – гораздо тяжелее. Если кто-то перестает помогать – это тоже ответственность координатора.

⁶ В классификации, которая не так давно была упразднена, но, возможно, в некоторых регионах еще сохранилась, такие учреждения назывались «детские дома-интернаты VIII вида».

ПОДГОТОВКА ВОЛОНТЕРОВ

Рассказ об учреждении. Перед первой поездкой координатор должен собрать добровольцев и рассказать всем, а особенно тем, кто ни разу не был в детских домах, куда они поедут, что их ждет в учреждении, какова его специфика, каковы особенности детей, их заболеваний и т.д.

Объяснение правил учреждения. Они везде свои, их нужно обязательно и безоговорочно соблюдать. Где-то нужна медицинская книжка, где-то необходимо полностью переодеваться в сменную одежду. Везде важно соблюдать режим.

Например, вы задержались, не успели закончить урок, а подошло время обеда. Вас могут прервать. В таком случае нельзя вступать в спор с сотрудниками, надо подчиниться и в следующий раз постараться все сделать вовремя.

Доброволец в закрытых государственных учреждениях никуда не может уходить без ведома координатора и обязан ставить его в известность обо всех своих действиях, так как координатор лучше знаком с правилами и особенностями учреждения.

Объяснение правил поведения. С детьми нужно общаться так, как со своими младшими братьями и сестрами или собственными детьми (подробнее см. с. 217 – «Правила общения»). Добровольцы должны быть очень внимательны к выбору слов. Ни в коем случае на территории интерната, в том числе на улице, нельзя курить, даже если курят воспитатели или нянечки. Если персонал заражает детей своим примером – добровольцы могут только показать детям другой, положительный пример, дать им образец поведения.

Закрепление пройденного и супервизия. Собирать добровольцев и беседовать с ними координатор должен не только перед первой, но и перед каждой последующей поездкой. Желательно дать людям возможность поделиться впечатлениями: что сделали правильно, какие допустили ошибки, что можно сделать в следующий раз.

ЗАНЯТИЯ С ДЕТЬМИ

Исходите из умений добровольцев. Обычно координаторы знают о талантах волонтеров. Появился доброволец, который играет на гитаре, – стали заниматься с детьми музыкой; появился доброволец, который танцует, – стали заниматься танцами. Можно проводить беседы, мастер-классы, устраивать праздники, вести кружки и т.д. Если в интернате примерно сто детей, можно делить их на группы: кто-то идет заниматься музыкой, кто-то – спортом.

Учитывайте возможности детей. В разных учреждениях у детей будет разный уровень умений, понимания. И везде будут свои ограничения.

Например, на занятиях с детьми, имеющими определенные диагнозы, вам не разрешат использовать колющие и режущие предметы. Узнавайте и учитывайте это заранее: если дети не могут сами вырезать ножницами – значит, добровольцы должны заранее вырезать заготовки.

Обучайте воспитателей. Тогда они смогут в дальнейшем продолжить занятия с детьми. Если воспитатели активно включаются в процесс и сами начинают предлагать творческие идеи, важно поддержать их инициативу.

Прививайте детям хороший вкус и культуру. Добровольцы могут привозить детям книги, фильмы, музыкальные записи. Но мало просто привезти – важно привлечь к ним внимание, иначе все это будет просто пылиться.

Пример. Можно, например, выбрать одну книгу и рассказать о ней детям, прочитать кусочек, выбрав самый интересный, – чтобы у ребенка появилось желание прочесть книгу самому.

Можно сделать подборку хороших фильмов: приключенческих, про любовь, про дружбу, про милосердие, на православные темы. Но важно не просто дать посмотреть фильм, а обязательно его обсудить с детьми. Конечно, боевики и комедии им нравятся больше, но за компанию с добровольцами они могут посмотреть и другое кино.

Обычно дети слушают популярную музыку, причем – не лучшие ее образцы. Можно привезти и послушать с ними вместе что-то более серьезное: например, переложение опер и балетов в аудиосказки для детей.

Общее правило: надо понять, чем дети интересуются, и постараться переключить их на чуть более высокий уровень.

Помогите детям подготовиться к будущей жизни. Если дети получают свидетельство об окончании школы для детей с теми или иными нарушениями развития, то потом они могут учиться только в некоторых ПТУ. Однако можно и в интернате помочь им освоить какие-то несложные специальности. Для этого нужны регулярные занятия – хотя бы раз в неделю.

Пример. У добровольцев обычно не получается приезжать так часто. Но если в интернате найдется сотрудник, который, например, владеет парикмахерским искусством, а директор выделит для занятий комнату и оформит преподавателю дополнительные часы – как за ведение кружка, то можно организовать обучение старших девочек. Они могут учиться, подстригая друг друга. Добровольцы, со своей стороны, помогут приобрести необходимое оборудование: стол, зеркало, зажимы, ножницы и т.д.

Дети могут осваивать и другие навыки, которые пригодятся им в жизни. Например, добровольцы могут делать ремонт в комнатах вместе с ними – именно для того, чтобы дети видели, как кладут линолеум, как клеят обои, как красят стены.

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ

Не обсуждайте родителей. Родители должны стать закрытой темой, самым ее лучше не касаться. Ни в коем случае не называйте ребенка сиротой – для него это звучит как оскорбление. Если сложились доверительные отношения и дети сами рассказывают вам о своих родителях – нужно все выслушивать, но не комментировать, не осуждать.

Пример. Если добровольцы ходят в интернат, где живут дети с нарушениями развития, то должны знать, что дети здесь, как правило, – не сироты. Формально у них есть родители, родительских прав они не лишены, но зачастую являются асоциальными, детей не навещают. И для детей их родители – большая тема.

Ничего не обещайте напрасно. Если вы точно не уверены, что придете в следующий раз, лучше промолчите. Хотя дети обязательно будут спрашивать, когда вы еще придете, что будете делать.

Старайтесь не давать обещаний в принципе, а если уж вы что-то пообещали, то должны абсолютно точно сдержать слово. Дети, живущие в интернатах, и так видели в своей жизни слишком много людей, не выполняющих обещаний. Не хотелось бы, чтобы православные добровольцы тоже ассоциировались у них с людьми, которые могут обмануть.

Умейте говорить «нет». Обычно дети в интернатах очень ласковые, они нуждаются в том, чтобы их погладили, приласкали. Даже увидев вас впервые, ребенок может сразу подойти, обнять, попросить забрать к себе. Надо понимать, что некоторые дети бросаются так к каждому новому человеку. Доброволец должен четко знать, как на это реагировать: можно и нужно проявлять доброту и ласку, устанавливать теплые отношения, но нужно быть честным перед собой и перед ребенком, уметь говорить «нет» в ответ на невыполнимые просьбы. Здесь необходима определенная строгость.

Например, можно сказать: *«К сожалению, я не могу тебя забрать».* Если доброволец действительно готов регулярно приезжать, он может сказать: *«Я могу стать твоим другом».* Но если такой уверенности нет, необходимо объяснить: *«Я работаю, учусь, у меня есть семья. Я буду стараться приехать к тебе еще раз, но я не могу этого обещать».*

У ребенка уже есть определенный жизненный опыт, чтобы понять это.

Не давайте свой номер телефона. Нельзя при первой же встрече давать номер своего мобильного телефона, тем более детям с особенностями умственного развития: непонятно, как они будут разговаривать, абсолютно не умея выстроить диалог, о какой помощи будут просить. Дать мобильный номер можно только тогда, когда вы уже давно общаетесь с этим ребенком, когда у вас есть о чем с ним поговорить, когда он вам доверяет и вы готовы поддерживать его. Иногда удается стать действительно близким другом ребенка – когда вы ездите в учреждение уже много лет, ребенок вырос на ваших глазах, у вас с ним доверительные отношения, он с вами советуется и т.д.

МАТЕРИАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ

Главная задача добровольцев – не финансовая, а душевная поддержка, общение с детьми. Но обычно приходится заниматься и материальными нуждами учреждения. Добровольцы за свой счет могут купить, например, канцтовары для занятий. Если же возникает необходимость приобрести дорогостоящие вещи, можно разместить просьбу в интернете – на форуме добровольцев, на сайте, в социальных сетях.

Разберитесь, с чем стоит помогать. Не исключено, что администрация выдаст вам целый список нужных вещей. Внимательно изучите его, обсудите, что действительно нужно, а что нет. В первую очередь можно откликнуться на просьбы о вещах, необходимых для занятий с детьми – спортивных, творческих и т.д.

Пример. Если вас просят, например, о компьютере, надо сначала выяснить, для чего он нужен: чтобы заниматься с ребятами или для воспитателя? Где он будет стоять? Кто будет обучать работе на нем? Кто будет отвечать за него? Чинить?

Не все просьбы администрации удастся выполнить, поэтому координатор добровольцев должен уметь дать вежливый отказ.

Введите в курс дела потенциального благотворителя. Обычно такой человек хочет быть уверенным, что его помощь решает действительно важные и насущные вопросы и что она будет использована по назначению.

Пример. Если, например, учреждению нужен ремонт, сделайте и покажите благотворителю фотографии, чтобы он своими глазами увидел проблемы, расскажите о том, что узнали о детском доме за время волонтерства, или предложите съездить в детский дом вместе.

Позаботьтесь об оформлении благотворительной помощи. Добровольцы обычно не имеют юридического лица, но могут выступать как посредники между детским домом и благотворителем: помочь составить письмо с просьбой от имени интерната, дать на подпись директору, отвезти благотворителю. Обычно это делает координатор. Подробнее об этом см. в **Главе 8** на с. 121.

Если благотворитель – фирма, юридическое лицо или если он выступает как частное лицо, но покупает дорогостоящую вещь, будет нужна отчетная документация. В частности, акт приема-передачи, который подписывается при передаче помощи. Обязательно обсудите этот вопрос заранее! Потому что администрация

учреждения не всегда готова брать те или иные вещи на баланс, нести материальную ответственность, подписывать документы. Нужно согласовать эти трудности с благотворителем.

Поблагодарите благотворителей. Если вы, например, поменяли окна или купили телевизоры за счет фирмы, сфотографируйте их и отправьте фотографии с благодарностями. Через полгода можно еще раз написать благотворителю письмо, рассказать, что вы продолжаете ездить в учреждение и видите там его подарок. Как правило, это вызывает желание помочь чем-то еще, даже без составления актов приема-передачи. Это значит, что благотворители полностью доверяют добровольцам и учреждению.

Не нужно организовывать поездки в детский дом по праздникам исключительно с раздачей подарков. Так вы сформируете не только у сотрудников, но и у детей потребительскую позицию. Это будет очень мешать дальнейшей социализации детей, им труднее будет налаживать свою жизнь после выхода из детского дома.

Ложное представление о том, что им все должны, приводит жизнь многих выпускников детских домов к краху: к преступлениям, алкоголизму и т.д. Поэтому первоочередная задача православных добровольцев – научить ребенка тому, что поможет ему в его взрослой жизни.

К сожалению, в детских учреждениях часто встречается потребительское отношение и к вещам, и к людям: любого пришедшего человека начинают воспринимать исключительно как благотворителя, дарителя, а не как друга. Чтобы этого не допускать, добровольцам важно самим чувствовать эту грань.

ОТНОШЕНИЯ С СОТРУДНИКАМИ УЧРЕЖДЕНИЯ

Будьте готовы к неприятию. Не все и не всегда будут воспринимать вашу помощь положительно. Когда с детьми мало занимаются, они привыкают к этому и меньше требуют внимания у окружающих. Но чем больше добровольцы уделяют им внимания, тем сильнее меняются дети, – и нагрузка у воспитателей возрастает. Не всем это нравится. Одни сами включаются в работу, просят дополнительный материал, методики, другие не хотят ничего нового. Преодолеть это можно только добром, любовью – и изобретательностью.

Например, можно привезти хорошие мультфильмы и развивающие игры, чтобы дети могли заниматься самостоятельно, без активного участия взрослого, только под его присмотром.

Постарайтесь подружиться. Когда проводите мероприятия для детей – например, ставите кукольный спектакль или устраиваете рождественский праздник – пригласите весь персонал с их собственными детьми и внуками. Это очень мотивирует их включаться в активную деятельность.

Иногда можно помочь сотрудникам материально. Уровень жизни сотрудников учреждений в маленьких населенных пунктах довольно низкий, зарплата маленькая. Иногда они просят разрешения взять что-то для своих семей из привезенных вами подарков.

Правило здесь такое: если привезенные вещи выделил благотворитель под подписанные бухгалтерские документы, то вещи передаются только учреждению. Через некоторое время можно проверить, стоит ли на месте купленный телевизор или спортивный снаряд. Но когда вещи передали дарители для разных нуждающихся или их приобрели сами добровольцы, то можно поделиться с сотрудниками.

И конечно, если вы узнаете о сложных семейных проблемах сотрудников (кто-то болеет и надо помочь купить лекарства, положить в больницу, собрать деньги на операцию), нужно, по возможности, включиться в помощь.

Правильно выбирайте подарки. Нередко добровольцы, которые приезжают в учреждение регулярно, привозят небольшие подарки для администрации. Выбирая их, нельзя терять из виду главную цель: помощь детям. Так, например, если вы посещаете интернат для детей с нарушениями интеллекта, зрения, слуха или другими нарушениями развития, администрации лучше дарить не отвлеченные дорогие подарки, а специальную литературу по этим видам заболеваний, учебники по занятиям с такими детьми и т.д.

Не засиживайтесь за столом. Иногда в учреждении заранее готовятся к приезду добровольцев, накрывают стол, и общение с персоналом происходит во время чаепития. Это хорошо на первом этапе, когда отношения с администрацией только начинают выстраиваться. Когда же добровольцы помогают уже регулярно и им разрешают общаться с детьми, такие чаепития лучше сокращать, чтобы они не отнимали много времени.

КАК МОЖНО ВЫВЕСТИ ДЕТЕЙ ИЗ СОЦИАЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Вывести детей за пределы учреждения (на прогулку, экскурсию и т.д.) можно либо в сопровождении ответственного сотрудника учреждения, либо оформив так называемый гостевой режим, или «режим временного пребывания».

Пример. В одном из интернатов координатор добровольцев брала с собой ребенка на временное пребывание и привозила его в Москву на реабилитацию: у девочки достаточно серьезная форма ДЦП. В результате девочка получила квалифицированную помощь: ей сделали специальные ходунки, снабдили специальными аппаратами для того, чтобы она научилась ходить.

Можно, обсудив вопрос с администрацией и оформив надлежащим образом, брать детей на выходные. Порядок оформления можно посмотреть в законе «О временной передаче детей, находящихся в организациях для детей-сирот, и детей, оставшихся без попечения родителей, в семьи граждан, постоянно проживающих на территории Российской Федерации».

ПОМОЩЬ В ДЕТСКИХ ДОМАХ ДЛЯ ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ

ОСОБЕННОСТИ ДЕТСКИХ ДОМОВ-ИНТЕРНАТОВ (ДДИ)⁷

Детский дом-интернат для детей-инвалидов – это учреждение для детей от 4 до 18 лет с умеренной, тяжелой и глубокой степенью умственной отсталости.

Сейчас многие из этих учреждений стали называться по-другому. Из многих названий исчезли слова «де-

⁷ Подробнее о помощи волонтерам в ДДИ и ПНИ читайте в другой книге серии «Азбука милосердия»: Особый человек в храме: помощь людям с нарушениями развития и аутизмом. – М.: Лепта Книга, 2017. Электронная версия книги: <http://www.diaconia.ru/book/5909e2d4416da108298b4567>

ти-инвалиды» и появилось указание на перспективы семейного устройства этих детей («центр семейного устройства», «центр содействия семейному воспитанию»). Но так как названия подобных учреждений разные в разных регионах, в нашей книге мы для краткости будем называть их ДДИ.

Умственная отсталость (олигофрения) – комплекс недоразвития психической сферы ребенка, связанный с поражением психических функций: восприятия, памяти, интеллекта, эмоций, мелкой и крупной моторики и ряда других. Различают легкую, умеренную, тяжелую и глубокую степень олигофрении.

Большинство ДДИ в России за редким исключением устроены стандартно. В них есть два отделения: реабилитации и милосердия.

В отделение реабилитации попадают дети, которые самостоятельно передвигаются, могут говорить, понимают речь, способны сами себя обслужить.

