

Гезалов А.С.
Рожок А.Э.
Бегинина Е.И.

Шпаргалка для добровольцев

Москва 2012

«Шпаргалка для добровольцев» раскрывает один из наиболее остро стоящих для современности вопросов — помощи детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей. Социальное добровольчество — новый этап развития современного мировоззрения. Книга раскрывает понятие «добровольчество» в широком смысле, рассматривая безвозмездную работу, как для самих волонтеров, некоммерческих организаций, так и для бизнес структур. Материал представляет собой подведение итогов опыта работы в данном направлении, общий анализ ситуации, определение основных задач и методов дальнейшей работы в этой области.

Книга предназначена для широкого круга читателей.

Авторы: Гезалов А.С., Рожок А.Э., Бегина Е.И.

Над сборником работали: Лёгких В.В.

«Шпаргалка для добровольцев», Москва 2012 г.

Книга написана при поддержке ГБУ «Центр молодежи ЮВАО «Молодежное содружество» Центр поддержки и развития молодежного добровольческого движения города Москвы.

Оглавление

Об авторах	4
Часть I Для добровольцев.....	7
Введение в добровольчество	9
Ребенок в детском доме.....	11
Поведенческие типы детей-сирот	19
Об общественных организациях.....	25
Виды добровольческой деятельности.....	39
Часть II Для некоммерческих организаций	51
О трудовой книжке добровольца	53
О благодарности добровольцам.....	55
О социальном проектировании.....	62
Часть III Для бизнеса.....	69
Организации, развивающие корпоративное волонтерство	81

Об авторах



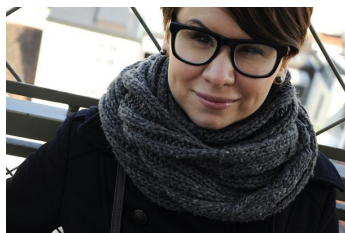
Гезалов Александр Самедович — русский православный общественный деятель, эксперт Общественной палаты России, международный эксперт по социальному сиротству стран СНГ (Россия, Украина, Казахстан), эксперт всероссийского конкурса «Города без сирот» 2012 года, публицист, выпускник советского детского дома, автор книги «Солёное детство», руководитель социальных проектов в Москве. Деятельность Александра Гезалова отмечена патриаршей и президентской наградами. О нём снято три фильма, один из которых — «Онежская быль» — стал лауреатом международного конкурса «Радонеж» и неоднократно транслировался по всероссийским телевизионным каналам.



Бегина Евгения Игоревна — посол мира, волонтер, активист. Начинала свою деятельность с позиции специалиста по работе с молодежью в Департаменте семейной и молодежной политики в ЮВАО. С 2011г. по настоящее время возглавляет дол-

жность начальника информационно-аналитического отдела ГБУ «Центр молодежи ЮВАО «Молодежное содружество» Центра поддержки и развития молодёжного добровольчества в Москве. Занимается развитием молодёжного добровольчества в Москве, разрабатывает программы международного волонтерства.

В 2012 на международной конференции по лидерству, которая проходила в Vienna International Centre, Вена, Австрия, ей был присужден диплом посла мира. Пишет статьи для журнала «Юность».



Рожок Анастасия Эдуардовна — начальник отдела молодежных добровольческих проектов ГБУ «Центр молодежи ЮВАО «Молодежное содружество», посол мира. С 2009 года занималась созданием и реализацией программ корпоративной социальной ответственности в благотворительном фонде «Кто, если не Я?». Создала и реализовала социальные проекты: «Вместе — мы сила», «365 дней счастья», «Каждому ребенку — счастливую семью», «Папа, мама, я — счастливая семья», «День добра».

С 2012 года является руководителем Центра развития корпоративного и частного волонтерства «БиФорсайт».

*«Часто смеяться и сильно любить,
Завоевывать уважение умных людей
И привязанность детей
Заслужить одобрение честных критиков,
Вынести предательство мнимых друзей,
Ценить красоту,
Видеть в других лучшее,
Оставить мир, сделав его чуть добрее,
Дав здоровье ребенку,
Посадив сад или облегчив чью-нибудь жизнь.
Знать, что хотя бы одному человеку стало легче дышать,
Потому что ты жил. Это и есть успех».*

Элизабет-Энн Андерсон Стэндли

Часть I

Для добровольцев

Введение в добровольчество

Сегодня в России много говорят о добровольчестве, которое имеет исторические корни и даже традиции. Например, было доброй традицией строить за собственные деньги храмы и помогать нищим людям. Во время войны люди не только шли на фронт, но и отдавали ценности. Так, к примеру, во время Великой отечественной войны за счет простых граждан строились танки и самолеты. Так была создан целый танковый полк «Александр Невский» и средства поступили от прихожан храмов со всей России. Люди несли ценности, но, как и в прошлые времена, люди не безучастны к проблемам стариков, сирот и больных детей. В стране потихоньку формируется благотворительная культура. В сердце гражданского общества вызревают новые инициативы на благо социальных групп.

Уже есть тысячи общественных организаций, есть и очень опытные, так и совсем юные фонды и организации. Они помогают многим социальным группам, где нужна их помощь и поддержка. Большую помощь оказывают и люди из социальных сетей Вконтакте и Одноклассники, и Facebook, которые объединяются в сообщество и стараются внести свой вклад в общее дело помощи нуждающимся людям.

Можно теперь смело говорить, что социальная активность населения весьма высока, это люди и разных возрастов, и социальных положений. Люди спасают брошенных кошек и собак, посещают оставленных стариков и отдаленные детские дома.

Наверное, каждый из нас согласится с тем, что самое яркое в памяти человека — это то, как ты прожил свое детство. Особый цвет, особый запах — всё это остаётся с нами на всю жизнь. Многие сегодня задаются вопросами: «Как проживает свое детство сирота? Что дает ребенку детский дом? Какое влияние оказывает системная жизнь на душу сироты?». И прежде чем начать жалеть дитя системы, следует для начала порассуждать, какая помощь необходима выпускникам и воспитанникам детских домов: Главная задача добровольца — суметь обустроить сиротскую душу. В детском доме всегда много людей, и каждый ребенок там — проходит все этажи государственной заботы. Но чаще всего эта забота не освещена тем светом, которого так желает еще несформированная и незрелая душа сироты. То есть, здесь важно отметить, что ребенок зачастую ищет не просто воспитателя в том или ином человеке, а именно пример для жизни — того, кто сможет открыть ему новое и неизведанное, помочь окрепнуть и обрести внутренний покой.

Хотел бы выделить наиболее важные пункты, относительно того, что, на мой взгляд, важно в воспитании детей-сирот. А это:

- социализация ребенка (посещение различных кружков и секций);
- становление ребенка как личности, поиск самого себя, собственного пути;
- выбор профессии, базовое знакомство с какой-либо профессиональной деятельностью;
- всестороннее интеллектуальное развитие (обучение в школе, выявление интересных для каждого ребенка предметов, чтение);
- вопросы семьи, любви и взаимоотношений между детьми и родителями (каким родителем быть самому в будущем?);
- вопрос веры (вера в человека, общество, государство, вера в религиозном понимании).

Ребенок в детском доме

Отдельное внимание уделю бы вопросу чтения. К сожалению, чтение не популярно сегодня не только среди детей-сирот, но и в обществе в целом. Именно поэтому так важно собственное развитие каждого добровольца. Ведь для того, чтобы воспитать ребенка — необходимо воспитать для начала самого себя. А главное — всегда следует помнить, что работа до-

бровольца — это большая ответственность, к которой нужно быть духовно готовым. Ведь детский дом тоже что-то дает ребенку сироте, что же?

Первое, что дает детский дом ребенку — это милосердное отношение ко всему происходящему в его жизни. Сквозь призму зла — в душе ребенка воспитываются доброта и милосердие. Несмотря на то, как относятся к сироте в системе, они (сироты), тем не менее, остаются стойкими и даже выдержанными — в определенном смысле этого слова. И это, кстати, к распространенному вопросу о том, «почему сироты не плачут». А ответ прост: такие дети умеют удерживать слезы на краях своих глаз. Они удерживают слезы внутри себя, и все рыдания раздаются только внутри души. И это уже ответ на следующий вопрос: «Что дает ребенку детский дом?». Высокую саморегуляцию человека, способность перебороть страдание внутри себя — всё это весьма важно. И с одной стороны — это хорошо (сила характера, стойкость), но с иной стороны — это постоянная психологическая нагрузка, справляться с которой, порой трудно.

И размышляя над этим, стоит заметить, что те страдания, которые жизнью даны сиротской душе, — край-

не важны для их становления. Ибо в радости человек беззаботен и счастлив. Но именно страдание может привести человека к некой крайней точке — либо к глубокому созиданию, либо к глубочайшему саморазрушению. И здесь важно не путать данное понятие с жалостью к самому себе. Так как в этом жизненном контексте страдание рассматривается лишь с точки зрения того, чтобы человек сам, без чьей-либо помощи сумел пережить и выстрадать любую трудность, не прекращая своего полета.

Зачастую добровольцы и просто те люди, которые так рьяно пытаются оказать помощь детям-сиротам, желают оказать влияние на эту систему именно через классическое образование, воспитание (хотя, и это, несомненно, важно) и занятия самодеятельностью. Но здесь важно понимать, что только чувство способно явить нам нечто. Невозможно воспитать в человеке гения стандартными приёмами. Воспитание и помощь сиротской душе надобно оказывать только чувствами, отдавая им часть своей души и своего нутра. Не столь важны подарки и игрушки, и более того, — помощь не должна быть губительной. То есть та помощь, которая будет оказана каждым из нас, не должна мешать внутреннему росту ребенка. Ведь если делать за человека в жизни всё,

приучая его к тому, но, не научив его самого делать ничего, — станет ли такой человек (мальш, ребенок) личностью? Сомнительно.

