

Анастасия Бабичева

**ВОЛОНТЕРСТВО:
прошлое, настоящее, будущее**

Сборник материалов по подготовке волонтеров

Самара 2016

Бабичева А. Волонтерство: прошлое, настоящее, будущее. Сборник материалов по подготовке волонтеров. Самара, 2016 год. — 148 страниц.

Сборник материалов по подготовке волонтеров «Волонтерство: прошлое, настоящее, будущее» создан по итогам проекта «Подготовка волонтеров как основа социально ориентированного волонтерства» Анастасии Бабичевой, председателя Правления Региональной общественной организации волонтеров Самарской области «Домик детства» (г. Самара) и независимого профессионала в рамках российско-американской программы «Обмен социальным опытом и знаниями» Фонда Евразия в 2016 году. Этот сборник адресован специалистам общественных, благотворительных и иных организаций в России и за рубежом, привлекающих к своей работе волонтеров и заинтересованных в их подготовке, а также широкой аудитории, заинтересованной в знакомстве с актуальными социальными тенденциями в России и за рубежом на примере сферы социального волонтерства.

Babicheva, Anastasia. Volunteering: the Past, Present, Future. Volunteer Training Handbook. Samara, 2016. — 148 pages.

Volunteer training handbook “Volunteering: the Past, Present, Future” is created as a result of Mrs Babicheva’s project “Volunteer training as an essential part of socially significant volunteer work”. Anastasia Babicheva is a Chairman of Samara Regional Volunteer Public Organization “Domik Detstva” (Samara, Russia) and also a SEE Independent Professional within US-Russia Social Expertise Exchange Program, Eurasia Foundation in 2016. This handbook is addressed to board and staff of NGOs in Russia and abroad involving volunteers and interested in their training. Also it is addressed to the wide audience interested in getting acquainted with actual social tendencies in Russia and abroad by the example of social volunteering.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	4
Глава 1. О волонтерах с другой стороны земного шара: заметки по итогам российско-американского обмена опытом подготовки волонтеров	6
Глава 2. Введение в волонтерскую деятельность	30
Глава 3. Психологический аспект волонтерской деятельности	40
Глава 4. Работа волонтеров в отношении нуждающихся детей	51
Глава 5. Работа волонтеров в отношении людей с ограниченными возможностями здоровья	61
Глава 6. Методические рекомендации волонтерской деятельности ...	67
Послесловие	75

CONTENTS

Foreword	78
Chapter 1. About Volunteers from the Other Side of the Earth: Notes on US-Russia Social Expertise Exchange in Volunteer Training	80
Chapter 2. Introduction to Volunteering	98
Chapter 3. Psychological Aspect of Volunteering	106
Chapter 4. Volunteering in Favor of Children in Need	115
Chapter 5. Volunteering in Favor of People with Disabilities	124
Chapter 6. Methodological Recommendations for Volunteering	129
Afterword	136

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ / LIST OF REFERENCE	137
--	------------

ИЛЛЮСТРАЦИИ / ILLUSTRATIONS	140
--	------------

CD-ПРИЛОЖЕНИЕ «Методический сборник сценариев / CD-APPENDIX “Methodological collection of scripts”	
---	--

ПРЕДИСЛОВИЕ



Уважаемый читатель! Вы держите в руках сборник, который создавался на разных сторонах земного шара. «Зачем такие сложности?» — спросите Вы, — «Зачем нужно было пересекать 11 часовых поясов, задерживать, а затем опережать время, лишь для того чтобы чем-то поделиться?» Надеюсь, закончив читать эту книгу, Вы, как и я сама, найдете ответы на эти и многие другие вопросы. А пока давайте немного поговорим о том, как работают и, особенно, как учатся волонтеры на разных сторонах земного шара.

В начале 2016 года я решила дерзнуть и подала заявку на участие в конкурсе проектов программы ОСОЗ — российско-американской программы «Обмена социальным опытом и знаниями» Фонда Евразия. Проект, который я представила на суд программы, я назвала «Подготовка волонтеров как основа социально ориентированного волонтерства». Результатом проекта предполагался не только процесс обмена опытом с американскими коллегами — общественными организациями, привлекающими волонтеров для реализации своих программ, а значит, уделяющими внимание и подготовке волонтеров, но также организация школы волонтера и издание пособия по подготовке волонтеров здесь, в России, в Самаре.

Уже на этапе подготовки проекта я поняла, насколько сильно отличаются практики работы с волонтерами в США и в России. Налаживая диалог, на тот момент еще удаленный, с коллегами, я встретила с огромным разнообразием волонтерских возможностей в США. Каждая библиотека, каждый музей здесь имеют свою собственную команду волонтеров, не говоря уж о социальной сфере, сфере общественных и благотворительных проектов и организаций. При этом возможности самореализации для потенциального добровольца максимально конкретны, продуманы и организованы таким образом, чтобы между желанием волонтера быть полезным и фактической его реализацией оказывалось как можно меньше подводных камней и острых углов. Нет, я не могу сказать, что все силы организаций брошены на волонтеров, отнюдь. Также,

как в России, здесь можно встретить и нехватку людей, и, назовем его так, «интуитивное волонтерство». Однако самое, пожалуй, важное отличие состоит в том, что сам феномен волонтерства — совершенно естественная норма жизни общества, он одобряем и поддерживаем, а идея о том, что волонтерский труд, как и любой другой, должен быть квалифицированным, а значит, требует системы подготовки и поддержки волонтеров, не нуждается в доказательстве.

Пройдя несколько этапов защиты конкурсного проекта, я, к моей огромной радости, но и к не меньшему волнению, получила письмо о том, что стала «независимым профессионалом», то есть мой проект признан достойным реализации. С радостью, думаю, все понятно: не всякий день выпадает такой шанс для развития своего опыта в той сфере, которая уже давно стала делом жизни. А вот о волнении стоит сказать пару слов отдельно. Мой проект состоит из трех смысловых частей, каждая из которых — самостоятельный и достаточно сложный процесс. Сложный и в значении «complex» — состоящий из многих этапов и действий, и в значении «challenging» — бросающий вызов многим моим компетенциям и навыкам. Первая смысловая часть проекта — визит в Сиэтл, США с целью обмена опытом с несколькими общественными организациями, привлекающими волонтеров в рамках своей работы. Анализу результатов поездки посвящена первая глава этого сборника. Вторая смысловая часть — проведение в Самаре школы волонтера, программу которой я постаралась сделать еще более интересной и эффективной, благодаря результатам обмена опытом. Резюме материалов школы представлены в главах со второй по шестую этого сборника. И, наконец, третья часть проекта — это подготовка и публикация сборника материалов по итогам первых двух частей проекта.

Является ли этот сборник методическим пособием по подготовке волонтеров? Скорее нет, ведь он не только включает фактические рекомендации и материалы, которые можно использовать в процессе подготовки волонтеров, но и предполагает открытую рефлексию с Вашей стороны, уважаемый читатель. Надеюсь, именно это позволит изданию стать важным шагом на непростом и очень ответственном пути подготовки компетентных, зрелых, думающих волонтеров. Удачи на этом пути я желаю и Вам, и себе. А еще желаю Вам приятного и полезного чтения!

С уважением, Анастасия Бабичева, независимый профессионал в рамках российско-американской программы «Обмен социальным опытом и знаниями» Фонда Евразия

Текст этого сборника был создан автором во время участия в качестве Независимого профессионала в Российско-американской программе «Обмен социальным опытом и знаниями», которая осуществляется Фондом Евразия. Данный текст отражает личное мнение автора, которое может не совпадать с позицией Фонда Евразия.

ГЛАВА 1

О волонтерах с другой стороны земного шара: заметки по итогам российско-американского обмена опытом подготовки волонтеров

1. НАЧАЛО НЕ С НУЛЯ

Организация «Life Long» www.lifelongaidsalliance.org специализируется на помощи людям с серьезными заболеваниями, в том числе, ВИЧ/ СПИД. В начале 2000х бренд Life Long был создан в результате объединения двух организаций — «Chicken Soup Brigade» и «AIDS Alliance», а свою историю организация начала 30 лет назад с первых 40 долларов, собранных на то, чтобы накормить бездомных. Так и до сегодняшнего дня, обеспечение людей с серьезными заболеваниями пищей (как готовой, так и продуктами), а также возможностями получения жилья и медицинской помощи остаются приоритетными задачами «Life Long». Организация имеет полноценный штат сотрудников, но неотъемлемой частью работы являются волонтеры, которые выполняют самые разные функции — от приготовления пищи, упаковки продуктовых пакетов и их развоза по адресатам до организационной работы с благополучателями, а также просветительской деятельности, особенно в отношении молодежи. Аудитория организации, действительно, велика. Как велико и число волонтеров, которых привлекает «Life Long» для реализации своих задач.

Волонтеры организации — люди самые разные. Это и студенты, и старшеклассники, и женщины на пенсии, и люди средних лет, и направленные судом на исправительные работы граждане и, в том числе, сами благополучатели. Закономерный вопрос, который возникает при знакомстве с волонтерским направлением работы: как организация обеспечивает подготовку таких разных людей для такой разной работы, степень ответственности и серьезности которой нельзя недооценивать? На этот вопрос мне помогла ответить Робин Родриг, менеджер департамента волонтерской работы «Life Long».

Путь добровольца «Life Long» начинается с того, что любой желающий может заполнить анкету на сайте организации, после чего он будет приглашен на еженедельную обязательную для посещения встречу. Каждая Volunteer Orientation, так называются эти встречи в «Life Long», длится порядка полутора часов и собирает от 4 до 10 человек. На этих встречах Робин или ее помощница Кэйти (а только эти две молодые женщины полностью организуют участие волонтеров в жизни и работе «Life Long») кратко рассказывают о том, как и в пользу кого работает организация, демонстрируют видеоролики, освещают

имеющиеся на данный момент волонтерские вакансии, предоставляют раздаточный материал: анонсы мероприятий, расписания работ, годовой отчет организации, проводят краткую экскурсию по складу и кухням, знакомят со специальным программным обеспечением, регулирующим работу волонтеров, а также (и это, пожалуй, самая важная часть встречи) помогают волонтерам заполнить основные документы. Это, прежде всего, лист предпочтений, на основании которого, если волонтер решит продолжить сотрудничество с «Life Long», ему будут предложены конкретные вакансии. Это также волонтерское соглашение, где урегулированы основные организационные, а также юридические нюансы — от обязательства волонтера следовать выбранному расписанию и нагрузке до отказа от употребления алкоголя на рабочем месте, от согласия (или несогласия) на использование его имени и фото в публичных материалах до обязательств по выполнению требований конфиденциальности в отношении подопечных. Кроме того, конечно, а рамках встречи можно задать все имеющиеся вопросы и получить ответы на них из первых уст.

Volunteer Orientation, в одной из которых я приняла личное участие, проходят динамично и не перегружают потенциального волонтера информацией. Они дают только базовые и наиболее важные знания, которые будут уточняться и расширяться по мере приобщения волонтера к работе. Впрочем, за общим столом с еще четырьмя новичками у меня складывается впечатление, что люди приходят на первую встречу уже в некотором смысле подготовленными. Они имеют общее представление и о социальной проблематике, с которой им предстоит иметь дело, и об инструментах и формах работы. У них не возникает много уточняющих вопросов. Многие они воспринимают уже с пониманием, хотя и не все имеют личный опыт волонтерского участия. Чуть позже, в рамках личной встречи с Робин, я задам ей этот вопрос: люди, действительно, приходят уже подготовленными? Почему? Особенно этот вопрос будет интересовать меня в отношении школьников и студентов. Для них, как пояснит мне Робин, нет отдельной программы подготовки. Как ее нет и для осужденных, выполняющих общественные работы, и для волонтеров-клиентов.

Как же возможно, что люди с таким разным вводным уровнем начинают с одного и того же старта? А возможным это становится благодаря тому, что волонтерство — широко распространенная социальная практика в США, и в некоей обобщенной базовой степени граждане, даже если речь идет еще об учащих, осведомлены о ней и о ее базовых принципах. Например, те же школьники и студенты получают информацию в рамках специальных тематических уроков, посвященных как самой социальной проблематике локального или глобального масштаба, так и способам ее решения, в том числе, волонтерству. Вот почему подготовка волонтеров здесь начинается не с нуля; каждый гражданин уже имеет ту или иную «фору» на старте.

Итак, после Volunteer Orientation, общей для всех категорий волонтеров, организация берет небольшую паузу для того, чтобы осуществить проверку биографии волонтера. Организация оставляет за собой право отказать претенденту на роль волонтера, если обнаружит в его биографии факты, противоречащие идеям волонтерства. Кстати, каждый волонтер может получить копию заключения относительно своей биографии, если заинтересован в этом. В случае, если проблем не возникает, с волонтером удаленно или в рамках личной встречи согласовывают его функционал и рабочую нагрузку, и он готов выходить на свою первую смену.

Но сначала отмечу еще один важный момент относительно той самой рабочей нагрузки. Все волонтерские вакансии являются максимально конкретными и локальными, а также подразумевают однозначный минимальный объем времени, который предполагается уделить работе. Например, волонтер на кухне работает одну двухчасовую смену в неделю, на период не менее трех месяцев подряд. Волонтер по доставке продуктов получает один маршрут из 4–7 точек на неделю, на период не менее трех месяцев подряд. Административная, организационная работа, как и работа непосредственно с благополучателями, как правило, предполагает большее время еженедельно и более длительный период включенности. Но вернемся к процессу подготовки.

Итак, от момента подачи заявления до выхода на свою первую смену у волонтера уходит от 1 до 7 дней. А перед первой рабочей сменой для него подготовлен еще один небольшой этап подготовки, содержание которого значительно варьируется в зависимости от конкретной работы. Так, для работы на кухне это базовые правила безопасности, расписание, расположение инвентаря — иными словами, кратко о главном, не более 20–30 минут, по оценке Робин. Для работы в офисе это, в том числе, IT-инструктаж, а, например, для работы с получателями услуг — наиболее важные аспекты, такие как Закон об ответственности и переносе данных о страховании здоровья граждан, конфиденциальность и т. п. В случае «Life Long», поясняет Робин, речь идет о работе преимущественно со взрослыми людьми, что позволяет ограничить подготовку волонтера несколькими базовыми аспектами. Но, например, на предыдущем месте работы Робин речь шла о помощи детям, и там процесс подготовки был более детальным и тщательным, не только с точки зрения закона, но и с точки зрения норм поведения волонтера с детьми. Робин приводит один простой, но в то же время очень сложный пример: скажем, для ребенка, перенесшего насилие, не приемлемо, если волонтер решит посадить его к себе на колени, несмотря на то, что для других детей это в полной мере приемлемое действие. В случае «Life Long», впрочем, тоже важно обозначать границы. Например, иногда волонтеры хотят пригласить к себе домой получателя услуг.

Или если волонтер — сам клиент организации, то работая на раздаче продуктов, он может встретить своих друзей и вести себя с ними неформально. Ни то, ни другое не входит в границы уместного и допустимого поведения. Замечу, что в случае подготовки волонтера для работы с получателями услуг, после подготовки волонтер должен пройти тест и подписать документ о том, что он ознакомлен с нормами работы и понимает их. А тем, кто работает в непосредственном контакте с носителями серьезных заболеваний, рекомендуется, например, регулярно сдавать определенные анализы.

Кроме того, перед началом работы волонтер получает детальное описание его должностных обязанностей, где указана специфика именно его работы. А для всех волонтеров в организации существует методическое пособие, состоящее из 26 страниц и представляющее собой детальный документ, где можно найти все основные блоки информации, необходимые для адекватной работы волонтера, в том числе, ответы на часто задаваемые вопросы — от особенностей внешнего вида волонтера до поведения в случае болезни или непредвиденных обстоятельств. [12]

Финальный вопрос, который я задаю Робин, касается того, насколько эффективной она считает такую систему подготовки, и хотела бы ли она что-то в этой системе изменить. Робин уверена, что система в достаточной мере эффективна, и ее хватает для того, чтобы волонтер начал работать уверенно и с пониманием своего дела. Впрочем, Робин все же хотелось бы, чтобы в рамках существующей системы подготовки волонтеров «Life Long» чуть больше внимания уделялось именно вопросу границ приемлемого и допустимого, равно как и вопросам юридическим, возможно, с использованием специальных видео материалов, а также с финальным заданием по изученному волонтером материалу. У волонтеров-новичков, вместе с которыми я приняла участие в Volunteer Orientation, пока нет достаточного опыта, чтобы оценить, действительно ли предложенная им программа подготовки достаточна и эффективна. Им еще предстоит понять это. Зато такая возможность есть у уже работающих волонтеров. Я говорю с Дженис, женщиной на пенсии, которая работает волонтером на складе «Life Long» — собирает продуктовые пакеты. Дженис рассказывает, что, да, она приступила к своей первой смене с чувством уверенности в себе и ощущением, что готова к началу работы. Я прошу выделить, что самое важное дала ей подготовка в «Life Long»: были ли важнее всего фактические навыки, юридические нюансы или что-то еще. Дженис призадумывается, но почти сразу с улыбкой отвечает, что для нее самым важным в процессе подготовки было понять свои возможности и, прежде всего, возможность выбора одного из многих путей волонтерства.

2. ТВОРЧЕСКИЙ ПОДХОД В ГРАНИЦАХ ДОПУСТИМОГО

В процессе нашего общения Робин Родриг из организации «Life Long» упоминает, в том числе, что если и можно назвать что-то серьезной проблемой современного Сиэтла, то это проблема бездомных людей. В разных районах этого большого города для меня, временного наблюдателя, это заметно в разной степени, но, например, в центре, особенно в Даунтауне и особенно по утрам, действительно, ощущается, что бездомные и маргиналы — серьезная социальная проблема. Под мостами авторстрэд, в парках, на рыночной площади да и просто на улицах города можно встретить палатки и «гнезда» людей, для которых городское пространство стало единственным домом. Но как люди попадают на улицу? На этот вопрос могут ответить менеджеры волонтерских программ организации «Youth Care» Рэнди МакКена и Гэбби Сорэй.

«Youth Care» www.youthcare.org специализируется на помощи бездомной молодежи, поэтому о затрагиваемой теме они осведомлены профессионально. Прежде всего, необходимо иметь в виду: идея о том, что молодые люди часто уходят из дома в поисках приключений или движимые духом юношеского протеста — сильное преувеличение. Действительно, такие есть, но это лишь малое исключение, и, как правило, они очень быстро понимают, что быть бездомным — не приключение, а реальная опасность, и возвращаются домой, в том числе, при поддержке организации. Но сотрудники «Youth Care» провели масштабное исследование, и из 600 опрошенных подопечных 74% покинули дом в связи с физическим насилием и 39%, в том числе, в связи с сексуальным. До 40% молодых людей на улице попали туда против доброй воли: их просто-напросто выгнали из дома, например, в связи с их нетрадиционной сексуальной ориентацией. Нередко из дома уходят самостоятельно люди с ментальными расстройствами: недостаток понимания и принятия в семье, в учебном заведении, в сообществе провоцирует их на этот шаг. Наконец, несчастные случаи и обострение финансового неблагополучия также приводят ребят к жизни на улице. Сюда же можно отнести этнические и личные конфликты в семьях, особенно, например, в семьях приемных. Иными словами, причин, почему люди и, в том числе, молодежь оказываются на улице — множество. И во всем этом множестве причин в течение уже порядка 40 лет поддержку бездомным предлагает «Youth Care».

Волонтеры играют принципиальную роль в организации: они активно задействованы во всем многообразии форм работы организации. И подготовка волонтеров «Youth Care» начинается, пожалуй, с базовой установки, с главной этической ценности организации, которая и отражена в публичных материалах,

и транслируется в личном общении: быть открытым различиям, разделять философию принятия и толерантности. Это вызвано, прежде всего, тем, что волонтеры «Youth Care» работают с очень разными людьми: разными с точки зрения возможностей, сексуальной ориентации и гендерной самоидентификации, религиозных воззрений, расы, культурного багажа и так далее.

С фактической точки зрения, процесс подготовки волонтера к работе в «Youth Care» организован примерно так же, как в «Life Long». Первый шаг: каждый волонтер может выбрать одно из направлений работы, кратко описанных на сайте организации, и оставить заявку. Отдельно отмечу, что возможности участия предлагаются не только отдельным волонтерам, но и группам. Один волонтер может принять участие практически в любой форме работы организации — от помощи в подготовке к экзамену до стирки. Малая группа от 3 до 8 человек, как правило, берет на себя смены по приготовлению пищи в центре для подопечных организации. Большая группа от 10 до 30 человек может обеспечить, например, уборку центра, уход за садом или сбор вещей. Удивительным для российской реальности волонтерской работы мне кажется тот факт, что групповое волонтерство в «Youth Care» — не просто социальная норма, но и чрезвычайно полезное начинание, дающее множество плюсов членам волонтерской группы. Помогать вместе могут не только члены семьи или друзья, но и, например, члены религиозных общин или коллеги в рамках работы по сплочению и тимбилдингу. В истории «Youth Care» есть даже случаи, когда коллективное волонтерство становилось необычной формой отпраздновать достижение или день рождения!

Единственное общее требование для всех волонтеров, отдельных или в составе группы — это возраст от 18 лет. И если, например, в организации «Life Long» участие в волонтерской работе могут принимать даже подростки (при соблюдении особых требований, конечно), то организация «Youth Care» не примет участие волонтеров младше 18 лет ни в каких формах, даже с сопровождением родителей. На вопрос, чем вызвана такая строгость, координаторы волонтерских программ дают только один ответ — спецификой подопечных. Кстати, большинство волонтерских вакансий «Youth Care» рассчитаны на период от 6 месяцев. Если же потенциального волонтера интересует постоянное круглогодичное участие, то возрастной ценз для него повышается: в такой работе готовы принять только граждан от 21 года.

Следующий этап после заявки — обязательное посещение Volunteer Information Session, подготовительной встречи, на которой координаторы волонтерских программ рассказывают об организации, особенностях ее аудитории, волонтерских возможностях и, конечно, базовых требованиях, принципах и правилах, как этических, так и юридических. И здесь снова принципиально

важным понятием является понятие границ между волонтером и получателем услуг. Организация выделяет четыре типа границ: физические, межличностные, терапевтические и границы собственности, и чем более волонтер включен в работу непосредственно с получателями социальных услуг, тем более обязательным и строгим является для него соблюдение этих границ. [1]

Факт наличия границ обусловлен не только соображениями здравого смысла и этическими нормами, не только систематизированным и проанализированным опытом организации, но и юридическими нормами США. Здесь вновь большое внимание уделяется конфиденциальности подопечных «Youth Care»: как и организация, в целом, так и каждый волонтер, занятый в ее работе, берет на себя ответственность по пожизненному хранению личной информации о получателях услуг конфиденциальной. Исключения в отдельных случаях, конечно, делаются, но только по решению организации. Для волонтера таких исключений нет.