В отделение милосердия определяют детей с тяжелой и глубокой степенью умственной отсталости, с тяжелыми множественными нарушениями в развитии и другими множественными нарушениями (слуха, зрения, опорно-двигательного аппарата).

Младенцы-отказники с патологиями попадают в обычный или в специализированный дом ребенка. Когда им исполняется четыре года, в доме ребенка собирается комиссия и принимает решение: определить ребенка в детский дом для нормально развивающихся детей, в детский дом для детей с легкой степенью умственной отсталости (еще совсем недавно они назывались детскими домами VIII вида) или в детский дом-интернат системы социальной защиты

населения города (для детей с умеренной, тяжелой и глубокой степенью олигофрении).

Из детского дома для детей с легкой степенью умственной отсталости большинство детей выходят на самостоятельное проживание, из ДДИ около 95% поступают в психоневрологические интернаты (ПНИ) и с большой долей вероятности остаются в системе интернатов до конца жизни. Таким образом, уже в четыре года определяется жизненный путь ребенка. При этом современная система диагностики показывает, что часть детей попадает в специализированные учреждения ошибочно, их тяжелые нарушения являются следствием педагогической запущенности.

Например, в ДДИ, где трудились волонтеры, был ребенок пяти лет с тяжелой степенью умственной отсталости. После одного лишь года проживания в опекунской семье, занятий с логопедом и дефектологом диагноз с ребенка был полностью снят и его приняли в обычную школу.

ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ПРОГРАММА РЕАБИЛИТАЦИИ И АБИЛИТАЦИИ

У каждого ребенка в ДДИ есть статус ребенка-инвалида: справка об инвалидности, индивидуальная программа реабилитации и абилитации (ИПРА), в которую включен определенный набор мер поддержки, гарантированных государством.

В индивидуальную программу реабилитации должно быть вписано все необходимое для реабилитации и абилитации ребенка: медикаментозная, врачебная помощь, ЛФК, массаж, логопедическая, психологическая поддержка

ребенка, все технические средства реабилитации (ходунки, вертикализаторы, инвалидные коляски, а также ремонт этих вещей и все, что необходимо для ортопедической коррекции). Туда же вписывается образование. 1 сентября 2013 года вступил в силу Федеральный закон № 273-ФЗ от 29 декабря 2012 года «Об образовании в РФ», согласно которому каждый ребенок вне зависимости от степени его нарушений имеет право на школьное образование.

В устройстве системы детских домов-интернатов есть один ключевой провальный момент: если ребенок остался без попечения родителей, то его опекуном становится директор ДДИ. При этом тот же директор отвечает за предоставление ребенку всех услуг и за работу по его реабилитации. Таким образом, директор сам должен контролировать, насколько он позаботился о ребенке. К сожалению, как показывает практика, из-за безответственного отношения директоров ДДИ к своим обязанностям то, что гарантирует детям государство, не реализуется. Стандартная программа реабилитации ребенка, у которого опекуном является директор ДДИ, обычно на две трети короче, чем у ребенка из семьи, для которого родители постарались сделать все возможное.

АДМИНИСТРАЦИЯ УЧРЕЖДЕНИЙ И ОТНОШЕНИЯ С НЕЙ

Добровольцы – стимул для администрации. В последнее время диалог с администрацией продвигается быстрее и легче, так как уже на федеральном уровне признается, что для учреждений закрытого типа необходим общественный контроль. Добровольцы – это люди, не деформированные системой интернатов, они иначе, чем сотрудники, отно-

сятся к детям. Это имеет большое значение как для детей, так и для сотрудников.

Регулярность помощи. Для детей важен любой вид помощи, но если приходится только от случая к случаю, невозможно увидеть реальную жизнь в интернате: то, что вы заметите при первом рассмотрении, будет только видимостью.

К сожалению, самоуправство и различные формы злоупотребления часто встречаются среди персонала. На это нельзя закрывать глаза. Регулярное присутствие добровольцев – дополнительная гарантия безопасности детей.

Есть примеры, когда регулярная помощь дает детям скачок в развитии: дети начинают контактировать, самостоятельно есть, ходить. Это относится даже к детям, которых считали «необучаемыми». Сейчас это слово утратило свою легитимность и не может быть применимо ни к одному ребенку. Но специалисты «старой закалки» еще используют его.

Надо учитывать, что около 60% персонала, который работает с детьми в ДДИ, – это люди, не имеющие специальной подготовки, высшего или среднеспециального образования, навыков работы с детьми с тяжелыми нарушениями в развитии.

Пример. Был случай, когда санитарка, которая более шести лет проработала в детском доме-интернате, ответила на вопрос добровольца о том, почему раскачивается девочка: «Я не знаю, она всегда так делает, наверное, так проявляется ее заболевание». Между тем раскачивание ребенка – это одно из проявлений самостимуляции. Причина ее в том, что дети ничем не за-

нимаются, на протяжении многих часов они оказываются предоставленными самим себе. В группе на восемь детей с нарушениями развития – всего один взрослый. И если ребенок с более высокой степенью развития может сам себя занять, сформулировать для персонала свои потребности или сделать это невербально, то ребенку с тяжелыми формами нарушений развития это недоступно. Все, что он может, чтобы себя успокоить, – это раскачиваться. Непонимание причин этого со стороны персонала наносит ежедневный урон по и без того ограниченному потенциалу развития ребенка, влечет вторичные, третичные осложнения вне зависимости от первоначального диагноза.

Люди, долго проработавшие в закрытой системе, испытывают большое давление привычных порядков. Тем не менее, когда они видят другую модель отношения к детям, новые методы, которые работают, они волей-неволей что-то перенимают.

Юридическое право на доступ в ДДИ. Узнайте, существует ли в вашем регионе законодательно закрепленный регламент взаимодействия НКО и организаций для детей-сирот. Например, в Москве на уровне правительства города закреплен «Регламент взаимодействия организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, организаций по работе с семьями с детьми с негосударственными социально ориентированными некоммерческими общественными и волонтерскими организациями». Согласно этому нормативному документу, ДДИ должен обеспечить доступ волонтерской помощи для воспитанников своей организации.

Обязательно составьте договор между интернатом и вашей организацией. Подробнее об этом читайте в **Главе 8**. Если вдруг взаимоотношения с администрацией зайдут в тупик, договор даст вам юридическое обоснование ваших отношений. Разорвать их по воле одного человека будет не так просто.

ОТ ЧЕГО ЗАВИСИТ УСПЕХ СОТРУДНИЧЕСТВА

Многое, если не все, зависит от личной позиции директора учреждения: насколько он заинтересован, чтобы на его территории находились посторонние и видели внутреннюю жизнь организации. К тому же, если что-то произойдет с ребенком, ответственность ложится на директора.

С другой стороны, многие проблемы директору трудно решать силами одного лишь персонала.

Пример. У каждого учреждения есть режим дня воспитанника, согласно которому дети должны быть обеспечены прогулками, досуговыми занятиями и т.д. Но из-за того, что расписание стандартное для всех, следовать ему бывает трудно. Например, довольно сложно организовать прогулки дважды в день в отделении милосердия, где дети самостоятельно себя не обслуживают. Добровольцы могут помочь и с прогулками, и с организацией дополнительных занятий.

Кроме того, директор понимает, что приход некоммерческой организации – это дополнительный шанс найти материальные средства. Нужды интерната не покрываются за счет госфинансирования.

Например, по программе реабилитации на каждого ребенка с инвалидностью положено всего по три подгузника в сутки. Поэтому в интернатах всегда есть острая необходимость в средствах гигиены.

Итог ваших переговоров с администрацией зависит от того, насколько директор заинтересован делать что-то для своих воспитанников. Акцентируйте его внимание на плюсах для него.

ДОБРОВОЛЬЦЫ В ДДИ

Качества, необходимые добровольцам для работы в интернатах:

- дисциплинированность;
- крепкая нервная система (см. пример на с. 232);

?

Что означает для директора появление добровольцев в интернате?

Минусы:

- добровольцы видят скрытую от всех жизнь учреждения;
- если по вине добровольцев произошло ЧП, отвечать будет директор.

Плюсы:

- добровольцы решают проблемы, вызванные недостатком сотрудников: гуляют с детьми, организуют дополнительные занятия и т.д.;
- добровольцы помогают привлечь дополнительное финансирование.

- ответственность;
- хорошая реакция. Например, доброволец должен быстро подхватить ребенка, который падает вместе с коляской;
- физическая сила, отсутствие противопоказаний для поднятия тяжести;
- психическая адекватность. Координатор должен выявить на собеседовании, можно ли доверить этому человеку ребенка.

Пример. Иногда помогать в интернатах приходят экзальтированные люди, которые говорят: «Мне так жалко сироток! Я прямо плачу, когда их вижу» и т.д. Это тревожный звонок: в интернате нужно фокусироваться не на переживаниях, а на конкретных задачах. Потому и нужны люди с устойчивой нервной системой.

Подготовка добровольцев

Обучение. Как правило, в интернаты приходят люди, которые до этого ничего не знали о проблемах сиротских учреждений или детях с тяжелыми нарушениями развития. Поэтому на этапе вхождения в работу им нужна серьезная поддержка со стороны координаторов. Лучше всего провести базовое обучение добровольцев. (Об обучении подробнее читайте в **Главе 6**.)

В первое посещение добровольцев следует провести по отделению небольшой группой и рассказать о детях. Следующие несколько раз новичков тоже лучше сопровождать по интернату, чтобы они легче адаптировались, быстрее узнали детей.

Знакомство с детьми. Сопровождающий должен знать детей и уметь правильно рассказать о них. Важно сделать это с большой любовью, тогда доброволец, который видит их в первый раз (а может быть, и вообще в первый раз видит детей с такими нарушениями развития), почувствует эту любовь, сможет установить контакт и прочные отношения с детьми.

Ориентация на личностный подход. Добровольчество станет легче и радостнее, когда к ребенку будет отношение как к личности, а не как к объекту, которому нужно поменять памперс и покормить. Самое главное в таком сложном деле – это любовь, которая может творить чудеса. Если один и тот же доброволец ходит к ребенку, тот начинает для него открываться, начинает учиться и вдруг делает то, чего уже никто от него не ожидал. Даже если ребенок не может разговаривать, с ним можно найти общий язык. Важно никого не оставить без внимания.



Каким может быть добровольческое служение в ДДИ и ПНИ?

- поздравления с Пасхой, Рождеством;
- праздничные концерты, театральные постановки;
- бытовая помощь (небольшой ремонт и т.д.);
- гуманитарная помощь;
- помощь священникам в духовном окормлении воспитанников и персонала, в том числе помощь во время церковных служб и Таинств;
- регулярная (два раза в неделю и более) помощь подопечным в отделениях;
- занятия с подопечными (игры, рисование, чтение вслух и т.д.);
- сопровождение на прогулки.

Дневник ребенка. Вы можете завести в интернате дневник, в котором каждый доброволец после прогулки или занятий будет записывать, что ребенку понравилось, что не понравилось, и тому подобное. Тогда тому, кто в следующий раз пойдет гулять с ним, будет проще.

Занятия с детьми-инвалидами могут быть самыми разными, в зависимости от возраста и диагноза. Самое главное – делать все с любовью.

ПОМОЩЬ В ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИХ ИНТЕРНАТАХ

ОСОБЕННОСТИ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИХ ИНТЕРНАТОВ

В психоневрологические интернаты (ПНИ) попадают 18-летние выпускники детских домов-интернатов, более взрослые инвалиды, у которых не стало ухаживающих родственников, или люди, у которых с годами появились определенные нарушения.

АДМИНИСТРАЦИЯ УЧРЕЖДЕНИЙ И ОТНОШЕНИЯ С НЕЙ

Контактное лицо. Найдите в интернате человека, через которого вы будете общаться с администрацией и который будет отвечать за добровольцев и помогать им. Например, им может быть заместитель директора по социально-реабилитационной работе. С ним можно обсуждать пропуск

добровольцев в интернат, предлагать и обсуждать экскурсии, концерты, другие вопросы.

Знакомство с директором. Важно это сделать, когда вы приходите в интернат впервые. Знакомство можно организовать через контактное лицо. От него директор должен узнать, кто будет приходить в интернат, что эти люди будут делать. После того как знакомство состоялось, все вопросы уже можно будет решать через контактное лицо, и со следующего раза просто приходить и оказывать регулярную помощь живущим в интернате людям.

Выстраивание отношений с персоналом. Очень важно поддерживать с сотрудниками интерната хорошие отношения, причем не только с медиками, директором или администраторами, но и с уборщицами, санитарками, охранниками.

Если вы видите, что какой-то сотрудник интерната грубо обращается с проживающим, то лучше обойтись без замечаний и критики, постараться не обращать на это внимания. Потому что одергиванием вы не добьетесь результата, а только нарушите ваши отношения. Потенциально конфликтные ситуации нужно стараться сглаживать. Лучше пусть сотрудники увидят ваше доброе отношение к ним и к подопечным и понемногу впитают это.

Однако если вы стали свидетелями жестокого обращения с подопечными или нарушения сотрудниками закона, стоит обсудить это со священником, который приходит вместе с вами в учреждение, или с координатором, чтобы они могли поговорить с администрацией. Так можно и решить конкретную проблему, и помочь администрации улучшить работу персонала. Если же добровольцы сразу пытаются апеллировать к общественности и СМИ, донося до них факты неправильного обращения с подопечными, то обычно такие случаи заканчиваются одина-

ково: учреждение вообще закрывает двери для любых добровольцев.

Устремленность к главной цели. Чтобы всегда помнить о главной цели, вы должны ее осознать. Например, вы поняли, что хотите дарить жителям ПНИ любовь, дружбу, заботу, внимание. Значит, когда вы будете решать перед визитом, что именно будете делать в учреждении, задайте себе вопрос: не уведут ли меня намеченные дела от главной цели? Так вам будет понятнее, что нужно делать.

Многие добровольцы считают, что если они не сделают какую-то физическую работу, то напрасно потратят время. Но это совсем не так. Если вы просто кому-то улыбнетесь, поговорите, погладите по руке – человек почувствует и заботу, и внимание, и любовь. И это для него может быть очень важно, даже если он неотреагирует.

ПОДДЕРЖКА ДОБРОВОЛЬЦЕВ, РАБОТАЮЩИХ В ПНИ

Новички. Нужно подготовить их к посещению интерната. В ПНИ случаются вещи, которые могут шокировать. Например, кто-то может кричать – просто потому, что у него сегодня плохое настроение.

Пример. *Расскажите добровольцам о том, что люди, живущие в интернате, прекрасно понимают, чего они в жизни лишены в сравнении с другими: они не могут надевать то, что хотят; не могут сами себе готовить и выбирать, что будут есть; не могут выйти в любой*

момент на улице и пойти туда, куда они хотят. Такой рассказ поможет добровольцам видеть в жильцах ПНИ не больного, а человека. Можно рассказать о забавных моментах из вашей практики, чтоб снять напряжение перед первым визитом в интернат.

Сделайте первое посещение максимально информативным для новичка. Ни в коем случае нельзя оставлять его наедине с обитателями интерната – особенно со сложными. Доброволец не будет знать, что сказать и как себя вести.

Опытные добровольцы. Со старыми добровольцами нужно поддерживать дружеские отношения. Искренне интересоваться, что нового, как дела на работе, обмениваться книгами и фильмами. Хорошо иногда сходить вместе попить кофе, перекусить что-то после посещения ПНИ. Вы сможете обсудить и дела в интернате, и просто поговорить о жизни, которая все же не сводится к добровольчеству.

Коллектив. Хорошо, если среди новых добровольцев окажется лидер, который сможет самостоятельно приходить в отделение и брать с собой других добровольцев. Но сначала обязательно присмотритесь к этому человеку.

Каждому добровольцу нужно помочь найти свое место. Кому-то для работы нужна компания других добровольцев, кто-то предпочитает отсутствие компании, кто-то склонен к веселым активным играм, а кто-то предпочтет общение наедине с одним подопечным.

Старайтесь группировать добровольцев по интересам, по возрасту. Пусть люди старшего возраста, например, рассказывают подопечным о чем-то, а молодые организуют активный досуг.

ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ

- Одевайтесь нейтрально, не броско и не вызывающе, чтобы не смущать ни проживающих, ни медперсонал.
- Постарайтесь не надевать дорогие вещи, иначе, глядя на вас, подопечные поймут, чего они лишены, и могут огорчиться.
- Не надевайте длинные сережки, чтобы никто нечаянно не дернул – например, желая посмотреть.
- Если вы что-то приносите, спросите у персонала, можно ли отдать это насельникам интерната. Многие из них диабетики, кто-то может не уметь жевать, кому-то нельзя давать острые предметы.