Именно поэтому так важно напоминать сегодня о том, что — невозможно купить то, что не продается. Невозможно залечить игрушкой душевную рану человека. Любая помощь должна быть осмысленной, с явным пониманием того, что акцент должен делаться ни на сиюминутной радости ребенка, а на его дальнейшем личностном становлении. Помните, что необязательно быть общественной организацией, достаточно включиться в жизнь ребенка и не отпускать его руку ровно столько, пока он не встанет на ноги. Это может быть и наставничество, и иные формы сотрудничества. Но так важно увидеть результат именно в одном ребенке, а не тысячи. Ведь это и есть критерий эффективности — когда мы видим конкретного ребенка с конкретными изменениями. Вот он стал лучше учиться, старается делать домашнее задание, читать книжки иди ходить на спортивную секцию. Не отправив СМС, что я пошел, а пойти туда только потому что есть и доверие и сотрудничество. Ведь часто, чтобы избежать труда, те же сироты привирают, чтобы получить материальные блага. Искренне считая, что и это сойдет им

с рук, только потому что они сиротки. Важно понять историю того или иного социального явления, его корень, то почему то или иной событие стало разворачиваться именно так. И что и как можно сделать, чтобы решить проблему. Первое, понять суть проблемы, изучить ее, промониторить, оценить всевозможные риски, которые могут возникнуть в работе с социальным клиентом. Это может быть и неприятие, и даже агрессия, и возможно недоумение: «с чего вы лезете в мою жизнь, у меня все хорошо». И тут вступает в силу закон — помоги себе сам, и для активации клиента часто не хватает личных ресурсов и нужно звать специалистов и добровольцев.

Часто бывает так, что падение той же семьи происходит именно потому, что своевременно не была оказана помощь и поддержка. Есть болевые точки, при которых часто семья не могут понести свой крест и бросают и его и своих детей. Что это чаще всего:

- утрата работы;
- родительский развод;
- смерть одного из родителей;
- травма ребенка, во время родов, или просто от недогляда;
- алкогольная и иная зависимость (лудомания-игромания);

- ремонт квартиры, после которого семья долго финансово и психологически не может прийти в себя;
- долги по кредиту и т.д.

У современной российской семьи проблем много, но способов решения, как ни странно весьма не так много, но они эффективны: вовремя выявить проблемы подставить плечо, и тогда уже не надо будет открывать столовые для бездомных, бродить в детские дома. Все эти явления неактивности общества, которое часто готов спасать уже «потом», так как это и очень рейтинговое занятие и интересно. Вот, к примеру, в Подмосковье сорок два детских дома, на которые государство тратит три миллиарда рублей в год, при этом выпускники детдомов весьма трудно встраиваются в общественное пространство, то есть опять дороги нам в их обслуживании. Их не только в детдоме надо научить самостоятельности, но и надо подставлять костыли после. В самостоятельной жизни. Это и сложно и часто уже невозможно организовать их, потому что их гедонистические установки подавляет все внешние активации.

И чтобы не идти за сиротским «хочу и «дайте-дайте» нужно понимать, что нужно все делать с точно-

стью да наоборот. Просит выпускник детского дома куда-то сходить, все сделать, чтобы все его слова были сказаны для его ушей и сознания. Чтобы он говорил себе, а добровольцы мотивировали его идти и бормотать эти просьбы, дойдя до нужной точки — в деканат, коменданту общежития, банк. В этом и есть смысл любого социального клиента — его самоактивации, настолько полезной ему, что уже потом он будет говорить спасибо за то, что его тело и сознание работали на преодоление его же трудностей. Которых будет еще весьма много, но однажды научившись самостоятельно «ходить», выпускник уже не будет нуждаться в нашей гиперопеке. Но для этого весьма важно знать «болезнь» сироты, его болевые точки (их более 30):

- неумение общаться;
- неумение обращаться с деньгами и ресурсами;
- незнание опыта семейной жизни;
- имеют гедонистические и иждивенческие установки («дайте еще»);
- слабые бытовые навыки;
- неумение работать в команде;
- низкий уровень образования;
- неумение спланировать день;
- зависимость от государственной системы и командное управление;

- податливость дурным примерам;
- агрессивность, безынициативность и т.д.

Все это весьма влияет на становление ребенка сироты, личностных характеристик, которые позволяют ему либо адаптироваться и социализоваться в обществе, либо нет. Ведь известно, что дети-сироты довольно часто с большим трудом входят в новый для них мир, а значит, терпят фиаско в новой для себе среде. Где их мало кто знает и мало кто ждет их, опять же, потому что боятся их и не знакомы с историей их жизни. Именно незнание ребенка приводит к тому, что их выгоняют из общежитий и мест учебы. Они привыкли к тому, чтобы ими кто-то руководил, и новые в жизни люди начинают применять к ним незнакомые технологии и техники — требования. Они не всегда готовы делать что-то самостоятельно, а значит, будут просто «уходить» от проблем, сбегая в детский дом, или просто переставая, появляется в общественных средах. Профилактировать это можно простым моментом — сопровождать его до того момента, пока он сможет быть самостоятельным. Или, к примеру, готовить их к самостоятельной жизни в рамках детского дома, длительно обучая их новым знаниям и компетенциям, чему же можно их учить:

- самостоятельной готовке еды;
- умению грамотно тратить ресурсы;
- налаживать контакт с внешними сторонами;
- обустроить свое жилье;
- умению находить нужную информацию;
- само презентации;
- умению отдаваться по жизненным случаям;
- умению искать работу и т.д.

Поведенческие типы детей-сирот

Из моих наблюдений: дети-сироты четко делятся на четыре основных типажа, коих я определил так: «зайчики», «лисиčky», «волчата» и «медвежата». В детдомовской среде может быть много «зайчиков», несколько «лисиček», «волчат», и один-два «медвежонка». Подобное типологическое разделение сирот на группы было сделано мной на основе личного опыта жизни в детском доме и рефлексии — уже в ранге общественного наблюдателя.

«Зайчики»

Это дети, явно отстающие по развитию от одноклассников, робкие, молчаливые, трусливые, пасующие перед остальными детьми. Их легко узнать по внешнему виду, выражению глаз, одежде, поведенче-

ской линии. В соплях и измазанных одеждах, часто остриженные «абы как», они находятся на периферии группы, как правило, забиваясь в углы и коробки. На них не обращают внимания, они получают подзатыльники от «своих» и «чужих». У них все отбирают более ловкие, привыкшие к детдомовской жизни ребята. Таких детей может быть большинство в группе. Во время раздачи подарков они нерешительно стоят в стороне и подбегают за своей долей последними. Из-за отсутствия навыков борьбы за свои права и будущее такие дети дольше других выпускников не попадают в жизненные переплеты.

«Лисята»

Физически «лисята» под стать «зайчикам», но у них есть небольшие преимущества — врожденная изворотливость, ум, сноровка. Они уже обладают навыками выживания в этой среде, знают, «где взять» тот или иной ресурс, умеют ладить с персоналом и другими детьми, даже со старшими. Таких ребят — улыбчивых, открытых, активных, успешных в учебе — в группе может быть двое или трое. Они на виду — первыми несутся к гостям получать подарки (с оглядкой на «волчат» и «медведей»), но при этом готовы отдать все гостинцы более сильным однокашникам. Обладая

навыками добытчиков, «лисята» не обижают «зайчат», ладят с «волчатами» и «медведем». В самостоятельной жизни чаще всего устраиваются лучше других.

«Волчата»

Эти ребята обладают лучшими физическими данными, нежели «зайчики» и «лисята». Они более дерзкие, умеют реализовывать свои «хочу» различными, часто агрессивными и вызывающими способами. Чаще всего такие дети группируются в некое сообщество.

Их легко узнать по поведенческой линии, по ярко выраженной «отстраненности» от происходящих событий. На раздаче «халявных» подарков они обычно подходят вторыми, после «лисят». Им это, в общем, «запахло» (потому что «волчата» знают, что все необходимое получают и так), но интерес пересиливает.

«Волчата» преснуют «зайчиков» и «лисят», учатся плохо. После выхода из детского дома они продолжают группироваться, действуя в прежнем составе. В жизненные переплеты и в тюрьму эти ребята попадают первыми.

«Медведь»

Чаще всего, в детском доме есть «медведь» (по тюремному — пахан). Изредка, «на договорной основе»

могут сосуществовать и два-три «медведя».

Это физически крепкий, сильный парень, который имеет доступ практически ко всем внутридетдомовским ресурсам. Он плохо учится, а к концу жизни в детском доме и вовсе перестает посещать школу. «Медведь» никогда не находится в первых рядах, но знает, что информацию обо всем происходящем он получит в полном объеме. Он выделяется одеждой, независимым поведением — у него «все есть».

Продвигаемый директором и сотрудниками учреждения как «лучший воспитанник», «медведь» влияет на все социальные группы, умело «руководит» жизнью целого детского дома. Он часто берет на себя решение различных проблем персонала, фактически являясь судьей и палачом. «Медведь» способен управлять детским коллективом, поднять детей на бунт, непослушание и т.д. Он приближает к себе наиболее «выдающихся» «лисят» и «волчат», которые исполняют его приказы, руководят «зайчатами».