Также значительное внимание уделяется недопустимости дискриминации подопечных организации в любой, даже косвенной, форме. Это требование распространяется даже на личные вещи и одежду волонтера, потому что в рамках своего участия в работе «Youth Care» волонтер выступает, прежде всего, как часть социальной функции сбережения, а значит, никоим образом не может и не должен противоречить этой функции. Что касается других важных юридических моментов, то опять же в связи со спецификой аудитории организации все сотрудники «Youth Care» имеют юридические обязательства по информированию о любых попытках насилия, суицида и покушений их подопечных. Соответствующие требования организация распространяет и на волонтеров.

Отдельно привлекает внимание ряд правил, описывающих специфику самопозиционирования волонтера по отношению к аудитории организации. Как и в «Life Long», волонтеры предупреждены о неуместности выстраивания личных отношений с подопечными, будь то личные встречи вне пространства «Youth Care» или даже общение в социальных сетях, не говоря о любовных или сексуальных отношениях. Запрет на тактильный контакт («no touch policy») — одно из правил организации.

Волонтеров здесь, даже если речь идет о выполнении неинтеллектуального труда (кухня, уборка и подобные), призывают быть профессиональными и ответственными к границам своей роли. Для них подчеркивается, что волонтер не может быть другом для подопечного (друг и волонтер — разные социальные роли!) и, тем более, ни в коем случае не может быть терапевтом, то есть не может и не должен пытаться оказывать подопечному какие-либо формы терапевтического содействия (для этого в организации работают отдельные специалисты).

Помимо таких основополагающих моментов, в рамках более узкого инструктажа для отдельных волонтерских вакансий обговариваются также требования

безопасности и гигиены, а также особенностей одежды, обуви и личного ухода с точки зрения этих требований (например, закрытая обувь на невысоком каблучке и нескользкой подошве для вакансий на кухне и подобные). [14]

Так как приготовление пищи для десятков подопечных центра «Youth Care» трижды, а в отдельных случаях и четырежды в день — огромный фронт работы для волонтеров, этому направлению работы уделяется отдельное и очень детальное внимание. Здесь инструктаж включает даже усредненные нормы количественного и качественного показателя питания, которое готовит волонтер: какие продукты наиболее полезны, а какие популярны среди подопечной молодежи, какие продукты лучше не сочетать и не использовать, какое содержание протеинов предпочтительно, сколько кусков мяса должен получать один подопечный за один прием пищи, и так далее.

Кстати, именно потому, что работа на кухне подразумевает очень масштабный труд с привлечением многочисленных волонтеров, для координации этого направления есть отдельный сотрудник, Meal Coordinator или координатор работы на кухне Сиана Уивер. Помимо прочего, она имеет специальное официальное разрешение на приготовление пищи (Food Handler's Permit) на коммерческих (то есть не-домашних) кухнях, и ее обязательное присутствие на кухне в процессе работы волонтеров обеспечивает возможность заниматься этой работой людям, не имеющим подобного разрешения. Иными словами, координатор работы волонтеров личной включенностью обеспечивает удовлетворение еще одного важного юридического требования США.

После ознакомительной встречи и подтверждения волонтером намерения участвовать в работе организации «Youth Care» также осуществляет проверку биографии и оставляет за собой право отказать тому или иному кандидату. А для более эффективного инструктажа организация также имеет «Инструкции волонтера», отдельные для различных вакансий документы объемом 10–15 страниц в зависимости от необходимой детализации. Для того, чтобы непосредственно приступить к работе, необходимо также подписать соглашение волонтера. Особенно эти требования важны, когда речь идет о круглогодичном волонтерстве.

Как видно из приведенного выше опыта подготовки «Youth Care», роль волонтера в этой организации наделена высокой степенью социальной значимости и ответственности. В этой связи интересно также обратить внимание на наличие особых возможностей личного участия в работе организации, которые, однако, не подразумевают столь высокой степени включенности, а значит и ответственности. Это, например, роль так называемого Driver Host [5] — человека, который берет на себя обязанности по организации сбора натуральной помощи (одежды, средств гигиены, техники, мебели и т. п.). Это работа на границе благотворительности и волонтерства: с одной стороны, речь идет

о материальной поддержке, но с другой, заинтересованный человек берет на себя дополнительную организационную нагрузку (выбрать целевую аудиторию, организовать сбор, обеспечить пункты приема или другие инструменты, например, список нужд / «wish list» на Amazon.com), функцию информирования и просвещения (этот смысл особенно подчеркивается организацией как очень важный), а также транспортную помощь (доставить собранную помощь в офис или в центр «Youth Care»). Инструктаж для организатора сбора натуральной помощи включает гораздо меньше юридических, психологических нюансов, а также нюансов самопозиционирования, как и гораздо меньше фактических требований к работе, зато предлагает максимально подробное описание возможностей — вплоть до вариантов формулировок постов, поддерживающих «Youth Care» в социальных сетях.

Важно, что и в рамках такой работы, и в рамках волонтерского участия непосредственно в офисе / центре «Youth Care» организация призывает волонтеров оставаться креативными и подходить к решению своих задач творчески, а также предлагает всяческую помощь в этом. И необходимость оставаться в четко очерченных границах социальной роли волонтера не становится в этом противоречием.

3. ПАРТНЕРСКАЯ ПОДГОТОВКА И ИНТУИТИВНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО

Впрочем, как уже упоминалось, далеко не во всех организациях подготовка волонтеров проработана столь детально и носит столь системный характер, как в «Life Long» и «Youth Care». Объем усилий, уделяемых подготовке и сопровождению волонтеров напрямую зависит от нескольких факторов, например, от степени включенности волонтеров в работу организации и качества отводимых им ролей, от наличия специалистов по работе с волонтерами, от финансирования, стажа и масштаба работы самой организации, в конце концов. О том, как решают вопрос подготовки волонтеров организации, не имеющие отдельной системы подготовки, я поговорила с Энн Рабин, со-президентом волонтерской организации «Minds Matter of Seattle», и Сюзанн Коуэн, управляющим арт-директором организации «Mirror Stage».

«Minds Matter of Seattle» — подразделение национальной организации, способствующее тому, чтобы молодые люди из нуждающихся семей могли получить возможность продолжения образования. В Сиэтле «Minds Matter» ведет свою историю сравнительно недавно, с 2013 года и является организацией, осуществляющей свою деятельность полностью на волонтерских началах. Волонтеры организации — менторы, тренеры, консультанты по отдельным предметам и в рамках учебного процесса, в целом. Как правило, такая роль является продолжением

профессиональных навыков волонтеров. В том числе, поэтому отдельной собственной системы подготовки в организации нет, и волонтеры получают базовую информацию в форме описания вакансий. В этих описаниях обговариваются как формы работы, которые подразумевает та или иная роль, так и формальные требования к самому волонтеру. Также определяются количественные показатели участия волонтера — работа предполагает от 2 до 4 часов участия еженедельно по субботам и некоторым воскресеньям.

Энн Рабин признается, что на проработку системы подготовки волонтеров, как и, например, на оформление методических пособий или инструкций у организации пока не хватает ресурсов, хотя, разумеется, они не оставляют этот вопрос без внимания. Так, «Minds Matter» обращается к своим коллегам, организации «Mentoring Works Washington», которая специализируется на подготовке наставников и имеет в этой работе больше опыта и стажа. Тренер организации-партнера дает выездные сессии для начинающих менторов / наставников «Minds Matter», затрагивая основные психологические, юридические, организационные аспекты этой социальной роли. Таким образом, мы наблюдаем ситуацию эффективного обмена социальным опытом — организация, ограниченная в конкретном ресурсе, обращается к аналогичному ресурсу партнерской организации. А та, специализирующаяся на подготовке наставников, в свою очередь, становится наставником для первой, тем самым не выходя за рамки собственной специализации.

«Mirror Stage» — это любительский театр, впрочем, имеющий за плечами уже 15 лет творческого стажа. Я заинтересовалась этой организацией, в том числе, потому что их девиз, передающий основной смысл работы, «The Theatre that Gets People Talking / Театр, в котором люди говорят», очень близок той терапевтической роли театральных практик, с которыми я имею дело в собственной работе. Но, хотя организация регулярно приглашает волонтеров для реализации своих задач, вопрос подготовки здесь преимущественно не решается. По словам Сьюзанн Коуэн, «сотрудники и есть основные волонтеры», а значит, отдельной подготовки им не требуется, а те волонтеры, которых театр привлекает для особых событий мероприятий или для сопровождения своих представлений, не требуют, по мнению руководителей, отдельной подготовки. Это вызвано, во-первых, тем, что работа волонтеров не сопряжена с ситуациями психологического или социального риска. Кроме того, имеет большое значение тот самый «старт не с нуля», фоновая осведомленность членов сообщества о базовых особенностях волонтерского участия. Подготовка волонтеров к непосредственной работе в «Mirror Stage» сводится преимущественно к компактному описанию основных вакансий и краткому перечню требований к личностным качествам потенциального волонтера.

Единственная форма участия, которая подразумевает дополнительный инструктаж — это продажа билетов на представления. Впрочем, этот инструктаж носит скорее организационный характер и сводится преимущественно к ориентированию на месте работы. Таким образом, по итогам общения со Сюзан, у меня складывается впечатление, что способ организации волонтерского участия в «Mirror Stage» во многом напоминает российский способ, его можно охарактеризовать как «интуитивное волонтерство», когда доброволец начинает работу, руководствуясь преимущественно имеющимися у него субъективными представлениями, а продолжает, получая информацию непосредственно в рамках ситуации личного участия.

4. ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД И ИНТЕРЕСНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ — ПУТЬ К УВЛЕЧЕННОМУ ВОЛОНТЕРСТВУ

Когда я подхожу к офису организации «Alliance of People with disAbilities» (APD), я вижу на автоматических дверях символическое изображение людей с инвалидностями; оно воспринимается даже не как логотип организации, а скорее как знак, что здесь территория равных возможностей для людей с любыми особенностями. Двери открываются, реагируя на движение, а за ними меня встречают улыбками и приветливым «Hi! May I help you?». Чуть позже Кимберли Хейман, исполнительный директор организации, ведет меня по всему офису и комментирует все детали, которые встречаются нам, в том числе, еще заметные последствия коммунальной аварии, которую несколько месяцев назад пришлось пережить организации, и которая разделила историю на периоды «before the flood» и «after the flood» («до и после потоп»). Кимберли знакомит меня с каждым сотрудником, поясняет им цель моего визита, а мне — функционал своих коллег, отмечает, кто и чем может быть полезен в рамках моего проекта. После, вместе с директором офиса в Белвью (пригород Сиэтла) Робертом Блуменфелдом и президентом организации Стивом Льюисом, подробно описывает мне систему работы с инвалидами в стране, ее сильные и слабые места, становление в исторической перспективе, комментирует возможности финансирования, законодательные акты и правительственные программы, в процессе уточняя основные понятия и реалии, потому что понимает, что это совершенно новая информация для иностранца, а также не забывая приносить извинения за столь значительный объем информации.

Роберт — высокий, с громким уверенным голосом, он шутит и сам забавляется своей шутке о том, будто он коллекционирует инвалидности, и расстается, если не получает по одной новой каждый год. Стив, напротив, говорит негромко, он очень внимательный собеседник. Он передвигается на

инвалидном кресле, но при этом водит машину, много путешествует, ведь они с женой на пенсии. В прошлом году они побывали в России, правда побоялись забираться дальше Москвы и Санкт-Петербурга, потому что полагали, что возможности свободного передвижения будут затруднены в провинции. А еще Стив управляет самолетом, и несколько лет назад они с женой совершили самостоятельный перелет из Сиэтла на Аляску. Самолет совсем небольшой, летит на высоте не более одного километра, да и топлива хватает лишь на три часа непрерывного полета, зато он прост в управлении, и путешествовать на нем очень интересно. Кимберли — живая, открытая, но прекрасно чувствующая меру в общении. Через пару дней знакомства она будет демонстрировать свое чувство юмора более свободно, а еще поделится красивой историей знакомства со своим женихом. Но пока она очень профессионально старается дать мне исчерпывающее понимание рабочего процесса в организации, а небольшие перерывы в рабочей программе заполняет рассказами об успехах своего пятилетнего сына. Кстати, жених Кимберли, к большому сожалению, не может быть в офисе сегодня, но обязательно присоединится к моей презентации завтра. Джим слепой, но приедет в APD самостоятельно, ведь у него есть специальное программное обеспечение на смартфоне, которое «заменяет ему глаза», а при необходимости он воспользуется услугой доставки «от двери до двери». Впрочем, маршруты в рамках этой услуги не самые удобные, поэтому Джим предпочитает добираться сам. Когда на следующий день Джим расскажет и покажет мне, как работает его смартфон, все, что я смогу сказать — «это невероятно». Особенно меня впечатлит международный сервис «Ве Му Ейес»: если пользователь не может сориентироваться или распознать, например, звук, волонтеры из разных стран мира (язык услуги можно выбрать в основном меню) удаленно воспользуются камерой его телефона и подскажут, куда именно двигаться, или что именно происходит поблизости. Нет, конечно, не стоит беспокоить их просьбами, например, назвать цвет футболки, которую ты хочешь купить. Для таких простых задач есть отдельные приложения. Впрочем, Джим понимает, что даже высокие технологии иногда дают сбой, поэтому он работает над тем, что бы оставаться максимально самостоятельным. Кстати, завтра Джим едет в «Майкрософт». Он будет тестировать их приложения для слепых. Задача — самостоятельно добраться до дома. Джим будет принимать участие в программе в качестве волонтера

Но подробнее об участии волонтеров я разговариваю с Хоуп Дрюммонд и Джессикой Уильямс-Холл. Первая занимается подготовкой волонтеров в организации. Вторая несколько лет назад сама пришла в APD в качестве волонтера, а после осталась на постоянную работу. Кстати, APD — организация, в которой 100% штата сотрудников имеют инвалидности. Хоуп рассказывает,

что есть несколько типов волонтеров, которые обращаются в APD с предложением своего участия (обращаются чаще всего по телефону и по электронной почте; на сайте организации нет отдельной формы для волонтеров, но сайт морально устарел, поэтому сейчас в разработке находится новый, и вопрос волонтерского раздела там тоже будет решен). Прежде всего, это интерны, которым нужна практика для завершения обучения, и организация с радостью предоставляет такую возможность. Затем, это люди, которые хотят узнать больше об инвалидах и хотят помогать им. Как правило, такие волонтеры находят организацию в интернете или после посещения мероприятий для широкой аудитории. Большинство таких волонтеров — женщины, порядка 90%, уточняет Хоуп. Возраст — в среднем от 30 лет. Наконец, волонтерами организации становятся сами люди с ограниченными возможностями здоровья. В одних случаях это мотив «поддержки равными», ведь кто сможет понять нужды инвалида лучше, чем волонтер, знающий о них по личному опыту. В других случаях это промежуточный этап для поиска работы. В США приветствуется, если в резюме кандидата есть волонтерский опыт, это, действительно, может повлиять на решение работодателя (эффективность такого способа подтверждает и сестра-близнец Хоуп — Черити, которая работает в офисе организации в Белвью и часто сама предлагает получателям услуг, заинтересованным в поиске работы, возможность попробовать себя волонтером под ее супервайзингом). В отдельных случаях это просто форма досуга и налаживания дружеских отношений, способ интеграции в общество, особенно актуальный, если человек с ограниченными возможностями недавно переехал. И в вопросе подготовки волонтеров для APD, уточняет Хоуп, важно понимать, прежде всего, этот аспект: с какой мотивацией, для чего волонтер пришел к ним, какими вводными условиями он обладает.

После обращения в организацию волонтеры получают раздаточный материал, который, помимо подробной формы заявления волонтера, включает ответы на общие вопросы, что дает волонтерство, что дает волонтерство в APD, каковы основные личностные требования к волонтеру (например, пара взаимосвязанных понятий на стыке социального и психологического смыслов — «advocacy» и «self-advocacy» [13] как готовность и личная заинтересованность в том, что бы представлять и отстаивать интересы подопечных в повседневной жизни, а также способность понимать, представлять собственные интересы и следовать им), как понять, подходит ли конкретная занятость, и подобные. А затем волонтер посещает подготовительную встречу. История и профиль организации, волонтерские возможности, а также базовые правила поведения и общения с инвалидом — вот три вещи, которые освещаются на таких встречах. Кроме того, на такие встречи приглашаются уже задействованные волонтеры, ведь личный опыт и мнение из первых уст — самые достоверные источники.

В организации нет строгого расписания, как и нет строгого регламента подготовительных встреч. Все решается индивидуально, ведь кто-то понимает, что нужно делать, быстрее, а кто-то медленнее.

Волонтеры в APD занимаются преимущественно административной работой: звонки, IT вопросы, поиск решений, удаленное сопровождение, офисная работа. Работа лично с получателями услуг возможна только при наличии соответствующего образования и опыта. И допустима только с личного согласия подопечного. Здесь также приоритетом являются безопасность и конфиденциальность получателей услуг, поэтому волонтеры проходят проверку биографии и не имеют доступа к личным делам подопечных.

Впрочем, Кимберли полагает, что существующая система подготовки волонтеров не столь эффективна, как хотелось бы организации. И число занятых волонтеров не так велико, как в том существует потребность. Кимберли понимает, что необходимо менять, прежде всего, систему мотивации волонтеров — необходимо предлагать им необычные, интересные возможности. До того, как Кимберли стала директором организации, подход к привлечению волонтеров был скорее формальным: административная работа, уборка, однократная помощь на отдельных мероприятиях... В год в организацию могло обратиться до сотни волонтеров, но отсутствие привлекательной работы приводило к тому, что оставались лишь единицы. Даже сейчас число занятых волонтеров не превышает 10–12 человек, а занятых постоянно — 4–5 человек. Вот почему Кимберли и Стив продумывают самые разные возможности участия волонтеров, которые, бесспорно, потребуют изменений и в системе подготовки. Важно дать людям ощущение, что они способны совершать реальные перемены, уверена Кимберли. Например, одно из направлений работы для волонтеров — индустрия гостеприимства и ее доступность. Кимберли планирует привлечь волонтеров к инспекционной работе в отелях и ресторанах. Все ли номера имеют необходимые приспособления для людей с различными инвалидностями? Например, Хоуп маленького роста, и для таких инвалидов, как она, принципиальное значение имеют приставные ступени, табуреты. Есть ли в ресторане меню шрифтом Брайля, чтобы выбрать блюдо могли люди с нарушениями зрения, как Джим? Достаточно ли широки дверные проемы? Приемлема ли высота стола? Для тех, кто использует коляски для передвижения, как, например, Стив, этот момент может стать решающим. Например, вечером мы ужинаем со Стивом и его женой в ресторане, который приспособлен для инвалидов в поной мере — здесь Стив имеет возможность самостоятельно подняться на второй этаж, на террасу, спуститься на парковку, а ширина проходов между столиками не ограничивают подвижность его коляски. Также Кимберли планирует привлекать волонтеров к работе с общественным

мнением: опросы, публичные выступления, информационная работа это те инструменты, которые позволят не только получить фидбек широкой аудитории и оценить степень ее осведомленности, толерантности, но и рассказать о необходимости и реальной эффективности тех или иных форм работы в отношении людей с ограниченными возможностями здоровья.

Но уже сейчас, пока перемены только начинают свершаться, организация старается давать своим волонтерам, прежде всего, поощрение, необходимые навыки и ощущение комфорта, дружелюбность. Формальный подход здесь не работает, уточняет Хоуп, ведь все люди — очень разные, особенно если волонтеры сами имеют инвалидности. Для APD важно создать дружескую обстановку, важно дать проходящим к ним ощущение дома. Это принципиальная позиция, потому что люди часто приходят сюда неуверенными, движимыми страхами (например, страхом допустить ошибку, повести себя неправильно), и это актуально не только для получателей услуг, но и для волонтеров. Вот почему в офисе нет строгих костюмов, вот почему входящих встречают улыбающиеся лица, вот почему вместо формальности здесь предлагают включенность и внимательность.

Я задаю вопрос Джессике: когда она пришла в APD в качестве волонтера, могла ли она почувствовать то, о чем говорит Хоуп? Джессика отвечает без колебаний — бесспорно. Она была интерном, и ей требовалось много часов практики. Она долго не могла найти организацию, которая приняла бы ее, а без практики она не могла закончить обучение. Будучи волонтером, Джессика очень старалась помочь. Она надеется, что это получается у нее и по сей день, когда она уже часть коллектива. Ведь в APD ей дали все необходимые возможности, здесь ее встретили как друга и очень помогли. Кажется, это и есть те самые индивидуальный подход и атмосфера поощрения, которые получила и я, стоило мне переступить порог автоматической двери «Alliance of People with disAbilities».

5. ОТЛИЧИЯ — ПОВОД ОБЪЕДИНИТЬСЯ, А НЕ НАОБОРОТ

Помимо запланированных проектных мероприятий, благодаря APD, мне выпал случай (и он, бесспорно, оказался счастливым) посетить Форум социальных услуг Истсайда, который проходил в Рэдмонде, еще одном пригороде Сиэтла, и который дал мне больше, нежели просто информацию об особенностях подготовки волонтеров в США. Он позволил мне понять, из каких идей происходит сам феномен волонтерства в этой стране. А фундамент явления, частью которого является каждый отдельный волонтер — не это ли самая важная из составляющих подготовки.

На Форум в Рэмонд меня пригласила Кимберли, а на месте сопровождал Роберт. Это ежегодное мероприятие собирает за дискуссионными столами представителей различных социальных инициатив, и Роберт, посещающий Форум уже несколько лет подряд, оказался знаком, кажется, с большинством представителей некоммерческих организаций. Да и мне, несмотря на то, что я оказалась здесь впервые, очень скоро удалось наладить не один интересный диалог.

Тема Форума в этом году звучала так: «Гостеприимный Истсайд — призыв к действию», а дискуссия была посвящена преимущественно инициативам по созданию принимающей атмосферы местного сообщества для всех, кто либо попадает в него вновь и впервые (это, прежде всего, семьи эмигрантов), либо существует за рамками социальной роли среднестатистического гражданина (будь то этнические, социальные, религиозные или иные отличия). Что именно понимается под «гостеприимным» сообществом, очень лаконично и точно выразит одна из моих коллег, с которой мы окажемся в общей группе во время брейнсторминга: *«Ни одна семья, ни одно домохозяйство, ни один житель, попадая в наше сообщество и соседство, не должен остаться без необходимого внимания и поддержки»*. Интересно, что в рамках этой темы волонтерские инициативы упоминаются регулярно и совершенно естественным образом, не требуя каких-либо уточнений. Форум стал для меня еще одной возможностью убедиться, что участие волонтеров наравне с некоммерческими организациями и органами местного управления — совершенно естественный инструмент социальных преобразований в США.

Как я узнала из докладов, тема различий для Сиэтла особенно актуальна. И проблема бездомных, с которой я познакомилась ранее, не единственная в перечне тех социальных, национальных, религиозных, расовых и прочих различий, с которыми как с повседневным вызовом сталкивается большой город. И основным контекстом, в рамках которого велись дискуссии на форуме, стал контекст объединения членов сообщества, действующих совместно, при условии высокой степени различий внутри этого сообщества, несмотря на эти различия и, я бы сказала, даже благодаря им.