ЖИТЕЛИ ПНИ

Как наладить контакт. Возможно, наладить контакт со всеми подопечными у вас получится не сразу. Но когда вы будете приходить в ПНИ регулярно, вам будет открываться все больше и больше людей. И даже тот, кто вроде бы не обращал на вас внимания, сидел с опущенной головой, будет рад вас видеть. Они привыкают, понимают, что вам уже можно доверять, что вы приходите к ним с любовью.

Попросите в первый раз заведующую, чтобы она провела вас по отделению и познакомила с теми, кто там живет, потому что это может помочь вам начать.

Например, она скажет: «Вот это Василий, он раньше очень много путешествовал по монастырям, он очень верующий человек», – и вы можете приходить и рассказывать ему лично жития святых. Заведующая про-

ведет вас дальше и скажет: «А вот Наталья, она очень любит рисовать», – и вы можете приходить рисовать с Натальей, причем лучше это делать в каких-то общих помещениях, чтобы другие люди могли к вам присоединиться. Таким образом, у вас еще появится поле деятельности и возможность найти друзей.

Подопечные могут попросить, чтобы вы купили им туалетную бумагу, зубную пасту, чай. В любом случае нужно все согласовать с администрацией. Спросите, можно ли брать деньги и что кому можно приносить. Вы можете купить это сами, если позволяют средства, только тогда вас могут начать просить об этом постоянно: обитатели интерната часто не знают цену деньгам.

ЧЕМ ЗАНЯТЬ ПОДОПЕЧНЫХ В ПНИ

Чтения житий святых. Если у вас в отделении в основном пожилые люди, к которым сложно найти подход, можно рассказывать им жития святых. Найдите надежный источник с правильно изложенными житиями. Подготовьтесь заранее. Рассказывайте так, будто перед вами дети, скрашивайте житие интересными деталями, находите понятные ассоциации, проводите аналогию с нашей жизнью.

Даже если кажется, что слушатели не обращают внимания на то, что вы им говорите, это не так. Они могут сидеть, закрыв глаза, и кажется, что они даже не в курсе, что вы им что-то рассказываете. А потом зададут вопрос или в следующий раз улыбнутся и скажут: «Как хорошо, что вы пришли, вы будете нам сегодня книжку читать?»

Игры, рисование, творческие занятия. Они интересны людям среднего возраста.

Подойдет лото, домино, кубики, конструкторы, раскраски, пластилин.

Всем полезны занятия для развития мелкой моторики. Принесите две маленькие баночки с мелкими предметами (например, с фасолью), чтобы подопечный перекладывал их из одной баночки в другую.

Прогулки. Летом хорошо выйти на прогулку. Но если вы берете с собой большое число пациентов, нужно следить, чтобы все вернулись в палаты. Если вернуться не все – вряд ли это понравится персоналу, хотя все и понимают, что человек не убежит с территории интерната.

На улице можно играть в мячик, пускать мыльные пузыри, рисовать мелом на асфальте. Прекрасная идея – устроить пикник, если вы берете с собой человек пять–семь. Принесите с собой покрывала, сок, какое-нибудь угощение.

Выступления, праздники. Можно организовывать концерты. Если у вас есть знакомый, который хорошо играет на каком-нибудь музыкальном инструменте, пригласите его в отделение.

Не забывайте поздравлять подопечных с Пасхой и Рождеством. Можно объявить либо на вашем сайте, либо в храме сбор подарков по списку, который вы заранее составите, учитывая нужды и особенности каждого подопечного. Это могут быть открытки, шампуни, теплые носки, тапочки, диабетические шоколадки. Бабушки очень любят православные отрывные календари. В каждом отделении назначьте по одному добровольцу, который чаще других приходит и знает проживающих, и он распределит подарки. Хорошо, если при этом два-три человека будут петь тропари или колядки.

ЛЕТНИЙ ЛАГЕРЬ ДЛЯ ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ⁸

Летний отдых для семей с детьми-инвалидами – вещь очень востребованная. Ведь многие семьи лишены такой возможности с момента рождения ребенка с нарушениями развития. В таком лагере дети отдыхают со своими мамами, помогают им добровольцы.

ПОДБОР ДОБРОВОЛЬЦЕВ

Набирая добровольцев в летний лагерь, важно оценить их умение подчиняться руководителю и работать в команде. Немаловажное качество – физическая выносливость.

Во время собеседования необходимо объяснить добровольцу, что для него эта поездка не будет отдыхом. Даже если лагерь располагается на море, нет никакой гаран-



Ресурсы, необходимые для организации летнего лагеря:

- добровольцы (один на две семьи);
- место для проживания семей и волонтеров;
- питание;
- средства на транспортные расходы.

⁸ Подробно об организации лагеря читайте в книге: Особый человек в храме: помощь людям с нарушениями развития и аутизмом. – С. 117–135 (см. сноску на с. 224).

тии, что он там сможет каждый день купаться и загорать. Добровольцы едут помогать детям и их мамам – именно на это служение их надо настраивать с самого начала.

ВОЗМОЖНЫЕ СЛОЖНОСТИ

Отношения между родителями. Матери детей-инвалидов часто не умеют жить в коллективе, действовать сообща. Когда вы прикрепляете добровольца к определенной семье, лучше сказать об этом только ему самому, не ставя в известность мам. В противном случае может получиться так, что мамы начнут делить волонтера и ссориться из-за него: одну из них нужно сопроводить на море, а другой больше хочется в магазин.

Выгорание добровольцев. Даже если вы заранее подготовили добровольцев к тому, что они едут на море не отдыхать, а трудиться, это не исключает сложностей. Например, все пошли на экскурсию, а кто-то который день моет посуду. Единственный способ бороться с выгоранием – поддерживать волонтеров. Старайтесь найти для каждого доброе слово, устройте чаепитие и вечер отдыха в середине смены, с разговорами, с благодарностью всем, кто приехал.

**ДРУГИЕ ВИДЫ
ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**



БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ РЕМОНТЫ СИЛАМИ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

БРИГАДА ДОБРОВОЛЬЦЕВ

Чтобы вступить в ремонтную бригаду, не нужны специальные навыки. Всегда можно делать то, что умеешь, а остальному научиться в процессе. Сроки и режим работы также оговариваются заранее.

Важно, чтобы был какой-то резерв помощников, чтобы добровольцы могли прийти друг другу на выручку и подменить того, кто не может прийти в силу каких-то обстоятельств.

Доброволец не должен решать организационные вопросы. У него есть конкретная задача, не следует обременять его дополнительными проблемами.

Например, нужно поклеить обои у бабушки. Как составить смету, сколько нужно денег и где закупать материалы – это проблемы не волонтера.

Многие вопросы можно обсуждать сообща:

- организационные моменты;
- что именно и как вы будете делать;
- что может вызвать конфликт.

Например, если волонтер хочет сфотографировать квартиру после ремонта и поделиться фотографией в соцсетях, сначала нужно спросить разрешения у владельца квартиры.

ПОДОПЕЧНЫЕ

Добровольцы ремонтной бригады приходят к тем, у кого нет возможности сделать даже самый простой непрофессиональный ремонт своими силами: пенсионерам, инвалидам, многодетным семьям.

Однако бывает, что у человека есть какой-то другой мотив обращения в добровольческую службу. Это может быть и нечестное желание сэкономить за счет волонтеров, а может быть – просто желание общения.

ПРИЕМ ЗАЯВОК И ДОКУМЕНТАЛЬНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ ПОМОЩИ

Первый визит

Для начала координатор или «первопроходец» должен поехать к подопечному и оценить ситуацию: в каком состоянии жилье, принадлежит ли оно благополучателям, каковы мотивы человека, хочет ли он сам участвовать в улучшении своего жилища.

Договор с подопечным

Этот документ не имеет особой юридической силы, но позволяет прояснить некоторые сложные моменты.

Что нужно довести до сведения благополучателя?

- Ремонт ведется силами непрофессионалов, поэтому итог может не соответствовать картинкам в гляцевых журналах.
- Зачастую ремонт длится весьма долго, потому что добровольцы могут приезжать один-два раза в неделю.
- Могут возникать перерывы в работе из-за летних отпусков и прочих обстоятельств.
- От хозяина требуется обеспечить бригаде доступ в квартиру, убрать мебель, как-то помогать.

Включите в договор так называемую дефектную ведомость: что повреждено и что благополучатель хотел бы исправить, какую мебель поменять и на что.

Иногда оказывается, что человеку нужна помощь помимо ремонта: социальная, по хозяйству и т.д. Тогда можно подключить к помощи других добровольцев, которые будут заниматься именно этим. Иначе у ремонтной группы будет слишком большая нагрузка.

Заявка на ремонт

Если вы вывешиваете в храме или на сайте объявление о том, что есть возможность подать заявку в добровольческую службу на ремонт, важно указать следующее:

- виды работ, которые вы действительно можете сделать;
- перечень документов, которые человек должен предоставить, чтобы подтвердить свое бедственное положение;

- необходимость для владельца квартиры самому оплачивать материалы. Если это невозможно и нужно собрать на это средства, человек должен быть не против публикации его истории и фотографии в СМИ или интернете.

Отказ

Получив заявку и ознакомившись с ситуацией, координатор решает, будут ли добровольцы делать ремонт. Иногда приходится отказывать – по разным причинам:

- если просителю нужно качественно положить плитку или провести электропроводку, а в вашей бригаде нет такого человека;
- если человек сам не делает никаких доступных ему шагов по изменению жилищных условий;

Пример. Однажды в службу добровольцев обратилась женщина и попросила поклеить обои. Когда координатор нанес ей визит, то обнаружил в доме двух крепких совершеннолетних сыновей. Доброволец объяснил хозяйке, что в бригаде такие же ребята, как ее сыновья, и предложил просто проконсультировать самих сыновей.

- если заявку на ремонт подала неблагополучная семья, которая привела свою квартиру в негодность, злоупотребляя алкоголем. Потребность в ремонте у них, конечно, есть, но волонтерам может быть тяжело работать на таком объекте, и непонятно, как долго продержится результат.

Когда координатор посмотрел на ситуацию, пообщался с участковым и понял, что работать на этом объекте может быть опасно для добровольцев, лучше отказаться от ремонта;

- когда в службе мало волонтеров, лучше отказываться от длительных и сложных ремонтов в пользу более коротких и простых;
- если подопечный покупает дорогие материалы и настаивает на высоком качестве ремонта, а у вас в бригаде непрофессионалы, лучше вовремя отказаться. Если у человека есть средства на дорогие материалы, ему лучше нанять бригаду профессионалов.

Иногда подопечным достаточно консультации: как спланировать, какие материалы купить, с чего начать ремонт, и они смогут сделать это сами.

Отношения добровольцев с подопечными

Волонтеры и благополучатели находятся в сложных многоуровневых отношениях. Поэтому координатор должен быть в курсе, как себя чувствуют обе стороны,



Где взять материалы для благотворительного ремонта?

- купить на средства подопечного;
- использовать помощь родственников подопечного или благодетелей;
- собрать средства в интернете или СМИ;
- использовать материалы из объявлений «отдам даром» на соответствующих интернет-ресурсах;
- заключить договор с магазином или поставщиком стройматериалов. Вы задаете параметры ремонта, площадь, а хозяин фирмы на свое усмотрение жертвует вам материалы под этот ремонт.

чтобы вовремя суметь разрешить возможный конфликт.

Если у подопечного возникает недоверие к добровольцу, можно позволить ему записать паспортные данные помощника, а потом либо отправить двух добровольцев вместо одного, либо поехать на объект самому координатору.

ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ РЕМОНТА

- **Ремонт в многодетной семье всегда более длительный, чем у пожилых.** Пожилые люди обращаются с точечными нуждами: подкрасить, подклеить, повесить новую полочку. У многодетной семьи под ремонтом обычно подразумевается большой объем работ, накопившихся за годы.

- Когда подопечные обращаются за помощью, они не всегда осознают все сложности: беспорядок, посторонние люди в доме и т.д. Очень важно, чтобы ремонт не наносил большого психологического дискомфорта обеим сторонам. Координатор должен время от времени узнавать у подопечных, комфортно ли они себя чувствуют, не нужно ли временно остановить работы. **Если вы чувствуете, что люди устали от ремонта, можно сделать перерыв.** И когда они немного отдохнут, продолжите дальше.

- **Не начинайте ремонт с проходной комнаты и не сдирайте сразу обои во всех комнатах.** Начните с одной комнаты или с какого-то небольшого участка работ, после завершения которого человек сможет, например, год жить без ремонта. А потом можно доделать остальное.

ОРГАНИЗАЦИЯ ПОМЫВОЧНОЙ БРИГАДЫ

ЧТО ЭТО ТАКОЕ

Помывочная бригада – это служба добровольцев, которая моет на дому лежачих больных.

Для людей в таком состоянии мытье становится большой проблемой. А помочь бывает совсем некому. Спрос на эту помощь огромный, вы сами в этом убедитесь, если дадите объявление на приходе, в местном управлении социальной защиты или еще где-то.

ПРИВЛЕЧЕНИЕ И ОБУЧЕНИЕ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

Чтобы организовать помывочную бригаду, необходимо достаточное количество добровольцев – и мужчин, и женщин. Отыскать их не очень просто.

Чтобы найти помощников в бригаду, рассказывайте о том, как тяжело для больных долгое время не иметь возможности помыться и какое это счастье – наконец побывать в ванной! Имейте в виду, что некоторые ваши объявления могут действовать в обратную сторону: не в сторону привлечения волонтеров, а в сторону увеличения просьб.

Волонтеров нужно обязательно обучить, чтобы неумелыми действиями они не повредили себе или подопечному.

Как обучать добровольцев:

- организовать курсы под руководством патронажной сестры;

- если невозможны патронажные курсы, желательно хотя бы устроить беседу с врачом, который объяснит, как грамотно переносить лежачих подопечных (если делать это неумело, можно повредить позвоночник);
- если совсем нет возможности организовать отдельную обучающую встречу, можно передавать опыт, отправив новичка на первое задание в команде с опытным волонтером или патронажной сестрой.

Если вы обучаете новичков на месте, ни в коем случае нельзя при этом обсуждать и комментировать технические аспекты своих действий в присутствии больного человека. Во время самого мытья новичок увидит, как и что нужно делать, а все комментарии и объяснения последуют потом.

УТОЧНЕНИЯ ДО ВЫЕЗДА НА МЕСТО

1. Позвоните просителю и уточните:

- какие у него заболевания (основное и сопутствующие), разрешает ли врач усаживать, поднимать и переносить его (если больной лежачий), двигать, приподнимать, переворачивать (особенно это касается постинсультных больных) и может ли он вам помочь. Некоторые заболевания потребуют особого подхода при процедурах (см. далее);
- насколько он ограничен в передвижении. От этого зависит количество добровольцев, место и способ мытья;
- каковы условия для мытья в доме: есть ли свободный доступ к ванной комнате, приспособления для перемещения (подъемники, доски для пересаживания, сиденья в ванной и тому подобное), все необходимое для гигиенических процедур (прежде всего, инструменты для стрижки ног-

тей). Если мыть придется в постели – должны быть в достаточном количестве клеенки и полотенца. Если чего-то нужного не хватает – берите с собой.

Этот телефонный разговор важен не только вам, но и вашему собеседнику. Чаще всего он долгое время остается наедине только с самим собой, своими мыслями, с пространством своей квартиры, ее запахами, звуками, ставшими для него единственной вещественной реальностью. Вы можете оказаться для человека единственным звучанием внешнего мира. Помните об этом во время разговора.

2. Рассчитайте, сколько вам нужно добровольцев. Разумно оцените свои силы из расчета, что вам предстоит стать для ограниченного в движениях человека его опорой – в буквальном смысле. Если больной лежачий и его разрешено переносить в ванную, для переноски потребуется **минимум двое мужчин**. Если нужно помыть женщину, к ней должна приехать женщина, но мужская помощь может понадобиться при переноске. Обратите внимание, что женщину нужно отнести в ванную/из ванной одетой или полностью укутанной. Если нужно помыть мужчину, к нему, соответственно, едут мужчины.



Что взять с собой участникам помывочной бригады?