Замечено, что детдомовский «медведь» одним из первых попадает в тюрьму, а там занимает самую низшую ступень в иерархии, потому что его история «конкретно надута» в рамках детского дома.

Воспитатели детского дома хорошо знают эту

систему. Такое положение вещей им даже выгодно, потому что позволяет делегировать свои полномочия детям и снизить уровень собственных вложений в воспитательный процесс. Во время проживания в детском доме я наблюдал, как некоторые «лисята» и «волчата» становятся «медведями». Это зависит от физического развития ребенка, обязательно побывавшего в статусе «лисенка» или «волчонка». Подобный «социальный рост» также может инициироваться педагогическим составом учреждения, ищущего замену уходящему на волю «медвежонку».

Также я заметил, что перед спонсорами чаще всего выступают именно «зайчики» и «лисята». Первые — потому, что заставили, вторые — потому, что это необходимо показать уровень работы педсостава, «лисята» никогда не отказываются поблистать, к тому же это дает шанс что-то получить от «разведенных на слезу» «спонсеров» (хотя выступление «зайчиков» производит больший эффект). Они поют песенку «про мамонтенка» или некую маму, от которой сердце любого человека дрогнет, но это уже другая история.

Растроганные «спонсеры» начинают спасать всех и вся. А кто оказал на них такое влияние? «Зайчики»! Уже общаясь с «лисятами» и «волчатами», спонсоры

думают, что их поведение — плод педагогических усилий персонала детского дома, однако то, что дети сами выстраиваются в ранжир выживания, им невдомек. «Люди с улицы» не понимают, что это личный успех ребенка, который выживая — выжил. Я часто посещаю детдомовские праздники и вижу, как рады этим мероприятиям «спонсеры» (специальный термин) и как равнодушны к ним дети. Это нетрудно заметить, если смотреть не на сцену, а в зрительный зал.

За время проживания в детском доме сироты на всю жизнь выучивают несколько жалостливых песенок, стихотворение «для девушки Мороза» (часто роль Деда Мороза играют сотрудницы детского дома или студентки, что придает празднику некую пикантность), и на этом их развитие останавливается. Чаще всего, старшие дети поют караоке и кое-как танцуют, при этом вопрос учебы в школе не волнует никого — ни детей, ни педагогический состав. Но персонал и тому рад, ведь это и есть система «культурного развития» детей-сирот в рамках российского законодательства, и оценку эффективности работы педагогического коллектива не может дать никто. Всё делается, все — при деле...

И выходят сироты из детского дома «зайчатами»,

«лисятами», где их ждут «медведи» из семей.

Об общественных организациях

Общественные организации бывают двух видов — без юридического лица, так и с юридическим лицом. Без юридического лица необязательно подавать информацию в Минюст, а проведя собрание, написать протокол, принять устав и начать действовать. В этом случае нельзя открыть счет в банке или иные платежи, чтобы вести финансовую деятельность. Ведь за нее необходимо вести отчет перед налоговой инспекцией. При этом такой формат НКО так же не ограничен ничем, также может вести деятельность, привлекая необходимых партнеров и ресурсы. Открывать сайты и вести отчетность для тех, кто оказывает материальную помощь организации. Это весьма важно, делать открытый и четкий отчет о своей деятельности. Это дает возможность другим людям прийти на помощь в нужное время. Организации без юридического лица не имеют права вести финансовую деятельность, и ей не надо не перед кем отчитываться из надзорных органов. Не предоставлять данные о продолжении деятельности раз в год, так как это делается организациями прошедшим юридическую регистрацию.

Сегодня весьма модное направление — социальные сети, когда все, что делается силами просто неравнодушными людьми. И уже можно говорить, что помощь от людей из социальных сетей так же весьма велика, так как часто люди не имеют возможности лично ходить в больницу, и посещать детские дома, чаще им проще дать ресурсы, тем самым приняв участие.

Также бывают фонды и общественные организации с юридическим лицом. То есть организация создается таким же образом, как и без юридического лица. Только устав организации подается в Министерство юстиции для государственной регистрации, также организация получает ИНН и включается в контакт с пенсионным фондом и т.д. Чаще всего в таких организациях есть, в том числе и специалисты, которые получают заработную плату. Чаще всего это узкие специалисты в той или иной области, которые нужны для преодоления трудности той или иной социальной группы. И естественно такая организация платит налоги и ведет отчетную деятельность. У юридических организаций есть ряд преимуществ, в том числе использовать печать организации, направляя документы в различные инстанции. Тем самым выполняя самую полезную работу НКО — лоббирование интересов социальных групп, перед влас-

тью. Ведь именно чаще всего ради этого создается общественная организация — менять власть. Используя и другие инструментари, такие как — информационное лобби, акции, которые влияют на изменения социального пространства. Однажды, в начале девяностых, ко мне обратилась семья, чтобы собрать деньги для одной девушки, у которой было весьма сложное заболевание. Тогда такого понятия как благотворительность еще не было. И мы, в общем-то, не знали, как отреагирует основная масса населения. Но уже тогда, на заре фактически начала помощи, люди были готовы вносить свой вклад, и мы буквально за три недели смогли собрать 600 тысяч рублей. К сожалению, девочка умерла, ей было 19 лет, но благодаря ее уходу, сотни людей были вовлечены в общий процесс помощи и ей, и тем, кто также нуждался в помощи и поддержке. И уже потом появился благотворительный фонд, который возглавил родной брат этой девушки, который тоже умер, но успев спасти десятки жизней. Это и есть та самая жизнь, и уже никто часто не понимает где благотворительность, а где сама жизнь. В моей практике появлялись фонды памяти ушедших в мир иной детей. Все это тоже процесс, когда родители не отчаялись. А пошли

дальше, на помощь ближним.

Сегодня найти общественные организации и фонды достаточно просто. Достаточно набрать в поисковике слово — благотворительные организации, как на вас повалится масса информации о фондах, работающих по всей России. Их около трехсот тысяч, согласно данных Министерства юстиции России.

История прихода в добровольчество у каждого человека разная, это может быть увиденный рекламный ролик по телевизору или на Youtube, о том, где-то нуждаются в людях, готовых помогать другим людям — сиротам, старикам, бездомным, осужденным. Часто люди приходят в добровольчество, прочитав статью, где говорится о проблемах тех или иных социальных групп. Нередко человек становится добровольцем и в рамках своей семьи, родственных отношений, когда необходимо отложить на попечение времени свои успехи и дела, и пойти на помощь начинающему падать вниз брату, сестре или тете. Бывает и так, что человек, стоя на остановке, становится свидетелем некоего события, где требуется его гражданская оценка или ответственное решение, когда происходит авария или падение человека на скользком асфальте. Часто в переплеты попада-

ют бездомные, и находятся люди, которые сначала поднимают его с колен, и уже потом начинают помогать ему в системе, начиная кормить, восстанавливать документы. Так, к примеру, было создано самое больше общественное движение «Курский вокзал — бездомные дети».

И вот он уже не может стоять на месте, пропускает свой автобус и уже спешит в точку проблемы, и уже оттуда может и не вернуться, осознав, что таких точек очень много и ими кто-то должен заниматься. Так появилось движение «Старость в радость», в задачу которых стоит сделать так, чтобы в нашей стране не было брошенных и забытых стариков.

Это может быть приглашение друга в социальной сети, или написанное на его стене объявление, что тот или иной ребенок нуждается в операции, помогите перепостом, и это тоже добровольчество, не совсем включенное, но уже включающее в процесс. Лично я знаю людей, которые пришли в добровольчество из больничной палаты, потому что, увидев, как и чем живут брошенные своими родителями дети, не могут уже жить иначе. И именно это изменение «я не могу иначе» приводит людей в ряды тех, кто уже ступает на добровольческий путь осознанно, надолго, иног-

да системно. Все зависит от того, насколько человек готов менять и меняться, ведь доброволец не только меняет социальную реальность, но и во многом благодаря этому сам меняется внутренне. Часто отходя от наносных ценностей, привитых слоганами общего употребления, удобного для того, чтобы жить, как хочется, усваивая эти установки в том числе, чтобы удобно жить особо, не заботясь о тех, кто рядом или тех, кто оказался на жизненном пути. Переходя к ценностям иного свойства — помощь ближним это ценность, ценность каждого дня, но не часто мы имеем возможность являть эту ценность, потому что, живя за забором собственных успехов, не видим неуспех других людей, детей, стариков.