Один из докладчиков, Том Брюер из организации «Eastside Race and Leadership Coalition» в рамках своего выступления говорит, в том числе, что все жители соседств — волонтеры, которые готовы работать вместе, объединять усилия в стремлении сделать жизнь друг друга лучше. При этом отличия становятся поводом для такого объединения, а не наоборот. Именно эту мысль — «отличия это повод объединиться, а не наоборот» — я бы назвала однозначным акцентом мероприятия. [11] И первое, что называет Том в качестве основного вызова, с которыми сталкиваются местные инициативы — это вызов каждому человеку принять личное участие, стать причастным.

А тем временем, в промежутке между докладами я смогла лично пообщаться и с теми профессионалами, с которыми оказалась за одним круглым столом. Например, Марисоль Виссер переехала в Сиэтл из Мексики. Сейчас она работает в школе, в том числе, с семьями эмигрантов. [4] Обменявшись с Марисоль мнениями о состоянии волонтерства в наших родных странах, мы пришли к выводу, что, как в России, так и в Мексике, волонтерство едва ли можно сравнить с США по степени распространенности. В тех странах, где люди вынуждены ежедневно выживать, прежде всего, заботятся о себе и о своей семье, но не о сообществе. Что же касается США, то, по мнению и опыту Марисоль, здесь волонтерство — продолжение регулярной работы, социальная норма. Здесь действует принцип, понимаемый и принимаемый гражданами: «я поддерживаю всех, и все поддерживают меня».

Эту мысль подтвердила и Паула Матисс из Бельвю, руководитель организации «Auburn Youth Resources». В рамках своей работы Паула, в том числе, занималась научным изучением роли сообщества в благополучии индивида. Человек может потерять дом, имущество, деньги, но если он теряет семью, друзей и более широкое окружение — это гораздо более ощутимая утрата. *«Чувство сообщества — это наш социальный капитал»*, уверена Паула; именно оно *«делает нас людьми, и мы все нуждаемся друг в друге»*.

Паула подтверждает, что волонтеры очень активно задействованы, например, в работе с эмигрантами: от помощи в том, что бы разобраться, как действуют местные органы власти и социальные службы, до того, что бы научить готовить еду из местных продуктов. Кроме того, Паула уверена, что работа с нуждающимися помогает нам самим понимать наши возможности лучше. Например, она приводит пример из профессионального опыта: женщина-эмигрант привезла с собой немного родной земли. Она и ее семья привыкли самостоятельно выращивать продукты питания и болезненно переживали свое новое состояние, будучи лишены этих реалий в своем новом доме. В Америке же люди оторваны от земли, не задаются вопросом о том, откуда берутся продукты. Подобное сопоставление — повод не только задуматься о ценности тех ресурсов, которые воспринимаются как должное, но и уделить внимание такому, казалось бы, частому, но при этом значимому аспекту, как адаптация эмигрантов к гастрономическим традициям принимающей страны. Другой пример — из личного опыта Паулы. Ее корни также из Мексики, но, переехав в США, семья ее бабушки ввела запрет на использование испанского языка дома. В связи с этим много позже, когда Пауле понадобилось выучить язык, это оказалось для нее сложно как с фактической, так и с психологической точки зрения. И сегодня она говорит с подопечными семьями, в том числе, о том, что билингвальность — их преимущество, а не недостаток, потому что

именно благодаря ей они могут, скажем, помогать таким же вновь прибывшим семьям адаптироваться к реальности на новом месте.

Кстати, о билингвальности. Это, например, также один из необходимых навыков для волонтеров, работающих с эмигрантами. В целом же, конечно, волонтеры получают подготовку в рамках своей занятости, подтверждает Паула. Местное правительство формирует очень конкретный план работы — ставит волонтерам конкретные задачи и дает конкретные навыки для их достижения, будь то навык формирования пакетов продуктов для нуждающихся или навык консультирования. Но самое главное, уточняет Паула, это все же мотив. Если человек с самого начала формулирует «я хочу заботиться о других, хочу приносить им пользу», далее научить любому конкретному навыку не будет проблемой.

Но вернемся на минуту к роли властей в вопросе организации работы волонтеров. City Hall — это местное правительство, Mini City Hall — это инициатива местных граждан по взаимной поддержке внутри сообщества, реализуемая при поддержке правительства. В местном правительстве есть специальный координатор отношений внутри сообщества, например, в Белвью это Кэрол Росс, которая направляет и распределяет ресурсы, как финансовые, так и человеческие (время, навыки, усилия волонтеров) в наиболее востребованных направлениях.

Еще один участник Форума Лариса Чуприна, учитель по профессии, волонтер и секретарь «Ассоциации соседства Джуанита», приводит собственный опыт как пример того, каким образом происходит включение обычных граждан в работу. Лариса — сама когда-то эмигрант, вот почему сейчас она как волонтер работает с приезжими семьями. В Сиэтле очень много эмигрантов, рассказывает Лариса: по ее оценкам, примерно 50 тысяч русских и 200 тысяч украинцев приехали только за последние 10 лет. Помимо тех, кто живет здесь уже поколениями. Многие приезжающие образованы, но все же не достаточно хорошо знают английский язык и нуждаются в поддержке. Поэтому сама Лариса, учитель для взрослых, дополнительно занимается с эмигрантами. Она рассказывает: часто те, кто решаются помогать, сами нуждаются в помощи, потому что, например, ее официальная должность оплачивается скромно, но в любом случае, люди продолжают помогать и поддерживать. Как это происходит? По месту жительства проходят регулярные ежемесячные собрания соседств. Они открыты для всех желающих, каждый может прийти туда со своим проектом или с идеей, представив их на суд соседей. Из числа собравшихся выбирают председателя и секретаря и начинают реализовывать наиболее интересные проекты — с поддержкой местных властей, конечно. Лариса показывает мне рекламный проспект собственного проекта — она начала с организации консультационного центра для эмигрантов. Теперь она уже секретарь ассоциации своего соседства,

и в данный момент вместе со своими коллегами-волонтерами работает над улучшением городского пространства — решили вопрос безопасности дорог для детей, теперь, говорит Лариса, взяли в разработку вопрос комфортности парковых территорий.

Форум стал для меня огромным поводом для вдохновения, ведь все, что я услышала и увидела на нем — идеи простые и прозрачные, созвучные, пожалуй, любому здравомыслящему человеку. «Я помогаю всем, и все помогают мне». «Мы все нуждаемся друг в друге». «Различия — повод объединиться, а не наоборот». Это, действительно, распространенная идея в США, поясняет Лариса, ее не нужно никому объяснять: чтобы жить хорошо, нужно действовать сообща и делать свое место жительства хорошим — вместе.

6. ВОЛОНТЕРЫ 21го ВЕКА

В предыдущих частях своих путевых заметок я подробно рассказывала об опыте принимающей стороны, однако моя поездка, да и весь проект, носят характер обмена опытом. А значит, остается вопрос, а как же российский опыт? Если опыт США для нас — что-то вроде будущего для волонтерства, то чем является опыт России для американского общества?

Каждой принимающей организации я презентовала работу волонтеров и работу в отношении волонтеров в России на примере общественной организации «Домик детства». Помимо общей презентации, освещающей «Домик детства» как срез волонтерских практик в цифрах, формах и содержании работы, для каждой американской организации я готовила отдельную презентацию нашей работы на примере соответствующего их специфике фрагмента аудитории или конкретной формы деятельности. То есть для «Life Long» и «Alliance of People with disAbilities» я осветила работу волонтеров в отношении людей с серьезными заболеваниями и людей с ограниченными возможностями здоровья соответственно — в обоих случаях в форме кейсов. Для «Youth Care» проиллюстрировала работу с молодежью на примере Центра постинтернатного сопровождения. Для «Minds Matter» описала наш опыт развивающей работы, а для «Mirror Stage» — опыт включения метода арт-терапии. Уже в самой этой идее (подготовить для каждой организации отдельный обзор фрагмента опыта, соответствующего ее специализации) кроется первое и, возможно, принципиальное отличие: волонтерство в США очень конкретно и специально, даже профессионально; волонтеры в России занимаются всем и сразу, и такое положение дел, к сожалению, детерминировано состоянием общества, а не является вопросом пожелания. Конечно, американские коллеги не могли не обратить внимание на

эту особенность. Ведь даже в рамках одного фрагмента работы масштаб деятельности российских волонтеров оказывался куда более широкий. *«Ваша команда оказывает помощь более широкому кругу лиц, чем мы. Мы работаем только с учениками средней школы, у которых очень хорошие оценки»* — делится своими впечатлениями Энн Рабин, организация «Minds Matter».

Но отличия в масштабе работы — не единственное и, наверное, далеко не самое разительное. Куда более ярким получается сопоставление финансирования общественных организаций, отвечающих, в том числе, за обеспечение волонтерской деятельности. Бюджет «Домика детства» за 2015 год составил порядка 800 000 рублей, то есть порядка 12 тысяч долларов. Это много или мало? Понять, рассуждая абстрактно, довольно сложно. Но вот лишь некоторые цифры для наглядного сопоставления. Благотворительное мероприятие GiveBIG организации «Фонд Сиэтла» в 2016 году принесло в копилку «Youth Care» 55 000 долларов. А 31ый ежегодный ланчeon (благотворительное мероприятие, сочетающее формы и функции светского ужина / ланча и аукциона) — 717 000 долларов. Это только два отдельных взятых мероприятия в рамках регулярной работы. В годовом отчете организации «Life Long», который я получила на подготовительной сессии вместе с другими волонтерами, указано, что в год, помимо (!) местного финансирования и поддержки правительства, организация привлекла 1 745 154 доллара благодаря благотворительным мероприятиям, частным пожертвованиям и поддержке фондов. Конечно, мы говорим о крупных общественных организациях, осуществляющих свою работу в течение многих лет, имеющих стабильную репутацию и значительный масштаб работы. Но и при относительно релевантном сравнении — в России даже у крупных благотворительных фондов годовой бюджет не превышает 1 миллиона долларов. Общественные же организации остаются явлением исключительно немонетизированным, чему яркий пример — годовой бюджет «Домика детства».

Еще одно удивляющее сравнение, с которым приходится столкнуться американским коллегам, — общая обстановка волонтерской работы в России, которую я неминуемо затрагиваю в попытке объяснить, чем вызвана та или иная из описанных особенностей «Домика детства». Приняв активное участие в моей презентации и дискуссии после нее, молодой сотрудник организации «Alliance of People with disAbilities» Шон Бикли делится со мной своими ответными мыслями. *«Я родом из Австралии, — говорит Шон, — а живу в США. Австралия занимает первое, а США — второе место в индексе благотворительности CAF. Вы упомянули, что Россия занимает 129ое [2; 9]. Я и не подозревал, что такое возможно, что где-то волонтерство может не быть социальной нормой»*. Да, уточняют мои коллеги, в США, конечно, тоже бывает

по-разному: от штата к штату состояние дел может меняться. Но, в любом случае, никому не нужно объяснять, что такое волонтерство, и почему оно важно. Люди открыты, они доверяют, они готовы объединяться. А еще, бесспорно, волонтерство, как и общественный сектор, в целом, однозначно поддерживается властью. И в справедливости этих слов я смогла убедиться лично, посетив Истсайдский форум социальных услуг.

При должном признании значимости и масштаба деятельности волонтеров в России, мои американские коллеги испытывают все же... недоумение, которое либо формулируется прямо, либо вуалируется за вежливыми уточнениями о том, что реалии наших стран, видимо, существенно отличаются. Обобщенное впечатление непосредственно от обмена опытом максимально точно и прямо выражают коллеги из APD: принципиально важным становится вопрос, каковы же, в принципе, точки соприкосновения опыта двух стран? Чем США и Россия могут быть полезны друг другу? Ведь создается впечатление, что это не просто две стороны одной планеты; кажется, что речь идет о двух разных планетах, общим для которых является разве что сам факт наличия социальной проблематики, но не формы, методы или инструменты работы. Как и не общая обстановка, фон работы, принципиальные различия в котором делают попытку транслирования опыта двух стран друг другу будто бы обреченной на неудачу. *«Ваш визит к нам был чудесным и очень информативным. Надеюсь, Вы узнали что-то новое. Я точно узнал, и многое о том, как обстоят дела в России. Честно говоря, в результате я удручен; как же мы можем быть полезны друг другу?..»* — такова реакция Стива Льюиса. И для такого промежуточного пессимизма, кажется, есть все основания. Но не забудем упомянуть и непосредственный предмет моего изучения: систему подготовки волонтеров двух стран.

Когда я транслирую опыт социально-ориентированных волонтерских организаций США в вопросе подготовки волонтеров, мои коллеги из России испытывают если и понимающее, но все же сильное удивление, особенно когда я описываю глубоко систематизированный подход крупных организаций вроде «Youth Care» или «Life Long». Четкий график ознакомительных встреч, специально разработанные информационные материалы, расписания смен работы, специальное программное обеспечение, максимально четкие и узкие роли, максимально однозначные рекомендации, а где-то и вовсе требования для соответствия этим ролям. Все это ощутимо диссонирует с преимущественно интуитивным волонтерством, которое мы имеем в современной России, по крайней мере, в провинции. Оправданность подобного подхода США, впрочем, вполне понятна: волонтерство — традиционный социальный институт для этого общества, а значит, как и любой другой традиционный социальный институт, он упорядочен, систематизирован, проанализирован, тиражирован.

Кстати, о тиражах. Целый пласт специальной литературы о волонтерстве существует в США. Это во всех смыслах полноценные издания — достаточно дорогие (стоимость в среднем от 20 до 60 долларов), качественные, эстетически привлекательные, насыщенные по смыслу, профессиональные и, что важнее всего, актуальные запросам общества. В них можно узнать обо всех аспектах волонтерства: от общих («*привлечение, подготовка, организация работы, а иногда и увольнение волонтеров*» [8; 1], как гласит краткая аннотация одной из книг) до специальных, например, особенности работы с фандрайзинговыми волонтерами. Эти издания освещают вопросы исторической перспективы волонтерства в США, особенности мотивации волонтеров и прочие более глубокие вопросы понимания этого явления. (Попробуйте найти что-то подобное в России — Вам это едва ли удастся. Отдельные разрозненные и, как правило, низкотиражные издания благотворительных фондов и реже общественных организаций, отдельные университетские исследования социальных наук и... пожалуй, всё).

Впрочем, особенно среди американской литературы о волонтерстве выделяются издания, посвященные, так называемым «волонтерам 21 века» [8], «новому поколению волонтеров», «волонтерам сегодняшнего дня». [10] Эти книги рассказывают о том, что американское волонтерство последних лет значительно изменилось: изменились сами волонтеры, изменились их мотивы и потребности, а значит, неминуемы и, более того, необходимы изменения в понимании системы работы с ними. Заинтригованная, я принимаюсь за чтение этих книг и вдруг постепенно понимаю, что удивительным образом новый образ американского волонтера 21го века, к которому, по мнению авторов, следует адаптировать традиционную волонтерскую систему США, для меня узнаваем — это во многом портрет, а также потребности и мотивация волонтера современной России!

Мы все по природе своей эгоисты, напоминают авторы книги «*The New Breed, 2nd Edition: Understanding and Equipping the 21st Century Volunteer*». Человек создан как существо, заинтересованное, прежде всего, в собственных интересах. Соответственно, волонтеры — люди, которые действуют скорее против природы. И здесь кроется основа ощущения перемены угла зрения на волонтерство, потребность в некоей позитивной перспективе: волонтерство — это не о том, как сложно привлечь людей, но о том, какие возможности дают обществу те, кто уже привлечены волонтерством. И задача организаторов волонтерской активности видится авторам не в том, что бы «*отговорить людей быть плохими*» (то есть эгоистами), но в том, что бы «*лучше организовать возможности делать хорошее*». Волонтерство — не о «*важности делать что-то свободно*» (= по собственному желанию, то есть бесплатно, от англ. «*for free*»), но о «*свободе делать что-то важное*» [10; XII].

Традиционной для США строгости организации и систематизированности волонтерского труда авторы книги «*Volunteer Engagement 2.0 – Ideas and Insights Changing the World*» противопоставляют свои «правила». Например, «*волонтерское участие это всегда процесс, а не результат*», то есть участие волонтеров оценивается не эффективностью, скоростью или степенью облегчения некоего рабочего процесса. Важны те идеи, тот опыт, которые приносят волонтеры вместе с собой, и которые способны привести к лучшим результатам. Участие волонтеров меняет самих волонтеров, организацию и общество каждый день и в долгосрочной перспективе. Вот почему, собственно, «*волонтеры привносят за общий стол свои идеи, и это отлично*». А следовательно, организатор волонтерской активности всегда должен «*быть готовым к тому, что все пойдет не так*». Конечно, нужно иметь план, нужно видеть цель, которую хочешь достичь. Но также нужно быть готовым к тому, что процесс может начать развиваться по иному сценарию — этого потребуют волонтеры и их идеи. Еще одно правило: «*знакомься со своими волонтерами лично, чтобы иметь возможность отблагодарить их*». Настоящее уважение означает знать человека так хорошо, что бы понимать его потребности и мотивы. Тогда признание может иметь именно ту форму, которая ему нужна. Важен индивидуальный подход, а не потоковость. [10; XVI]

Почему так? Потому что волонтер 21го века, по мнению авторов, имеет специфический социальный портрет: он дитя существенных социальных перемен, от изменения образа семьи до иных коммуникативных привычек. [8; 3-5] Такой волонтер не приемлет жестких рамок, потому что он более занятой, но и гораздо более мобильный, и для него важно сохранять это качество и в рамках роли волонтера. Такой волонтер предпочитает конечные проекты и локальные задачи постоянному длительному и довольно монотонному участию. Такому волонтеру не интересна обезличенная работа, он хочет делиться личным опытом, своими навыками — тем, что умеет, и от чего получает удовольствие. И самое, пожалуй, важное: волонтер нового столетия не удовлетворен просто вкладом в социальное благополучие, в некую абстрактную идею. Быть сопричастным — недостаточно. У волонтера сегодня иной мотив: знать, что его участие, действительно, способно привести к благоприятным переменам.

«*Volunteers Make a Difference*» — это, пожалуй, одна из основных, если не основная идея волонтерства в США. Я встречаю ее там и тут, особенно в рамках мотивации волонтеров. Понимание принципа «*Volunteers Make a Difference*» основано на игре слов — на использовании многозначного фразеологизма. С одной стороны, это значит «волонтеры имеют значение», то есть не могут остаться незамеченными, не могут не вызывать реакцию. С другой стороны, это значит «волонтеры меняют дело», то есть именно в связи с участием волонтеров

происходят перемены. Волонтеры — те, кто заставляют ход вещей меняться. Наконец, это значит «волонтеры положительно влияют», то есть делают не просто дело, но доброе, хорошее дело — они способствуют благу.

Во всем этом анализе целиком и в каждой его части я хорошо узнаю те самые принципиальные моменты, которые мы уже сегодня учитываем в работе организации «Домик детства», на которых строим эту работу. И вновь это не вопрос выбора, это детерминировано ситуацией в обществе. *«Действуй так, будто то, чем ты занимаешься, имеет значение / меняет ход вещей. Потому что это, действительно, так»* [10; XV] — этой цитатой американского философа и психолога Уильяма Джеймса авторы начинают свой рассказ о новом поколении волонтеров. И в ней я слышу эхо тех самых установок, которые лично стараюсь давать каждому начинающему волонтеру на протяжении лет своей работы.

Могло ли так случиться, что Россия, пропустившая этап анализа, упорядочивания и систематизации социального волонтерства, сразу получила «новое поколение волонтеров», о котором в США говорят как о важной социальной перемене, о грядущем будущем? И чей же опыт, если такое могло случиться, является опытом будущего в рамках этого диалога культур и обществ? Думаю, на эти вопросы нам еще предстоит искать ответ, ведь как моему проекту «Подготовка волонтеров как основа социально ориентированного волонтерства», так и, в целом, работе по подготовке волонтеров еще очень многое предстоит впереди. И недаром Джим Мэк, участник организации «Alliance of People with disabilities», резюмировал наше знакомство так: *«Так здорово было познакомиться с другом из России, услышать ее истории. Когда просыпаешься утром, никогда не знаешь, что новый день поберег для тебя, какую встречу приготовил».*

А пока — благодарю за внимание к моим путевым заметкам и предлагаю двигаться дальше, к материалам Летней школы волонтера!

С уважением, Анастасия Бабичева



ГЛАВА 2

Введение в волонтерскую деятельность

Летняя школа волонтера образца 2016 года — второй масштабный просветительский проект по подготовке волонтеров, который осуществляется в Самаре на базе Общественной организации «Домик детства». Первый, Общественная школа волонтера, стартовал в Самаре в 2012 году, 5 декабря — в Международный день добровольцев. Однако, несмотря на символизм, сейчас, спустя годы, становится понятным, что формат Общественной школы волонтера образца 2012 года требовал доработки. Начнем с того, что курс был, пожалуй, слишком затянутым и теоретизированным, тогда как социальному портрету современного волонтера, как мы рассмотрели чуть ранее, больше соответствуют динамизм и практический, прикладной характер. Но что важнее, тогда не была проблематизирована сама необходимость подготовки волонтера. Да, она осознавалась на личностном уровне — организаторов, лекторов и, пожалуй, слушателей. Но на институциональном уровне, на уровне волонтерства не только как частного выбора, но и как значимого социального явления скорее не получила должного освещения. Впрочем, это не было случайной «ошибкой». Как и любое явление социальной рефлексии, школа 2012 года считывала те мессиджи, которые были актуальны для общества в тот момент, и тогда это была сама возможность осознать волонтерство как системное, социально значимое явление, достойное быть встроенным даже в образовательный и профессиональный контекст. Сегодня с этим более или менее разобрались, и закономерно встал следующий вопрос: а действительно ли волонтерам требуется подготовка?

1. ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ЛИ ВОЛОНТЕРАМ ТРЕБУЕТСЯ ПОДГОТОВКА?

Я задала этот вопрос представителям трех сторон социальной коммуникации, которые включены в ситуацию добровольческой помощи: волонтеру, получателю социальных услуг и представителю государственной системы.