- сменную одежду – всю, потому что во время мытья вы, скорее всего, всю ее промочите;
- удобную сменную обувь;
- перчатки;
- фартук – в нем будет удобно стричь ногти;
- полотенце для вас.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРИСПОСОБЛЕНИЯ

Сегодня на рынке медицинской техники появились приспособления, которые значительно облегчают процедуру мытья больного человека.

Шампунь, не требующий смывания. Им можно помыть голову, не поднимая человека из постели.

Надувная ванна для мытья головы прямо в постели тоже очень удобна, если больной – лежачий.

Складная ванна-простыня. Около постели ставится каркас, на который вешается непромокаемая «простыня». Внутри ее помещается подопечный и наливается вода. Получается практически такое же полноценное мытье, как в ванной – чисто, аккуратно, комфортно, при этом человека никуда не нужно переносить.

Поддерживающие пояса для переноски больных, чтобы волонтер не сорвал себе спину.

Дешевле приобрести эти приспособления через интернет-магазины медицинской техники.

МЫТЬЕ И ПОДГОТОВКА К НЕМУ

Придя в дом и познакомившись с хозяином, переоденьтесь и вымойте руки (заодно осмотрите ванную). Осмотритесь, определитесь, где и как вы будете мыть человека, представьте весь процесс. Подготовьтесь морально.

При мытье вам нужно будет стать продолжением человека, которому вы помогаете: он будет мыть себя вашими руками. У вас может возникнуть чувство брезгливости. Это вполне естественно, не спешите начинать. Иногда, чтобы настроиться и преодолеть отторжение, достаточно подождать всего несколько минут. За это время вы как раз можете подготовиться.

Достаньте чистое белье. Закройте окна и форточки в комнате, куда вы вернетесь после ванной.

Мытье в ванной

Обязательно посадите больного в ванной на специальный стульчик или доску. Если их нет – принесите с кухни табуретку.

Помните, что даже если человек может самостоятельно дойти до ванной, вернуться в комнату после мытья ему может стать трудно. Рассчитайте свои силы.

После процедуры, если есть возможность, уберите ванную комнату.

Мытье в постели

Если есть возможность помыть человека в постели проточной водой – например на клеенке, – сделайте это. Некоторых больных много недель подряд только протирают салфетками. Если такой возможности нет, мойте и вытирайте его по частям.

Основной принцип: мыть от чистого к грязному.

Не держите лежащего человека полностью раскрытым дольше необходимого, укрывайте его одеялом или полотенцем там, где вы пока или уже не моете.

Прочие процедуры

Вас могут попросить побрить больного, постричь ему волосы или ногти. Замечательно, если в команде будет парикмахер.

Стрижка ногтей обычно вызывает чувство взаимной неловкости. От вас потребуется большая деликатность,

чуткость и, конечно, аккуратность. Особенно осторожны будьте с больными диабетом: раны у них могут очень долго не заживать.

Стричь ногти нужно только в перчатках и только личным инструментом подопечного. Хорошо, если он может заранее распарить ноги в горячей воде с солью (желательно – морской). Быстрый вариант – намазать ноги растительным маслом и подержать в горячей воде. Лежачему больному можно сделать на ноги горячий соленый компресс.

ПОМОЩЬ БЕЗДОМНЫМ

ЗАДАЧИ СЛУЖБЫ ПОМОЩИ БЕЗДОМНЫМ

Добровольческая служба может:

- организовать раздачу еды;
- выдавать лекарства, одежду;
- помогать при необходимости с отправкой домой;
- консультировать, где и какую помощь бездомные могут получить;
- организовать (если есть возможность) центр дневного пребывания бездомных, где они смогут не только поесть, но и помыться, встретиться с социальным работником. Впрочем, даже если силами добровольцев удастся создать такой центр, для стабильной его работы уже понадобятся штатные единицы, профессионалы.

Добровольческая служба помощи бездомным должна постоянно взаимодействовать с местными органами социальной защиты населения, потому что многие проекты можно осуществлять лишь совместными усилиями.

Имеет смысл изучить, как именно в вашем городе власти занимаются бездомными: где и как действуют ночлежки и центры адаптации; есть ли мобильные службы, которые выезжают на вызовы; места, где бездомные могут получить первую медицинскую помощь, помыться, пройти санитарную обработку.

Если хоть какая-то работа в этом направлении ведется, полезно будет познакомиться с руководителями этих направлений. Наверняка в процессе налаживания контактов и у вас, и у городских властей возникнут идеи, как можно расширить помощь бездомным совместными усилиями. Вариантов плодотворного сотрудничества может быть много.

Например, возможно, городской мобильной службе нужна волонтерская поддержка, а вы, в свою очередь, можете договориться, чтобы информацию о вашей деятельности распространяли в городских ночлежках.

ПОМОЩЬ БЕЗДОМНЫМ В МОСКВЕ И ДРУГИХ РЕГИОНАХ: ОСОБЕННОСТИ

Социальный состав бездомных в Москве и в регионах отличается. В Москву люди приезжают на заработки и легко могут оказаться в трудной ситуации: ограбленными, обманутыми, без крыши над головой. Они не знают, куда обратиться за помощью, и рискуют навсегда остаться на улице. Поэтому кормление бездомных, особенно в холодное время года, – это программа-минимум.

Программа-максимум – более серьезная социальная, юридическая помощь. Это и помощь приезжим, понав-

шим в тяжелую ситуацию и оказавшимся на улице; и помочь бездомным, которые хотят вернуться к нормальной жизни. Нужно помочь восстановить документы, купить билет, помочь уехать домой или разместиться в приюте. Некоторые нуждаются в длительном сопровождении – например, им нужно оформить документы, без которых невозможно получить квалифицированную медицинскую помощь в лечебном учреждении. Организовать социальное сопровождение намного сложнее, чем кормить, – требуется больше времени и мотивированных добровольцев.

В каждом большом городе у бездомных есть свои излюбленные места – например, привокзальные районы. Нужно идти самим в места скопления бездомных. Но будьте готовы к тому, что их кормление в людном месте может вызвать недовольство полиции и прохожих. Придется искать компромиссный вариант и расположиться так, чтобы никому не мешать.

ОПОВЕЩЕНИЕ БЕЗДОМНЫХ

Там, где часто собираются бездомные, можно развесить листовки, где будет напечатано, по какому адресу и в какое время вы будете выдавать еду, одежду и т.д. На улице очень хорошо работает «сарафанное радио»: когда появится первый благополучатель, он быстро разнесет о вас весть и остальным.

Если место раздачи еды меняется, подопечных нужно заранее предупредить. Доброволец на старом месте может повесить объявление с новым адресом, а лучше – со схемой проезда. Когда люди хотят есть, они придут туда, куда нужно.

ДОБРОВОЛЬЦЫ

Они закупают продукты, готовят, доставляют питание на место, кормят людей. Важно не только привлечь людей, но и удержать их. Некоторым добровольцам со временем начинает казаться, что ходить раз в неделю кормить бездомных людей – малоэффективно, так бездомного не спасешь, он все равно остается на улице. Обычно человек переживает такой кризис из-за неполного осознания того, зачем он это делает. Поэтому когда приходит новичок, нужно не просто дать ему конкретную работу (например, готовить бутерброды). Координатор должен показать максимально широкую картину того, чем вообще занимается добровольческое движение, что делают другие люди: собирают одежду, ищут и распечатывают информацию о вакансиях, которые могут подойти бездомным, и т.д. Все это очень стимулирует.

Обычно добровольцы вполне довольствуются помощью в кормлении бездомных и приготовлении еды. Но постепенно формируется стабильный костяк волонтеров, которые приобретают необходимый опыт и готовы не только приходить раздавать еду, но и заниматься организационными вопросами, углубленно решать проблемы подопечных.

НЕОБХОДИМЫЕ МАТЕРИАЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ

Склад. Он нужен для хранения продуктов, инвентаря, одежды, которую собирают для бездомных.

Инвентарь. Это термосумки для горячей еды, одноразовая посуда, одноразовые перчатки, маски и форма для

добровольцев. Может показаться, что форма – непозволительная роскошь, но при работе с бездомными она необходима, чтобы не испачкаться, не замерзнуть зимой, когда приходится долго находиться на открытом воздухе. Кроме того, так значительно проще построить необходимую дистанцию между благополучателем и человеком, оказывающим помощь.

Помещение. В качестве помещения для готовки можно использовать трапезную храма.

Транспорт. Хорошо, если приход может предоставить, например, полутрузовую машину, где поместятся все термосы и сумки с продуктами. Когда такой возможности нет, используются машины добровольцев или общественный транспорт.

Деньги. Добровольцы не занимаются непосредственно финансовыми вопросами – для этого нужен специальный человек, например казначей (бухгалтер) храма. У него хранятся все деньги, которые жертвуют на помощь бездомным. Пожертвования идут в первую очередь на покупку лекарств, продуктов, на отправку людей домой, на адресные просьбы. Если нужны средства, чтобы помочь опреде-



Что нужно для работы службы помощи бездомным?

- добровольцы;
- склад для хранения продуктов, инвентаря, одежды;
- сам инвентарь: термосы, одноразовая посуда, перчатки, форма;
- помещение для приготовления еды;
- транспорт для ее доставки;
- деньги на продукты.

ленному человеку, бухгалтер выдает необходимую сумму, а потом ему приносят чек или другой документ, подтверждающий расходы.

Можно завести специальную пластиковую карту, чтобы жертвователи переводили на нее деньги. Ее номер публикуется на сайте и в объявлениях о помощи. Картой будет распоряжаться координатор: например, покупать билеты для отправки подопечных домой. Если при таком способе оплаты бездомный сдаст свой билет, то деньги он не получит – они вернутся на карту.

Координаторы должны регулярно отчитываться перед теми, кто жертвует средства: нужно составлять хотя бы краткий отчет, сколько денег собрали, сколько потратили и на что.

РАЗДАЧА ЕДЫ

За несколько часов до кормления добровольцы собираются и готовят еду.

Еда должна быть питательная, горячая и, по возможности, здоровая: сладкий чай, бутерброды с маслом или паптетом, сытные горячие вторые блюда: макароны или рис, фасоль с тушенкой.

Раздавать еду под открытым небом не очень удобно вечером или в плохую погоду. Если есть возможность, надо постараться обустроить отапливаемое помещение – например, большую тентовую палатку, чтобы люди могли поесть, сидя за столами. Конечно, это довольно дорого: необходимо приобрести палатку, дизельный генератор, тепловые пушки – но именно под эти затраты можно искать благотворителей. Кроме того, переговоры о финансировании и установке такой палатки можно вести с городскими властями.

Здесь есть свои сложности: при возникновении конфликтных ситуаций (например, бездомные не хотят стоять в очереди, ведут себя агрессивно, находятся в состоянии алкогольного опьянения) контролировать ситуацию в палатке сложнее, чем на открытой площадке.

При кормлении можно идти двумя путями: раздавать заранее расфасованные в закрытые контейнеры порции или раскладывать еду по тарелкам уже на месте. Если очевидно, что бездомных много, а еды не очень, то правильнее раздавать на месте – так людям сложнее получить по несколько порций – значит, больше шансов накормить всех.

Постройте волонтеров в «живой конвейер» (например, один раздает горячее, следующий – бутерброды, третий – чай), чтобы человек, пройдя через такую цепочку, получил полный набор. Во время раздачи еды требуется максимальная собранность, а приветливость нужно сочетать со строгостью, чтобы противостоять напору особенно взвинченных людей и избежать конфликтов. Частные разговоры с подопечными следует отложить на время после раздачи еды.

ВЫДАЧА ЛЕКАРСТВ (ПО НЕОБХОДИМОСТИ)

Многие подопечные нуждаются не только в еде, но и в лекарствах. Лекарства можно выдавать только самые простые (йод, зеленка, анальгин, цитрамон, аспирин, активированный уголь, бинты), поскольку лицензии на оказание медицинской помощи у добровольческой службы нет. Бывают ситуации, когда бездомный

просит лекарство, которое ему назначил врач, и может даже показать выписку из больницы или рецепт. В таком случае можно пойти в аптеку и купить необходимое на деньги организации.

ИНФОРМИРОВАНИЕ БЕЗДОМНЫХ

Существуют различные государственные социальные службы, центры социальной адаптации, приюты, добровольческие и благотворительные организации, которые занимаются проблемами бездомных. Все их контакты вы должны иметь под рукой, чтобы при необходимости сообщить бездомным людям, куда они могут обратиться.

ДОБРОВОЛЬЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ СПЕЦИАЛИСТОВ (PRO BONO)⁹. БЕСПЛАТНАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ

Добровольчество pro bono – это вид добровольной помощи, когда люди безвозмездно помогают в рамках своей профессии. Это могут быть юристы, музыканты, педагоги, врачи, психологи, дизайнеры, специалисты в области рекламы, программисты и другие специалисты.

⁹ От латинского pro bono publico — «ради общественного блага».

К длительному трудозатратному высокотехнологичному проекту привлечь специалистов на добровольной основе нельзя. Например, серьезный сайт для благотворительной организации должны делать специалисты, привлеченные платно. Супервизия, обучение, консультации – это то, в чем могут очень помочь высокопрофессиональные добровольцы pro bono.

ПОМОЩЬ ЮРИСТОВ-ДОБРОВОЛЬЦЕВ

В качестве примера добровольческого служения pro bono мы расскажем о бесплатной юридической консультации для людей в сложной ситуации. Такой проект давно существует при службе помощи «Милосердие».

Задача юристов-добровольцев – поддержать людей, которые нуждаются в правовой помощи при обращении в различные инстанции, но не могут оплатить услуги адвоката (юриста).

Что необходимо для организации работы юриста-добровольца:

- телефон, по которому граждане смогут записываться на прием к юристу;
- помещение, в котором можно вести прием;
- желательно – компьютер с подключением к интернету, в идеале – с установленной на нем справочно-правовой системой.

На прием каждого человека, обратившегося в службу, нужно выделять как минимум полчаса. Нужно предусмотреть возможность повторных консультаций и подготовку необходимых документов.

С какими вопросами могут обращаться к юристу?

Вопросы могут быть из самых разных областей:

- из области гражданского и жилищного права (чаще всего – сделки с имуществом);
- из области трудового права: устройство на работу и увольнение, урегулирование отношений с работодателем, выплаты заработной платы;
- из области административного права: необходимость добиться решения от государственных органов;
- из области процессуального законодательства, где многие проблемы можно решить только в судебном порядке;
- связанные с социальной защитой и медицинской помощью: недобросовестные действия социальных организаций или отказ в медицинской помощи и лекарственном обеспечении.

Помощь юристов-добровольцев социальному работнику храма

Юрист может дать консультацию о правах граждан на социальную защиту, чтобы соцработник храма не делал бесплатно ту работу, которую должны выполнять государственные службы. Кроме того, иногда к социальному работнику обращаются за помощью, которую приход не может оказать – например, нет возможности купить дорогую инвалидную коляску. Тогда юрист может посоветовать, как включить инвалидную коляску в ИПРА¹⁰ инвалида, чтобы получить ее бесплатно.

¹⁰ См. об ИПРА на с. 226.

УЧАСТИЕ ДЕТЕЙ В СЛУЖЕНИИ МИЛОСЕРДИЯ

Этой теме посвящено отдельное методическое пособие Синодального отдела по благотворительности, которое вы можете найти на сайте diaconia.ru¹¹. В нашем учебнике мы остановимся на теме совсем коротко.

ОСОБЕННОСТИ УЧАСТИЯ ДЕТЕЙ В ДЕЛАХ МИЛОСЕРДИЯ

- Обязательно проведите предварительную встречу с детьми и полный инструктаж до мероприятия; обозначьте цель события, зону их ответственности, расскажите, что конкретно они будут делать.

- С детьми обязательно должен быть педагог, который знает их в лицо, знаком с особенностями характера и поведения, знает, кого лучше поставить на определенный участок работы. Задача педагогов состоит в том, чтобы создать добрую и радостную атмосферу.

- С добровольцами-детьми должно быть максимально возможное количество взрослых.

- Не забывайте: дети быстро устают.
- Желательно, чтобы дети имели отличительные знаки в одежде, выделялись при большом скоплении людей в общественных местах.

- Важно прислушиваться к детям, они могут дать дельные советы!

¹¹ *Северина О.В.* Участие детей в служении милосердия. – М.: Лепта Книга, 2012. Электронная версия: <http://www.diaconia.ru/book/5177c520eabc881c34000000>

- По возможности проводите мероприятия под руководством священника.