Приходя в добровольческую организацию, доброволец просто обязан принимать те ценности, которые несет та или иная НКО (фонд), потому что он приходит не помогать лично, а помогать от имени общественной структуры, которая помимо всего несет общую ответственность за все, что делает она и те, кто в ней находятся. Довольно часто бывает так, что доброволец не принимает ценности организации, а значит, несет свои, которые часто не вызрели и не систематизировались. Ведь надо понимать, что выбранная лидером НКО стратегия и тактика имеет

целенаправленность, и заложена в целеполагании, а также все имеющиеся ресурсы направлены на то, чтобы преодолевать ту социальную трудность, ради которой НКО создавалось. Доброволец тоже ресурс, и как отдельно стоящий, так и в общей массе иных добровольцев, которые имеют и мотивацию, и знания, и какой то жизненный опыт, как раз то, ради чего и существует это направление, называемое добровольчеством. Довольно часто добровольцы не понимают, что основная их задача делать то, что определено регламентом, учредительными документами. Основная сила добровольца, возможность в короткий срок решить тот или иной вопрос, который в этой ситуации не может решить государство. Доброволец отдает свое время, энергию и компетенцию в узком поле, потому что для более широких действий или решений, он уже просто обязан стать специалистом в той или иной области. Ведь узкая специализация подразумевает иную ответственность в принятии решений, ответственность уже не только перед клиентом, но и в перед системой, которая также имеет и функциональные ограничения позволяющие специалисту быть максимально эффективным. То есть не делать это только потому, что есть и силы, и время, и даже ответственность, а потому что

есть профессиональная этика, получаемая заработная плата и моральный кодекс, который движет специалистом. Помимо этого, специалист в течение шести лет получал университетское образование, проходил практику в социальных институтах, и если он уже пришел работать с социальным клиентом, значит, он принял ответственное решение, которым будет руководствоваться всю оставшуюся жизнь. Во что хочется весьма верить. Но учитывая, что сегодня изношенность социальной сферы такова, что такие специалисты на вес золота, так как не всегда готовы после окончания социального института идти на помощь нуждающимся. Таких людей можно смело назвать пассионариями, готовые нести жертвенную работу ради тех, к кому они некогда мысленно пришли, еще и не вступив на этот ответственный жизненный путь.

В этом смысле деятельность добровольцев носит иной характер, так как чаще всего доброволец приходит на помощь ближнему также руководствуясь благими намерениями, но в рамках возможного времени и пространства. Часто приняв участие в добровольческих инициативах, пройдя этап взросления и получив образование, уходит работать в свою сферу и уже отходит от добровольчества. И это нормально. Наступает момент, в том числе и ответственности

за то, ради чего доброволец учился, будь то научным сотрудником или еще кем, важно, что на некотором жизненном этапе он был среди тех, кто находил время быть полезным обществу: детям, старикам, нуждающимся людям.

Добровольчество в России к великому сожалению, почему-то женское занятие, то ли потому что женское сердце более отзывчиво, чем мужское, которое готово на бросок за добычей, но не готово отдавать его тем, кто оказался в лапах добычи — болезни или нужде. Все это привносит в добровольчество достаточно интересные нотки, это можно смело назвать женским добровольчеством, которое часто более эмоциональное и даже несистемное, потому что разум застят эмоции, которые так не полезны тем, ради кого та или иная структура создавалась. И если там совсем мало мужчин (а их там реально мало), то такая структура скорее «Материнское сердце», нежели боевая и боеспособная организация. Все это сложилось еще и потому, что это имеет исторический контекст — чаще всего мужчины шли на фронт, а сестрами милосердия становились именно женщины. Которые и подбирали раненных бойцов, и сидели у их кроватей, в госпиталях, перебинтовывали и мыли раны. Видимо это уже исторический контекст, а значит, что

женская благотворительность в России такой пока и останется. С другой стороны, это прекрасная возможность для многих домашних девочек, пройти школу самостоятельности и умений, которые потом позволят им стать отличными мамами. А потом юноши, которые ищут себе вторую половинку, могут именно в добровольческой среде найти ту, которая будет ему верна. Так как там, в этой демаркационной зоне можно высмотреть тех, кто, уже войдя в эту тему уже не будет другим, и в общем соделовании можно и познакомится поближе, не только через нынче модную «химию», как в рекламе .

К примеру, у нас был проект кормления бездомных людей и однажды, у меня совсем не осталось ни одного добровольца — кто ушел в армию, кто улетел на Луну. Что делать? Кормить бездомных надо, они уже приручены и с ними уже можно работать. Пришлось идти в ближайший приход и говорить с местным настоятелем о том, что необходимы люди, любого возраста. Я сам прихожанин этого храма и знал, что часто молодежь бродит неприкаянная и хочет жениться или выйти замуж, при этом, не замечая друг друга. Так иногда бывает. Так вот, меня пригласили перед ними выступить. Придя, я увидел много молодых девушек и ребят, которые уныло смотрели

на меня выступающего и все что читалось в их глазах — хочу замуж или женится, уйдите уже со своей лекцией. Но видимо мне некуда было отступить и я предложил им такую сделку, что обещаю, что если они будут помогать, то вопрос с замужеством решится сам собой. Поверили не все, но уже через неделю многие стояли вместе со мной у горячих суповниц, и помогали кормить более ста бездомных человек. Действие достаточно простое, и прежде чем начинать кормить, для желающих были проведены ознакомительные курсы, и они уже знали. Что можно, а что нельзя в работе с бездомными людьми. И что Вы думаете, уже через полгода, те, кто стоял с поварешками женились на тех, кто также стоял с поварешками в том же ряду. Это реальный случай, который показывает, что знакомство за общим делом и сближает людей и делает их более открытыми и прозрачными. Правда было не без эксцессов, когда одна пожилая дама, придя кормить бездомных, через буквально пятнадцать минут кормления начала учить их жизни. Мне единственное, что оставалось отвести ее в сторону, и просить более не быть рядом с котлами и нуждающимися людьми, а просто убирать за ними и собой мусор. Хотя бездомные весьма дисциплинированные люди, всегда убрали за со-

бой посуду, но оставить человека, который указывает что делать и как быть я не могу.

Так что если кто-то хочет найти вторую половинку, может смело идти помогать тем, кто находится в трудной жизненной ситуации. Моя история тому подтверждение.

Вторая история так же хорошо показывает, что необученный доброволец может больше навредить, нежели помочь, потому что он приходит реализовывать нечто свое. А это для деятельности организации крайне сложный вопрос.

Были в моей практике и другие случаи, когда пришедшие добровольцы начинают вести даже войну против той системы, где живут нуждающиеся дети. К примеру, в той же больнице, где лежат отказники мы несколько лет подряд занимались тем, что помогали улучшить условия проживания детей, помогали даже ремонтом больницы. Так, к примеру, мы отремонтировали кухню, заменили мебель, оснастили больницу всевозможными приспособлениями для подогрева бутылочек, светильниками и т.д. Выстраивание отношений с руководством больницы шло весьма не просто, понятно, что система государственная, и ей не всегда приятно, когда рядом есть НКО, которые

могут эффективно помогать, при этом не критикуя, а просто помогая этим деткам. Но самое главное, ради чего мы были в этой больнице, так это возможность нашим добровольцам забирать детей-сирот в свои семьи, под видом добровольцев приходя в эту самую и иные больницы. И таких людей было предостаточно. Но однажды, к нам пришла девушка, которая решила, что сможет снять всевозможные вопросы через конфронтацию с администрацией больницы. Ей казалось, что уволь всех сотрудников и найми других, система сразу станет лучше, при этом, не понимая, что система меняется не критикой, а конкретным действием и отношением. У нее не было задачи забрать из больницы хотя бы одного ребенка, ей была нужна война. В результате ее деятельности, криков и возни, нам чуть не перекрыли кран доступа к деткам. Добровольно она решила освящать все недоработки в СМИ, часто просто не зная, что есть, в том числе и медицинские аспекты работы. Но ей так хотелось все быстро поменять, что девушка начала обвинять систему в том, что дети, к примеру, не спят в других, более качественных условиях. Или, к примеру, почему с ними никто не гуляет, как раз именно то, что делали наши добровольцы, завезя в больницу коляски. Но нет, наша девушка решила заставить таки систему

это делать, которая не может этого делать в силу перегруженности и маленького персонала.

В общем, меня вызвал главный врач и просил прекратить помогать детям, сообщив, что им не нужна шумиха и пиар этой темы в СМИ. С большим трудом нам удалось уговорить ее не останавливать сотрудничества, потому что мы прекрасно понимали, что жизнь именно детей ухудшится в разы. Так как уже некому будет менять им вовремя памперсы, кормить, играть с ними в развивающие игры, выводить на прогулки, или вообще усыновлять. Все это пример того, что пришедший доброволец начинает искать правду там, где ее найти весьма трудно. И мы ведь приходим часто не для того, чтобы воевать, а пытаться менять систему включенностью. Такое бывает сплошь и рядом. Все это ответ на вопрос, зачем я пришел в добровольчество — бороться с системой, или помочь тем, кто в ней живет.

Довольно часто добровольцы, которые не объединены юридически, делают в социальных учреждениях что хотят, потому что искренне считают, что «просто помочь» именно тот формат, который нужен тем, ради кого сбились в организацию или сообщество. Но понимание, что же на самом деле нужно

социальному клиенту в том же детском доме есть не всегда, и чтобы это понимание появилось, добровольцу просто необходимо хотя бы погуглить тему, в которую он входит. И уже потом, прийти в организацию пройти и курс молодого бойца, и тренинги и семинары, которые позволят ему не позволять себе лишнего и ненужного.

Виды добровольческой деятельности

Форматы включенности в добровольчество могут быть разными, это и помощь своими знаниями, так и просто руками, на сегодняшний день чаще всего мы можем увидеть общественные организации следующих направленностей:

- экологические,
- помогающие бездомным,
- помогающие сиротам и отказным детям,
- помогающие онкобольным детям,
- помогающие детям с физическими ограничениями,
- помогающие престарелым людям.