Татьяна, волонтер, координатор работы волонтеров:

«Волонтерам нужна подготовка. В первую очередь, для того, чтобы настроить их на несколько вещей: ваши подопечные не окажутся белыми и пушистыми; человек имеет право отказаться от вашей помощи, и это не является поводом для обиды; все, что вы делаете, вы делаете, не ожидая благодарности; ваши идеи могут оказаться как гениальными, так и просто отличными, но не подходящими для данной ситуации и аудитории. Кроме того, у людей должны

быть оптимальные знания о той аудитории, с которой они будут работать. Это должна быть чисто фактура: какие именно особенности у той или иной группы, почему они могут реагировать так или эдак, что с ними происходило раньше, что с ними происходит сейчас. Например, если мы говорим про постинтернат, то, наверное, здесь должен быть и разговор про то, что такое расстройство привязанности, и фактическое изложение материала о том, что эти дети отличные манипуляторы, и какая-то информация про то, что происходит с ребенком в детском доме и после его окончания, и, в конце концов, примерное объяснение про их знания о мире, об уровне развития при ЗПР, об элементарных способах снятия агрессии у детей и т. д. И для нас, например, важен пусть короткий, но юридический ликбез: куда звонить, когда забирают ребенка, что делать, если он оказался в СИЗО, и т. д. От неподготовленности может быть и определенный вред, ибо, например, для наших детей грань между помощью и развитием страсти к халяве и продолжения темы инфантильности — очень тонка и очень важна. Например, элементарный вопрос: почему для них встать самостоятельно утром это реально проблема, а не просто блажь? Человек извне приходит на это поле со своим набором жизненных штампов, в них ищет ответы, а здесь они часто не срабатывают. Это как наши с тобой кухонные навыки могут оказаться не только бесполезными где-то у коренных народов, но и вредными — так еще и перетравим всех!»

Ольга, получатель социальных услуг волонтеров, инвалид 1 группы:

«Если честно, пока я жила с родителями в сравнительном благополучии, я и не знала, что в России есть волонтерские организации. Нет, честно, я думала, что это только за границей существует. А у нас одни общества инвалидов с пенсионными фондами. Оказавшись в трудной жизненной ситуации, без жилья и чьей-либо поддержки, я узнала, что бывает по-другому. Волонтеры стали для меня не просто помощниками, а, не побоюсь этого слова, ангелами-хранителями. Ведь что бы ни случилось, я теперь знаю, что я не одна, и мне есть к кому обратиться за поддержкой и советом. Когда не было ни смысла, ни сил жить дальше, когда одна беда валилась за другой, волонтеры помогали и помогают не только материально, они ещё и чисто морально дают силы и надежду жить, стремиться к чему-то, они воспринимают меня как человека, а не как глубокого инвалида, беспомощного и ни на что не способного. О том, что волонтеры бывают “разные”, я слышала, но таких не встречала. Возможно, сталкивалась с волонтерской неопытностью, когда человек хочет помочь, но не знает, как. На мой взгляд, именно для таких, которые хотят, но не знают, как, хорошо бы организовать курсы, совместные встречи с опытными волонтерами, которые всегда передадут свой опыт и знания с удовольствием! Потому что волонтерство — это, в первую очередь,

тяжело психологически, и хотя бы минимальная подготовка тут нужна. Вообще, волонтеры — особенные, уникальные люди! Для меня, например, было открытием, что человек может отложить свои дела, работу, учебу, заботы с детьми и сорваться в другой город, чтобы помочь: привезти продукты и вещи, помочь по дому, помочь инвалиду съездить в больницу. Ведь большинство людей как рассуждает? “Что это я буду ему помогать, у меня своих проблем хватает. От своих детей оторвать и кому-то дать — нет”. А волонтеры как раз, не взирая на свои проблемы и нужды, находят и средства, и силы, и свободный уголок в своём сердце для добрых дел. Ведь, как известно, чем больше другим отдаешь, тем больше тебе остается. Спрашиваю у многих волонтеров: “Как ты стал(а) волонтером? Что тебе это дает? Ведь это трудно”. А в ответ: “Мне это просто нужно. Важно чувствовать себя нужным и полезным”.

Олеся, сотрудница одного из центров помощи детям в Самарской области:

«Единственное, что нужно волонтеру, это любовь к детям, а этому не научишься. Главное, чтобы они в детдомовских детях видели ребенка, а не сиротку, которую нужно пожалеть. В этих детях нужно видеть будущего гражданина, ответственного за свои поступки, и тогда нам удастся вырастить их такими, а не иждивенцами, которым все обязаны».

Если с первыми двумя мнениями все, в целом, понятно (первое — «опыт, сын ошибок трудных», а второе — ответное стремление сберечь), то третье представляет собой проявление одного из самых, пожалуй, опасных стереотипов о волонтерстве. И хотя к теме опасных и вредных стереотипов мы еще обратимся чуть позже, уже сейчас можно сказать: к сожалению (и волонтерство здесь не уникальный случай), одной любви, как и одного желания помогать, недостаточно, чтобы вещи, которые в высказанном мнении преподносятся как очевидные, действительно, стали очевидными. Да и, в целом, пока общество будет продолжать воспринимать волонтерство лишь как явление спонтанное, отодвигая его на окраины реальной социальной ответственности, подобный подход останется простором для недобросовестных манипуляций, причем со стороны любого их трех участников взаимодействия.

Волонтеры сегодня хотят быть профессионалами своего дела. Хотят избегать ошибок, быть готовыми к вызовам, работать результативно и на равных взаимодействовать со всеми остальными участниками социальной коммуникации. Волонтеры готовы из категории «бесплатной рабсилы», затыкающей дыры, стать полноценным и, что важнее, действительно, эффективным инструментом социальной поддержки и общественного контроля. Ведь и первая, и второй — неотъемлемые составляющие эффективной социальной системы.

2. ОТ ПРОШЛОГО К НАСТОЯЩЕМУ

Впрочем, само собой, далеко не всегда волонтерство в России претендовало на профессионализм так, как сегодня. В русский язык само слово «волонтер» пришло из французского, из военного вокабуляра. Корень же, в целом, латинский. Причем изначально оригинальное латинское слово *voluntarius* никакого отношения к военному делу не имело, обозначая лишь субъект добровольного действия, того самого волонтера в современном понимании. До середины 20 века волонтерами в России называли только военнослужащих, добровольно поступивших на военную службу. А всех прочих людей, занимавшихся какой-либо добровольной деятельностью, так и называли — «доброволец» [18].

В самом широком смысле, добровольчеству, наверное, столько же лет, сколько человечеству, ведь сама идея сплотиться, чтобы выжить, предполагаю, так или иначе была актуальна для человека на всем пути его развития. История России здесь не исключение: она знала добровольцев на протяжении всех периодов. Это и церковное служение со времен принятия христианства, и земская медицина, и молодежные движения в период СССР, и послевоенное сплочение на почве восстановления страны, и, наконец, добровольное донорство, актуальное по сей день [18].

С другой стороны, на Западе первые волонтерские организации, то есть именно объединения светские, вне какого-либо институционального контекста, стали появляться уже в конце 19 века. После первой мировой войны международное движение волонтеров пережило подъем и оформилось окончательно. В США пик становления волонтерского движения пришелся на 30ые годы XX века, а пик развития в современной истории — на период 90х годов XX века [18; 53]. Постепенно (а если точнее, то в течение почти ста лет) западные практики вместе с термином «волонтер» пришли и в Россию [18].

Здесь становление добровольческого движения пришлось на время распада СССР, на период, исключительно тяжелый для страны, когда кризисное общество, поняв, что организовывать его никто не спешит, стало самоорганизовываться снизу. Первые волонтерские организации начали появляться в 80–90х годах 20 века. [18] Почему они именовали себя именно «волонтерами»? Думаю, догадаться несложно. Во-первых, открытие заграницы стимулировало поток копирования Запада во всех сферах культуры. А во-вторых, слово «доброволец, добровольный», видимо, уж слишком сильно напоминало о добровольно-принудительных практиках советского периода. То есть до настоящего времени разница в существовании двух параллельных понятий была скорее идеологической, чем фактической. Сегодня ситуация с терминологией более неоднозначная,

т.к. единственным законодательным актом, официально закрепляющим понятие «волонтер», является Федеральный закон №310-ФЗ об организации и о проведении 22 олимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи. В соответствии с ним волонтеры — это исключительно те граждане, которые безвозмездно посвятили свои ресурсы организации и проведению зимней олимпиады [32]. Впрочем, в реальной практике регионов России вполне успешно существуют организации, в официальных названиях которых фигурирует слово «волонтер», но которые работают безотносительно Сочинской олимпиады. С другой стороны, есть и такие добровольцы, которые именуют себя только «добровольцами». Как правило, это связано с подчеркнутым историко-национальным контекстом их работы.

Называемые так или иначе, мы находимся сейчас в точке настоящего времени волонтерства. И, оглядываясь назад и анализируя уже пройденную часть пути, задумываясь о будущем и пытаясь угадать очередной поворот еще предстоящего пути, мы продолжаем задаваться главным вопросом: кто же такой современный волонтер? Каким он *может* быть, и каким он *должен* быть? *И в контексте этих размышления я прошу Вас, уважаемый читатель, на несколько минут прервать чтение и попытаться умозрительно представить идеального современного волонтера — максимально конкретно.*

3. КТО ТЫ, ИДЕАЛЬНЫЙ ВОЛОНТЕР?

Кто же такой «идеальный современный волонтер»? Какими качествами он обладает? Каков его социальный портрет? Может, это женщина-домохозяйка старше тридцати с высшим образованием и парой детей-школьников? Может, это зрелый мужчина, владеющий небольшим бизнесом и неплохо знакомый с западной культурой? А может, самое главное — не возраст, не профессия, а, например, базовые знания психологии и педагогики? Или способность к эмпатии? Или, элементарно, наличие значительного свободного времени и машины?

Думаю, даже за этим нанизыванием возможных вариантов уже видна мысль, к которой я веду. Если мы вдруг решим создать портрет «идеального волонтера», боюсь, мы не справимся. Такой портрет будет слишком сложным, и общий образ затеряется в тысяче деталей, индивидуальное сочетание которых все равно каждый раз будет создавать неповторимый узор. Для себя я прихожу к выводу, что идеального волонтера не существует просто потому, что каждый волонтер — уникален. Пожалуй, единственное общее и «идеальное» здесь — готовность прикладывать усилия и, что особенно важно, реализация этой готовности в конкретном действии. Все остальное — отличается.

4. ВОЛОНТЕРЫ ОТЛИЧАЮТСЯ

Волонтеры отличаются не только своими социальными портретами, но и, что важнее, своими личными историями волонтерства. Начнем с мотивов. В описанном ранее мы неоднократно так или иначе упоминали возможные мотивы волонтерства. А что двигало Вами, уважаемый читатель? Каков был Ваш мотив даже просто взять в руки эту книгу? А может, лично заняться волонтерством.

Бесспорно, есть некие относительно универсальные мотивы. Например, для слушателей первой школы волонтера это были, преимущественно, желание делиться, помогать и быть полезным, а еще получение нового интересного опыта и возможность саморазвития. Однако за годы своей работы я встречала волонтеров, которые пришли в «Домик детства» с очень разными мотивами. Волонтеры приходят справляться с личными проблемами — трагические события в жизни, депрессия, потребность в переменах. Помогая другим, мы помогаем, прежде всего, себе — для некоторых волонтеров эта мысль становится особенно личной. Волонтеры приходят от безделья и скуки — да, прямым текстом говорят: «Мне скучно», «Слишком много свободного времени», «Не знаю, чем себя занять». Волонтеры приходят в поисках новых знакомств. Или за необходимыми часами для учебной практики. Или писать диплом — за выборкой для исследования. Волонтеры приходят просто потому, что волонтерство сегодня модно. А еще, конечно, волонтеры порой приходят, потому что... не знают, почему. Просто приходят, движимые неким внутренним порывом, имя которому им только еще предстоит подобрать — позже, уже в процессе деятельности, а может, и после ее завершения. И нет среди этих мотивов хороших или плохих, правильных или неправильных. Потому что, в конце концов, мотив — это только толчок к первому шагу. И отдельно важно, какими будут Ваши следующие шаги.

А следующие шаги — это непосредственно то направление деятельности и те формы занятости, которые выбирает волонтер. На примере американских общественных организаций я подробно описала, какие примеры волонтерской активности может предложить современное американское общество. А что мы имеем сегодня в России и, например, в Самаре?

Волонтерство в пользу уязвимых категорий граждан (сироты, инвалиды, нуждающиеся семьи, пожилые люди, беженцы, погорельцы и так далее), экологическое волонтерство, в том числе, работа с животными, поисковые отряды, спортивное волонтерство, сопровождение мероприятий — это, пожалуй, самые понятные, популярные и востребованные формы. Однако помимо них существуют и довольно специфичные формы участия.

Например, волонтерство может быть связано не с конкретным адресатом услуг, а с конкретным навыком волонтера. Так, сегодня существуют такие направления, как автоволонтер или IT-волонтер. С другой стороны, волонтерская деятельность может не требовать узких навыков, но при этом строиться вокруг какого-то яркого события, которое задействует сразу целый набор навыков добровольца. Например, ежегодные зимние гонки по Волге на собачьих упряжках *Volga Quest*, которые организуются в Тольятти, с каждым годом все активнее привлекают волонтеров. Авторы этого мероприятия уже задумываются о том, чтобы инициировать собственную программу подготовки. Ведь в процессе работы волонтерам приходится задействовать свои самые разные навыки — от приготовления пищи в зимних полевых условиях до физического труда, от обеспечения безопасности сложных мест трассы до помощи каюрам в работе с собаками.

Еще одно необычное событие, которое уже приобрело статус ежегодного — Фестиваль восстановления исторической среды «Том Соьер Фест». Прямо сейчас, когда я пишу эти строки, фестиваль работает второй год подряд и работает именно благодаря волонтерам, которые включены во все этапы реставрационных работ в историческом центре города (теперь это и Самара, и Казань, и Бузулук) — от чистки стен до столярных и отделочных работ.

Волонтерский труд может быть узким и очень специфическим, а может включать самые обычные повседневные формы участия. Он может предполагать занятость каждый день, а может — раз в год. Работа волонтера может требовать максимальной включенности, а может осуществляться фоном, в дополнение к основной занятости. Универсальных рецептов, «правильного и неправильного» подхода нет и здесь. Есть только универсальное требование к волонтеру для того, чтобы его деятельность состоялась и продолжалась — это требование быть внимательным: во-первых, к миру вокруг, а, во-вторых, к себе. К миру — чтобы не упустить интересную возможность, ту самую, которая ждала Вас, и которую Вы ждали. Ведь добровольная работа на то и добровольная: не ждите, что все самое интересное Вам предложат и преподнесут. Проявите добрую волю и активность, ищите сами, слушайте, смотрите, пробуйте и пробуйте снова. А быть внимательным к себе — для того, чтобы в процессе поиска и проб чувствовать, ведет ли Ваша личная дорога волонтера именно туда, куда Вам нужно: туда, где Вы удовлетворены результатами своей деятельности, где Ваша мотивация крепнет, опыт обогащается, а Вы с каждым шагом все более убеждаетесь в том, что действуете не во имя некой абстрактной идеи, но смысл личного участия для Вас максимально понятен. Потому что, как и в любом другом фрагменте человеческого опыта, волонтерство — это не то, что мы выбираем раз и навсегда. Личные пути волонтеров, с которыми довелось работать мне — это всякий раз уникальная, неповторимая история.

Кто-то приходит на встречу новичков, следуя своему эмоциональному порыву, но вдруг понимает, что реалии волонтерства по тем или иным причинам не совпадают с его ожиданиями. И первое личное волонтерское участие для него случается через год, через два. К этому моменту у него совсем другой мотив, другие ожидания, да и, в целом, он уже значительно отличается от того себя, который когда-то был движим порывом. Другой человек, напротив, может годами наблюдать за работой волонтеров с безопасного расстояния, постоянно задавая себе вопрос «готов ли я?», но не находя ответа. А затем внезапно, по случайному стечению обстоятельств оказывается лично включенным и вдруг находит свое место — именно то, которое он давно искал. Есть волонтеры, которые меняют организации и виды волонтерской деятельности, желая попробовать всё. А кто-то и вовсе начинает очень активно, берется за всё и сразу, но быстро «сгорает», оставаясь с чувством неудовлетворенности. Кто-то начинает волонтерское участие, и не помышляя, что через пару лет придет к идее, что готов оставить более безопасную групповую работу и сосредоточиться на индивидуальной, например, принять ребенка в семью. Кто-то, вдруг познакомившись с собой новым, впервые решившимся на действие не по обязанности, а по желанию, решает сменить место жительства, на что раньше не хватало смелости, или сферу деятельности, или получить образование, о котором давно мечтал, но которое не вписывалось в имеющуюся схему жизни, а кто-то и вовсе решается на перемены в личной жизни.

У каждого волонтерского пути свой уникальный маршрут, и начиная движение, вряд ли кто-то знает, куда этот путь в итоге приведет. Вот что рассказывает о своем волонтерском пути Светлана, которая несколько лет назад впервые решила осторожно попробовать свои волонтерские силы в «Домике детства», а сегодня является директором общественной организации поддержки семьи, которую сама и основала:

«В волонтерство я пришла случайно, движимая извечным русским вопросом “Что делать?”, точнее его крайней формой “Ну надо же что-то с этим делать!” Относилось это к конкретной проблеме абортов. Я пыталась найти в Самаре соответствующую организацию, а нашла “Домик детства”, помогающий молодым девушкам и мамам. Как всегда в жизни, умудрилась проскочить самое главное, школу волонтера, заочно, о чем теперь сильно жалею. Наверное, нужно ее всем обязательно проходить, да еще с практикой. Конечно, теперь я понимаю, что волонтер — вид редкий, каждый экземпляр на все золота, и рада всем, кто хоть в какой-то форме готов подключиться. Но школа необходима, как и грамотное психологическое сопровождение, супервизия, иначе — сгораем быстро. Я ностальгически вспоминаю те времена, когда я жила только интересами своей семьи. Сейчас кажется, что это было время

детства, этакая простота. Теперь я повзрослела. “Во многия знания — многия печали”. Самое трудное — не обобщать, чтобы предыдущий негативный опыт не заслонил этого конкретного человека. Легко любить все человечество и очень трудно — конкретного, особенно совсем не идеального человека.

Р. С. Когда на школе волонтера ты, Настя, сказала, что не веришь в абсолютно бескорыстное волонтерство, я в душе обиделась. Тогда я искренне думала, что иду помогать людям, а оказалось — себе».

К рассказу Светланы, как и к индивидуальным историям других волонтеров, мы еще будем возвращаться в дальнейших частях этой книги. А пока, в завершении своих вводных рассуждений, я снова прошу Вас, уважаемый читатель, на время оставить чтение. *Представьте себе ситуацию: Вы — организатор работы волонтеров в сфере помощи нуждающимся детям, и к Вам на интервью пришел новичок, который хочет присоединиться к работе. Какие пять вопросов Вы зададите ему, чтобы понять, подходит ли этот человек для работы волонтера?*

5. ПЯТЬ ВОПРОСОВ ВОЛОНТЕРУ

Представляется оптимальным (да и рекомендации специалистов в этом поддерживают [25]) распределить Ваши вопросы следующим образом.

Первый — уместный вопрос о личной сфере кандидата, например, просьба рассказать о семье. Такой вопрос позволяет познакомиться с кандидатом, создать дружелюбную атмосферу, помогает кандидату расслабиться. Также по ответу можно оценить степень открытости, умение строить доверительные отношения. Все же волонтерство в значительной степени связано с эмоциональной сферой — способностью дружить, доверять и принимать ответственность за доверие. И человеку, в меру открытому и способному доверять, будет гораздо проще справиться с эмоциональными вызовами волонтерства.

Второй вопрос — о мотивации, например, какова цель человека в желаемой работе, зачем он хочет потратить часть своего времени именно на работу волонтера. Таким образом, можно оценить ценностные ориентиры кандидата, степень его внутренней мотивации, эмоциональную зрелость, потому что, бесспорно, разница между ответами: «Я пришел за компанию» и «Я хочу в дальнейшем работать с детьми» имеет значение. Зрелый, самостоятельный мотив сделает более эффективным процесс поиска себя волонтером.

Третий вопрос — об ожиданиях кандидата от работы. Например, «Что Вы хотите получить от работы волонтера», «Какая форма отдачи, как Вам кажется, будет важнее всего для Вас?». Такой вопрос позволит оценить внутренние притязания личности: кандидат может стремиться к чему-либо более или менее конкретному («Хочу получить опыт, навыки») или может просто искать способ

уйти от скуки, рутины («Все равно нечем заняться, скучно» или «Хочу разнообразить жизнь»). Для разных ожиданий волонтеру можно и следует предложить разные формы участия.

Четвертый вопрос — об аудитории, с которой волонтеру предстоит работать. Например, прямой вопрос об опыте кандидата в требуемой сфере: «Как часто и в каких ситуациях Вы взаимодействуете с детьми?» А, может, это будет более сложный вопрос, например: «Назовите хорошие и плохие качества ребенка». Ответы на такие вопросы дают представления, с одной стороны, о фактическом опыте общения кандидата с детьми, а с другой, помогают определить уровень эмпатии, социальной зрелости. Сравните ответы: «Мне нравятся послушные дети» и «Плохо, когда ребенок обманывает». Разница ощутима, не правда ли? Волонтер, имеющий опыт, пожалуй, в большей степени подходит для прямых форм взаимодействия с детьми, тогда как волонтеру без опыта можно предложить для начала удаленные формы участия.

Наконец, пятый вопрос — о самом кандидате, например, просьба дать оценку самому себе. Это могут быть вопросы «Расскажите о ваших хороших и плохих качествах», «Каковы Ваши сильные и слабые стороны в работе?», «Что поможет Вам быть волонтером, а что мешает?» и подобные. Подобные вопросы помогают оценить адекватность самооценки кандидата, подскажут, способен ли кандидат критически оценивать себя и результаты своих действий. Ведь ответы «У меня нет слабых сторон / плохих качеств» это совсем не то же самое, что взвешенная и достаточно честная оценка «Я работоспособный и общительный, но легко теряю рабочий настрой, если дело меня не увлекает». С другой стороны, обратная крайность «Я слабый человек и неудачник, я Вам, наверное, не подойду» — тоже повод задуматься. В работе волонтера, сопряженной с постоянными вызовами, одинаково важны как здоровая уверенность в себе, так и способность к критической оценке.

Таким образом, оценив ответы потенциального волонтера, Вы как организатор сможете в общих чертах представить, готов ли человек, сидящий перед Вами, к работе волонтера, и какую именно работу ему лучше предложить.

Но что если задать каждый из этих вопросов себе? Готовы ли именно Вы стать волонтером?

ГЛАВА 3

Психологический аспект волонтерской деятельности

Перед тем, как начать обсуждение психологического аспекта волонтерской деятельности, я прошу Вас припомнить всем знакомую ситуацию инструктажа на борту самолета перед взлетом. «Сначала наденьте кислородную маску на себя, а затем на ребенка». Когда я впервые услышала эту рекомендацию, признаюсь честно, про себя я возмутилась: «Какая глупость! Ведь спасти другого, а особенно ребенка — первостепенная задача! Это, в конце концов, благородно». Сейчас, спустя годы, смысл этой рекомендации предельно понятен для меня. Поэтому, прежде чем начинать разговор о том, как спасать других, я предлагаю Вам надеть кислородную маску на себя и поразмышлять о том, кто же такой волонтер: чем он движим, чем он особенен, и какие сложности могут его ждать.