- Когда дети начинают баловаться, не ругайте их: день добрых дел должен быть радостным для всех участников.

- Потом детям обязательно нужно сообщить, сколько денег или товаров было собрано – чтобы они понимали, какую лепту внесли.

УЧАСТИЕ ДЕТЕЙ В СОВМЕСТНЫХ ПРОЕКТАХ С ВОСПИТАННИКАМИ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Можно организовать регулярное посещение школьниками детских домов. Дети могут участвовать в общих богослужениях, общаться, читать подопечным, показать номера творческой самодеятельности. Можно сделать и совместную театральную постановку. Вообще, детям, живущим в детских домах, гораздо больше нравится активно участвовать в совместной творческой деятельности, чем быть пассивными зрителями.



Какие формы помощи можно предложить детям?

- организация благотворительной ярмарки;
- посещение больных на дому и в больницах;
- помощь на точечных акциях (например, в торговых центрах);
- субботник;
- концерт, спектакль.

ЦЕНТР ГУМАНИТАРНОЙ ПОМОЩИ¹²

Центр гуманитарной помощи – это своего рода социальный магазин, где нуждающиеся могут выбрать и бесплатно получить необходимые вещи.

В такой помощи обычно нуждаются:

- малообеспеченные семьи;
- многодетные семьи;
- матери-одиночки, отцы-одиночки;
- беременные малообеспеченные женщины;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в социальных учреждениях;
- безработные и люди, находящиеся в трудной жизненной ситуации;
- бездомные;
- заключенные (в том числе и бывшие заключенные);
- инвалиды;
- погорельцы, жертвы стихийных бедствий;
- беженцы;
- пожилые одинокие люди.

Некоторые смогут сами прийти к вам и выбрать то, что им нужно. Для других вещи подбирают социальные работники, сотрудники благотворительных организаций-посредников и самого центра. В первую очередь это относится к бездомным. Их не стоит пускать непосредственно в ваш «социальный магазин», что позволит сохранить чистоту в помещениях и не смущать мате-

¹² Подробнее об организации центра читайте в пособии Синодального отдела по благотворительности: *Студеникина М., Можеева М., Студеникин И.* Опыт создания церковного центра гуманитарной помощи. – М.: Лепта Книга, 2013. Электронная версия пособия: <http://www.diaconia.ru/book/52b1842803a15c7d443c9869>

рей с детьми или беременных женщин. Гуманитарную помощь для бездомных можно передавать благотворительным организациям, которые им непосредственно помогают.

ПОМЕЩЕНИЕ ДЛЯ ЦЕНТРА ГУМАНИТАРНОЙ ПОМОЩИ

Чем просторнее оно будет, тем лучше. Конечно, можно его арендовать, но так как это достаточно дорого, постарайтесь поискать благотворителей, которые предоставят вам подходящее помещение на безвозмездной основе или с большой скидкой.

Внутри нужно обустроить несколько комнат для разных нужд.

Зал приема посетителей, в котором представлена одежда на вешалках, а также стеллажи с игрушками, посудой, книгами и новым постельным бельем. Здесь нуждающиеся смогут подобрать для себя необходимые вещи. В зале должна быть примерочная. Вообще, такой зал должен быть хоть и просто, но уютно и с любовью обустроен, чтобы нуждающиеся не чувствовали себя ущербными.

Зона сортировки. Скорее всего, вам принесут гораздо больше вещей, чем может принять зал приема посетителей. Поэтому вам потребуется помещение, в котором добровольцы смогут сортировать вещи и раскладывать их по коробкам.

Склад. Сюда отправляются уже отсортированные и упакованные по коробкам вещи, которые потом можно легко найти. Удобнее, чтобы у вас были отдельные стеллажи для мужской, женской и детской одежды.

Волонтерская. Выделите для добровольцев отдельную комнату, где они смогут хранить личные вещи, документацию, расходные и хозяйственные материалы. Там же добровольцы смогут пообедать, попить чаю и пообщаться после рабочего дня.

В волонтерской можно повесить доску для фотографий добровольцев и штатных сотрудников, чтобы отметить людей, которые вам помогают, показать, что они — неотъемлемая часть вашего коллектива.

ПЛАНИРОВАНИЕ РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

Грамотное планирование работы позволяет предусмотреть возможные проблемы и устранить назревающие конфликты.

Организацией работы добровольцев должен заниматься координатор, который имеет большой опыт добровольческого служения, знает как самих добровольцев, так и сферу социального служения, в которой они заняты. Должен быть и штатный сотрудник центра (руководитель или его заместитель), который будет отвечать за работу добровольцев в целом и перед которым будет отчитываться координатор.

У сотрудников центра гуманитарной помощи и добровольцев общая сфера деятельности, но различие в том, что сотрудники заняты в нем полный рабочий день, а добровольцы — только в свободное время. Координатор в ходе анкетирования и собеседования узнает, в какое время и как часто может помогать тот или иной доброволец, и обсуждает план работы с сотрудниками центра. Таким образом,

можно составить график работы добровольцев в центре: кто, когда и на сколько приходит.

Если в вашем центре накопилось столько вещей, что добровольческих ресурсов не хватает, вы можете нанять на временную работу кого-то исключительно для сортировки.

После того как доброволец перейдет в разряд постоянных, для него можно изготовить индивидуальный бейдж с такими данными:

- название центра;
- фотография добровольца;
- его имя;
- должность (доброволец).

Это поможет новому добровольцу быстрее познакомиться с коллективом и облегчит общение с посетителями.

ВРЕМЯ РАБОТЫ ЦЕНТРА

Необязательно, чтобы ваш центр работал всю неделю. Для начала будет достаточно трех дней, непременно включающих субботу и воскресенье, например с 12 до 20 часов. В выходные люди спокойно смогут и принести помощь, и прийти за ней. Если объемы вашей помощи будут увеличиваться, можно ввести дополнительные дни работы для сортировки вещей.

КОЛИЧЕСТВО ДОБРОВОЛЬЦЕВ

Центр гуманитарной помощи обычно бывает очень популярным как среди тех, кто приносит вещи, так и среди тех, кто приходит за вещами. Вы должны быть готовы к наплыву людей.

Это значит, что вам потребуется целый штат добровольцев, чтобы вы успевали и сортировать вещи, и выдавать их.

В таком проекте необходима помощь и мужчин – чтобы переносить коробки, – и женщин – чтобы работать в зале с получателями помощи и заниматься сортировкой.

Количество добровольцев в центре гуманитарной помощи зависит от объемов помощи, свободного времени у добровольца и режима работы центра. Но есть минимум, без которого работа вашего центра будет невозможной:

- во время работы центра в зале постоянно должен находиться **дежурный**. Он должен помогать людям в выборе одежды, следить за соблюдением чистоты и порядка в помещении и, если отсутствует координатор, отвечать за работу добровольцев, помогать нуждающимся, разъяснять возникающие вопросы;
- нужен **доброволец, который будет регистрировать людей**, получивших гуманитарную помощь, в ведомости и заносить информацию в базу Excel.

ФОРМЫ РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

Добровольцы имеют право самостоятельно определять свои роли в зависимости от интересов и возможностей. Так они дольше не перегорят и смогут работать с большей отдачей.

В центре гуманитарной помощи добровольцы могут выполнять следующие виды помощи:

- участвовать в ремонте и подготовке помещения;
- встречать людей, которые принесли вещи или хотят их получить;

- помогать посетителям в выборе вещей;
- регистрировать в базе данных людей и организации, которые получили вещи;
- сортировать поступившие вещи по категориям;
- собирать заказы по поступающим от организаций заявкам;
- склеивать и подписывать коробки для вещей;
- запаковывать заполненные коробки с вещами по категориям (женская верхняя одежда и т.п.);
- разгружать машины с поступившей социальной помощью и загружать машины для доставки помощи благотворительным организациям-посредникам;
- переносить коробки на склад.

Координатор и помощник координатора, помимо работы с добровольцами, могут заниматься вопросами рекламы в СМИ и ведением страничек в соцсетях.

Добровольцы и координаторы, не имеющие соответствующего образования и опыта работы, не должны заниматься бухгалтерским учетом. Если центр организован при храме, можно попросить бухгалтеров вести отчетность по расходам центра.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ДОБРОВОЛЬЦЕВ

Доброволец должен получить разрешение руководства центра:

- если он хочет разместить любую информацию о деятельности центра в СМИ;
- если планирует перерыв в добровольческой деятельности более месяца (отпуск и тому подобное);
- если хочет отказаться от взятых обязательств.

Добровольцам запрещено:

- курить и употреблять алкогольные напитки на территории центра гуманитарной помощи;
- самостоятельно распоряжаться гуманитарной помощью и имуществом центра, брать для себя какие-то вещи;
- повышать голос, спорить с посетителями центра, другими добровольцами, руководством и оскорблять их;
- самостоятельно, без уведомления руководства принимать решения, касающиеся деятельности центра.

Встреча посетителей

Все внутреннее устройство центра должно демонстрировать ваше уважительное отношение к приходящим к нему людям.

Чистая одежда на плечиках, помощь в подборе вещей, удобство в их примерке, пакет для выбранной одежды – все это поможет посетителям чувствовать себя не униженными просителями на складе поношенной одежды, а покупателями в магазине (только бесплатном). Каждого приходящего нужно встречать как самого желанного гостя, как близкого друга.

Работа с вещами

Одна из основных задач добровольца в уже работающем центре гуманитарной помощи – это разбор, сортировка и распределение вещей.

Что делает доброволец:

1. Полученные вещи относит в зону сортировки и разбирает по категориям – по возрасту (детская/взрослая), полу (женская/мужская) и виду одежды. Например: женские блузки и футболки, мужская верхняя одежда и т.п.

2. Если поступает такое количество вещей, которое невозможно сразу рассортировать (такое случается после проведения крупных акций), складывает их в контейнер для хранения избыточных вещей.

3. Проверяет вещи на годность; некондиционные (ветхие, грязные) выбрасывает.

4. Годные вещи вывешивает в зале или раскладывает по коробкам (они подписаны по категориям), которые хранятся на складе для дальнейшей отправки социальным организациям.

Возможные проблемы

Проблемы с жертвователями. Когда вы объявите о сборе вещей, бывших в употреблении, то почти наверняка столкнетесь с тем, что принесут очень много вещей в плохом состоянии. Следует в самом объявлении четко прописать, что вы не принимаете грязную, мятую, дырявую одежду: вещи должны быть выстираны и выглажены. Также не стоит принимать нижнее белье, обувь на каблуках (она обычно остается невостребованной) и бывшее в употреблении постельное белье.

Проблемы с получателями помощи. Некоторые люди готовы приходить ежедневно и уносить сумки с вещами, вне зависимости от того, нужны ли им они. Поэтому имеет смысл ввести некоторые правила для посетителей.

Например:

- брать не более 10 вещей на человека;
- брать вещи только для себя и своей семьи;
- обращаться в центр не чаще одного раза в три месяца для физических лиц (исключения можно делать для многодетных матерей) и один раз в два месяца для организаций. Следить за этим можно по компьютерной базе данных;

- документально подтвердить свой статус (свидетельства о рождении, удостоверение многодетной матери, справка погорельца и т.д.). Ни в коем случае не нужно перечислять список категорий нуждающихся или подсказывать нужную категорию! Человек должен сам четко объяснить, в чем его проблема и в чем конкретно он нуждается;

- организации могут предварительно отправить прошение на ваше имя, их представители должны иметь с собой скан свидетельства о регистрации организации. Если приезжает не руководитель организации, а сотрудник, у него должна быть доверенность на получение гуманитарной помощи за организацию. От организаций из других регионов нужно требовать вовремя присылать отчеты о раздаче гуманитарной помощи с фотографиями.

Проблемы с добровольцами. К сожалению, могут возникать ситуации, когда приходится расставаться с добровольцем, если тот позволяет себе недопустимое поведение: конфликтует с посетителями, был уличен в присвоении социальной помощи и т.д.

Проблемы с вещами. В идеале всю одежду хорошо бы отправлять в химчистку. Но так как это очень дорого, вам потребуется либо серьезный благотворитель, либо договор с химчисткой, по которому вы сможете, например, один раз в месяц бесплатно отдавать им в обработку определенный объем одежды.

Проблемы с транспортом. Можно привлекать добровольцев со своим автотранспортом или просить организации, которые жертвуют или забирают у вас помощь, искать транспорт самостоятельно.

Проблемы с продуктами питания, если вы имеете с ними дело. Это очень сложная и ответственная сфера деятельности. Для хранения скоропортящихся продуктов необходимы особые условия. Если будут поступать жалобы

на качество продукции, возможны частые проверки вашей деятельности. Если вы закупаете или принимаете не скоропортящиеся продукты, обязательно проверяйте срок годности. Также необходимо иметь все накладные и сертификаты на продукцию.

Ведение отчетности

При работе с организациями имеет смысл составлять **акт приема-передачи** в двух экземплярах. Один остается вам, другой вы направляете организации. Чтобы вы понимали, в каком объеме вы оказываете помощь, заведите простую табличку в Excel с графами: дата, наименование организации, которой передана помощь, объем помощи.

При работе с физическими лицами нужна **ведомость о передаче гуманитарной помощи**, где люди будут расписываться. Эту информацию нужно также заносить в табличку Excel, чтобы вы могли быстро посмотреть, когда человек в последний раз получал у вас помощь. Также вы будете понимать, сколько людей у вас прошло за день, месяц или год. В такой табличке нужны графы: дата, фамилия, имя и отчество человека, получившего гуманитарную помощь, категория, к которой он относится, контактный телефон, а также непосредственно сама помощь.

Также стоит составлять **ежемесячные отчеты** о деятельности и об объемах полученной и выданной материальной помощи. Это поможет лучше понимать работу центра и быстро составлять годовые отчеты. Любая статистика будет нужна вам, если вы захотите подать заявку на грантовый конкурс.

**ОРГАНИЗАЦИЯ
МЕРОПРИЯТИЙ
И БЛАГОТВОРИ-
ТЕЛЬНЫХ АКЦИЙ**



Благотворительные акции могут быть самыми разными: фестивали, ярмарки, концерты, выставки и мастер-классы, акции в торговых центрах по сбору вещей и т.д. Подробнее о них вы можете прочитать в пособии «Фандрайзинг для начинающих: как искать средства на благотворительный проект» (см. сноску на с. 26). Мы же остановимся лишь на тех аспектах акций, которые связаны с деятельностью добровольцев.

СОВЕТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ АКЦИЙ

- Попробуйте внутри одного большого мероприятия проводить несколько разных: концерты, мастер-классы, игры



У благотворительных акций может быть несколько целей:

- 1) сбор денежных средств;
- 2) сбор нужных вещей;
- 3) продвижение организации (реклама и PR).

с детьми, ярмарки поделок и угощений. Чем разнообразнее и интереснее по форме и содержанию ваши акции, тем больше внимания они привлекут.

- Организуя акцию, правильно рассчитывайте силы – свои и добровольцев. Точно определите, сколько необходимо людей и какова будет нагрузка на каждого.

- Правильно выбирайте место и время мероприятия, чтобы пришло как можно больше народу.

- Зовите на акции представителей СМИ. Информация о мероприятии должна появиться заранее. Обязательно сформулируйте четко: на что вы собираете деньги, кто и почему в них нуждается, куда вы приглашаете людей.

- Используйте современные способы приема пожертвований: SMS-пожертвования, оформление регулярных списаний с карты и т.д.

- Постарайтесь заручиться поддержкой местных властей, особенно если ваша акция масштабна. При проведении большого мероприятия вам понадобится обеспечить безопасность, участие скорой помощи и пожарных. Местные власти могут помочь и с концертным оборудованием.

- Обязательно собирайте контакты посетителей, чтобы потом присылать участникам приглашения на ваши мероприятия, поздравлять их с праздниками и таким образом нарабатывать базу ваших частных жертвователей.

- Задействуйте в мероприятии духовенство, чтобы у людей было понимание, что акцию организует церковная добровольческая служба. Можно начать акцию с молебна.

- Не бойтесь экспериментировать: пробуйте, смотрите на результат, анализируйте свои ошибки и делайте выводы на будущее.