Есть и другие направления, помощи многодетным и бездетным семьям, помощь в устройстве детей-сирот в семьи. Направлений миллион, и как среди

них выбрать свое, которое и принесет пользу и даст плоды. Для начала нужно изучить свой социальный портрет, описать свои способности и возможности и умения. Сделать портфолио, и уже с ним искать организацию, которая будет готова принять к себе вас. Но часто бывает так, что сама общественная организация может провести и анкетирование, и тестирование пришедшего добровольца. И это нормально. Не надо этого бояться и всячески стараться помочь «работодателю» найти эти ключи и изюминки, которые помогут вам работать в общественной организации качественно и эффективно.

Чаще всего анкет несколько, они срезовые и средовые, выделяющие те, или иные и компетенции и знания добровольца. Часто именно анкета позволяет и самой организации понять, как грамотно и качественно встроить добровольца в структуру. Часто пытаются узнать об образовании, имеющихся прошлых обучений и знаний. К примеру, если доброволец имеет музыкальное образование, зачем ему красить забор, если можно эффективно использовать именно это знание. А если доброволец имеет спортивное образование, он может стать полезным, к примеру, в детском доме, демонтируя сиротам ка-

качественную спортивную подготовку, ведь именно с качества участия, умения владеть мячом или теннисной ракеткой начинается сотрудничество, постижение новых знаний. То есть та компетенция, которая есть у добровольца, будет максимально эффективно использоваться общественной структурой. И если вы чувствуете, что когда вас пригласили в организацию, ваши способности используются не по назначению, прямо спросите об этом руководителя НКО. Ведь это со временем может привести, в том числе и к выгоранию, когда через некоторое время удовлетворение от качественного участия в жизни нуждающихся будет такой, какой задумывалось ранее. Ведь результат своего труда замерить очень просто — покрашенный сотый забор не улучшил качество жизни конкретного сироты. Если, к примеру, ради него, тот или иной доброволец стал добровольцем.

И если вы пришли в организацию, а там нет возможности прознать про себя как можно больше и сочетать их с тем, чем организация работает, значит необходимо самому или самой провести этот внутренний и внешний аудит возможностей. Что для этого нужно оценить свои умения навыки, время, которое вы можете отдать в течение дня, недели, месяца. Посмотреть свое окружение, в котором живете, может

рядом есть человек, родственник или друг, который так же нуждается в вашей заботе и уже сегодня можно начать ему помогать, потому что завтра, вы уже не сможете разорвать отношения с тем. Кому начали помогать, или даже если разорвете их, это приведет к проблеме в самой организации, которая все это время будет на вас рассчитывать. В моей практике были случаи, когда молодая мамочка, только недавно родив ребенка, бросается в общественное поле, бросив своего ребенка бабушке. И при разговоре со мной, почему она хочет своего ребенка сделать отказником, никак не может понять, что мало того, что он зависим от нее, и она зависима от его желаний быть обласканным и своевременно накормленным материнским молоком. Ведь без этого ребенок вырастет таким же отказником, которым девушка будет заниматься.

То есть, изучив, все связи и контакты можно быть готовым к тому, что можно получить и отказ быть добровольцем в той или иной структуре, лучше это сделать сразу, чем потом искать отмазки, почему через некоторое время этого самого времени нет. Внутренний отказ даже важнее, внешнего, потому что это останется в сердце, и не будет так обидно, при этом также опытная общественная структура может и перенаправить ваше портфолио в организацию,

где, к примеру, требуется it-специалист, в том числе и удаленно. То есть не всегда рядом с социальным клиентом, но и помогая, находясь просто за компьютером. Если у добровольца есть редакторское образование, можно помогать НКО вести и редактировать тексты сайта, учитывая, что у НКО не часто есть такие возможности и силы. И опять же такое участие будет куда эффективнее, нежели журналист будет красить забор, нежели просто писать статьи о проблемах социальных групп, тем самым формируя общественное мнение для тех, кто ответственен за жизнь нуждающейся социальной группы.

Внутренний и внешний аудит также необходим еще и для того, чтобы доброволец через некоторое время мог выйти на другие позиции деятельности в рамках НКО. К примеру, еще, будучи студентом юридического курса, он не может оказывать качественную юридическую помощь, а, уже получив диплом, иметь возможность сделать целое направление помощи нуждающимся — онлайн или очные консультации. Также это может стать стартом в добровольческом росте, когда уже через некоторое время может быть создана отдельная общественная структура, готовая давать те же юридические консультации, которые для многих социальных групп просто недоступны.

И уже потом, когда будет кипеть работа, будет гораздо проще, в том числе проводить и рефлекссию, когда соответствие заявленной деятельности будет либо успешным, либо не очень. В этом корень в том числе и выгорания, от которого добровольцы страдают весьма часто. И как раз точность оценки своих личностных ресурсов и той проблематики, которой завтра придется заниматься, может либо вывести к тому, что качество деятельности будет таким, каким оно требуется социальной группе. Ведь именно в точном осмысления своих возможностей и потребностей может дать необходимую синергетику и результативность.

Довольно часто в НКО есть регламенты и инструкции, которые позволяют тем же добровольцам не придумывать ничего личного и лишнего. Это опять же дает повышение стимула быть полезным и эффективным. Повышение уровня знаний позволяет принимать информацию относительно того, чем и как живет социальная группа, какие новые веяние и тренды есть в государственной политике, чем и как может помочь социальной группе новыми техниками и технологиями, которыми обладает общественная организация. В работе с теми же сотрудниками и сотрудниками различных социальных учреждений попытка обучить их терпит фиаско, потому что считается, что

им нужно то, что кажется нам, но при этом не все понимают, что им часто нужно нечто иное, потому что их социальный заказ часто им недоступен. А для оценки этого социального заказа требуется понимание, и знание тех задач, которые стоят перед ними в рамках государственной политики. Но для этого необходимо либо иметь экспертное мнение по тому или иному вопросу, которому доверяете, либо пройти обучение в рамках самой структуры, либо на семинарах, которые НКО заказывает у других субъектов.

Безусловно, помимо личных предложений и сил, необходимо быть готовым к тому, что потребуются в том числе постоянный абгрейд знаний, через повышение новых знаний и компетенций. В обучении также скрывается не только способ выживания добровольца в будущем, но и общий контекст деятельности НКО. Чем больше знаний в добровольческой среде, тем выше задачи которые можно ставить и перед самой структурой, так и перед каждым добровольцем в отдельности. Обучение часто организуется либо силами самой НКО, либо с приглашением спикеров, которые дают эти знания на основании личного опыта и компетенции. Без обучения у НКО просто нет будущего, ведь появляющиеся нововведения в законодательстве или еще какие, могут значительно

отбросить НКО в прошлое, и тем самым поставить под сомнение ее эффективность.

Довольно часто добровольцы не желают проходить ни тесты, ни анкетирование, чтобы дать необходимое о себе знание и качество личности. Но ведь и той же НКО крайне сложно определить, что за человек перед ними, и как грамотно его встроить в ранжир той помощи, которой НКО занимается. Распознавание мотивации, в том числе и ключ к спасению этого же добровольца от достаточно сложных внутренних процессов, а затем и противоречий, которые могут привести и к его выгоранию, и к созданию внутри организации группы «непонимающих» общего или частного процесса. Это довольно частая болезнь НКО, когда неожиданно доброволец «заболевает» непониманием, и через какое то время начинает свербеть как проблема, и уже самой НКО придется заниматься и его «спасением» или спасением целого направления или даже системы. К примеру, в моей практике были такие случаи, когда добровольцы говорили, что не понимают чем занимается наша организация, почему мы проработали столько лет, а количество тех же сирот, к примеру, не сократилось. Часто непонимание, что некоторые процессы происходят весьма не быстро, и для преодоления этих процессов требуются такие

процессы, которые часто не видны во времени и пространстве. И даже объяснение тех целей и задач краткосрочного порядка. Для этого конечно необходимо доносить до добровольца те узловые моменты, которых организация добилась в течение определенного времени. Ведь если говорить более конкретно, чтобы произошли изменения, требуется от десяти и более лет. Для этого необходимо понимать, что некоторые вопросы решаются медленно, а иные вообще не решаются, пока не будет создана площадка, на которой эти вопросы будут решены. Проводя круглые столы и семинары, конференции. Ведь часто некоторые процессы не всегда видны, и они имеют довольно специфический характер. К примеру, проведение некоторых переговоров не могут состояться сразу, для этого необходимы многие включения. Для того, чтобы у добровольца не складывалось ощущения копания в окопе, и было видение, что и его участие приносит в копилку общего дела нужный результат. Это довольно просто наладить и организовать. Это может быть информация на сайте организации или социальный меморандум в конце года. Главное, чтобы у добровольца была возможность увидеть общую информацию, где будет, в том числе и срез его деятельности. Будь то логистика или просто выдача одежды нуждающимся,

количественно-качественный замер помощи, которую оказали той или иной социальной группе.

Также замером эффективности деятельности может быть и выпуск специального электронного дайджеста, который будет полезен для осмысления опыта. Ведь часто нет возможности даже иногда проводить собрания, и на них показывать эффективность за определённый период деятельности НКО.

Было бы полезно, если бы за каждым новым добровольцем закреплялся опытный доброволец, который бы стал наставником молодым и неопытным ребятами. Это полезно всем: и самой НКО, и молодому добровольцу. Чтобы вхождение добровольца в новую для него среду было не таким сложным, наставничество самый тот инструмент, который может дать эффект и полную включенность добровольца в новые общественные процессы. Наставничество может быть просто устно обговоренным, а может быть в рамках общего меморандума, или даже узкого договора, что наставник может оказывать молодому добровольцу такие-то виды помощи и поддержки. Какие: проводить беседы и обсуждать с добровольцем в те или иные новые для него теме, подсказывать тогда, когда у добровольца возник вопрос, давать до-

машнее задание, обсуждать дневник, в котором доброволец ведет свои заметки. Кстати дневник, крайне полезен с точки зрения осмысления пройденного опыта, а также создания последовательного роста добровольца, который, если останется заниматься этой деятельностью, также может транслировать свой опыт как наставник новопришедшему добровольцу. В этом есть и преемственность, и сопровождение, и контактность.