1. МОТИВЫ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Наиболее изученным психологами фрагментом волонтерской деятельности на сегодня является, пожалуй, мотивация. Как известно, в основе любой деятельности лежит мотивация, то есть совокупная система процессов, отвечающих за побуждение и деятельность. Почему человек решает стать волонтером? Ответ на этот вопрос очень важен. Понимая мотивы своей деятельности («Почему я это делаю?»), мы можем вложить смысл в свою деятельность («Зачем я это делаем?») и достичь цели своей деятельности («Что я имею в качестве результата своей деятельности?»). Если результат деятельности не соответствует нашим ожиданиям («Получилось не то, что хотел»), то одна из вероятных причин — мотивы были неправильно нами поняты.

Исследования мотивации российских добровольцев называют многочисленные *мотивы* среди основных: стремление к созданию более справедливого и свободного общества; энтузиазм и доброта; стремление быть социально полезными другим людям; неравнодушное отношение к происходящему вокруг; желание реализовать себя и свои инициативы; желание решить проблемы других людей и собственные проблемы; потребность в контактах с другими людьми и преодоление чувства одиночества; потребность быть членом группы, ценностям и целям которой доброволец может полностью соответствовать; мотивы, связанные с получением новых навыков или, например, с получением рекомендаций для приема на оплачиваемую работу; проба себя на пути к карьере; приобретение дополнительных знаний, навыков и квалификации; поиск площадок для исследований, расширение профессионального опыта; получение необходимой

информации, полезных связей. [15] Как мы видим, среди мотивов волонтеров можно выделить не только идеалистичные, но и прагматичные. При этом важно понимать, как уже упоминалось ранее, что нет мотивов правильных и неправильных, хороших и плохих. Просто мотивы — разные, субъективно-личностные. Например, выявлены возрастные различия мотивов волонтеров. У молодежи преобладает мотивация, связанная с желанием попробовать себя, с желанием контактировать и общаться. У людей среднего возраста на первый план выходит потребность в самореализации, у старшего возраста — проявление сострадания, милосердия и заботы. Разные мотивы определяют и разное направление волонтерской деятельности: волонтер выбирает направление деятельности в зависимости от того, какие мотивы являются определяющими именно для него.

Психологи условно выделяют следующие *группы личностных мотивов* добровольческой деятельности.

1. Компенсаторные мотивы: решение собственных проблем, ожидание ответной помощи, улучшение собственного самочувствия, преодоление чувства одиночества.

2. Идеалистические мотивы: желание способствовать изменениям в обществе, быть социально полезным, помогать нуждающимся, отвечать на добро добром, бороться с определенной проблемой, улучшать благополучие другого человека, а также моральный долг и сочувствие.

3. Мотивы выгоды: получение полезных связей, проба себя на пути к карьере, приобретение дополнительных знаний, умений и навыков, расширение опыта, общественное призвание.

4. Мотивы личностного роста: желание самореализации, самосовершенствования, развития самосознания.

5. Мотивы расширения социальных контактов: потребность в контактах с другими людьми, желание просто общаться, интересное времяпрепровождение. [15]

Волонтерская деятельность (как и другие виды деятельности) детерминирована не одним, а несколькими мотивами. Причем эти мотивы неоднозначны и разноплановы. И все мотивы имеют право на существование. Другой вопрос, какие мотивы будут более эффективными для того или иного вида волонтерской деятельности. Например, для волонтерской деятельности с детьми, инвалидами, престарелыми наиболее эффективны идеалистические мотивы, мотивы личностного роста, возможно, компенсаторные. И так далее в зависимости от конкретных направлений деятельности.

Попробуйте проанализировать собственные мотивы. К какому из предложенных типов они относятся? Как Вы оцениваете эффективность для выбранного направления волонтерской деятельности? Попробуйте предположить, какие мотивы наиболее эффективны для разных направлений волонтерской деятельности, например, для экологического, исторического, политического волонтерства, волонтерства в сфере здорового образа жизни и спорта и других?

2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ВОЛОНТЕРА

Помимо мотивов, важными штрихами условного психологического портрета волонтера являются отличительные черты (особенности) личностной/ психологической характеристики волонтеров. Эффективность, в целом, любой деятельности во многом зависит от индивидуальных особенностей человека, который ею занимается — тот самый «человеческий фактор», который так часто оказывается решающим. Вместе с тем и сами индивидуальные особенности человека подвержены влиянию того вида деятельности, которым он занимается. Это процесс обоюдонаправленный. В результате образуются сложные переплетения врожденного и приобретенного, составляющие индивидуальность человека — это известный психологический постулат. Попробуем в таком сложном переплетении определить более или менее общие именно «волонтерские» социально-психологические черты.

1. Особенности мировоззрения. Мировоззрение человека — это его личностный образ мира, его представления о закономерностях, которым подчиняется мир, общество и сам человек, а также его понимание о том, каким должен быть идеальный, совершенный мир. Значит, можно предположить, что у волонтеров до определенной степени совпадает часть мировоззренческих взглядов, например, представление о том, что каждый человек ценен в мире, о том, что понятие «справедливость» важно.

Постарайтесь предположить, какие еще фрагменты мировоззрения являются более или менее общими для людей, занимающихся волонтерской деятельностью?

2. В тесной взаимосвязи с мировоззрением находится активность личности в формировании собственного мировоззрения. Индивидуальное мировоззрение может иметь форму либо мифа, либо внутренней деятельности (терминология Леонтьева Д. А. [23; 216]). Мировоззрение-миф складывается из уже готовых элементов, некритически заимствуемых из социокультурного окружения. Идеи такого происхождения плохо осознаваемы, плохо корректируемы. К примеру, один из мифов: всем известно, что сирот и инвалидов надо пожалеть, т. к. они несчастные люди. Это принимаемый многими из социума неоспоримый факт. Но можно этот факт «проверить» на собственной опыте: выяснить, во-первых, действительно ли сироты и инвалиды — несчастные люди, почему им надо помогать, и, вообще, так ли нужна им наша жалость и помощь. Такая проверка и есть практический, активный подход, который является вторым случаем, когда мировоззрение — это продукт внутренней деятельности по переработке собственного опыта. В процессе этой переработки складывается более связанное, непротиворечивое, гибкое, осознанное представление о мире, которое легче поддается корректировке. Это и есть мировоззренческая активность, инициатива,

которая свидетельствует об активной жизненной позиции, о стремлении разбираться в проблемах, а не уходить от них. Продолжая пример: проявив мировоззренческую активность, инициативу, мы можем понять на результатах собственной волонтерской деятельности, что, оказывается, сироты и инвалиды совсем не обязательно чувствуют себя несчастными, да и жалеть их смысла нет, а помогать нужно тогда, когда помощь, действительно, необходима, с умом, так, чтобы помощь была эффективной и не навредила. Подобным образом, в процессе волонтерской деятельности у каждого волонтера идет поиск своих собственных ответов на жизненные вопросы.

Постарайтесь, проанализировав свои представления о волонтерской деятельности: какие из них пришли к Вам как результаты переработки вашего личного опыта, а какие являются социокультурными мифами?

3. Личностный динамизм — это готовность к изменениям, когда человек способен активно влиять на самого себя и на ситуацию, совершая значимые поступки, преодолевая свои тревоги и страхи. Смысл этого динамизма — в преобразовании или создании новых отношений с миром. Это стремление к преобразованию мира выражается и в установлении социальных контактов (а в процессе волонтерской деятельности их масса), и в частой смене видов занятий (чем только волонтерам не приходится заниматься!), и в саморазвитии (волонтер — «и швец, и жнец, и на дуде игрец», он постоянно учится тому, чего не умел раньше) и т. д. Таким образом, личностный динамизм — это одна из общих особенностей волонтеров.

Попробуйте представить себе утрированную ситуацию динамизма, связанного с волонтерской деятельностью. Вокруг Вас масса новых людей, у каждого из которых своя манера общения, каждый из которого — представитель новой социальной страты, а не только представители Вашего привычного окружения. Вы сталкиваетесь с ситуациями, требующими от Вас новых навыков, умения быстро перестраиваться, заниматься ранее чуждыми делами. При этом Вы сталкиваетесь с совершенно новым эмоциональным фоном. Попробуйте оценить, на сколько Вы готовы к подобной ситуации, или насколько она станет для Вас стрессом?

4. Значимые ценности. Исследователь М. С. Яницкий [32] выделяет следующие основные ценности в иерархии волонтеров: уверенность в себе, понимаемая как внутренняя гармония; духовная свобода; развитие и самосовершенствование; жизнерадостность и чувство юмора; широта знаний и взглядов. С другой стороны, к явно отвергаемым относятся ценности материальной обеспеченности и общественного признания. Не важно, значим ли человек в общественном плане, добился ли положения, главное — какой он сам. Это разница между «быть» («каков я сам») и «казаться» («какую роль в обществе я играю»). Волонтером может стать человек, независимо от социального статуса, главное — его значимые ценности.

5. Роль эмоций. Как правило, волонтеры эмоциональны, ведь деятельность и эмоции взаимосвязаны: если сам процесс деятельности приносит удовлетворение, эмоция вызовет последующее действие. По опыту можно заметить, что мы занимаемся быстрее и лучше тем, что нам приятнее, что приносит удовольствие, вызывает позитивные эмоции. Настроение человека также влияет на его готовность помогать, участвовать в добровольческой деятельности. Интересно, что как хорошее, так и плохое настроение (в отличие от нейтрального, то есть от безразличия, от отсутствия эмоций) способно увеличить склонность человека к просоциальным действиям. Не надо бояться негативных эмоций, они могут быть и конструктивными, если, конечно, за эмоцией последует какое-то действие: изменить, улучшить, сделать по-другому, более эффективно. Поэтому нужно не бояться высказывать негативные эмоции, но делать это конструктивно, в форме предложений: что изменить и как. Для волонтера особенно важно гармоничное сочетание эмоциональной экспрессивности (то есть отзывчивости) и эмоциональной устойчивости (то есть умения держать свои эмоции под контролем).

Попробуйте предположить, в какой ситуации волонтеру могут помочь позитивные эмоции (радость, поддержка, восторг, одобрение)? В какой — негативные (гнев, недовольство, разочарование, грусть)? В какой ситуации эмоции могут помешать, и их лучше контролировать?

6. Среди особенностей личности волонтера необходимо также выделить психологическую готовность к добровольческой деятельности, наличие этой социальной установки. Психологическая готовность к добровольческой деятельности включает в себя несколько проявлений. Это и познавательная готовность (волонтер постепенно повышает свою информированность по конкретной проблеме), и побудительная готовность (волонтер лучше осознает роль и смысл деятельности волонтеров, развивает навык социальной внимательности, осознает личностные отношения к проблеме), и коммуникативная готовность (волонтер развивает навыки эффективной коммуникации, разрешения конфликтов, развивает творческие коммуникативные реакции, учится лучше работать в малой группе), и личностная готовность (волонтер раскрывает в себе новые качества, развивает навыки принятия себя, находит индивидуальный стиль поведения, обретает способность проявлять свою индивидуальность в общих интересах и концентрировать внимание на окружающих), и исполнительная готовность (волонтер начинает осознавать ответственность, получает навыки принятия решений, саморегуляции).

Всё перечисленное выше (мотивы и психологические особенности волонтера) напрямую определяет *эффективность волонтерской деятельности*. И, конечно, доказывает тот факт, что волонтерская деятельность — феномен сложный, включающий многие психологические аспекты.

3. ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

В рамках своей деятельности волонтеру приходится вступать в коммуникацию и находить эффективные формы взаимодействия с гораздо более широким числом контактов, недели в обычной жизни. К традиционным объектам коммуникации, таким как собственная семья, друзья и коллеги, добавляются еще адресаты помощи, будь это индивиды, группы людей, крупные и малые, или даже животные, близкий круг адресатов помощи (семьи, опекуны и другие значимые люди), официальные представители — государственные учреждения, общественные организации, представители власти, а также другие волонтеры и представители волонтерской организации. Поговорим о трудностях, которые могут встать на пути взаимодействия волонтера с этими многочисленными участниками коммуникации, и определим условия конструктивных отношений волонтера, от которых будет зависеть эффективность его деятельности.

1. Свой круг. Хотя сначала это может показаться странным, но больше всего трудностей во взаимоотношениях у начинающего волонтера возникает с близкими людьми: семьей, друзьями и коллегами, то есть с представителями обычной жизни волонтера. Решив уделять время волонтерской деятельности, Вы, условно говоря, решаете забрать это время у дома и семьи, друзей или работы. Вы вносите не только в свою жизнь, но и в жизнь всех ваших близких перемены, о которых они не просили, к которым они не были готовы. Ваш выбор важен именно для Вас, но его совершали Вы, а не ваших близких. Вот почему Вы не всегда встретите понимание с их стороны. Даже самые близкие люди могут обижаться на то, что вы помогаете неким абстрактным другим, потому что будут опасаться, что это делается в ущерб отношениям с ними. В отдельных случаях у людей возникают не всегда обоснованные, а иногда и просто суеверные опасения, что, например, общаясь с инвалидами или больными детьми, Вы заразите своих, навлечете беду и т. п. Часто близкие искренне не понимают, зачем вам это нужно, боятся негативных последствий для семьи. Почему именно негативных? Просто потому что неизвестных. Это типично и для родителей, и для супругов, и даже для детей волонтеров. Супруг (супруга) опасаются, и часто обоснованно, что вы станете меньше времени уделять семье, реже бывать дома, уставать, расстраиваться из-за увиденного. Кроме того, часто волонтеры тратят определенные средства на обеспечение своей деятельности, что влияет на семейный бюджет. Представьте, например, женщину, которая вдруг меньше бывает дома, оставляет ребенка на попечение бабушки, тратит деньги на малопонятные цели, порой плачет, иногда долго говорит по телефону, заполняет углы квартиры мешками с вещами. Что бы вы подумали на месте ее мужа или мамы? И как бы восприняли ситуацию, если

на уговоры и попытки вернуть все, как было, жена отвечает вдруг появившимися разговорами о черствости и бессердечности?

Первое обязательное средство избежать подобных ситуаций — объяснить родным, что происходит: зачем Вы стали заниматься волонтерской работой, почему это важно для Вас, что Вам дает волонтерство, и, если возможно, что оно дает или может дать семье (например, прожив боль из-за созерцания брошенных детей, мать становится более чуткой к своим детям). Однако, это средство поможет, только если в семье есть доверие и взаимопонимание. Но часто бывает так, что в семье уже были проблемы, и решение одного из членов семьи стать волонтером лишь провоцирует кризис. В ситуациях, когда волонтерство накладывается на имеющиеся проблемы, сам факт деятельности (поездки, дополнительные дела) превращается в своеобразное бегство от проблем, которое легко оправдывать перед самим собой тем, что делаешь благое дело. В таком случае, необходимо работать над причиной, а не над поводом. Работайте над причиной, и повод (разногласия по поводу волонтерской деятельности), вероятно, исчезнет сам собой.

Бывают и иные ситуации, когда родные встречают решение с пониманием, но новоиспеченный волонтер сам перегибает палку, начиная забывать, что есть обязательства повседневной жизни: перед членами семьи, по дому, по работе. Это вызывает закономерное недовольство, которое часто воспринимается волонтером (особенно начинающим) с вызовом, а в итоге создается необоснованный конфликт. Как же сделать взаимоотношения конструктивными?

Прежде всего, нужно попытаться достичь понимания с близкими: объяснить в доступных им терминах свой выбор и свою позицию. Чем более личным и конкретным будет это объяснение, тем большего эффекта Вы сможете добиться. Не рассказывайте о вселенской справедливости или об актуальности волонтерства для общества. Говорите о себе: что Вы чувствуете, когда помогаете, что так важно для Вас в Вашем деле. Не бойтесь говорить о сложностях, о новом эмоциональном опыте, о том, легко ли Вам дался Ваш выбор. Когда Ваш близкий человек поймет, что Ваши действия обдуманно взвешены, что Вам необходимо то, что Вы делаете, у него будет меньше оснований сомневаться в серьезности и искренности Ваших поступков. Не пытайтесь заставить близких людей мгновенно понять и принять Вашу позицию, заработайте их доверие и пробудите их интерес своим собственным постоянством, своим собственным интересом. Не исключайте Ваших близких из своей новой деятельности, но и не старайтесь насильно привлечь. Делитесь впечатлениями и опытом, интересными ситуациями и фактами. Пусть в Вашем опыте будут и позитивные, и негативные эмоции, и сложности, и успехи, тогда Ваши близкие смогут почувствовать, что волонтерская деятельность — это лишь одна из сфер обычной,

нормальной жизни. И, конечно, обсуждайте, определяйте совместно с Вашими близкими приемлемую для всех степень вовлеченности в волонтерскую деятельность. Умение соотносить Ваши желания и интересы, с одной стороны, с Вашими реальными возможностями (временными затратами, количеством усилий, финансовыми возможностями, эмоциональными ресурсами и т. п.) и, с другой стороны, с желаниями Ваших близких — важнейший момент для того, чтобы волонтерство эффективно вписалось в Вашу обычную жизнь. Оптимально эффективным вариантом взаимоотношений волонтера с близкими является вариант, когда его близкие начинают помогать в волонтерской деятельности. Но не требуйте от Ваших близких подвигов, причем моментально! Ненавязчиво предлагайте им простые ситуации несложной помощи. Часто муж, помогая на машине привезти или отвезти что-то, уже чувствует себя причастным к общему делу: для него тоже есть место в Вашей новой жизни. То же самое касается детей: не исключайте их из новой для Вас сферы. Напротив, для Ваших детей Ваш пример должен стать самым действенным способом превратить понятия взаимопомощи и ответственности из абстрактных понятий в важные явления. Порой такая совместная помощь еще больше сближает близких людей и даже помогает вместе преодолеть проблемы в семье.

Таким образом, во избежание проблем с семьей, близкими и коллегами достаточно соблюдать несколько простых правил:

- уважайте взгляды и потребности окружающих Вас и особенно близких людей;
- постепенно, терпимо, без агрессивного навязывания знакомьте их со своими новыми убеждениями;
- развивайте навыки личного тайм-менеджмента: умейте правильно организовать свое личное время, соотносите дополнительную нагрузку с постоянной, без существенного ущерба для других сторон своей личной жизни.

Волонтерство — опыт, полный новых вызовов. Если же оно сопряжено еще и с вызовом конфликтной атмосферы с близкими, эмоциональное выгорание и психологическая усталость почти неизбежны. А это ведет к прекращению волонтерской деятельности. Однако гораздо важнее стабильность работы, регулярность, нежели высокая скорость и частота, а также попытки «свернуть горы».

2. Адресаты помощи. Еще одно направление коммуникации, в котором волонтер может столкнуться с проблемами — это общение с адресатами помощи, особенно если речь идет о людях, пребывающих в ситуации неблагополучия. Прежде чем говорить что-либо об особенностях взаимодействия с ними, я снова прошу Вас отвлечься от чтения – теперь чтобы провести небольшой эксперимент.

Пожалуйста, налейте в стакан воды и протяните его, как будто подаете кому-то. Легко ли держать стакан в руке? Да, вполне, стакан не слишком тяжелый,

особенно если подержать его недолго и поставить. Но что если придется держать стакан в руке 10, 20, 30 минут или час? Станет тяжело, постепенно появится боль в руке и тревога в душе. Если же по какому-то странному стечению обстоятельств придется держать стакан весь день, то после стадии острой боли рука сначала онемеет, а затем ее парализует. Она потеряет чувствительность, это будет мучение. Как этот стакан, стресс и проблемы, то есть вес жизни, легко переносимы, когда кратковременны. Но если человек пребывает в состоянии стресса и неблагополучия длительное время, он начинает испытывать боль и тревогу. Если же стресс и проблемы перерастают в затяжной процесс, в процесс постоянного неблагополучия, это мучение, и постепенно душа, разум, сам человек становится иным — немеет, теряет чувствительность. Хорошо бы иметь возможность ставить стакан вовремя и давать руке отдыхать. Хорошо бы иметь возможность не быть в состоянии стресса, проблем, боли и тревоги постоянно. Пожалуйста, запомните эту метафору, она не раз пригодится Вам на пути волонтерства. Потому что когда вы решаете подойти к человеку, который целый день держит стакан, не забывайте, что его рука сейчас совсем не в том же состоянии, что и Ваша, а когда предлагаете свою помощь человеку с иной, более сложной ситуацией жизни, он ощущает себя совсем не так, как Вы.

Самый общий и самый важный принцип работы волонтера с нуждающимися людьми: «Я не обязан помогать (или дружить, общаться, оказывать помощь, выслушивать проблемы). Я могу это делать, если считаю нужным и приемлемым, но только в тех рамках и в том количестве, которые определяю для себя сам». Это основополагающий принцип доброй воли. Впрочем, приглядитесь к нему внимательнее: он немало требует от самого волонтера: от способности быть внимательным к себе и определять границы приемлемого до осознания ответственности за тот фрагмент участия, который все же был добровольно выбран.

Далее мы обсудим некоторые типичные сложности, которые могут возникнуть при общении с адресатами помощи.

Попрошайничество. Никогда не делайте правилом удовлетворение любых пожеланий и просьб нуждающегося человека. Кроме этого, очень важно единство в подходе к этому вопросу со стороны абсолютно всех волонтеров или организации. Чтобы было проще регулировать подобные ситуации, нужно знать и соблюдать определенные правила работы: что можно, что нельзя, как отвечать на просьбы и т. п. Задайте эти вопросы организаторам Вашей волонтерской работы. Помимо правил, необходимо всегда использовать собственный здравый смысл, уметь и не бояться сказать «нет». Удовлетворение любых просьб нуждающегося — вредно, опасно для самого волонтера и для всей команды волонтеров, а еще это безответственно по отношению к нуждающемуся.

Принятие человека таким, каков он есть. Даже решая принять участие в судьбе нуждающегося человека и помогать ему, волонтер не имеет права пытаться

«переделать человека под себя» или требовать от своего подопечного «быть удобным», соответствовать представлениям волонтера о «правильном». Потенциальный адресат Вашей помощи может даже не принимать Вашу помощь, отказываться от Вашего участия и не ценить его, и это тоже его право, а не повод для обиды. Способность принять человека таким, каков он есть, даже вместе с его недостатками и неприятными сторонами, признать за другим право быть непохожим, его право на свои особенности, возможности и, в том числе, ошибки — это и есть толерантность. Толерантность развивается только на основании собственного опыта. Поэтому быть толерантным, не общаясь с непохожими, другими людьми, невозможно в принципе. Таким образом, волонтерский опыт предоставляет возможность научиться толерантности. И не беспокойтесь: если Ваше взаимодействие с подопечным строится на терминах обоюдного уважения, положительные перемены непременно произойдут сами собой, даже если небыстро и непросто.