УЧАСТИЕ ВОЛОНТЕРОВ В АКЦИЯХ

На призыв поучаствовать в акции могут откликнуться очень многие, так как этот вид помощи кажется довольно простым. Действительно, не нужно мыть бабушку или переворачивать тяжелого больного, налаживать контакт с ребенком с нарушениями в развитии. Часто откликаются еще не «официальные» добровольцы. Они прочитали про службу и хотят в нее прийти, но их пугает первое собеседование со священником. И если это люди не церковные, на акции у них как раз будет возможность увидеть все своими глазами, пообщаться, избавиться от страхов и в дальнейшем стать уже постоянными добровольцами.

Если вы хотите, чтобы пришли те, кто был прошлый раз, важно иметь после каждой акции список для рассылки. Чтобы мотивировать добровольцев приходить на следующие акции, можно писать им благодарственные сообщения (sms или e-mail) с указанием результатов акции. Например, «Спасибо вам, с вашей помощью мы собрали столько-то». А перед следующей акцией – сделать рассылку «Приглашаем вас принять участие, приходите помочь нам тогда-то и туда-то».

На ответственные задачи, связанные с деньгами, привлекайте только проверенных добровольцев. А например, к раздаче листовок можно привлекать всех – за исключением совсем уж неадекватных людей, которые тоже могут откликнуться на ваш призыв. Нужно найти вежливую форму, чтобы не допустить их до участия в акции.

Для тех, кто давно работает в службе, акция – это возможность пообщаться с другими добровольцами, узнать

побольше о жизни благотворительной организации и обменяться опытом. Если на акции присутствуют несколько координаторов, один из них может часть своих усилий направить на сплочение коллектива.

Координатор на акциях может присмотреться к добровольцам и лучше понять, как они общаются и помогают, когда ходят к подопечным.

Постарайтесь организовать работу добровольцев на акции так, чтобы люди не переутомились. Все должны иметь возможность отдохнуть, пообедать, выпить воды. Устраивая акцию на улице, позаботьтесь об укрытии на случай дождя. Не стоит привлекать волонтеров на целый день – это очень тяжело.

ОБУЧЕНИЕ ДОБРОВОЛЬЦЕВ ПЕРЕД АКЦИЕЙ

Подготовку к крупному мероприятию нужно разделить на этапы и создать группу добровольцев, которые будут вам помогать. С ними необходимо провести большую работу – от простого инструктажа до рассказа о том, на какие цели и для кого собираются пожертвования, где можно будет прочитать отчет о потраченных средствах. Добровольцы будут не только выполнять конкретные действия (раздавать листовки, продавать сувениры), но и активно общаться с людьми.

Важно провести предварительно хотя бы небольшой тренинг. Рассказать о правилах поведения, о том, как говорить с людьми, что делать, если закончились листовки, если подходят с неожиданными вопросами, хотят сдать б/у вещи и т.д. Важно, чтобы волонтеры хотя бы один раз проговорили те слова, которые им нужно будет произносить на акции: могли обозначить цель акции, ее название.

Можно сыграть небольшие сценки с участием добровольцев и покупателей разных типов: недоброжелательно настроенных, спешащих, мам с капризничающими детьми, стариков, которые сами хотят получить помощь. Иногда люди негативно реагируют на обращение к ним, что может расстроить добровольца. Важно научить их принимать отказы с улыбкой.

Если вы проводите акцию в крупном торговом центре, есть смысл нарисовать схему и отметить на ней ваши стенды, чтобы добровольцы не заблудились. Эту схему можно выложить на форуме или в общем чате за пару дней до акции.

Если у вас большая акция, волонтеров следует заранее предупредить, что они отвечают за свои зоны и в другие зоны переходить во время акции не могут. Если волонтер, раздающий листовки, проголодался, нужно предупредить координатора, что он пошел обедать.

Добровольцев, которые не смогут попасть на тренинг, можно проинструктировать на месте. Подготовьте лист А4 с основными вопросами, которые могут возникнуть, и ответами на них.

ЯРМАРКИ

Благотворительная ярмарка – эффективное средство сбора пожертвований. Они очень популярны и часто используются, например, в школах. Изготовители поделок и угощений и их продавцы – это обычно добровольцы из числа школьников, их родителей и учителей.

Например, Димитриевская школа каждый год организует Рождественскую ярмарку в пользу какого-либо подопечного службы помощи «Милосердие». Ученики

с родителями и сотрудниками школы сами готовят и проводят мероприятия: аукцион, мастер-классы, ярмарку угощений, ярмарку поделок. Дети поют, играют, все проходит весело и непосредственно и поэтому хорошо привлекает внимание родителей и друзей этих детей. В результате можно собрать вполне солидную сумму.

За месяц до ярмарки можно провести один или несколько мастер-классов по подготовке поделок, которые вы сможете продавать. Люди научатся чему-то новому, а вы можете за время мастер-класса привлечь добровольцев из числа участвующих в подготовке.

АКЦИИ В ТОРГОВЫХ ЦЕНТРАХ

Главный плюс этих мероприятий – минимум затрат. Вам необходимо договориться с торговым центром и тщательно продумать все детали: во сколько вы приедете, где будут храниться ваши вещи, где могут переодеться добровольцы.

Для проведения акции в торговом центре нужно выходить на руководство центра или руководителя, который уполномочен принимать решения о проведении мероприятий, допуске посторонних в торговые помещения.

У вас должна быть простая и ясная для всех цель: сбор средств на определенную программу, на помощь определенной группе нуждающихся людей.

Для успеха любой акции нужно, чтобы в ней участвовало как можно больше людей. Если ваш город или поселок очень маленький, имеет смысл провести акцию в ближайшем городе покрупнее. Торговый центр должен иметь большую проходимость, ориентироваться на покупателей разного достатка, иметь широкий ассортимент.

Хорошо, если акция будет ориентирована не только на денежные пожертвования, но и на сбор вещей, продуктов, средств гигиены. Когда люди приносят, например, продуктовую помощь и видят ящик для пожертвований, многие из них тут же кладут в него деньги. И наоборот, если они видят, что вам нужны не только деньги, но и продукты, доверия к вам будет больше. Для подопечных можно собирать продукты, бытовую химию, лекарства, средства гигиены, игрушки и т.д.

Нужно как следует продумать рекламу. У вас обязательно должны быть листовки с перечнем того, что вы собираете, и краткой информацией о том, на что вы собираете деньги.

Очень важно поставить стенд мероприятия в самом оживленном месте, чтобы мимо непрестанно шел поток людей. Коробки, корзины, мешки для сбора пожертвований лучше разместить на самом виду. Добровольцы должны быть сразу видны, поэтому поверх одежды им желательно надеть футболки или фартучки с вашей символикой, бейджи, ленты и т.п.

Успех акции в торговом центре во многом зависит именно от добровольцев. Поэтому обязательно уделите их подготовке как можно больше внимания.

О подготовке и проведении самой первой акции вашей службы добровольцев читайте также в **Приложении 4** на с. 319.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

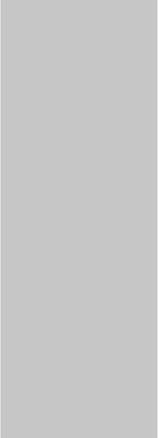
Дорогие наши друзья, все, кто вместе с нами идет – или собирается идти – путем добровольчества!

Мы очень хотели помочь вам в начале вашего пути, попытались расставить на нем «вешки»: где опасности и узкие места, а где проверенная и надежная дорога.

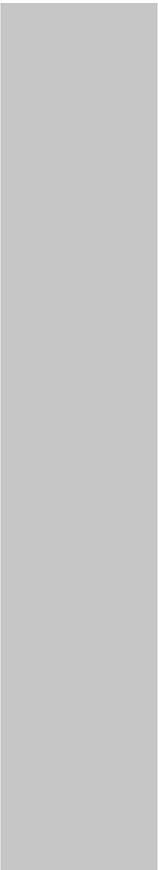
Может быть, наш навигатор получился не достаточно подробным, где-то – не очень точным или слишком субъективным. И все же мы очень надеемся, что книга поможет вашей добровольческой службе идти вперед и избежать многих ошибок.

Если у вас остались вопросы, на которые в книге нет ответов, – пишите нам по адресу: dobrovolci@miloserdie.ru, и мы постараемся вам помочь.

Желаем вам радости на трудном, но спасительном пути любви и милосердия!



ПРИЛОЖЕНИЯ



ПРИЛОЖЕНИЕ I

АНКЕТА ДОБРОВОЛЬЦА

1. Ф., и., о.

Дата рождения _____, день Ангела _____

Семейное положение _____, дети (укажите их имена и возраст) _____

Профессия

Домашний адрес: округ _____ метро _____

Адрес _____

Контактные телефоны: раб. _____,

дом. _____, моб. _____

e-mail _____

2. Почему Вы решили стать добровольцем? _____

3. Где территориально Вам удобно помогать (около дома, работы, учебы и т.д.)

Метро/район _____

4. Кому Вы хотели бы помогать?

Отметьте направление помощи		
В своем округе: <ul style="list-style-type: none"> • старикам и инвалидам дома (уход, помощь по дому, общение, и т.д.); • мамам с детьми и по дому (в многодетных и неполных семьях); • мелкий ремонт (подробнее – в п. 4) 		Взрослым в госучреждениях: <ul style="list-style-type: none"> • в больницах (уход, общение, прогулки); • в хосписах; • в интернатах (ПНИ); • в ВИЧ-центре
Группе «быстрого реагирования» (просьбы из разных направлений, требующие действий ближайшие 3–24 часа)		Детям в госучреждениях: <ul style="list-style-type: none"> • детям-инвалидам в детских домах; • детям в больницах
Помощь на своей машине (привезти в храм, в больницу и т.д.)		
Бездомным: <ul style="list-style-type: none"> • в больницах и центрах; • на улицах с автобусом «Милосердие» 		Помощь на благотворительном складе (пятница, суббота, воскресенье; прием, сортировка, выдача вещей)
Уборкой в храме		
Иное:		

5. Есть ли у Вас ограничения по здоровью для помощи? (если да – укажите какие) _____

6. Какую помощь Вы хотели бы оказывать?

Отметьте вид помощи		
Убраться, помыть полы, окна		Организовывать кружки
Приготовить еду		Перевезти лекарства, вещи (без машины)
Купить продукты, вещи, лекарства		Дежурить у детей-сирот, оказавшихся в больнице
Погулять с ребенком, помочь сделать уроки		Участвовать в благотворительных акциях (Ашан, выставки и т.д.)
Помочь в уходе: помыть, подстричь ногти, поменять постель, памперсы		Сделать мелкий ремонт (отметьте): <ul style="list-style-type: none"> • сантехника; • электрика; • малярные работы; • столярные, плотницкие работы; • косметический ремонт; • сборка мебели; • установка дверей, замков
Готов помочь с уходом, если научат и покажут		
Помочь оформить документы, справки		
Сопроводить бездомного до места жительства (на поезде или иным транспортом)		
Побеседовать по телефону		Обзвонить добровольцев, помочь координатору
Помогать во время Литургии, крещения, соборования, поздравлений в интернатах		Готов попробовать себя как координатор или ответственный за организацию служения в каком-либо направлении
Дать профессиональную консультацию (лично, по телефону, по электронной почте, на сайте, какую именно)		
Административная помощь службе (отправка корреспонденции; распространение листовок/объявлений (в том числе по храмам; помощь в качестве курьера)		
Другая помощь (укажите какая)		

7. Насколько регулярно Вы можете оказывать помощь?

Отметьте нужную регулярность помощи		
	В будни	Выходные
Два раза в месяц		
Один раз в неделю (укажите в какой день)		
Чаще, чем один раз в неделю (укажите в какие дни)		
Вы можете помогать <u>в будни днем?</u>		

8. Ваш приходской храм (название и где находится) _____

Есть ли благословение духовника на регулярную помощь? _____

9. Откуда Вы узнали про добровольцев? (подчеркните):
по радио / в интернете / благодаря рекламным щитам, плакатам / от знакомых / из листовки на выставке или акции / иное _____

Даю согласие на обработку моих персональных данных.

Дата заполнения _____

Подпись _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ПРИМЕР ДОГОВОРА С ДОБРОВОЛЬЦЕМ

ДОГОВОР о добровольном сотрудничестве № _____

г. Москва «_____» _____ 20____ г.

Гражданин (гражданка) _____ именуемый(ая) в дальнейшем «Доброволец», с одной стороны, _____, именуемая в дальнейшем «Организация», в лице _____, действующего на основании _____, в дальнейшем именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

В соответствии с настоящим Договором Доброволец обязуется добровольно и безвозмездно участвовать в программе _____ (далее – Программа), в рамках которой по поручению координаторов может выполнять работы и оказывать услуги, предусмотренные этой Программой.

2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. ОБЯЗАННОСТИ ДОБРОВОЛЬЦА

2.1.1. Доброволец обязуется:

- не разглашать конфиденциальные сведения о людях, которым помогает в рамках участия в Программе;

- не использовать в личных целях информацию, доступную благодаря участию в Программе;
- выполнять работы и оказывать услуги на безвозмездной основе;
- соблюдать правила внутреннего распорядка, а также условия заключенных договоров Организации с подшефными учреждениями, где осуществляется непосредственно работа Добровольца;
- бережно относиться к имуществу Организации;
- соблюдать правила работ и оказания услуг, прописанные в инструкции «Основные сведения новым добровольцам», а также соблюдать правила, установленные в интернатах, больницах и других учреждениях для добровольцев;
- в случае исповедания любой другой религии, отличной от православия, оповестить об этом координатора, не проповедовать свою веру и не вовлекать других добровольцев или подопечных в ее исповедание;
- получить медицинскую книжку с объемом обследований, предусмотренным для работы в учреждениях, при желании работать в учреждении, где наличие такой книжки является обязательным условием.

2.1.2. Не менее чем за неделю Доброволец обязуется уведомить своего координатора о выходе из Организации, о смене места жительства, об отъезде в длительный отпуск и других событиях, влекущих как одновременные, так и длительные изменения в графике работы Добровольца.

2.1.3. Доброволец обязуется не договариваться с лицами, находящимися под опекой, или любым иными лицами об оказании дополнительной помощи от имени Организации без согласования с координатором службы.

2.1.4. Доброволец в рамках принятых обязательств несет ответственность за качество выполнения работы и оказания услуг.

2.1.5. Доброволец обязуется не совершать действий, оскорбляющих честь и достоинство подопечных и наносящих им вред.

2.2. ОБЯЗАННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

2.2.1. Организация обязуется:

- обеспечить Добровольца работой (материалами, оборудованием, заданием и т.д.) в соответствии с его обязанностями;
- создать условия для безопасного эффективного труда;
- в необходимых случаях выдавать Добровольцу доверенность на право действовать от имени Организации;
- принимать меры по повышению информированности Добровольца, а также повышению квалификации в сфере его непосредственных обязанностей, оказывать консультативную помощь, при необходимости предоставлять наставника;
- допускать Добровольца к интересующим его мероприятиям, проводимым Организацией (тренинги, акции и т.д.);
- по просьбе Добровольца давать ему характеристику или рекомендацию;
- ознакомить Добровольца с документами, соблюдение которых требуется от Добровольца согласно пункту 2.1. настоящего договора.

3. ПРАВА СТОРОН

3.1. ПРАВА ДОБРОВОЛЬЦА

Доброволец имеет право:

- привлекать в ряды добровольцев новых людей;
- посещать семинары по повышению квалификации в сфере его непосредственных обязанностей;
- участвовать во внутренних мероприятиях Организации;
- получать консультацию по вопросам, возникающим в ходе работы в Организации, у ее сотрудников;
- быть назначенным на позицию координатора при соответствии требованиям позиции;
- расширять деятельность организации, находя новые учреждения и частные лица, которым требуется помощь.

3.2. ПРАВА ОРГАНИЗАЦИИ

Организация (в лице координаторов) имеет право:

- проверять деятельность Добровольца;
- отстранять от работы Добровольца:
 - нарушающего «Договор добровольного сотрудничества», правила и инструкции Программы;
 - не прошедшего испытательный срок;
 - более трех раз не исполнившего поручения координатора в случае предварительной договоренности с координатором.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. СТАТУС ДОБРОВОЛЬЦА

5.1. Доброволец принимается на испытательный срок длительностью 2 месяца, в течение которого ему присваивается статус: Кандидат в добровольцы.

5.2. По окончании испытательного срока, при работе не менее 8 часов за период, ему присваивается статус «Доброволец».