Часть II

Для некоммерческих организаций

О трудовой книжке добровольца

Сегодня многим добровольцам предлагают трудовые книжки, и пока не совсем ясно, как эта книжка, без государственной регистрации будет влиять на его будущее. Но то, что это крайне полезно для будущего трудоустройства, так как нынешний работодатель весьма щепетильно подходя к отбору кадров, увидит, что пришедший молодой человек может влиться в коллектив, так как уже имеет опыт командного взаимодействия. Ведь часто именно в НКО происходят первые активации личностей. Для того, чтобы руководитель отдела кадров понимал, что перед ним ценный кадр, необходимо все добровольческие документы приложить к личному портфолио. И когда встанет вопрос выбора специалиста, который только пришёл из вуза, или специалиста. Который уже имеет опыт контактной работы, то именно он получит рабочее место, так как заработал его, работая в добровольческой структуре. В том числе это прекрасная мотивация к тому, чтобы большее количество добровольцев приходило в общественный сектор, дабы получить такое полезное и значимое портфолио.

К примеру, в Европе или Америке, наличие добро-

вольческих документов дают безграничные возможности в самопродвижении, как на будущей работе, так и в карьере вообще. Мне известны случаи, когда известные сенаторы некоторых штатов становились победителями праймеризов именно потому, что, имели в портфолио прошлый добровольческий опыт. Это высоко ценится и избирателями и показывает неравнодушное участие того или иного человека в жизни нуждающихся людей. Или, к примеру, чтобы начать заниматься добровольческой деятельностью с детьми с девиацией, доброволец обязан пройти обучение, чтобы получить сертификат, без которого его никто не пустит на территорию и спецшколы и даже больницы. В России пока этот формат невозможен, так как уровень понимания важности добровольчества находится на весьма низком уровне. Между тем, уже во многих компаниях просят, чтобы нанимающийся на работу специалист в своем резюме дописал то, чем он занимался помимо того, что учился в университете или институте. Именно добровольческая практика имеет цену в сложении с полученными в учебном заведении знаниями, дают необходимый качественный эффект в будущей профессиональной деятельности.

То есть можно говорить о том, что все, что добро-

волец делал никуда не уходит, а наоборот дает новые жизненные всходы в его будущей жизнедеятельности. Это ценно и полезно. К тому же, если доброволец сохранил, в том числе фото с видео о своей деятельности, то его детям будет гораздо проще самоидентифицироваться в будущем. Ничто никуда не уходит, если было дело, результат и удовлетворение от собственной деятельности.

О благодарности добровольцам

Довольно часто добровольцы приходят в НКО с установкой, что за то, что мы просто есть, просим кланяться нам в ноги, всячески поощрять и благодарить. Мы же вот пришли делать доброе дело, оцените наш вклад. Это встречается довольно часто, в том числе и потому, что в простой работе довольно редко можно услышать благодарность и чаще всего она шуршит бумажками разного достоинства. А вот услышать спасибо за добровольческий труд, который оценивается совсем иными критериями иной раз хочется. Но нужно понять, что это мы должны говорить спасибо тем, с кем встречаемся в больнице или детском доме, что они дают нам шанс и надежду на то, что мы в этой жизни бу-

дем кому-то полезным. Получение обратной связи с точки зрения благодарности возможно только от самих социальных клиентов, видя как их жизнь меняется в лучшую сторону, когда изменения качества жизни, что говорится, и на лицо, и на лице. Часто ожидания благодарности весьма неблагодарное дело, ведь это в том, что всякие ожидания как могут быть реализованы, так и нет. Благодарность это весьма сложная конструкция, которая многим просто незнакома, и не будет знакома. Так как в рамках той же семьи благодарность это и ответственность, и заслуга, и принятие общего труда и т.д. Часто социальный клиент не готов быть благодарным, так как принятие помощи для него норма, благодарности же нет. Безусловно, этому можно и научить, например, сообщая, что ту или иную помощь оказала та или иная коммерческая структура, и чтобы благополучатель лично написал благодарственную открытку или письмо. Ждать благодарности не стоит вообще. Повторюсь, это не самое главное ради чего мы помогаем тем, ради кого пришли в социальное поле. К тому же оценить свои успехи относительно прошлого социальный клиент также может через саморефлексию, оценку как личного труда и успехов, так и вложения рядом находящегоо-

ся помогающего человека.

Благодарность весьма адекватна самому действию помощи, дарящему радость, ибо в этом есть и сам смысл действия — я помогаю, чтобы лично увидеть, как меняется жизнь моего клиента, я могу это видеть, я благодарен ему за то, что мое участие может ему качественно помочь жить. Это весьма сложно осознать сразу, но когда к этому приходишь, вопросы выгорания и поиска смыслов, зачем я это делаю, зная, что не смогу поднять на ноги мальчика с ДЦП, но когда ты в его взгляде видишь уверенность в своих силах, и новое отношение к жизни, ты видишь, как он в совместном труде отрастил новые ноги — желание созидать и творить, что часто не доступно часто людям без проблем здоровья. Вспоминаю девушку, у которой не было ноги, но включение в ее такую не простую жизнь подтолкнули ее к тому, что даже на одной ноге она закончила университет. Или девушку, бывшую преподавателя танцев, которая в автокатастрофе сломала позвоночник, уже через некоторое время, на инвалидной коляске преподает в школе. Это, безусловно, общая заслуга тех, кто оказался рядом с ней в трудной ситуации, и поддержка, и потом вдохновил, что даже на новой для себя платформе жизни она может вернуться к любимому занятию.

Первое время она была в депрессии, и ей хотелось даже не жить, так было глубоко ее личное восприятие произошедшего. Тем более что у нее есть маленький сын и сбежавший муж. Но когда через некоторое время, благодаря (опять это слово) она смогла прийти в себя, и не только работать в школе преподавателем, но и выйти замуж. Вот что значит, рядом находящиеся неравнодушные люди, которые смогли вселить в нее уверенность в себе и своих силах.

Довольно часто добровольцы приходящие помогать нуждавшимся, через некоторое время вдруг перестают «дышать», все происходит весьма банально, у них вдруг повышается спасительный адреналин. И вот они уже и не следят за собой, начинают худеть и дурнеть, мало спят и много времени тратят на перемещения от одного социального субъекта к другому. Внутренняя «всеспасительность» начинает его пожирать, и вот мы уже видим, что человек перестал отзываться на другие ориентиры жизни. И вот это проблема. Человек западает, и вот уже надо его вытаскивать из этого состояния. Это проблема не самого добровольца, а всей структуры, потому что личная мотивация добровольца так и не была обнаружена. И его внутренняя коммуникационная труба приняла излишнюю долю ответственности за общеоргани-

зационное дело. Как профилакти-ровать эти процессы, ну вот первых никак не выключаться из жизни, и продолжать жить полной жизнью как до, так и после того, как человек вошел в добровольческую воду. И научиться-таки, выходя за порог социального учреждения оставлять проблему, которой доброволец занимался, осознавая, что, только находясь «на рабочем месте» он может помогать нуждающемуся. И тащить проблему домой и решать ее, обсуждая с домашними бесполезно и даже неполезно, так как это также может привести и к возникновению проблем в своем доме. Психологическое напряжение может привести к разводу, или недопониманию со стороны родителей и родственников. Нужно уметь отложить на попечение времени участие в жизни нуждающихся. Обучится техники саморефлексии крайне важно: часто переживания добровольца настолько высоки, что это может привести к тому, что может наступить психическое расстройство.

Для того чтобы таких процессов не было, сама организация просто обязана блюсти состояние добровольцев, о чем они думают, переживают. И даже изменился ли их ритм жизни, ходит ли он в кино или туда, куда ходил ранее. Все это можно выяснить через внутренний аудит, провести анкетирование,

впрямую задав в тесте эти вопросы, которые покажут, что происходит в личной жизни добровольца. И когда говорят, что это вмешательство в личную жизнь добровольца, на самом деле это ответственность за его и нынешний день и будущее.

Часто помогает поправить надвигающиеся тенденции общедобровольческие проекты, нацеленные на профилактику эмоционального выгорания. Это и совместные выходы на природу, кино, просто посиделки в офисе за разговором с чаем. Это крайне важный и нужный момент, без которого может так случиться, что принять участие в том или ином процессе, отказаться от поездки в детский дом, тем самым нарушив системность, или, к примеру, ту же логистику, без которой реализации конкретного проекта просто невозможна. Часто выпадение добровольца может привести вообще к коллапсу всей системы, ведь именно на этом стоит вся добровольческая система. К примеру, в том же бизнесе, это все довольно легко регулируется, за счет перераспределения ресурсов и оплаты замещающего специалиста. В НКО же это довольно сложно организовать, учитывая, что в ряде регионов вообще нет молодых людей в НКО, а также транспортных средств. А значит, обремененный, но не справившийся с проблемой доброволец

становится проблемой для всей организации.