А пока, пожалуйста, посмотрите на свои кисти рук. Постарайтесь представить, как можно изобразить толерантность руками? Может, это плотно прижатые друг к другу ладони? Или открытые ладони, расположенные на расстоянии друг от друга? Может, руки сложены в замок, или это рукопожатие? Подумайте, поэкспериментируйте. Получилось? Анализируя возможные варианты расположения рук, психологи приходят к выводу, что ближе всего к понятию толерантности следующий образ: ладони направлены друг на друга, расположены на некотором расстоянии, а соприкасаются только кончики пальцев. Если представить, что Вы и другой человек — это две руки, то Ваше толерантное общение выглядит именно так. У Вас есть общие точки (интересы, дела, то, что Вас объединяет), но при этом вы оба остаетесь самостоятельными личностями, общаетесь на равных, вы равно обращены друг к другу, заинтересованы, но никто никого не подавляет, не подчиняет, не идентифицирует полностью с собой. При таком расположении рук, если возникают конфликты (пусть Ваши руки сопротивляются друг другу, оказывают давление), конфликтные области минимальны (сравните, если бы ладони были прижаты, или если бы руки были в замке, давить или, наоборот, разомкнуть было бы гораздо сложнее). А та полукруглая сфера, что образуется между Вашими ладонями — это сфера Вашего общения, взаимодействия, эффективного, результативного.

3. Значимые близкие адресата помощи. Основное правило здесь: если оказались в ситуации взаимодействия со значимыми близкими подопечного, не навреди подопечному. Волонтер не может и не должен противопоставлять себя членам семьи, действовать без учета или вопреки их интересам, даже если его действия кажутся ему правильными. Волонтер может завтра исчезнуть, а спровоцированные проблемы в семье подопечного — остаться. Кроме того, важны

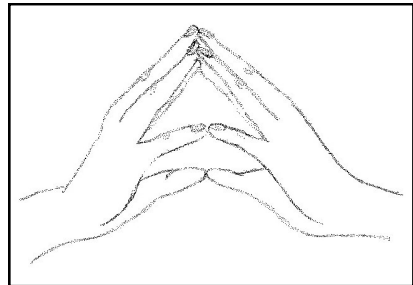
эмоциональная гибкость и чуткость в решении сложных ситуаций, продуманность и взвешенность действий и решений. Также абсолютным требованием является условие конфиденциальности информации о личной жизни подопечного. И даже если семья делится с волонтером некой личной информацией, обсуждение ее в какой-либо форме недопустимо без согласия членов семьи. Исключение составляют, пожалуй, только случаи, когда существует опасность для здоровья и жизни подопечного.

4. Официальные лица. Не вдаваясь в детали и нюансы, коих по мере накопления личного опыта волонтерской работы, непременно, будет появляться все больше, обсудим только базовый принцип: «в чужой монастырь со своим уставом не ходят». Уважайте правила и требования работы как в волонтерской организации, так и в государственном учреждении, где осуществляется Ваша работа. Во-вторых, помните о приоритете мирных способов урегулирования конфликтов. Эмоциональная гибкость и чуткость, умение идти на уступки и искать компромиссы, а также необходимость обговаривать нюансы работы заранее помогут Вам в этом.

5. Коллектив волонтеров. Волонтерство — деятельность добровольная, поэтому среди волонтеров встречаются люди очень разные. Однако общая цель всех волонтеров — помощь тем, кто в ней нуждается. Для достижения этой цели достаточно принимать общие правила работы в команде, а испытывать личные симпатии, выстраивать дружбу не является обязательной задачей. Общая задача для волонтеров — приоритет достижения цели работы по сравнению с возможными особенностями межличностных отношений. В редких случаях, когда волонтеры испытывают сложности совместной работы, проблема решается, как правило, с организатором работы волонтеров в форме перегруппировки. Главное — помнить, что даже если нет взаимопонимания с кем-то из коллег, или вы не сходитесь по каким-то идейным представлениям, то неприемлемо выяснять отношения в присутствии подопечных, сотрудников учреждений, любых третьих лиц. Личные отношения должны оставаться вне работы, либо работа должна организовываться так, что бы личные отношения ей не мешали.

Толерантность,
изображенная с помощью кистей рук.

Волонтерство — сфера эффективного
взаимодействия.



ГЛАВА 4

Работа волонтеров в отношении нуждающихся детей

Прежде чем приступить к разговору об особенностях работы волонтеров в отношении нуждающихся детей, давайте попробуем определить, кто такие дети? Возможно, дети это, прежде всего, состояние сознания, особенности психологии? Ведь и взрослые время от времени бывают детьми. Возможно, дети это лица в возрасте до 14 лет, когда они получают паспорт гражданина РФ? Или, например, до 18 лет, до совершеннолетия? Возможно, это лица до 23 лет, ведь именно до этого возраста государство оказывает поддержку, например, детям-сиротам? В своей ежедневной работе волонтеры сталкиваются, пожалуй, со всеми вариантами понятия «дети».

Попробуйте определить, что значит «нуждающиеся дети»? Какие дети и в чем именно могут нуждаться? Возможно, это дети с конкретными проблемами, а, может быть, это все дети, потому что каждый ребенок нуждается в поддержке, в участии, во внимании — в любви и принятии, наконец? Основные группы детей, которые определяются обществом как нуждающиеся в поддержке и с которыми в своей работе встречаются волонтеры, это дети с ограниченными возможностями здоровья, дети-сироты (родители умерли или пропали без вести), дети, оставшиеся без попечения родителей («социальные сироты», родители которых живы, но по разным причинам не осуществляют свои обязанности), дети в трудной жизненной ситуации (широкая категория, разные причины нуждаемости), безнадзорные дети (ребенок воспитывается в семье, но родители пренебрегают своими обязанностями), беспризорные дети (ребенок, у которого нет дома).

Наконец, какие формы участия и помощи может оказываться нуждающимся детям? В социальной системе существуют следующие государственные учреждения, которые оказывают помощь детям:

- дом ребенка (постоянно проживают и воспитываются дети от 0 до 4 лет),
- детский дом (постоянно проживают и воспитываются дети от 4 до 16 лет),
- центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей (современная альтернатива детскому дому, приоритетная задача которой — содействие устройству ребенка в семью),
- школа-интернат (дети обучаются в рамках школьной программы),
- социальный приют и социально-реабилитационный центр (временно живут и получают дополнительные психологические, педагогические и медицинские услуги дети от 4 до 18 лет),

• реабилитационный центр (дети стационарно или амбулаторно получают медицинские услуги) и некоторые другие частные случаи.

Возможные направления помощи детям и/ или учреждениям, оказывающим помощь детям, которые доступны, в том числе, волонтерам, включают:

- материальную помощь: денежную и натуральную,
- услуги специалистов: психолог, юрист, парикмахер, дизайнер и другие,
- медицинскую помощь: услуги и товары,
- содействие образованию и интеллектуальному развитию,
- организацию досуга и развитие кругозора,
- формирование навыков самостоятельной жизнедеятельности, подготовку к постинтернатному периоду,
- лично-эмоциональное участие: переписку, дружбу, наставничество, постинтернатное сопровождение,
- содействие устройству ребенка в семью и некоторые другие.

Материальная, медицинская помощь, а также услуги, как правило, адресованы либо учреждению, а через него лишь опосредованно воспитанникам учреждения, либо и воспитанникам, и учреждению. Тогда как лично-эмоциональное участие, содействие развитию навыков воспитанников и их устройству в семью — наиболее прямые и формы помощи. Среди них, помощь в устройстве в семью и подготовка воспитанников к самостоятельной жизни — бесспорно, самые сложные, но и самые важные формы помощи, которые может оказывать нуждающемуся ребенку, в том числе, волонтер. Почему именно так следует расставлять приоритеты помощи, становится понятно, если оглянуться на историю и влияние на ребенка института замещения семьи.

1. ИСТОРИЯ ЗАМЕЩЕНИЯ СЕМЬИ В РОССИИ

Еще в 17 веке при церквях были учреждены так называемые приюты-дворы для обучения сирот грамоте и ремеслам. Однако в те времена сиротами при живых родителях чаще всего становились «незаконно прижитые дети», а незаконные связи преследовались, прежде всего, самой церковью, поэтому приюты-дворы фактически пустовали — большинство сирот не могли быть приняты в них. При Петре I была создана государственная система «призрения детей»: выделили категории нуждающихся в попечении, ввели превентивные меры борьбы с социальными пороками, урегулировали частную благотворительность. Впервые детство и сиротство стали объектом внимания государства. В 1706 году открылись и приюты для «ззорных младенцев», куда приказано было брать незаконнорожденных детей, соблюдая тайну их происхождения. [29, 31]

Особое место в истории оказания помощи осиротевшим детям занимают созданные Екатериной II воспитательные дома. В генеральном плане Московского воспитательного дома утверждалась важность гуманного отношения к детям, запрещались телесные наказания, обращалось внимание на физическое воспитание, поддержание бодрого, жизнерадостного настроения. В качестве основных методов воспитания рекомендовались игры, забавы с учетом возрастных особенностей детей, воспитателям надлежало учитывать индивидуальные склонности воспитанников. В Петербургском воспитательном доме так же, как и в Московском, большое внимание уделялось подготовке детей к дальнейшей трудовой деятельности. Московский и Петербургский воспитательные дома, как и другие, основанные в провинциальных городах по частной инициативе благотворителей, получали от государства значительные денежные средства, а также различные льготы. Однако в большинстве воспитательных домов, созданных на периферии, царили казарменный режим, нищета и казнокрадство. Попытка внедрения общегосударственного подхода в социальное устройство и воспитание детей-сирот завершилась печальным итогом: смертность и заболеваемость детей тяжелыми недугами распространялись в воспитательных домах столь стремительно, что, по некоторым оценкам, в результате эксперимента выжило не более 15% воспитанников. В то же время смертность при воспитании брошенных детей в крестьянских семьях не превышала показателей смертности детей в семьях, воспитывающих собственных детей. В результате детей из воспитательных домов передали на кормление в крестьянские семьи, и тем самым была поставлена точка в дискуссии об эффективности государственного вмешательства в процессы непосредственного устройства беспризорников. Фактически вплоть до XX столетия государственная политика отношения к детям, оставшимся без родительского присмотра, была направлена на создание и обеспечение условий их проживания и воспитания в приемных семьях, частных приютах, под опекой благотворителей и церковных инстанций. [29, 31]

К началу XX века в России действовали 19108 попечительских советов, которые отвечали за создание учебно-воспитательных учреждений, содержание домов для бедных детей, ночных приютов для бродяжек и народных столовых. В обществе укреплялось устойчивое положительное отношение к заботе о нуждающихся детях, в частности, к благотворительности. Оптимальной мерой для улучшения положения обездоленных детей считалась «передача в семью брошенного родителями ребенка», тем более, как показывали расчеты тех лет, содержание одного подкидыша обходилось в 10 раз дороже, чем предоставление матери своевременного пособия. Но после 1917 года большевики осудили благотворительность как буржуазный пережиток, и официально она была запрещена. Так в истории России возникла система детских домов. [19]

2. ИСТОРИЯ ЗАМЕЩЕНИЯ СЕМЬИ ЗА РУБЕЖОМ

В 20-х годах XIX века в трёх крупных городах США были созданы первые приюты, которые имели целью изолировать находящихся в опасности детей от развращающей среды их домов и заведений для взрослых и отчасти заменить им семью и общину. [19] Однако достаточно быстро обнаружилась неэффективность приютов и учреждений именно как воспитательных. Скорее, они оказывались временным пристанищем ребёнка в экстремальных ситуациях.

В 1915 году, посещая детские больницы и приюты, педиатр Генри Чапин обнаружил, что дети младше двух лет, несмотря на то, что их досыта кормили и купали, гибли от «кахексии» (увядания организма), «чахли». Потребовалось несколько десятилетий, чтобы понять причины этого явления, и этому способствовали знаменитые опыты Гарри Харлоу. Американский психолог заметил, что обезьянки, когда их разлучали с матерью, делались чрезвычайно привязанными к махровым полотенцам, которыми устилали пол клетки: стискивали в кулачках, обнимали и впадали в истерику, когда полотенце отнимали. Заметим, что привязанность в то время понималась исключительно в терминах пищевого подкрепления. Младенец любит мать, потому что она утоляет его голод. Харлоу кормил детенышей из рук, из маленьких бутылочек. Когда он убирал бутылочку, обезьянки просто отворачивались. Но когда он пытался отобрать у них полотенце, происходило нечто совершенно иное: макаки начинали истошно визжать, кидались на пол и вцеплялись в полотенце мертвой хваткой. Тогда Харлоу соорудил суррогатную мать из проволочной сетки (к ней крепился сосок, из которого подавалось молоко) и мягкую суррогатную мать, обернув ее корпус махровой тканью (у этой матери не было соска). Детенышей сажали в клетки с двумя суррогатными матерями. Спустя несколько дней детеныши, отлученные от матерей, переносили свою привязанность с настоящих матерей, которые теперь были недоступны, на матерчатых суррогатных: за них они цеплялись, по ним ползали, ласкали их и проводили многие часы рядом. Матерчатая мать не могла их накормить молоком, и когда детеныши испытывали голод, они забирались на проволочную мать, но затем снова возвращались к матерчатой. По прошествии некоторого времени Харлоу помещал маленьких макак в незнакомую комнату вместе с одной из суррогатных матерей. Если с ними была кормящая мать, детеныши дрожали от страха, плакали и сжимались в комок. Если в комнате оказывалась матерчатая суррогатная мать, их поведение было другим: обезьянки чувствовали себя в безопасности, с интересом изучали комнату и предметы, расположенные в ней. Вывод был сделан: главная функция кормления — обеспечение частого и тесного телесного контакта детеныша с матерью. Но не наоборот. [7]

Так был найден необходимый элемент замещающей заботы о детях: прикосновение. Так как это традиционно считалось женской функцией, женщин направили в детские заведения, чтобы «нянчить» детей, держать их на руках, и смертность детей в учреждениях резко упала. Приюты и родильные дома изменили свою политику: младенцу мало бутылочки с молоком, его нужно брать на руки, качать, смотреть на него и улыбаться.

3. МАТЕРИНСКАЯ ДЕПРИВАЦИЯ

Данные современных научных исследований убедительно доказывают, что дети раннего возраста (от 0 до 3 лет) наиболее подвержены негативному влиянию окружения. [16] Отрыв от матери, отсутствие постоянного ухаживающего за ребенком взрослого приводит к задержкам и нарушениям нейросенсорного развития, к состоянию так называемой «материнской депривации» — сложного социального феномена, имеющего множество последствий. Прежде всего, у такого ребенка нет возможности сформировать базовое чувство безопасности и доверия к миру. Нарушается представление о том, чего можно ожидать от других людей, что серьезно влияет на формирование личности, а также на способность ребенка исследовать мир, учиться и понимать намерения и эмоциональные потребности других людей. Исследования показывают, что воспитание ребенка в учреждении разрушительно влияет на все сферы его жизни — его психическое здоровье, когнитивное и даже физическое развитие. [16] Так негативный опыт отсутствия близких отношений, который ребенок получает в детском доме или доме ребенка, отрицательно сказывается на всей его последующей жизни.

И это также доказали опыты Гарри Харлоу. В течение следующего года он заметил, что выросшие обезьянки были не вполне нормальны. Когда он выпускал их из клеток, чтобы они могли поиграть друг с другом и образовать пары, они яростно избегали общения. Самки нападали на самцов. Некоторые проявляли что-то похожее на аутизм: они раскачивались и кусали себя до крови. Первые макаки, выросшие в изоляции, так и не научились играть и спариваться. Но Харлоу хотел получить от них потомство, потому что у него появилась новая идея. Его интересовал вопрос, какими матерями окажутся эти обезьяны. Все попытки подсадить к ним опытных самцов не принесли успеха. В итоге, исследователь сумел получить потомство методом искусственного оплодотворения. Однако часть самок убили своих детенышей, другие были к ним равнодушны. Был сделан вывод: дети, выросшие без материнской любви, неспособны к нормальной жизнедеятельности. [7]

Исследования единогласно доказывают, что выпускники детских домов, которые не были возвращены в свои семьи или усыновлены, значительно чаще,

чем их сверстники, выросшие в семьях, страдают психическими расстройствами, алкоголизмом и наркоманией. Они чаще вовлекаются в криминальную среду, имеют серьезные трудности в установлении социальных связей, устройстве на работу и т. п. [24] Таким образом, особенности психоэмоционального развития, закладываемые в раннем возрасте, например, во время пребывания в доме ребенка, определяют и дальнейшее становление личности ребенка.

Взаимодействие со значимым взрослым является основным условием нормального психического развития ребенка, формирования эмоциональных отношений с окружающими. Дефицит такого взаимодействия лежит в основе серьезных нарушений развития воспитанников детских учреждений, в которых дети изолированы как от внешнего мира, так и от возможности взаимодействия со значимым взрослым. Дети, воспитываемые в условиях семьи, уже в 3 месяца лучше выделяют взрослого и используют более разнообразные средства общения, чем их сверстники из домов ребенка. Уже в 4 месяца младенцы из домов ребенка демонстрируют значительное снижение активности в коммуникативных ситуациях, у них наблюдаются задержка развития самосознания и отсутствие эмоционально-положительного самоощущения. Дети из домов ребенка первых лет жизни испытывают повышенную потребность во внимании и доброжелательности, доминирующую до конца дошкольного возраста, тогда как для их семейных сверстников характерны уже значительно более сложные формы в общении, включающие познавательные компоненты, стремление к сотрудничеству со взрослыми, потребность в уважении и взаимопонимании. По мере взросления поведение семейных детей значительно более свободно и эмоционально насыщено, тогда как воспитанники детских домов реже смеются, их тело и движения скованны, словарный запас и речь беднее, отвлекаемость гораздо выше и так далее. С возрастом отставание в развитии воспитанников детского дома становится все более ощутимым, а абсолютное большинство воспитанников домов ребенка имеют отклонения психического развития.

4. ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ У СИРОТ

1. Интеллектуальное развитие. Во-первых, воспитанники учреждений не способны применить даже имеющиеся у них знания к решению встающих перед ними проблем, особенно практического плана. Во-вторых, у них чрезвычайно слабо выражена познавательная потребность, даже в таких ее примитивных формах, как интерес к новым фактам и к необыкновенным явлениям [24]. Часто дети в учреждениях интернатного типа могут выполнять даже трудную, требующую усилий работу на отметку или ради похвалы, но практически никогда —

из интереса. Даже при нормальном уровне интеллекта он полностью не используется воспитанниками ни в учебе, ни в жизни, что вызвано, в том числе, что жизнь в детском учреждении устроена так, что она в принципе не требует интеллектуальных усилий со стороны воспитанников.

2. Мотивационно-потребностная сфера. Для воспитанников детских учреждений свойственно ярко выраженное доминирование желаний, непосредственно связанных с повседневной жизнью (правила поведения, обладание материальными объектами и подобное), но не выходящих за рамки личного опыта (например, вопросы морали и этики, межличностные взаимоотношения, общечеловеческие проблемы). [24]

3. Эмоционально-волевое развитие сопряжено с наибольшими трудностями и отклонениями от нормального становления личности. Это и нарушение социального взаимодействия, и неуверенность в себе, и снижение самоорганизованности, целеустремленности, и недостаточное развитие самостоятельности, и неадекватная самооценка, и неспособность выстроить нормальные взаимоотношения с окружающими, вплоть до полного отсутствия тенденции к сотрудничеству. [16] Отчужденность, эмоциональная холодность, отсутствие навыков общения — вот далеко не полный перечень особенностей развития, с которым ребенок покидает стены учреждения.

Между тем, на протяжении взросления у детей в детских домах ярко проявляется так называемый эмоциональный голод: они легко вступают в контакт с любым человеком, который приходит в учреждение. Однако совместной деятельности, игре, беседе дети предпочитают непосредственный физический контакт: забраться на колени, обнять, прижаться, взять за руку — это своеобразная форма ситуативно-личностного общения, в которой средства общения не соответствуют мотивам и потребностям. Неспособность к конструктивному решению проблем, организации своей деятельности, самостоятельному соблюдению правил игры обусловлена тем, что общение детей со взрослыми в детском доме не предоставляет ребенку самостоятельности, а, наоборот, резко ограничивает ее твердым режимом дня, постоянными указаниями взрослого, что следует делать, контролем, формируя тем самым привычку к «пошаговому» выполнению чужих указаний. Дети психологически отчуждены от людей, и это открывает им «право» к правонарушению. Что касается контактов со сверстниками, то обычно у воспитанников детских домов они бедны по содержанию и мало насыщены эмоционально. Постоянная привязанность к сверстникам — скорее исключение, нежели норма. В школах, куда дети из детского дома ходят учиться, одноклассники из семей выступают в их сознании как «они» (не как «мы, дети»), что развивает сложные, чаще всего негативные отношения детдомовских и домашних детей.

4. Гендерная идентификация. Если дети в семье идентифицируются (то есть выстраивают представление о гендере по примеру) с их родителями, с близкими родственниками и со сверстниками, то дети, лишенные родительского попечительства, идентифицируются, прежде всего, со своими сверстниками, то есть с такими же лишенными значимого взрослого мальчиками и девочками из группы. [16] При этом мальчики в детских домах подчас, вообще, лишены возможности идентификации по полу, потому что здесь почти нет мужчин, не с кого брать пример. А девочки, в силу группового «мы», заимствуют агрессивные формы поведения. Это форма выживания, форма утверждения себя среди таких же обездоленных или среди чужих, которые оцениваются как «они».

5. Социализация воспитанников интернатных учреждений. Сложности социализации исследователи относят к наиболее трудным из проблем. Под трудностью социализации специалисты понимают комплекс затруднений ребенка при овладении той или иной социальной ролью. [27] Отсутствие нормальных для обычного ребенка контактов (семья, друзья, соседи и т. п.) приводит к тому, что образ роли создается на основе противоречивой информации, получаемой ребенком из недостоверных источников. В связи с этим часто возникает иллюзорный «образ» социальной роли. В частности, формируется ложное и очень пагубное представление о своей социальной роли как сироты. Эта роль как основная запоминается и реализуется человеком в течение всей его последующей жизни. В связи с трудностями социализации не решаются и задачи адаптации, автономизации и активизации личности. Если сложности социализации сильно ощутимы в учреждениях интернатного типа, то в так называемых транзитных учреждениях (социально-реабилитационных центрах, социальных приютах и подобных) этот вопрос стоит еще более остро. Специфика таких учреждений заключается в краткосрочном пребывании ребенка в стенах учреждения. Здесь за относительно короткий срок ребенок последовательно переживает три стрессовые ситуации: 1. изъятие из семьи с помощью милиции и органов социальной защиты, 2. помещение в транзитное учреждение, что подразумевает необходимость приспособливаться к новым условиям пребывания, 3. перевод в учреждение интернатного типа для постоянного пребывания, что вновь предполагает радикальные изменения условий жизнедеятельности.

5. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ ВОЛОНТЕРА

Присутствие волонтера как представителя «большого мира», как носителя всего нового и другого, часто не доступного для ребенка, является уникальным опытом для воспитанников учреждений. Волонтер не только рассказывает о большом мире, но и демонстрирует его на собственном примере и, таким образом,

знакомит ребенка с этим миром. Причастность волонтера к альтернативным, нетипичным социальным практикам, которые он в определенной степени транслирует ребенку, можно проявляться в нескольких формах.