5.3. В случае отсутствия активного сотрудничества добровольца с Организацией без предварительного предупреждения в течение трех и более месяцев Договор считается расторгнутым. Продолжение деятельности в рамках Программы будет возможно только при перезаключении Договора.

5.4. В случае неоднократного нарушения настоящего Договора или других правил и инструкций доброволец может быть переведен в статус Кандидата в добровольцы или отстранен от работы Организации по решению координатора.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

6.1. Договор считается заключенным с момента его подписания.

6.2. Настоящий договор заключен сроком на 12 (двенадцать) месяцев.

6.3. Если ни одна из Сторон не заявит о расторжении настоящего Договора по его окончании, он продлевается на тот же срок.

7. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

7.1. Договор может быть прекращен или расторгнут в любое время

- по инициативе Добровольца – с письменного или устного предупреждения Организации (координатора) за одну неделю;
- по инициативе Организации – в случаях, предусмотренных Договором.

8. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Название Организации	Доброволец (ф., и., о., паспортные данные, регистрация)
_____	_____
Адрес, тел. _____	_____
_____	_____
_____	_____
ИНН/КПП _____	_____
_____	_____
р\с _____	_____
_____	_____
к\с _____	_____
_____	_____
БИК _____	_____
_____	_____
Исполнительный директор	_____
_____	_____

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

КАРТА ПЕРВОГО ВИЗИТА

Ф., и., о. просителя _____
 Контактный телефон _____
 Дата рождения _____ Возраст _____
 Округ _____
 Адрес: улица _____,
 дом _____, к. _____, кв. _____, код подъезда _____

Состояние здоровья

Инвалидность (поставить галочку)

I группа:

1-я степень 2-я степень 3-я степень

II группа:

1-я степень 2-я степень 3-я степень

III группа:

1-я степень 2-я степень 3-я степень

Основание для назначения инвалидности _____

Степень бытового самообслуживания:

(отметить галочками, что человек может делать самостоятельно)

- санитарно-гигиенические процедуры
- передвижение по квартире
- передвижение по городу

- приготовление пищи
- уборка квартиры

Ваш комментарий: _____

Наличие психических отклонений *(по вашему мнению: неадекватность в словах, поступках и тому подобное)* _____

Чья помощь нужна:

- добровольцев
- медицинских работников
- сиделки
- священника

Какая помощь необходима:

- уборка, приготовление пищи
- санитарно-гигиенические процедуры
- замена памперсов
- покупка продуктов, лекарств
- общение
- обработка пролежней

Какая еще, кроме вышеперечисленной: _____

Как часто нужна помощь? *(отметьте галочкой)*

- 1 раз в 2 недели
- 1 раз в неделю
- 2-3 раза в неделю
- каждый день
- круглосуточно

Окружение человека

Человек живет один?

да нет

С кем? _____

Приходит ли соцработник *(если нет, то почему)* _____

Как часто _____

Живут ли с ним люди, страдающие **алкогольной зависимостью** или **с психическими нарушениями** _____

Наличие родственников

Контактные данные и способ связи		
Фамилия, имя, отчество	Степень родства	Как можно связаться

Помогают ли соседи? (если да, то как их зовут и как можно поддерживать с ними связь при необходимости) _____

Есть ли еще люди, которые помогают? (если да, то как их зовут и как можно связаться при необходимости) _____

Финансовое положение:

- крайне бедное: нет даже необходимых вещей (еды, лекарств)
- еда есть, но лекарства и прочее – проблема
- еда и лекарства есть, но уход сиделки оплатить не сможет
- может оплатить сиделку самостоятельно

Ваши комментарии _____

Вероисповедание:

- православное (воцерковленный/ая)
- православное (невоцерковленный/ая)
- атеист
- другое (указать какое)

Нужно ли пригласить священника? _____

Общий комментарий о человеке и ситуации (ваше мнение) _____

Ф., и., о. добровольца _____

Дата _____ Подпись _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

**РАЗВИТИЕ СЛУЖБЫ ДОБРОВОЛЬЦЕВ.
РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ
СОЦИАЛЬНЫХ ОТДЕЛОВ ЕПАРХИИ**

Добровольцы – это золотой фонд вашей епархии. Что можно сделать, чтобы поддержать и развить в епархии волонтерство?

Есть два пути, и они могут дополнять друг друга.

Первый – это объединить уже имеющиеся волонтерские начинания, создав епархиальный координационный центр добровольчества.

Второй – выбрать наиболее развитое объединение добровольцев и создать его филиалы в маленьких городках епархии.

Расскажем обо всем по порядку.

Организация епархиального координационного центра добровольчества

Епархиальный координационный центр добровольчества – это ресурсный центр и площадка для развития добровольчества в благочиниях и на приходах, возможность объединить разрозненные инициативы в единую систему с общими целями; обмениваться опытом и распространять лучший добровольческий опыт по епархии.

Такой центр можно создать на базе уже существующего добровольческого объединения, передав ему соответствующие полномочия.

Распространение волонтерства в епархии по такой схеме наименее затратно: уже есть добровольцы, которые могут стать кураторами по разным направлениям, есть партнеры,

которым также будет интересно сотрудничество на более высоком уровне.

Создание центра

Для начала необходимо провести сбор и анализ данных о текущем состоянии дел в епархии и ответить на главные вопросы:

- какие серьезные социальные проблемы существуют на территории епархии?
- какие общественные организации и добровольческие группы их решают?
- какие организации и добровольческие группы обладают потенциалом для дальнейшего роста?

На основе наиболее успешного местного добровольческого объединения, решающего важные социальные задачи, и стоит создать центр.

**Функции епархиального координационного центра добровольчества:**

- проведение семинаров и презентаций добровольческой деятельности в благочиниях;
- проведение информационной кампании в региональных светских и епархиальных СМИ для привлечения добровольцев;
- обучение представителей благочиний методам организации работы добровольцев, пиару, фандрайзингу и т.д.;
- методическое сопровождение добровольческой деятельности;
- посильное привлечение дополнительных ресурсов и создание материально-технической базы для поддержки приходских добровольческих групп.

Сразу нужно определить направление будущей деятельности. В зависимости от направления следует набирать людей в управленческую команду центра. В нее должны входить руководитель, духовник и доброволец (или несколько добровольцев), которые смогут активно вам помогать.

Необходимо составить план действий и мероприятий – с указанием сроков и этапов. Выделите время на подготовительную работу, само мероприятие, подготовку отчета и анализа. Мероприятия не должны идти друг за другом слишком часто, иначе в скором будущем люди привыкнут к этому, а добровольцы устанут.

Знакомство и презентация

На ознакомительные презентационные мероприятия от имени епархии пригласите ответственных священнослужителей и социальных работников благочиний.

Прежде всего расскажите им, зачем нужно создание центра добровольчества.

Нужно объяснить им, что это не лишняя нагрузка для священника, а наоборот – возможность найти помощников. То, что раньше священнику приходилось делать одному, теперь смогут делать множество добровольцев: общаться со стариками, помогать в больницах, – а священник будет направлять добровольцев и помогать им.

На презентации надо обязательно сказать о помощи, которую епархия будет оказывать создающемуся добровольческому объединению – в организации, управлении, снабжении методическими или информационными ресурсами и т.д. Отметьте, что от имени координационного центра вы будете писать письма в местную администрацию, потенци-

альным партнерам, благотворителям и т.д., – для того, чтобы оказывать содействие добровольческим начинаниям.

В конце встречи важно дать задание участникам создающегося центра: найти информацию по своим регионам/благочиниям, касающуюся социальных проблем и организаций, которые их решают.

На этой первой общей встрече нужно будет анонсировать следующие мероприятия: 1) собрания по благочиниям, 2) первое общее мероприятие координационного центра.

1. Собрания в благочиниях можно провести уже спустя две недели. На них нужно пригласить местную администрацию, представителей общественных организаций, социальных учреждений, бизнеса, СМИ. Об этом собрании (круглом столе) мы поговорим ниже.

2. Общее мероприятие для всех благочиний можно провести через полтора-два месяца. Это может быть благотворительная ярмарка, акция в торговом центре или что-то другое (подробнее о них см. на с. 283). Как провести первое мероприятие, читайте на с. 319.

Создание службы добровольцев в городах с небольшим населением

В этой части вы найдете алгоритм действий по созданию филиала развитой добровольческой службы в маленьких городах, райцентрах, благочиниях. Этот текст написан на основе опыта волонтерского движения «Милосердие: от сердца к сердцу», успешно воспроизведенного в разных уголках Нижегородской епархии. Поскольку последовательность действий при создании любой добровольческой службы – большой или маленькой – примерно одинакова, вы обнаружите здесь некоторые повторы с другими частями нашего учебника.

1. Поиск помощника

Помощник вам нужен будет именно в том городе, райцентре или благочинии, где планируется создать филиал.

Это должен быть человек, который:

- разделяет ваше мировоззрение и цели;
- имеет организаторские и управленческие навыки;
- отличается коммуникабельностью;
- имеет личную заинтересованность. Иначе он не сможет заечь волонтеров.

Можно найти такого человека среди церковных социальных работников.

Пригласите его на беседу или на ознакомительное мероприятие, о котором мы писали выше. Главное, чтобы ваш потенциальный помощник понял: создать добровольческую службу в его городе – реально.

2. Подготовка круглого стола

Это будет первое задание, которые вы дадите своему помощнику. Но, конечно, готовить первую встречу с будущими партнерами вы будете сообща.

Кто должен присутствовать на круглом столе?

- **Представители администрации:** заместитель главы администрации по социальным вопросам, начальники отделов по образованию, социальной политике и здравоохранению, пресс-службы. Эту часть приглашения гостей вы должны взять на себя.

Отправьте официальное письмо на имя главы администрации – лучше всего, если подписано оно будет руководителями епархии. Расскажите о целях круглого стола, пригласите на него главу администрации, перечислив также тех сотрудников администрации, которых вы также хотели бы пригласить. Глава перешлет письмо своим подчиненным, и они смогут официально прий-

ти на встречу с вами. Одновременно отправьте каждому из нужных сотрудников индивидуальное письмо с обращением по имени-отчеству – уже не от епархии, а от благочиния или прихода. К индивидуальным приглашениям приложите копию письма, отправленного главе администрации.

Администрация города обычно охотно помогает в организации волонтерского движения, так как в любом городе есть много социальных программ, но практически нигде не развито волонтерство. И как его организовать – администрация, как правило, не знает.

- **Общественные организации города.**
- **Местные СМИ.**
- **Представители бизнеса.** Сосредоточьте внимание на приглашении руководства социально ответственных компаний – если такие имеются.
- **Представители Церкви.** Если вы мирянин, хорошо, если с вами на встрече будут священнослужители – местный и епархиальный. Участники встречи должны убедиться, что вы создаете добровольческое движение в лоне Русской Православной Церкви.

Для подготовки мероприятия понадобится три недели – этого времени хватит, чтобы договориться со всеми участниками встречи и найти помещение для ее проведения.

Заранее подготовьте хорошую презентацию, визитки, листовки или баннеры. Если участников будет немного, можно распечатать наглядные материалы и раздать

перед совещанием. Можно сделать презентационный баннер и установить при входе (использовать его вы сможете потом на всех своих мероприятиях). Заказать баннер можно в любом агентстве, которое занимается наружной рекламой.

3. Проведение круглого стола

Ваша задача – модерировать беседу. Подготовьтесь как следует: второй попытки у вас не будет. Если во время встречи вы плохо себя проявите, не ответите на вопросы, не сможете четко рассказать о своих планах, вас не воспримут всерьез.

4. Создание рабочей группы

Сразу после встречи нужно организовать рабочую группу по созданию волонтерского движения и попросить ваших новых партнеров о помощи – небольшой и конкретной, связанной с их сферой деятельности. Например, помочь договориться с руководством социального учреждения, где будут помогать добровольцы. Или разместить в местных СМИ информацию о приглашении добровольцев.

5. Поиск помещения

Вам нужно будет найти помещение – офис вашего волонтерского движения, куда смогут приходить волонтеры на первую встречу, обучающие семинары и т.д. Это может быть совсем небольшая комната.

6. Подготовка и проведение первой акции (см. с. 319).

7. Набор добровольцев

Подготовка первой акции – подходящее время, чтобы начать приглашать добровольцев. Параллельно можно

задействовать все возможные способы (подробнее о них читайте в **Главе «Привлечение добровольцев»** на с. 53).

Не стоит рассчитывать, что вы вовлечете в добровольческую деятельность полгорода. Если в населенном пункте, где живет 10 тысяч человек, у вас наберется пять постоянных волонтеров, это будет большая победа. Их вполне хватит, чтобы организовать работу. А дальше – все зависит от вашей активности и от вашей деятельности.

8. Обучение добровольцев

Прежде всего надо обучать самих организаторов – координаторов, ваших помощников. Они должны узнать о разных методах фандрайзинга, ведении пиар-деятельности и о других важных аспектах организации волонтерского движения.

Запишите на диск видеолекцию для волонтеров, которую ваш организатор может просто демонстрировать добровольцам, если для него самостоятельно проводить занятия с ними будет по каким-то причинам сложно.

9. Подведение итогов первого мероприятия

Будет очень хорошо, если вы проведете второй круглый стол с администрацией – после акции, с презентацией ее результатов. Важно дать понять, что движение волонтеров выгодно городу: и помощью незащищенным людям, и вовлеченностью граждан в решение проблем, оздоровлением общественной атмосферы.

Поблагодарите на этой встрече тех, кто вам помогал. Напечатайте красивые благодарственные письма, подпи-

шите их у благочинного, у руководителя епархиального отдела или у архиерея. Обязательно вручите благодарности нескольким волонтерам – самым активным из тех, кто участвовал.

На круглом столе можно предложить создать попечительский совет – постоянно действующий орган для вашего волонтерского движения. С одной стороны, он будет помогать решать внешние проблемы (взаимодействие добровольцев с разными учреждениями), а с другой – финансировать ваши мероприятия.

10. Начало системной работы

У вас теперь есть хорошая база для системной работы, есть волонтеры, с которыми вы можете начинать помощь подопечным и учреждениям.



Этапы создания добровольческой службы в маленьком городе:

- 1) поиск помощника;
- 2) подготовка встречи с будущими партнерами (представителями администрации, бизнеса, общественных организаций);
- 3) проведение круглого стола;
- 4) создание рабочей группы;
- 5) поиск помещения;
- 6) подготовка первой акции;
- 7) набор добровольцев;
- 8) обучение добровольцев;
- 9) подведение итогов первого мероприятия;
- 10) начало системной работы;
- 11) презентация итогов работы.

11. Презентация итогов работы

Через полгода работы вашего центра вы должны снова приехать в город, подготовить вместе с организатором презентацию и отчитаться об итогах работы перед теми же представителями администрации, бизнеса и СМИ. Потом организатор сможет использовать эту презентацию в других учреждениях, вузах и т.д., где будет искать добровольцев.

Организация первого мероприятия

Благотворительная акция станет прекрасным стартом для вашей деятельности. И от того, как пройдет первое мероприятие, зависит, поддержат ли люди вашу инициативу. Поэтому важно мобилизовать все усилия и привлечь все доступные ресурсы для того, чтобы ваш старт прошел успешно.

Составление плана перед подготовкой к мероприятию

В вашем организационном плане должны быть указаны:

- время;
- место;
- вид вашей акции;
- что конкретно на ней будет происходить;
- каких целей вы хотите достичь;
- представители власти, СМИ и других организаций, которых вы хотите пригласить;
- необходимые ресурсы.

Пригласите на акцию специалистов, которые отвечают за этот участок социальной работы в вашем регионе, городе. Узнав о вашей инициативе уже по факту, они могут воспринять ее в штыки – именно потому, что вы к ним не обратились за помощью. А любые конфликтные ситуации могут повредить вашему служению.

Начинайте планировать мероприятие за два месяца. Хорошо, если за каждое направление будет отвечать специально назначенный человек.

Время проведения акции

Хорошо приурочить ваше мероприятие к какой-либо значимой дате. Это могут быть: светские праздники (день города, День Победы и тому подобные), значимые дни (Всемирный день ребенка, День инвалидов, День белой трости, День престарелых, День семьи или День матери) – для помощи соответствующим категориями подопечных. Можно провести мероприятие в престольный праздник вашего храма, на Пасху, Рождество или из известные праздники (Покров, Ильин день, Михайлов день). Такой выбор дня акции будет понятен и населению, и журналистам, и местной администрации.