Также важно, чтобы добровольцы выполняли домашнее задание, к примеру, мониторили и собирали необходимую информацию в поисковых системах или организация информационного потока, который так же позволит добровольцу быть в курсе имеющихся трендов и направлений государственной политики и деятельности других НКО. Информационная активация весьма хороший способ профилактики выгорания в добровольческой среде. Довольно часто добровольцы перестают вообще интересоваться какой бы то ни было информацией. Что не позволяет им жить в информационном потоке, отгородившись информационным вакуумом. При этом те же добровольцы могут сами стать поставщиками полезной информации о своей жизни, писать о том, что и как у них происходит, с чем сталкивается доброволец, свои ощущения от процесса, в котором они участвует, реализации проектов на благо нуждающихся социальных групп. Ценность этих записей крайне важны и самому добровольцу, и структуре, и благополучателю.

О социальном проектировании

Довольно часто можно услышать такое словосочетание как социальное проектирование. Если говорить о том, с какой социальной группой проще работать, то можно говорить о том, что для любой социальной группе просто нужна технология, и в принципе она достаточно проста:

- исследовать и изучить проблему социальной группы;
- определить ресурсы, которые нужны для решения проблемы социальной группы;
- определить подход или проект, который подойдет для данной социальной группы;
- определить сеть контактов, которые могут быть партнерами проекта;
- запуск проекта, его реализация;
- определение критериев эффективности проекта;
- дальнейшая его трансляция для других субъектов и НКО;
- методологическое описание проекта.

В общем-то, так работает любая система реализующая проекты, будь то бизнес, или государственная структура. Важно понять проблему, ее масштабы и влияние на общественную среду, чтобы опять же

именно под ее решение искать технологию и техники. Еще есть понятие аутсорсинга — когда мы имеем возможность обмениваться взаимными ресурсами, чтобы решить ту или иную проблему. К примеру, в такой общественной организации есть профессиональные актеры, а у нас их нет, мы можем на правах *pro bono* запросить их для реализации точечного проекта. Часто НКО не имеют возможности организовать проектирование и делают это исходя из личных предпочтений, что существенно снижает уровень эффективности, ведь для организации умного проекта требуется учет всех взаимосвязанных ингредиентов процессов. Довольно часто делаемые проекты делаются без учета некоторых особенностей социальной группы. Так одна общественная организация летом строила для детей детскую площадку, надеясь, что дети приедут с каникул из детских лагерей и будут рады детской площадке. Администрация так же особо не радела за то, чтобы проект был исполнен относительно социальной группы, которую они воспитывают. И каково же было удивление детей-сирот и тех, кто им строил площадку, когда дети выехали на ее открытие в инвалидных колясках. Главное, чтобы проект был, а как особо никто подумал, что дети-сироты, живущие в школе-интернате передвигаются на инвалидных колясках.

Такое случается довольно часто и связано это с тем, что НКО часто не изучают проблематику социальной группы и делают проект ради проекта, а не изменения качества жизни благополучателя.

Тут мы подошли к весьма важному вопросу, как нравственный кодекс добровольца, в основе которого основной месседж — помогая не навреди. Необходимо учитывать и психологические особенности социальной группы, а часто даже и невозможность оказать услуги некоторым видам социальных клиентов. Доброволец не имеет возможности помогать отдельным социальным группам, где требуется врачебная компетенция. К примеру, больным как людям с рассеянным склерозом, помощь такому человеку нужна, но только близкого родственника, которого можно активировать. Но все-таки, лучше, если узкую медицинскую проблему решают специалисты, имеющие и образование и специализацию. Часто добровольцы хотят объять все социальные группы, и даже часто обижаются, считая, что их отрешают от процесса помощи. Но чтобы понимать, что некоторые социальные группы не имеют возможности принимать помощь, потому что не могут получить ту помощь, которая им необходима. И тут надо не только не обижаться, но принять это как данность.

Кто же такой доброволец — человек, у которого есть время и силы иногда быть полезным, или личность, гражданин, для которого каждый прожитый день, — это и есть добровольчество. Быть добровольцем не раз в месяц или даже неделю, а каждый день искать в себе мотивы, которые позволят быть благотворителем не только в детском доме или больнице, где уже совершилось то, что привело детей в эти обиталища — равнодушие и отсутствие принципов, нравственных координат. Без которых человек весьма уязвим, сначала он уязвляет себя, затем начинает мешать другим людям. В реальности механизм, который запускает сам человек — запускается маятник, от которого страдает и он сам, и его ближние, в том числе и дальние люди. Вот отец брошенных детей, и уже сам брошен во времени и пространстве. Вот он выпил первые сто литров водки, и он уже весьма поражен здоровьем и сознанием. Или прошел мимо упавшего на дорогу человека, и пусть бездомного. В этом и есть тот самый важный добровольческий импульс, когда мы помогаем нуждающимся, потому что имеем включенное сердце и неравнодушное отношение к происходящему в подъезде, в жизни друзей, которые встали на кривую дорогу. Во всех проявлениях жизни, в мелочах, а потом уже в крупных мас-

штабах мы являем свою сущность, состояние души и духа. И когда мы вдруг не можем понять, осознать и принять, что рядом нет много чего того, чего бы мы хотели, и именно потому, что живем в ограниченном мире, где есть место только нашему — хочу.

Как найти баланс между каждодневным трудом и вызовами, к которым нужно подходить уже иначе — самоорганизуясь в общественные организации, ведь если вдуматься, что потому и появляются общественные объединения, которые пытаются решить проблемы отдельных людей, сошедших с рельсов нормальной жизни. То есть мы уже боремся с последствием, а причины социального неблагополучия лежат в области оставленных родственников, друзей и знакомых по общежитию и работе. Именно оставленность и брошенность отдельных людей приводит к нравственному падению части общества. Ведь каждый и есть часть нашего общества. И уже потом, мы все бросаемся, чтобы уже лечить последствия, и такой человек удорожает с точки зрения оказания ему услуг и помощи. Ведь чем запущеннее случай, тем сложнее реанимировать и привести в норму человека, личность.

Довольно часто приходящие в добровольчество люди думают, что сейчас благодаря своей энергии

многое изменят, рвутся в бой, не понимая, что некоторым процессам уже не один десяток лет. Сталкиваться с явлениями, с которыми добровольцам придется встречаться впервые и не знать исторический аспект и тех же веяний в государственной политике — изменение законодательства, отношения первых лиц региона и государства к данной теме. И вот тут как раз важна деятельность общественных организаций, потому что ждать изменений довольно долго, и чтобы изменить некоторые тренды и векторы, общественные организации могут изменить отношение к проблемам социальных групп со стороны общества. Ведь и те же чиновники часть этого самого общества, и на них будет это влияние, если оно будет системным, делаемое людьми с добрыми сердцами и лицами. Ведь довольно часто добровольцы приходят не помогать тем, ради кого пришли в общественный сектор, а бороться с системой, обвиняя ее в неспособности делать так, чтобы большее количество людей жило более качественной жизнью. Но надо понимать, что потому часто добровольцы устают, потому что ведут борьбу с системой, которой эта борьба как слону дробина. И уже через некоторое время система поворачивается спиной к бойцам. А если сделать иначе — наработать портфолио добрых дел и уже

с ними идти предлагать власти ее включенность. Ей это и самой надо. Ведь блюдечко с голубой каемочкой работает только тогда, когда ее правильно используют: приносят в нужное время и нужное место.

Помните, что любое дело имеет последствия, и даже добрые, после которых будет либо сад, либо пустыня. Берегите свои силы для умной и грамотной помощи тем, кому нужна именно та помощь, которая вытащит их из сложной ситуации. Социальный лифт должен работать, иначе смысла в этой работе не будет. Будет много работы, но не результата. Берегите себя спешить не спеша. В этом смысл и жизни и добрых дел — не спеша можно многое успеть. Хорошей дороги.

Часть III
Для бизнеса

Корпоративное волонтерство

«Благотворительность и корпоративное волонтерство — перспективны ли эти темы для России?» — этот вопрос, задаваемый на всех встречах и конференциях по развитию добровольчества, провоцирует все большие дебаты. Крупные бизнес единицы и только что родившиеся фирмы создают свои социальные и благотворительные программы, волонтерами в которых будут их собственные сотрудники с семьями, пенсионеры компании. Возможность заниматься корпоративным волонтерством или развивать свои элементы КСО — это необходимая мера для бизнеса, неотъемлемая часть современной корпоративной культуры, возможность создания позитивного образа на рынке и не менее важное социальное служение — возможность оказывать помощь нуждающимся.

Само по себе корпоративное волонтерство изначально было больше связано с благотворительностью и осуществлялось, что называется «от случая к случаю», но на сегодняшний день стало самостоятельным и системным механизмом, который отражает миссию и принципы компании.

Не секрет, что на рынке успешно уживаются те бизнес структуры, которые ценят свои кадры. И сто-

ит отметить, что социальные инновации, такие как корпоративное волонтерство, становятся действенным маркетинговым инструментом, позволяет сотрудникам самореализовываться и выходить на лидерские позиции в коллективе. Через участие в социальных программах можно узнать, как посредством обратной связи образуется эмоциональная связь между брендом и потребителем, возникает доверие и растет вес компании в обществе.

К преимуществам реализации компанией программ корпоративного волонтерства (в рамках КСО) можно отнести:

- улучшение репутации;
- дополнительная возможность развития бренда;
- привлечение и удержание сотрудников.
Люди предпочитают работать в компаниях, ценности которых совпадают с их собственными;
- повышение мотивации персонала;
- рост конкурентоспособности предприятия.