Прежде всего, волонтер способствует социализации ребенка, процессу сложному и многообразному, который длится на протяжении всей жизни и подразумевает усвоение образцов поведения, социальных норм и ценностей, знаний, навыков, позволяющих успешно функционировать в обществе. Далее, сама социальная роль «волонтер», как правило, является не типичной для ребенка. Поэтому важно начинать знакомство с воспитанниками учреждения с пояснений, кто такой волонтер. Как правило, ребенок сначала пытается примерить на волонтера знакомые ему роли: дети могут воспринимать волонтеров как дальних родственников или потенциальных усыновителей, могут обращаться к волонтеру «мама / папа» или «сестренка / брат». Волонтеров могут воспринимать как «учителей», которых нужно «слушаться», от которых ждут инструкций и указаний по аналогии с сотрудниками учреждений. Волонтеров могут воспринимать как спонсоров и встречать просьбами купить, дать денег, оплатить телефон. Только терпеливые пояснения и регулярное, последовательное общение волонтера с ребенком может привести к пониманию смысла роли «волонтера»: с одной стороны, волонтер это старший товарищ, друг, наставник, на которого можно положиться, у которого можно спросить совета и помощи, а с другой стороны, волонтер это представитель «большого мира», человек, который готов делиться своими знаниями и опытом, и нести в мир ребенка нечто иное, новое и интересное. Усвоение этого смысла редко происходит быстро и просто: дети не знают, как вести себя с волонтером, как говорить, как относиться. Часто непосредственную работу в рамках мероприятий приходится подкреплять личными беседами по поводу того, что приемлемо, а что нет в общении ребенка и волонтера. Этот процесс обычно трудоемкий для обеих сторон. Однако чаще всего удается достичь внедрения роли волонтера в набор знакомых ребенку социальных ролей. На вопрос «Кто это?» ребенок отвечает «Это волонтер, мой друг», а появление волонтера соотносится у ребенка с ожиданием нового опыта или личной поддержкой.

Важным компонентом значения роли волонтера является безвозмездная и добровольная природа его работы. Этот феномен часто является уникальным для детей: волонтер работает, не имея обязательств перед ними или перед учреждением (он не сотрудник, не родитель и даже не воспитанник). Волонтер фактом своего существования знакомит ребенка с понятиями ответственности, взаимопомощи, целеустремленности. И в целом, волонтером восполняет целый ряд важных социокультурных лакун через личный опыт. Это совершенно не очевидные для воспитанника детского учреждения понятия, во-первых, о семье и

личных отношениях, во-вторых, о материальных ценностях и имуществе, а, в-третьих, о социальных обязанностях и моральной ответственности. Если ребенок видит, что в работе волонтера ему помогают другие члены семьи, что волонтер берет на мероприятия собственного ребенка, видит, как волонтер ведет себя в роли родителя; если волонтер поясняет ребенку, что деньги даются ему значительными усилиями на работе, поэтому, например, он отказывает раздавать деньги любому, кто попросит, рассказывает о своих повседневных обязанностях; если волонтер поясняет ребенку, зачем он ходит в учреждение, хотя ничего не получает взамен, все это становится источником обогащения опыта ребенка и его знаний о большом мире, в котором рано или поздно ему придется оказаться самому.

Как видно, роль волонтера в работе с воспитанниками детских учреждений, как и с нуждающимися детьми, в широком смысле, — важная, многогранная, а потому сложная. Эта роль требует максимально ответственного отношения волонтера к принятой на себя ответственности, а также, бесспорно, определенной специальной подготовки.

1. Основы медицинских знаний. Осведомленность, например, о заболеваниях безнадзорных детей, понимание термина «ЗПР» при работе с сиротами, понимание особенностей взаимодействия при определенных психологических расстройствах и подобные — обязательный блок знаний. Они помогут волонтеру не только адекватно воспринимать ситуацию общения, но и снизить тревожность, которая может негативно сказаться на взаимоотношениях с ребенком, быть готовым к возможным неординарным ситуациям, иными словами, помогут обеспечить безопасность и волонтера, и его подопечного — как физическую, так и психологическую.

2. Основы психологических знаний. Основное содержание работы волонтера с детьми — это продуктивное и обоюдно интересное общение, важным условием которого является социально-психологическая компетентность волонтера, а также хотя бы основные знания возрастной психологии детей с теми или иными особенностями жизнедеятельности. Кроме того, волонтеру поможет и понимание инструментов работы, например, как сказка или игра могут стать основой общения или способом решения определенных сложностей. Наконец, психологическая подготовка волонтера снижает риск его «эмоционального выгорания» и способствует эффективной работе с детьми.

3. Педагогический аспект подготовки дает представление о концепции воспитательной работы учреждения, которое планирует посещать волонтер, и включает его в совместную с воспитателями реабилитационную деятельность.

Относитесь к своей работе волонтера с детьми серьезно, делитесь своими сомнениями и вопросами с организаторами и сопровождающими психологами. Это позволит и не навредить ребенку, и развить собственную личность.

ГЛАВА 5

Работа волонтеров в отношении людей с ограниченными возможностями здоровья

Какую роль могу играть волонтеры в работе с людьми и, в частности, детьми с ограниченными возможностями здоровья? Нужна ли, в целом, помощь волонтеров в этом направлении? По личному опыту могу сказать точно: нужна. Помощь волонтеров может требоваться в самых разных ситуациях. Например, взрослые инвалиды часто нуждаются в поддержке в самых простых бытовых вопросах: приготовить еду, навести порядок в квартире, да и просто выйти из дома на прогулку, попасть в больницу и государственное учреждение. Это вызвано, прежде всего, тем, что безбарьерная, доступная среда, а значит, и возможность самостоятельной жизни для инвалидов до сих пор остается только заветной целью. Семьям, в которых воспитываются дети с инвалидностью, требуется помощь волонтеров, например, на прогулках, для проведения процедур и гимнастики и даже для сопровождения детей в детском саду. Общественным и благотворительным организациям, реализующим проекты в пользу людей с ограниченными возможностями здоровья, требуется самая разная помощь волонтеров: от сопровождения посетителей на «доступном пляже» до ассистирования во время работы ребенка за компьютером, от удаленной информационной поддержки до помощи с подготовкой реквизита в театральных проектах. И если организациям помощь волонтеров позволяет расширить перечень оказываемых услуг, то, например, родителям детей-инвалидов дает больше сил и веры в лучшее, а самим детям обеспечивает наличие столь необходимых товарищей и, как и в работе с сиротами, представителей альтернативного социального опыта.

Однако когда я попросила поделиться своим мнением о востребованности волонтерской помощи Яну Костину, чемпиона по плаванию, мастера спорта и инвалида 1 группы, то встретила далеко не столь однозначное мнение:

«Работа с инвалидами не должна быть добровольной. Но у нас государство откупается суммой в 1200 рублей на помощника, и всё. Естественно, это ничто. Даже в фильме “Внутри себя я танцую” ребятам оплачивался помощник, а они выбирали тех, кто, действительно, хочет, ведь главное для волонтера — это желание. Но я все равно считаю, что эта работа должна оплачиваться, потому что инвалидам помощь и поддержка нужна всегда и постоянно, хотя бы потому, что у нас в России нет безбарьерной среды, это самое простое. Поэтому волонтеру нельзя так “сегодня хочу, завтра не хочу или не могу”. Года 4 назад встретили

знакомых, мальчик с тяжелым ДЦП, и у них жила волонтер-иностранка. Мама спросила: “А почему Вы приехали в Россию? Помогали бы в своей стране”. Волонтер ответила: “А у нас в стране у инвалидов все есть, им волонтеры не нужны”. А в России волонтеры очень нужны, даже собрать деньги на необходимое лекарство — это огромное дело. Например, я благодарна «Домике детства» за препарат “Ботокс”, он меня вывел из плохого состояния. Если бы не волонтеры, я бы минимум полгода не получила его! Мне Антон помогает с бумагами, когда не могу попасть в министерство. Он ездил, оформлял, подписывал заявку, получал деньги на витамины в спортивной школе и т. д. Я понимаю, что если бы не волонтеры, то я бы оставила спорт, а спорт — моя жизнь. А вообще, в каждом человеке должно быть чуть-чуть от волонтера, т. е. если что случится, не проходить мимо, помочь и без денег. Да просто хорошо относиться к инвалиду или хотя бы не мешать, не занимать парковку, туалеты, не перебежать перед коляской, а если видишь, что ступеньки — помочь».

В рассказе Яны описана основная проблематика работы волонтеров в России: часто оказываясь не готовыми к вызовам работы с инвалидами, не имея достаточно стабильной социальной и личностной мотивации, волонтеры могут проявлять непостоянство в своих намерениях и действиях, тогда как в отдельных случаях для людей с инвалидностью такое непостоянство может оказаться губительным — порой здесь принципиально важна регулярность участия. Однако, будь волонтерская помощь регулярной, постоянной или эпизодической, подготовка к основным вызовам и знание базовых правил является обязательным требованием.

1. ЭТИКА ОБЩЕНИЯ

Человек в инвалидной коляске. Общение с человеком в инвалидной коляске не должно вызывать неудобств и затруднений.

Шаг 1. Прежде всего, спросите у человека, нужна ли ему помощь. Вероятно, он подскажет Вам, что и как надо делать. Не кидайтесь помогать без уточнения или просьбы — навязчивые формы участливости могут ранить и мешать. Не поддавайтесь искушению словесно или действием «пожалеть» человека (например, пытаться дать ему деньги без каких-либо оснований к этому) в инвалидной коляске. Для него это унижительно.

Шаг 2. Помните, что персональная инвалидная коляска — это часть жизненного пространства человека, и к ней нужно относиться бережно и с уважением. Не облокачивайтесь и не опирайтесь на коляску, если это не требуется. Избегайте резких движений коляски. Неожиданный толчок может стать причиной потери равновесия и даже падения человека.

Шаг 3. Помните, что разговаривать с человеком на разных уровнях высоты — неудобно и не всегда уместно. При разговоре обращайтесь непосредственно к человеку, чтобы не исключить его из общего разговора. Если беседа длится дольше нескольких минут, наклонитесь или подсядьте к нему, чтобы оказаться на одном уровне с его лицом.

Шаг 4. Будьте естественны. Нет ничего предосудительного в таком выражении, как «пойдем, побежали» при обращении к человеку в инвалидной коляске. Чаще всего эти люди выражают свои мысли и описывают вещи так же, как и здоровые.

Шаг 5. Когда человек перемещается из инвалидной коляски в обычное кресло или куда-либо еще, старайтесь следить за тем, чтобы коляска всегда находилась в пределах его досягаемости.

Человек с нарушением зрения. Нарушение зрения имеет много разновидностей. Одни люди полностью лишены его, зрение других может быть ограничено, кто-то может иметь слабое периферическое или прямое зрение.

Шаг 1. При встрече с людьми, имеющими нарушение зрения, обязательно назовитесь и представьте тех людей, которые находятся рядом. Говорите нормальным спокойным голосом, обращаясь непосредственно к собеседнику. Давая советы, формулируйте их по возможности четко и конкретно.

Шаг 2. Предлагая собеседнику сесть, положите его руку на спинку или ручку кресла. Предлагая, в целом, сменить место нахождения, предлагайте опору, будь то Ваша рука или перила.

Шаг 3. Сообщите человеку об изменениях ситуации вокруг него. Обязательно предупредите человека о своем уходе.

Человек с интеллектуальной недостаточностью (ЗПР, умственная отсталость или другие диагнозы).

Шаг 1. Не следует забывать о том, что человеку с особенностями интеллектуальной деятельности также необходимо иметь возможность высказаться. Учитывая особенности мыслительной деятельности человека, задавайте ему простые вопросы, требующие небольших ответов, давайте время на размышление. Не перебивайте, не подавляйте психологически.

Шаг 2. Словесная инструкция должна быть понятной и четкой, сложная инструкция должна члениться на более короткие составные части.

Шаг 3. Обучение ребенка особенностями интеллектуальной деятельности должно строиться с учетом его актуальных возможностей, на основе сохранения и укрепления здоровья, создания благоприятной среды. Обеспечивающей не только усвоение знаний, но и развитие личности ребенка.

Человек с нарушениями слуха.

Шаг 1. Когда Вы говорите с человеком, имеющим нарушение слуха, можно привлечь его внимание, тихонько похлопав по плечу, махнув рукой и т. д.

Шаг 2. Испробуйте различные уровни громкости. Некоторые люди могут слышать нормальную речь, но звук воспринимают нарушенным, как на старой пластинке. Говорите лишь немного громче, чем обычно. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты, поэтому снижение высоты голоса поможет им хорошо вас слышать.

Шаг 3. Если Вы знаете, что у собеседника частичная потеря слуха, спросите его, с какой стороны Вам лучше расположиться. Никогда не говорите человеку прямо в ухо. Это может затруднить ему возможность услышать Вас и не позволит следить за выражением Вашего лица.

Шаг 4. Не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы. Не прикрывайте рот ладонями. Если человек может читать по губам, при разговоре смотрите прямо на него. Учитывайте, что собеседник будет следить за выражением Вашего лица.

Шаг 5. Говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, и внятно. Но если обычно Вы говорите быстро, замедлите речь, но не чрезмерно. Не надо излишне артикулировать или кричать.

Шаг 6. Если Вам показалось, что вас не понимают, задайте вопрос, чтобы убедиться, что Вас поняли. Повторите мысль различными словами. Могут помочь также общепринятые жесты.

Шаг 7. Слабослышащего ученика в учебном процессе следует размещать в пол оборота, так, чтобы он мог видеть и учителя, и других учеников.

Шаг 8. Самым легким способом контакта с таким человеком может оказаться запись. Поэтому имейте при себе карандаш и блокнот.

Человек с коммуникативными нарушениями.

Шаг 1. Не воспринимайте нарушения речи как признак умственной отсталости. Многие люди, имеющие проблемы с речью, нормально и даже высоко развиты.

Шаг 2. Не забывайте, что людям с нарушенной речью также необходимо высказаться. Задавайте вопросы, требующие коротких ответов или кивка головы. Не перебивайте, не подавляйте психологически. Люди с коммуникативными нарушениями, как и все, имеют обычные потребности и интересы.

Шаг 3. Если человек говорит с трудом, заикается, не делайте вид, что Вы поняли сказанное.

Шаг 4. Повторяйте вслух каждое слово ребенка, чтобы избежать недопонимания. В случае необходимости попросите повторить не понятое Вами слово. Это покажет, что Вы искренне заинтересованы в беседе. Если Вы все же не поняли какое-либо слово, попросите ребенка произнести его медленнее. Вам, может быть, потребуется даже перечислить весь алфавит для того, чтобы собеседник останавливал Вас на нужных буквах непонятого слова. Ребенок должен

привыкать к тому, что его могут не понять. Взрослея, человек будет благодарен Вам за то, что Вы готовы приложить встречные усилия для того, чтобы достичь взаимопонимания.

Шаг 5. Не торопите говорящего. Когда человек начинает торопиться, заикание усиливается.

Шаг 6. Если Ваш собеседник в общении прибегает к услугам близкого человека, который в состоянии понимать его и переводить полученную информацию в понятную речь, помните, что вы разговариваете с человеком, у которого нарушена речь, и обращайтесь к нему.

Шаг 7. Очень важно уметь слушать, поэтому нужно быть готовым к тому, что беседа может затянуться. Для полноценного общения необходимо располагать временем. Очень важно быть терпеливым и внимательным слушателем.

2. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ ВОЛОНТЕРА С ДЕТЬМИ

Доброволец, который планирует работать с людьми, имеющими особые образовательные потребности, должен знать, что у них могут наблюдаться следующие особенности по сравнению с привычным поведением:

- общие интеллектуальные нарушения;
- нарушение функции активного внимания, кратковременной памяти;
- повышенная эмоциональная возбудимость и неустойчивость, несдержанность;
- элементы агрессивного поведения;
- низкий уровень самоконтроля и самокритики,
- завышенный уровень притязаний, неадекватность самооценки;
- низкий уровень развития коммуникативных навыков;
- различного рода психопатоподобные нарушения;
- общий социальный инфантилизм;
- психомоторные нарушения;
- сенсорно-перцептивные и речевые расстройства.

Наибольшие трудности при взаимодействии, в том числе, с волонтером составляет несформированность зрительно-моторной координации, то есть несогласованность работы руки и глаза. Дети с инвалидностью часто не могут проследить глазами за действиями своих рук, скоординировать движения и зрительно проконтролировать их. Таким образом, при работе с инвалидами, нужно быть готовым к затратам не только интеллектуальных, но и физических сил.

Дети с речевыми нарушениями быстро истощаются и пресыщаются любым видом деятельности. Для них характерна раздражительность, повышенная возбудимость, двигательная расторможенность. Они, как правило, эмоционально неустойчивы: их настроение быстро меняется от незначительного беспокойства

до выраженной агрессии. Значительно реже наблюдаются заторможенность и вялость. Развитие слабослышащего, а тем более глухого ребёнка, протекает так же с отклонениями от общепринятой нормы. Дело не только и столько в том, что ребёнок слабо слышит или не слышит, но и в том, что этот недостаток привёл к особенностям многих функций и сторон психики. Частичное восприятие речи ребёнком нередко создаёт у окружающих неправильное представление о том, что ребёнок может полностью понимать речь. А то, что ребёнок частично не понимает смысла сказанного, иногда расценивается как интеллектуальная недостаточность. Всё это осложняет социальное взаимодействие ребёнка с нарушением слуха и должно учитываться при общении с ним. На формирование личностных качеств слепых и слабовидящих детей значительное влияние оказывает социально-психологический микроклимат в окружении. Он часто характеризуется излишним сочувственным отношением, созданием щадящего режима, ограничением деятельности и активности детей. Это приучает ребят к пассивности, инертности, зависимости, неверию в свои силы, осознанию себя инвалидами. Следствием этого становятся неадекватная требовательность к обществу, школе, семье, иждивенческие настроения.

Общим практически для всех детей с особыми нуждами является нарушение развития мыслительной функции: часто оказываются несформированными основные мыслительные операции — сравнение, обобщение, анализ, синтез информации. Запас знаний и представлений об окружающем мире у таких детей ограничен. Имеются выраженные нарушения звукопроизношения, что вызвано ограниченной устной речевой практикой.

Основная задача волонтера — оказывать ребенку с ограниченными возможностями здоровья всестороннюю поддержку в его развитии, внимательно относясь к его особенностям, но и не потакая им, не лишая ребенка возможности здоровых вызовов. Если Вы сомневаетесь, правильно ли Вы поступаете, верно ли ведете себя, не оставляйте свои сомнения без внимания: задайте вопрос организатору или психологу, сопровождающему работу волонтеров, доверительно и уважительно поговорите с родителями ребенка или с представителем профильной организации, читайте материалы по работе с инвалидами. Развивайте себя и помогайте развиваться Вашему особенному подопечному.

ГЛАВА 6

Методические рекомендации волонтерской деятельности

Итак, теперь мы хорошо представляем, что волонтерская работы может осуществляться в самых разных направлениях и иметь самые разные формы. Давайте чуть подробнее представим особенности этих разных форм работы.

1. ВОЗМОЖНЫЕ ФОРМЫ РАБОТЫ ВОЛОНТЕРА

Самая, пожалуй, понятная для широкой аудитории, а потому претендующая на популярность форма работы это так называемое «праздничное волонтерство». Иначе его можно назвать волонтерством ивентным (от английского “event” — «событие»), что подразумевает участие волонтеров в подготовке и проведении каких-то отдельных мероприятий массово-развлекательного, культурного, торжественного, праздничного характера. В первой главе этого издания я упоминала, что ивентное волонтерство распространено и, например, в США. Ивенты здесь — социально направленные, благотворительные, то есть поддерживающие некую важную идею или организацию, как, например, ланчеоны, о которых я упоминала. Работа в адрес получателей социальных услуг, наверное, тоже может быть ивентной, но, честно говоря, за время реализации проекта я с такой не встретилась. Как правило, приоритет работы с адресатами — удовлетворение базовых потребностей, обеспечение безопасности и здоровьесбережения, помощь в решении вопросов образования, трудоустройства и подобных, то есть постоянная регулярная поддержка.

В современной России не так, и «праздничное волонтерство», особенно в отношении детей, в последнее время стало одной из бед сферы благотворительности. Волонтерские объединения, стихийные, корпоративные или имеющие иную ангажированность, появляются все чаще и устремляются, прежде всего, в детские учреждения с понятной и якобы приятной, интересной формой работы — праздниками. Аниматоры, концерты, мыльные пузыри, песни, танцы, подарки — все это звучит вдохновляюще, прежде всего, для волонтеров. Но, к сожалению, далеко не всегда для самих детей. Своими размышлениями по этому вопросу делятся опытные волонтеры «Домика детства». Татьяна:

«Ну хорошо, представляете, вы сидите в удобном кресле, налили, предположим, чай и собираетесь посмотреть хороший фильм. И вот только вы дотянулись до плюшки, вас схватили высшие силы, срочно переодели в красивую рубашечку или платьишко, отвели в самую большую комнату, где вы обнаружили

елку и Деда Мороза. Настоящего, клевого Деда Мороза с подарками и толпой незнакомых, довольных людей. Нет, вас, конечно, ставят на табуреточку рассказать стишок про зайчика. Но зато потом дают подарки, а подарки это клево. И отпускают восвояси, и вот уже можно выпить чай. Но только вы дотягиваетесь до чашечки и плюшечки, высшие силы снова вытаскивают вас из кресла и переодевают, ведут зал, где вас ждет Дед Мороз номер два, ну ладно, черт с ним, прикольно даже, пусть даже снова можно лезть на табуреточку и рассказать про зайчика. И опять дали подарки, и, наконец, можно кино, плюшку, чай. Но едва вы располагаетесь в кресле, все повторяется снова: платьишко, рубашечка, зал, этот, с бородой из ваты, злосчастная табуреточка, подарки. Ну их, эти подарки, это все равно не то, что вы хотели. Утешает только кресло, но плюшечка опять не случилась, случилась рубашечка, и, вот залезая на табуреточку, хочется сбежать и этого бородатого, и от зайчика из стишка, и от улыбающейся свиты Деда Мороза, смотрящей на вас довольными глазами. Ах да, подарки, ну что подарки... Мир, вообще, кажется, создан, чтобы дарить вам подарки. А есть кино и плюшечка! Но нет, вы снова стоите на табуреточке и бубните про зайчика... В общем, примерно так, мои неугомонные, благодаря добрым людям проходит Новый год в детском доме».