Поиск добровольцев для стартового мероприятия

Уже на первом этапе подготовки мероприятия вам понадобятся добровольцы. Найти их можно, разместив объявление в социальных сетях, повесив в ближайших к вам высших учебных заведениях и в храме. Пусть батюшка выступит с амвона и расскажет о планируемом событии и о том, какая нужна помощь.

Обязательно расскажите потенциальным добровольцам, для какой конкретно деятельности вы их зовете.

Подготовка к мероприятию – это возможность включить в добровольческую деятельность прихожан и ближний круг потенциальных добровольцев. Кто-то напечет пирожков, кто-то предоставит поделки для ярмарки (например, ученики воскресной школы), кто-то проведет мастер-классы, поможет расставить и собрать оборудование.

Добровольцев на первую акцию можно привлечь также через СМИ и интернет. На страничках и в группах в соцсетях удобно вести подготовительную работу к акциям.

Место проведения акции

Можно провести ваше первое мероприятие на территории храма, если нет других возможностей. Также можно устраивать подобные акции в Домах культуры, административных зданиях, учебных и социальных заведениях, в торговых центрах, в парках, приурочить к различным выставкам или ярмаркам, которые проходят в городе. Важно заранее изучить все варианты мест проведения и выбрать самый удобный из них.

Формат мероприятия

Одним из относительно несложных в организационном плане мероприятий, в котором с удовольствием принимают участие и взрослые, и дети, может быть благотворительная ярмарка (см. о ней на с. 287). Она очень хороша в качестве первого мероприятия, презентации вашей добровольческой службы местным жителям.

Может быть, собранные вами средства пойдут на приобретение необходимого оборудования для местной больницы, дома престарелых или воскресной школы. Свяжитесь с ними заранее, уведомите о готовящемся мероприятии и уточните его пожелания.

Если есть возможность, пригласите представителей тех организаций, кому вы будете в дальнейшем оказывать регулярную помощь. Устройте выступления ваших подопечных, выставку их рисунков, фотографий или изготовленных своими руками поделок. Посетителям ярмарки такое начало праздника лишней раз напомнит о целях акции.

Очень хорошо собирать во время первой акции средства для помощи конкретному человеку – на операцию, реабилитацию, приобретение лекарств или медицинское оборудования. Собранная сумма – даже не очень большая – будет иметь значение для этого человека. Что, в свою очередь, очень важно для участников акции – и жертвователей, и добровольцев.

Нужно помнить, что основной целью первого мероприятия является презентация создаваемого добровольческого центра. Очень важно, чтобы на нем присутствовал человек, который сможет четко рассказать о ваших целях, планах и задачах, о подопечных, о каких-то интересных моментах. Ведь посетители и журналисты могут задавать вопросы, и если они не получают ясных ответов, это снизит эффективность вашей акции.

После акции не забудьте поблагодарить ее участников – в соцсетях, СМИ, объявлениях с фотографиями и т.д.

Работа со СМИ

За месяц до мероприятия следует подготовить пресс-релиз с анонсом и направить его в СМИ – в печатные издания, на телевидение и интернет-ресурсы. Этот первый релиз нужен, в основном, для того, чтобы привлечь на ваше мероприятие новых добровольцев. За неделю до акции следует разослать повторный пресс-релиз – более конкретный и подробный. В нем должна быть программа мероприятия, его «изюминка», известные гости, если таковые будут, и т.п.

Этот релиз нужно постараться распространить через как можно большее количество каналов. Здесь понадобятся все ваши связи, участие дружественных организаций, приходов. Объявление можно разместить на информацион-

ных щитах, в церковных приходах (не забывая, конечно, об использовании интернета и СМИ).

Когда все будет позади, нужно обязательно разослать пресс-релиз о результатах денежного сбора или опубликовать фотоотчет. В этом же материале важно обратить внимание общественности на то, что вы нуждаетесь в помощи добровольцев. Опишите конкретные виды деятельности, в которых можно поучаствовать, и сообщите координаты, по которым можно обращаться, чтобы предложить свою помощь.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

КРАТКАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО СОЗДАНИЮ ЦЕРКОВНОЙ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ СОЦИАЛЬНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ

I. Выбор ответственных

а) Если инициатива создания добровольческой службы идет от священника, ему первым делом необходимо найти кого-то из воцерковленных, ответственных и располагающих свободным временем мирян (или диаконов), готовых работать под его руководством, для решения всех организационных и координационных вопросов.

б) Если инициатива идет от мирян, то они в первую очередь должны выбрать одного ответственного, обладающего хотя бы минимальными управленческими способностями и имеющего свободное время, который будет главным (или единственным пока) координатором. А также обязательно найти священника, готового духовно окормлять добровольцев и регулярно с ними встречаться.

Без священника-духовника и мирянина-координатора церковная добровольческая служба полноценно существовать и развиваться не сможет.

Роль священника – объединяющая. Он должен быть отцом большой добровольческой семьи, регулярно совершать богослужения, на которые приглашаются желающие добровольцы, после службы проводить с ними беседы (на темы духовной жизни и служения ближним) и отвечать

на вопросы. Священник должен напоминать добровольцам, что нельзя брать на себя непосильную ношу и забывать о своих основных обязанностях: о своей семье, помощи близким людям, учебе, работе.

Особое внимание со стороны священника должно уделяться тем людям, которые пришли в добровольческую службу, но до этого не приступали к церковным Таинствам. Нельзя отталкивать таких людей, если они хотят делать добро.

Очень важна роль священника при приеме новых людей в число добровольцев. Во время личной беседы с кандидатом в добровольцы священник может лучше понять мотивы человека.

Главная обязанность координатора – попечение о добровольцах, которые, в свою очередь, помогают нуждающимся.

Координатор несет ответственность как за подопечных, так и за добровольцев, в том числе и за их безопасность. Поэтому особое внимание нужно уделять проверке тех, кто хочет стать добровольцем, а также просьб от подопечных.

Координатор должен быть связующим звеном между добровольцами и подопечными, поддерживать постоянную связь с теми и другими.

Если добровольческая организация ведет очень широкую деятельность, координатор может быть штатным сотрудником добровольческой организации или прихода, при котором существует добровольческая служба, посвящать своим координаторским обязанностям основное время, получая за это зарплату.

2. Определение сферы добровольческой деятельности

До начала привлечения добровольцев у координатора должно быть четкое понимание, кому и как добровольцы будут помогать.

Должен быть составлен список подопечных и/или учреждений, с которыми заранее достигнута договоренность о добровольческой помощи. Только после этого можно начать привлекать добровольцев.

Нельзя привлекать добровольцев, если для них нет поля деятельности.

В первую очередь нужно организовывать помощь нуждающимся прихожанам своего храма. Но при этом помнить, что помогать человеку в беде нужно безотносительно его принадлежности к приходу или его религиозных взглядов.

На первом этапе будет достаточно, если удастся договориться хотя бы с одним учреждением или в списке будет несколько подопечных из числа пожилых прихожан храма.

В дальнейшем координатор с благословения священника может обратиться в органы социальной защиты, открыть «телефон приема заявок о помощи», обратиться в ближайшие больницы, детские дома, хосписы, дома престарелых и тому подобные учреждения.

Перед тем как начать оказывать помощь, необходимо убедиться, что человек в ней действительно нуждается и что он не представляет опасности для добровольцев.

3. Организация первой встречи с новыми добровольцами

Для того чтобы обеспечить для всех желающих возможность вступить в ряды добровольцев, должен быть выбран определенный день и время (удобные потенциальным добровольцам!), когда координатор и священник будут ждать их на первую встречу.

Эти встречи должны проходить регулярно раз в неделю в одно и то же время, без переносов, отмен, исключений: например, в будни вечером, или перед всенощной в субботу, или в воскресенье через некоторое время после Литургии (чтобы желающие могли успеть доехать со службы в другом храме). Так легче будет привлечь новых добровольцев.

На первых порах может быть так, что на объявленную встречу никто не придет, но это не должно быть поводом к тому, чтобы их иногда отменять или делать реже чем раз в неделю, иначе вы будете терять потенциальных добровольцев.

Участие священника может быть непродолжительным (он может прийти в определенный момент, побеседовать со всеми, кто пришел, а затем уйти, не дожидаясь окончания встречи), но обязательным.

Основные задачи первой встречи: познакомиться, рассказать о направлениях деятельности, деликатно отсеять недобросовестных, опасных или психически нездоровых людей, остальным – подобрать подходящее послушание.

Во время первой встречи (или до нее) кандидатов в добровольцы необходимо попросить заполнить

небольшую **анкету**, где указать: свои контактные данные, удобную добровольцу регулярность помощи и желаемые направления деятельности (из тех, что может предложить добровольческая служба). Также важно, чтобы человек поставил галочку напротив пункта «даю согласие на обработку персональных данных», – эта юридическая формальность необходима для того, чтобы данные из этой анкеты можно было перенести в список или базу данных добровольцев.

Участие в любой добровольческой деятельности со стороны добровольцев возможно исключительно на добровольной основе – в том числе и выбор направления помощи остается за добровольцем. Добровольца можно и нужно стараться вдохновить на ту или иную деятельность, но нельзя к ней принуждать.

Желательно проведение таких встреч на территории храма, куда придут только лояльно относящиеся к Церкви люди.

После собеседования можно пригласить всех желающих на чаепитие, где они могут задать вопросы в непринужденной обстановке.

4. Привлечение добровольцев

Чтобы нашлись активные люди, готовые посвятить часть своего свободного времени делам милосердия, необходимо максимально широко распространить информацию о службе добровольцев, носящую мотивационный (вдохновляющий) характер.

В современном мире наилучшим способом привлечения новых добровольцев является информация о добровольческой службе (с ясным указанием, как в нее вступить) в соцсетях, на форумах и на специально созданном сайте. Для популяризации добровольческой службы могут быть

использованы также информационные листовки, уличная реклама, информация на местном ТВ и радио.

Все информационные материалы должны быть сделаны качественно и содержать краткую и вдохновляющую информацию о добровольческой службе, способах в нее вступить и контакты для получения более подробной информации (телефон, e-mail и адрес сайта).

5. Отбор добровольцев

Мы несем ответственность как за наших подопечных, так и за наших добровольцев. В связи с этим принимать в добровольческую службу необходимо психически здоровых и добросовестных людей, готовых соответствовать внутренним правилам добровольческой службы и слушаться координатора и духовника добровольцев.

Отсев лучше проводить на первой встрече добровольцев, но делать это аккуратно, чтобы не спровоцировать конфликтную ситуацию. Например, неадекватным людям не говорить сразу, что они не приняты, а благодарить и сообщать, что с ними свяжутся. По телефону уже можно сказать, что для них пока нет подходящих послушаний.

Не стоит отсеивать людей нецерковных или принадлежащих другим конфессиям в случае, если они добросовестны, адекватны и обещают не заниматься пропагандой своих убеждений.

Первое знакомство не всегда может быть показательным, поэтому в первое время со стороны координатора (или кого-то из проверенных добровольцев) должен быть особый (но ненавязчивый) контроль за деятельностью нового добровольца, даже если он успешно прошел собеседование.

6. Инструктаж и обучение добровольцев

После успешного прохождения собеседования перед первым визитом к подопечному или в учреждение координатор должен проинструктировать добровольца, во всех подробностях сообщив, что он должен делать, как и зачем.

Эта обязанность со временем может быть делегирована кому-либо из проверенных и опытных добровольцев.

Не лишним будет проведение регулярных тренингов и мастер-классов по различным направлениям добровольческой деятельности с участием опытных специалистов для повышения квалификации добровольцев и координаторов.

7. Первый визит к подопечному / в учреждение

В первый раз новый доброволец должен идти на место послушания исключительно с координатором либо с опытным и проверенным добровольцем, который познакомит его с подопечным или администрацией учреждения, ненавязчиво проследит за качественным выполнением обязанностей, поддержит, поможет, ответит на вопросы.

8. Контроль

В дальнейшем координатор должен контролировать (возможно, удаленно) соблюдение добровольцем всех договоренностей и поддерживать связь с ним и с подопечными.

9. Общие координационные встречи

Рекомендуется не реже чем раз в месяц проводить общие встречи всех добровольцев (или хотя бы актива) с участием координатора и священника.

Такие встречи могут начинаться с совершения Божественной литургии или молебна.

Цель встреч – решение актуальных вопросов и мотивация добровольцев на дальнейшую деятельность. Также целью может быть воцерковление добровольцев, духовная поддержка, изучение Евангелия, знакомство с богослужением, смыслом церковных Таинств и т.п.

Встречи проходят более непринужденно, если сопровождаются чаепитием.

10. Расширение деятельности, затраты и финансирование

На первых порах для деятельности добровольческой службы финансирование не требуется. Координатор может заниматься своими обязанностями в свободное от основной работы время.

Если деятельность расширяется и координатор не справляется с потоком новых добровольцев и просьб, работая лишь в свободное время, приход может взять его в штат.

Для финансирования полной ставки координатора можно подать заявку на грант (например, на конкурс «Православная инициатива»).

Добровольцев ни в коем случае нельзя поощрять материально. Если выясняется, что доброволец берет деньги у подопечного – он более не может быть добровольцем церковной службы.

В некоторых случаях, по заранее достигнутой договоренности, добровольческая организация может компенсировать добровольцу его затраты (например, на дорогу или питание).



КНИЖНАЯ СЕРИЯ «АЗБУКА МИЛОСЕРДИЯ»: МЕТОДИЧЕСКИЕ И СПРАВОЧНЫЕ ПОСОБИЯ



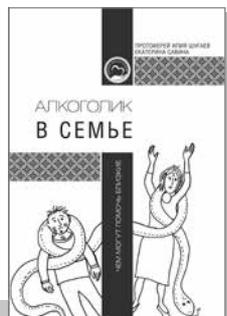
Книжная серия «Азбука милосердия» – это путеводитель в мир помощи нашим ближним:

- советы экспертов по благотворительности;
- успешный опыт церковных служб и организаций;
- пошаговые руководства для добровольцев, сестер милосердия, социальных работников и других неравнодушных людей;
- актуальные справочники благотворительных организаций и многое другое.

НОВИНКИ СЕРИИ:



Реабилитация детей с ДЦП: обзор современных подходов в помощь реабилитационным центрам
М.: Лепта Книга, 2018. – 584 с.
Авторы: Е.В. Семенова, Е.В. Клочкова, А.Е. Коршикова–Морозова и др.



Алкоголик в семье: чем могут помочь близкие?
М.: Лепта Книга, 2018. – 184 с.
Авторы: И. Шугаев, Е. Савина



Музыкант как волонтер: терапевтическое применение музыки в медицинских и социальных учреждениях
М.: Лепта Книга, 2017. – 272 с.
Автор: А. Апрелева



Особый человек в храме: помощь людям с нарушениями развития и аутизмом
М., Лепта Книга, 2017. – 288 с.
Авторы: И. Лунёв, Е. Стребелева, Е. Баенская и др.



Школа приемных родителей: принципы, устройство, документы
М., Лепта Книга, 2016. – 2016 с.
Авторы: О. Полякова, А. Орлова

Электронные версии книг скачивайте на сайте «Диакония»:
<http://diaconia.ru/books>

Получить книги для работы можно в Отделе по церковной благотворительности и социальному служению.
Заявки направляйте по адресу: otdelmp@gmail.com



Я – ДРУГ МИЛОСЕРДИЯ

ПРИСОЕДИНЯЙСЯ

Отправь СМС

Милосердие 100

на номер 3434

ДрузьяМилосердия.рф

Реклама 16+

Без тебя не сложится



ОТПРАВЬ SMS

Милосердие 100

НА НОМЕР **3434**

сумма пожертвования –
100 рублей

Отдел по церковной благотворительности
и социальному служению
Русской Православной Церкви

**Как организовать
службу добровольцев:
учебник для начинающих**

Серия «Азбука милосердия»:
методические и справочные пособия

Редактор серии И. Карпова
Соредакторы выпуска: Е. Мацан, Е. Савостьянова
Рисунок на обложке Д. Петров
Дизайн А. Лопатина
Компьютерная верстка А. Преснякова
Корректор О. Белова
Подписано в печать 14.12.2017.
Формат 60x84/16. Печать офсетная
Гарнитура «Garamond»
Объем 21 п.л. Тираж 1500 экз.
Заказ