Во многих бизнес структурах сотрудники самостоятельно заняты в социальных программах или благотворительных проектах. Кто-то участвует в деятельности НКО, кто-то создает свои волонтерские движения, а кто-то помогает индивидуально. Но в большинстве

случаев сотрудники компаний лишь присоединяются к проектам, о которых узнают. Информация о волонтерских акциях или же просто о поездках в детские дома, поступает путем поиска информации о возможности помочь, «сарафанного радио» или прочитанной где-то статьи. Большинство представителей компании готовы и хотели бы заниматься благотворительной деятельностью, но в силу различных причин не находят этой возможности. Большим шагом является поддержка инициатив со стороны руководства, возможность реализации корпоративного волонтерства, в том числе и как развития корпоративной социальной ответственности компании.

Что заставляет руководителей создавать социально ориентированные программы помощи? Это могут быть традиции компаний, возможность для выхода на новый уровень, а также определённые требования к бизнесу в обществе, личная инициатива менеджмента или сотрудников.

Существует 3 варианта реализации программ социальной ответственности, в частности программ корпоративного волонтерства: межсекторное взаимодействие с представителями партнерской некоммерческой организации, благотворительного фонда,

самостоятельно разработанная социальная программа компании, поощрение и поддержание личной инициативы сотрудника.

Первый вариант

Первый вариант — партнерский. Компания заключает соглашение с НКО или благотворительным фондом, опираясь на его профессиональный опыт.

На сегодняшний день компании на российском рынке обладают достаточным количеством инструментов для планирования и организации корпоративного волонтерства в рамках КСО компании. Но наряду с этим слабые стороны все же имеются. К этому относятся вопросы интегрирования корпоративного волонтерства в социальную ответственность компании, оценка эффективности, поиск новых форм и подходов к реализации, законодательные и правовые вопросы, а также поиск опытного реализатора и благополучателя.

Выбор оператора-организатора, так же как и вид оказания помощи для компании очень важен. И в этом бизнес структурам смогут оказать эффективную помощь некоммерческие организации, которые занимаются благотворительными и социальными проектами

на профессиональной основе. НКО помогут не только эффективно и системно развивать корпоративное волонтерство, но также взять на себя все спорные вопросы, которые возникают в ходе реализации программ корпоративной социальной ответственности. Специалисты некоммерческого сектора в силу опыта и профессионализма ясно и не предвзято оценивают социальные результаты.

Компания при любых условиях учитывает в первую очередь свои интересы, так как бизнес-процессы должны быть эффективными. Из этого следует, что бизнес структуры в первую очередь всегда решает свои внутренние задачи, несмотря на первоначальное направление социальных результатов корпоративного волонтерства.

Как правило, для бизнеса всегда стоит непростой выбор определения точек приложения своей активности: экологическое ли это направление, помощь детям или животным, решение социальных проблем и так далее. Но, естественно, что выбор, скорее всего, будет сделан согласно интересам компании: либо по территориальной принадлежности, либо с понятной маркетинговой отдачей. Бизнес единица может иметь вообще весьма специфические требования к корпо-

ративному волонтерству. По внутренним установкам нужно очищать Байкал и его прибрежную линию? Тогда никто уже не будет смотреть насколько чисто озеро на текущий момент.

Представителям некоммерческого сектора необходимо искать и находить ту самую «золотую середину», при которой оказываемая помощь была бы реально эффективна как для НКО, так и для их партнёров в бизнес-секторе. Эффективность должна оставаться высокой по соотношению как к финансовым вложениям, так и к трудозатратам. Но не стоит забывать о партнёрстве НКО и бизнеса: должна применяться стратегия WIN-WIN, то есть учитываться взаимные интересы НКО и компании.

Плюсы для бизнеса:

Специализированное НКО поможет при любых схемах взаимодействия бизнеса и некоммерческого сектора подготовить проект корпоративной волонтерской программы с учетом основных подходов к благотворительной деятельности компании, интересов и запросов сотрудников. В результате волонтеры компании смогут реализовать собственное мероприятие, минимизировать риски срывов программы, наметить следующие шаги, что благотворно может

повлиять на мотивацию как для действующих, так и для потенциальных волонтеров.

Минимизация затраченных усилий на разработку и подготовку корректной, правильной и полезной благотворительной программы.

Получение прозрачной финансовой отчетности и обратной связи от благополучателей.

Плюсы для НКО:

- Возможность быть экспертами в корпоративном волонтерстве.
- Повышение репутационного статуса при работе с известными бизнес-лидерами.
- Привлечение дополнительных финансовых средств на административные расходы.
- Привлечение волонтеров в деятельность НКО.
- Возможность обмена опытом, выход на новый формат отношений.
- Поиск и разработка новых подходов, новых методик на основе опыта.

Второй вариант

Данный вариант взаимодействия бизнеса и НКО представляет собой развитие своей собственной модели волонтерской деятельности в рамках КСО.

Компания самостоятельно разрабатывает концепцию корпоративного волонтерства для своих сотрудников. Данный механизм используют, как правило, крупные компании. Но стоит отметить, что недостатком данной модели является отсутствие обратной связи, а также просчета эффективности проектов, системы работы с корпоративными волонтерами, механизмами их привлечения в проект, мотивации, удержания и перегорания. Компания до конца не может реализовать стратегию благотворительности, так как не видит четкую категорию благополучателей. Исполнительный директор БФ ««United Way» Татьяна Задирако прокомментировала состояние корпоративной ответственности бизнеса в настоящий момент в России: *«Наш сектор сегодня развивается так, что очень много людей, граждан, необязательно корпораций хотят кому-то помогать, но уровень развития вовлеченности людей в благотворительность на уровне, когда люди дают деньги, но по большому счету не очень заинтересованы узнать, что с ними происходит дальше, они не знают, кому они помогают».*

Стоит отметить, что не все учреждения с энтузиазмом идут на контакт с компаниями, особенно небольшими и неизвестными. К примеру, для Детского Дома некая бизнес единица может быть не единственным спонсором, в то же время, для компании есть

риск потери большей суммы денежных средств. А так же даже при удачном решении ситуации «знакомства» уходит некоторое время до того, как компания начнет проводить качественные мероприятия.

Третий вариант

Третий вариант — это индивидуальная добровольческая деятельность, когда корпорация поощряет персональные усилия и предложения сотрудников.

Примером может служить личная инициатива, выросшая из индивидуальных акций в проведение «Дня Добра» для всех сотрудников компании, а так же в благотворительных акциях, сборе помощи, которая может быть поддержана руководством с выделением отдельного бюджета на реализацию волонтерских инициатив. Таких примеров немного. Однако, поддержка корпоративного волонтерства в данной схеме может остаться просто на уровне благотворительности компании, а не на уровне развития КСО.

Как у бизнеса, так и у НКО должно присутствовать понимание корпоративного волонтерства, как обособленного инструмента. Социально ориентированные программы не должны заменять, а тем более подменять усилия государственных институтов,

призванных решать понятные общественные задачи. Компании могут выступать партнёром в усилиях государственных и общественных институтов. Но в первую очередь, корпоративное волонтерство должно искать свою тропинку развития, быть креативным и часто даже изворотливым. Пожалуй, что только программы корпоративного волонтерства среди известных социальных программ могут позволить себе применять игровой инструментарий для донесения выгод нуждающимся.

Именно корпоративное волонтерство сможет привнести свежие методы в понятную уже систему волонтерства. И мы надеемся, что именно вы, наши читатели, принесете новые яркие идеи и деяния на поляну добрых дел.

Организации, развивающие корпоративное волонтерство

САФ Россия

Тел.: +7(495) 792—5929
www.cafrussia.ru

Cloudwatcher

(Лаборатория социальных инноваций, УК)
Тел.: +7 (495) 933-95-16
www.cloudwatcher.ru

UnitedWay (Дорога вместе, БФ)

Тел. /факс: +7 (495) 780-97-18
www.unitedway.ru

WWF (Всемирный фонд дикой природы)

Тел.: +7 (495) 727-09-39
www.wwf.ru

БиФорсайт (Центр развития частного и корпоративного волонтерства)

Тел.: +7 495 580 40 95
БиФорсайт.рф

БФ «Виктория»

Тел.: +7 (495) 705 92 66
www.victoriacf.ru

БФ «Даунсайд Ап»

Тел. +7(499) 367-1000
www.downsideup.org

БФ «Настенька»

Тел.: +7 (495)980 53 77
www.nastenka.ru

БФ «Подари жизнь»
Тел./факс: +7 (499) 246-22-39
www.podari-zhizn.ru

БФ «Подсолнух»
Тел: +7 (495) 767 73 38
www.fondpodsolnuh.ru

**БФ «Старшие Братья
Старшие Сестры России»**
Тел.: +7 (495) 679 8646
www.bbsrussia.org

БФ «Старость в радость»
www.starikam.ru

«СоСеДИ»
(Социальная сеть добровольческих инициатив)
+7 (495) 225-82-27
www.sosedl.org.ru

«Сопричастность»
(Центр развития филантропии)
+7 (499) 972 1806
www.b-soc.ru

БФ «Кто, если не Я?»
тел./факс: +7 (495) 649-18-14
www.ktoeslineya.ru

«Мусора.Больше.Нет»
www.musora.bolshe.net

Выражаем благодарность
за поддержку и помощь в создании
этой книги, а так же активную работу
в области развития добровольчества

Алексееву А.Ю.,
Бывшеву П.И.,
Квурт А.К.