А расшифровать эту метафору поможет Антон:

«У них никогда не было значимого взрослого (или значимый взрослый предал и сдал в детдом, что одно и то же), а отсюда общее недоверие и отсутствие базового чувства безопасности, которое ломает всю их будущую жизнь. И мы, устраивая «праздник доброты», каруселями сменяя друг друга в этих учреждениях, не только не помогаем им преодолеть описанные проблемы, а, наоборот, значительно усугубляем. Дети и так догадываются, что на всем белом свете нет ни одного человека, которому каждый из них был бы интересен. А мы своими «поездами щедрости» киваем и говорим: «Да, да, всё так, ты никому не нужен, поэтому я тебя поздравлю и больше не приду». Это выглядит как подачка, попытка откупиться от проблем этого ребенка. Мы ставим галочку: «Я хороший», и идём дальше, не задумываясь ни на минуту о том, ставя галочку себе, одновременно с этим ставим крест на будущем ребенка. Наученный нашими стараниями получать подарки, он будет требовать их всегда. Приученный не ждать нас второй раз, он никогда не сможет доверять людям. Брошенный всеми, он будет бросать всех. Помните того подростка, который отобрал у вас в подъезде телефон? Это ему вы носили подарки, приучая быть иждивенцем и лишая остатков мотивации к самостоятельной жизни. Помните ту молодую девчонку, которая оставила своего новорожденного сына в роддоме? Это ей вы подарили куклу, погладили и ушли, отбивая остатки навыков привязанности и ответственности “за тех, кого мы приручили”».

Здоровой альтернативной «праздничному волонтерству» может стать пусть и не постоянная, но *регулярная* работа. Порцию позитива, которая, бесспорно, так нужна волонтеру, можно получить, например, заменив праздник развивающим или реабилитационным мероприятием, примеры которых Вы можете найти в мультимедийном приложении к этому изданию. И даже праздник будет полезен, если в составе постоянной группы волонтеров Вы едете, например, в дом престарелых. Знаете, как мыльным пузырям, воздушным шарам, Деду Морозу, песням и танцам радуются всеми забытые бабушки и дедушки? Особенно если после праздника Вы останетесь с ними еще какое-то время — поговорить по душам, поделиться новостями и заботами, а между праздниками напишете им письмо. Ведь в описанной форме работы плох не сам праздник как форма взаимодействия. Плоха тотальная подмена пусть и небольшой, но такой важной порции личного и регулярного внимания обезличенностью, потоковостью «культурно-массового мероприятия».

Какие еще направления работы доступны волонтеру? Перечислим основные.

Индивидуальное волонтерство по признаку навыка:

- автоволонтер (отвезти вишню, чтобы нуждающаяся семья смогла сварить варенье на зиму, доставить стиральную машинку одинокой многодетной маме, сопроводить инвалида в больницу, свозить детей на прогулку),
- IT-волонтер (обновить сайт волонтерской организации, продвигать работу волонтеров в социальных сетях, настроить компьютеры и научить сирот работать на них, а не только сидеть ВКонтакте),
- волонтер-парикмахер (для детей в учреждениях не предусмотрен парикмахер или бюджет на его услуги, детей стригут «как могут»; а еще можно учить азам профессии парикмахера, тем самым помогая найти свою дорогу в жизни),
- врач-волонтер (проконсультировать инвалида на дому),
- психолог-волонтер (поддержка нужна как нуждающимся адресатам помощи, так и волонтерам),
- юрист-волонтер (представление интересов подопечных, а также помощь организациям в осуществлении деятельности),
- волонтер-бытовой консультант (приходите к детдомовцам учить их готовить, рассказывать о личном бюджете и научить юных мам базовым правилам ухода за ребенком, это поможет им сориентироваться в большой жизни),
- в еще волонтер-фандрайзер, дизайнер и многое-многое-многое другое.

Индивидуальное волонтерство вне отдельных навыков:

- информационная поддержка, привлечение партнеров, взаимодействие со СМИ,
- участие в подготовке мероприятий для подопечных,
- переписка с подопечными (большая ответственность!),
- наставничество: индивидуальная работа с конкретным подопечным (очень большая ответственность!),

- «няня на час» (сопровождение ребенка на время отсутствия матери, воспитания ребенка в одиночку),

Групповое волонтерство:

- подготовка и проведение развивающих, реабилитационных мероприятий для подопечных,

- подготовка и проведение различных мероприятий в поддержку организаций,

- подготовка и проведение различных мероприятий в масштабах города, региона, страны, мира (крупные мероприятия),

2. ПОВЕДЕНИЕ ВОЛОНТЕРА В РАМКАХ РАБОТЫ

Далее я предлагаю Вам немного отвлечься от формата чтения в пользу формата диалога. Давайте посвятим его некоторым особенностями поведения, которые полезно знать и учитывать волонтеру в рамках его работы.

Манипуляция.

Можно выделить три основные ситуации манипулирования, с которыми может столкнуться волонтер в своей работе:

1. «Это же святое!»: просьба, прикрытая интересами детей, стариков, больных, сирот и инвалидов, за которой часто скрывается лишь попытка манипуляции, то есть обращение Ваших действий в свою пользу.

2. «Давить на жалость»: фокус на своих личных несчастьях, которые, впрочем, есть у каждого, и при желании давящим на жалость с тем же успехом может стать вы сами.

3. «Ведь мы же друзья!»: но дружба должна быть равно ориентированной.

Попробуйте предположить, в какой ситуации общения от волонтера может понадобиться однозначное «нет»? Как правило:

- если это частная немотивированная просьба,

- если согласие может повлечь опасность,

- для сохранения общей дисциплины отношений.

Как Вы думаете, почему нам часто сложно сказать «нет»? Как правило:

- мы боимся обидеть отказом,

- мы хотим создать образ доброго, расположить к себе, подружиться,

- мы сами не уверены, что, действительно, нет.

Но почему иногда все же лучше сказать «нет»? Например:

- обиднее будет обман ожиданий, недомолвки, чем честный отказ сразу,

- необходимо осознавать личную ответственность за последствия, если не было сказано «нет»,

- последствия могут быть и для самого волонтера.

И, пожалуй, самый сложный вопрос: как мотивировать свой отказ? Здесь надо определить два типа «НЕТ»: однозначное «НЕТ-отказ» и мотивированное «НЕТ-объяснение». В каких случаях использовать то или иное «нет»?

Если мы прямо называем однозначную причину: «это слишком дорого для меня», «это опасно», «это запрещено правилами работы», «я не имею на это права» и подобные, подойдет «нет-отказ».

В случае, если причина сложная, лучше использовать «нет-объяснение»: описать свои чувства, состояния, условия, уточнить свою роль и роль ребенка, договориваться, уточнить, понял ли, найти другие слова, если не понял, и так далее.

Если сам волонтер не уверен, отказать или согласиться, лучше взять время на размышления, сформировать четкую позицию, но не заволакивать, не уходить от темы и, в любом случае, поставить точку.

А теперь давайте поупражняемся.

Упражнение «Мой ответ — нет». В ответ на следующие вопросы и предложения необходимо отвечать «нет», при этом быстро принимая решение, будет ли это «нет-отказ» или «нет-объяснение».

Пример:

- *Можно мне поменять подарок? Мне не нравится эта игрушка!*

- *Нет, подарки не обменивают, они в равной степени для всех.*

1. Я хочу еще одну шоколадку, дай мне! Ваш ответ?

2. Маше подарили плеер на день рождения, а у меня такого никогда не было. Купи мне такой же! Ваш ответ?

3. Привези мне бритвенный станок. Я хочу, как все нормальные парни, чтоб у меня был мой личный. Ваш ответ?

4. У меня на телефоне кончились деньги, дай мне рублей 100, а то я даже бабушке позвонить не могу. Ваш ответ?

5. Дай мне свой номер телефона, я буду тебе иногда звонить! Ваш ответ?

6. Возьми меня с собой в кино, я там никогда не был... Ваш ответ?

7. Ты ведь будешь приезжать только ко мне, будешь дружить только со мной? Ваш ответ?

8. Я хочу посидеть у тебя на коленях, можно? Ваш ответ?

9. Можно я буду называть тебя мамой? Ваш ответ?

10. Ты найдешь моих родителей, чтоб они забрали меня? Ваш ответ?

11. А ты возьмешь меня домой, будешь моей мамой? Ваш ответ?

Как Вы полагаете, что нужно, чтоб отказ был понят однозначно и звучал убедительно? Знания (что можно, и что нельзя, почему нельзя или можно). Уверенность в себе и своем мнении. А также — умение переключить внимание.

Научитесь переключать внимание.

В ситуации давления на жалость, которое может быть *осознанным*, потому что ребенок уже успел заметить, что если разжалобить, то легко добиться своего, или *неосознанным*, потому что ребенок просто привык к мысли, что он самый несчастный, в чем его всю жизнь убеждали, особенно необходимо умение переключать на позитив, что возможно, если есть личностный ориентир на позитив. Можно сесть вместе с ребенком и лить горькие слезы и за себя, и за него. А можно научить ребенка искать в реальной ситуации те ее аспекты, которые дадут силу.

Упражнение «Даже если... В любом случае...». У каждого из нас бывают ситуации, которые нас огорчают, доставляют нам душевные переживания и даже боль. Но если мы не можем изменить ситуацию, то мы можем сами выбрать, о чем и как нам думать. «Если не можешь изменить ситуацию, измени свой подход к ней». Вспомните, как мы собираем цветы на лугу. Собираем все подряд? Или выбираем? Срываем только те цветы, которые нам нравятся. Мысли нужно выбирать, как цветы — выбирайте только красивые (хорошие, положительные). Представьте два цветка. Один называется «Даже если...», а другой — «В любом случае...». Давайте попробуем составить хорошие мысли — красивый букет.

Пример: «Даже если меня вчера уволили с работы, в любом случае я не останусь без поддержки своей семьи, а со своей стороны, наконец, найду возможность заняться любимым делом, о котором так давно мечтал».

А теперь Вы — продолжите высказывание: «Даже если...»

- у меня в который раз не получилось наладить личную жизнь...
- у меня нет родителей, я сирота...
- я не могу свободно передвигаться, я прикован к коляске...
- мама и папа расстались, и теперь мы не живем всей семьей вместе...
- мама и папа расстались, и теперь нам не хватает денег...
- меня никто не любит...
- за что бы я не брался, ничего у меня не получается...
- я разбил машину...
- после болезни я никогда не стану таким же самостоятельным и активным, как был...
- теперь я инвалид...
- я живу в детдоме, как в тюрьме, я совсем один...
- я все время ругаюсь с любимым человеком...
- я плохой человек...
- я несчастный человек...

Помогите себя ценить

Очень часто манипуляции, эмоциональный шантаж, а также погружение в беспросветную тоску вызваны тем, что детей недолюбили. Следствий — огромное множество: от заниженной самооценки до агрессии, от «невезучести» до асоциального поведения. Иногда самое важное — подсказать ребенку то, за что он может ценить себя, и за что его могут ценить окружающие. Для этого нужно быть внимательным к деталям, к поведению, даже ко внешности.

Упражнение «Ты мне нравишься, потому что...». *Пример: «Ты мне нравишься, потому что на творчестве ты помогал младшим вырезать фигуры, а помогать тем, кто слабее, младше, кто нуждается в помощи — благородно».* Теперь Ваша очередь. Продолжите: «Ты мне нравишься, потому что...»

Научитесь думать наперед.

Думать о последствиях — навык, которого, как ни странно, часто не хватает не только детям, но и волонтерам. Почему часто совершаются необдуманные поступки, принимаются необдуманные решения? Потому что мы торопимся согласиться, не размышляя о том, чем наши действия чреваты. Как упоминалось выше, чтоб не стать жертвой манипуляции, нужно быть уверенным в своих действиях, а значит, продумать их последствия. Более того, личным примером Вы научите и ребенка думать наперед.

Упражнение «Выбирая, думай, что потом». Представьте, что я — Ваш неразумный голос скоропалительного решения. А Вы — разум и умение думать наперед. Противопоставьте неразумным начинаниям здравое рассуждение о последствиях.

Пример:

- Пойду дерну за хвост собаку, позабавлюсь!

А что потом? Собака может меня укусить. Как поступить иначе, чтоб избежать последствий?

- Кину собаке палку, чтобы она ее принесла, будет весело!

Теперь Ваша очередь. Каковы последствия, и как поступить иначе?

1. Да ну это домашнее задание, не буду его делать, надоело, устала...

2. Ленка, моя подруга, купила майку, как у меня! Пойду скажу все, что о ней думаю, о дуре такой...

3. У меня куда-то делась тетрадка. Не иначе сосед по парте спер, пойду-ка при всем классе потребую обратно...

4. Эх и злит меня эта рожа, ударю-ка первым...

5. Дам свой номер телефона ребенку из детдома, ну подумаешь, позвонят пару раз. Найду уж минутку для них...

6. Дети меня спрашивают, приеду ли я в следующий раз, а я сама еще не знаю. Но скажу «да», чтоб поскорее закончить разговор. В конце концов, что случится, если даже не приеду...

3. О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ

Волонтер, к какому бы подопечному он ни приходил — к семье, к одному взрослому человеку или к группе детей, приходит, чтобы взаимодействовать. Но иногда, сталкиваясь со стрессовыми ситуациями, волонтер словно забывает об этой установке — его поведение в тех или иных проявлениях перестает быть ориентированным на взаимодействие. Согласитесь, странно, если человек сначала предложил помощь, а потом пришел и — из него не вытянешь слова, или он закрылся и не идет на контакт, или, приехав к детям, стоит в углу и не отвечает даже на прямые приглашения к общей работе. Пожалуйста, помните, что принять решение стать волонтером — это принять решение взаимодействовать. Давайте вспомним базовые принципы взаимодействия.

Упражнение «Диалог». Прежде всего, важно помнить, что эффективно то взаимодействие, в рамках которого коммуникации осуществляется на равных. (И это нисколько не противоречит возможности распределять роли, функции и обязанности в рамках рабочей ситуации.) Например, в случае ребенка это имеет, в том числе, простой физиологический смысл. В случае взрослого это вопросы встречной готовности к диалогу. Для выполнения следующего упражнения, пожалуйста, выберите себе пару и расскажите друг другу о погоде, когда при этом

- один собеседник сидит на корточках, а второй стоит,
- один собеседник стоит спиной к другому,
- один собеседник параллельно говорит по телефону.

А теперь давайте представим, что все это происходит не во время рассказа о погоде, но во время просьбы о помощи и попытки поделиться болью. Эффективная ли такая коммуникация? Возможно ли взаимодействие?

Упражнение «К цели». Также необходимо помнить, что не только оказание помощи, но и ее принятие или непринятие — дело добровольное. Пожалуйста, вместе со своей парой дойдите до любой цели впереди — до окна напротив или до двери, но при этом

- один из участников пары толкает второго до цели, а второй старается не поддаться,
- один из участников тянет второго к цели за руку, а второй тянет в другую сторону,
- они идут рядом, держась за руку.

В каком случае движение к цели максимально комфортно, эффективно? В каком случае речь идет о взаимодействии?

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итак, уважаемый читатель, наше знакомство с феноменом социального волонтерства в перспективе его прошлого, настоящего и будущего подходит к концу.

В прошлом мы имеем вечно сопровождающие человека (который, как мы помним, является существом социальным) потребности в любви, признании и сообществе, а также путь проб, где-то ошибок, но и, бесспорно, обретений и открытий, который прошло общество в поиске оптимальных форм и возможностей для тех, кто движим доброй волей действовать, способствовать переменам к лучшему, оставаться активным и неравнодушным.

В настоящем мы имеем возможность анализировать этот путь, понимать себя, чувствовать условия современной реальности и соотносить свои намерения с ними. А еще мы имеем достижения наук и опыт профессионалов, которые уже сегодня помогают нам делать будни волонтера все более эффективными и все менее сопряженными со стрессом.

Что же мы имеем в будущем? Может, совсем нового, еще мало знакомого нам волонтера 21го века. Может, новые методики и направления работы. Может, новые вызовы, которые общество предоставит волонтерам. Но что можно сказать точно — это будущее будем проживать мы с Вами, как мы с Вами будем создавать, менять и снова менять его. Будущее волонтерства — это мы: каждый читатель этого издания, каждый, кто вновь или впервые задумался о том, что готов выйти из привычного пространства повседневности в открытое море возможностей и доброй воли.

Я искренне надеюсь, что приведенный в этом издании материал ответил хотя бы на основные Ваши, уважаемые читатель, вопросы. Я желаю Вам вдохновения в начинаниях, последовательности в продолжении и удачи в реализации Ваших планов и дел! А еще желаю Вам быть внимательным к себе и, действительно, помогающим для тех, кто встретится Вам на Вашем пути волонтера.

За мысли, мнения и ориентиры в выборе материала, которые очень помогли мне в подготовке этого издания, я искренне благодарю своих коллег Антона Рубина, Оксану Шору, Ирину Кириллову, Елену Брыткову, Татьяну Кислякову (Пуш), Олесю Слободенюк, Светлану Санфирову, Светлану Ушакову, а также Ольгу Князеву, Яну Костину и Екатерину Фоломееву!

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ / LIST OF REFERENCES

American References / Американские источники:

1. Boundaries. Youth Care www.youthcare.org
2. CAF World Giving Index 2015. A Global View of Giving Trends. November 2015. Registered Charity Number 268369. Charities Aid Foundation.
3. Children with Special Needs. Family & Life. — The USAA Educational Foundation.
4. Cultural Bridges Magazine. — Issaquah Schools Foundation. Number 4, 2016.
5. Drive-Host Toolkit. Youth Care www.youthcare.org
6. Ellis, Susan J. The Volunteer Recruitment (and Membership Development) Book. 3rd Edition. Energize, Incorporated, 2002.
7. Harlow, Harry F. The Nature of Love (1958) University of Wisconsin. First published in American Psychologist, 13, 673-685
8. McKee, Jonathan. McKee, Thomas W. The New Breed: Second Edition: Understanding and Equipping the 21st Century Volunteer. Simply Youth Ministry; New edition (September 1, 2012).
9. Lysakowski, Linda. ACFRE. Nonprofit Essentials: Recruiting and Training Fundraising Volunteers. 1st Edition. John Wiley & Sons, September 2005.
10. Rosenthal, Robert J. Baldwin, Greg. Volunteer Engagement 2.0: Ideas and Insights Changing the World. 1st Edition. Jossey-Bass, May 26th 2015.
11. The Diversity Advantage. Putting the positive power of diversity to work in community. Bellevue Diversity Initiative. — 2014.
12. Volunteer Handbook. Policies and Procedures Manual for Lifelong Volunteer Corp. 9/ 3/ 2015. Life Long www.lifelongaidsalliance.org
13. Volunteering for Alliance of People with disAbilities. Handbook.
14. Volunteer Meal Guide. Youth Care www.youthcare.org

Российские источники / Russian References:

15. Азарова Е. С. Психологические детерминанты и эффекты добровольческой деятельности: автореф. ... канд. психол. наук. Хабаровск, 2008. / Azarova E. S. Psikhologicheskie Determinanty i Effecty Dobrovolcheskoy Deyatelnosti: Avtoref. ... Cand. Psycholog. Nauk. Khabarovsk, 2008.
16. Белоусова Т. Особенности представления о себе и о своем будущем у детей, воспитывающихся в семье и в детском доме // Автореф., — М.: Высшая школа психологии, 2005 / Belousova, T. Osobennosti Predstavleniya o Sebe i Svoem Budushem u Detei Vospityvayushikhsya v Semie i v Detskom Dome. // Avtoref. — М: Vysshaya Shkola Ekonomiki, 2005.

17. Бодренкова Г. И. Добровольчество // Социальная работа. — 2006. №1. — С. 52-56. / Bodrienkova G. I. Dobrovolchestvo // Socialnaya Rabota. — 2006. #1. — p. 52-56.
18. Волонтерство // Википедия / Volonterstvo // Wikipedia ru.wikipedia.org
19. Детский дом // Википедия / Detskiy Dom // Wikipedia ru.wikipedia.org
20. Довбня С. В., Морозова Т. Ю. Методическое пособие по организации работы волонтеров в доме ребенка. Благотворительный Фонд «Дети Наши». — Москва, 2010. — 60 с. / Dovbnya, S. V. Morozova T. Yu. Metodicheskoe Posobie po Organizatsii Raboty Volonterov v Dome Rebenka. Blagotvoritelnyi Fond “Deti Nashi”. — Moskva, 2010. — 60 s.
21. Косова У. П. Структурно-содержательные характеристики волонтерской деятельности. Вестник КРАУНЦ, Гуманитарные науки. Выпуск № 2, 2011 / Kosova U. P. Strukturno-sodergatelnye Charakteristiki Volonterskoi Deyatelnosti. KRAUNTZ Vestnik. Gumanitarnye Nauki. Vypusk #2, 2011.
22. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. — М., 1977. / Leontiev A. N. Deyatelnost. Soznanie. Lichnost. — Moskva, 1977.
23. Леонтьев Д. А. Психология смысла: природа, строение и динамика смысловой реальности. 2-е, испр. изд. — М.: Смысл, 2003. — 487 с. / Leontiev D. A. Psychologiya Smysla: Priroda, Stroenie i Dinamika Smyslovoy Realnosti. 2-e ispr. izd. — M.: Smysl, 2003. — 487 s.
24. Магомедова А. Н. Психологические особенности детей-сирот // Мир науки, культуры, образования. № 3 (46) 2014. / Magomedova A. N. Psykhologicheskie Osobennosti Detei-sirot // Mir Nauki, Kultury, Obrazovzniya #3 (46) 2014.
25. Перцовский А. Н. Особенности подготовки волонтеров для работы в учреждениях соцзащиты. / А. Н. Перцовский // Работник социальной службы. — 2010. — №5. — С. 45-49. / Pertsovsky A. N. Osobennosti Podgotovki Volonterov dlya Raboty v Uchregdeniyah Soczashity / A. N. Pertsovsky // Rabotnik Sotsialnoi Slugby. — 2010. — №5. — S. 45-49.
26. Подготовка волонтеров в классическом университете / А. В. Бабичева, Л. В. Вандышева, К. О. Варганын [и др.]; под общ. ред. Л. В. Вандышевой. — Самара, 2012. — 168 с. / Podgotovka Volonterov v Klassicheskom Universitete / A. V. Babicheva, L. V. Vandysheva, K. O. Vartanyan [i dr.]; pod obsh. red. L. V. Vandysheva. — Samara, 2012. — 168 s.
27. Сатышева С. Н. Психологические особенности общения воспитанников детских домов и многодетных семей: Дис. ... канд. психол. наук. Новосибирск, 2003. / Satysheva S. N. Psykhologicheskiye Osobennosti Obsheniya Vospitannikov Detskih Domov i Mnogodetnyh Semei: Dis. ... kand. psikhol. nauk. Novosibirsk, 2003.
28. Сборник материалов Общественной школы волонтера. Под общей редакцией А. Бабичевой. — Самара, 2013. / Sbornik Materialov Obshestvennoy Shkoly Volontera. Pod Obshey Redaktsiyey A. Babichevoi. — Samara, 2013.

29. Сиротские учреждения в России. Исторический обзор // Милосердие.Ру / Soritskie Uchregdeniya v Rossii. Istoricheskiy Obzor // Miloserdie.Ru www.miloserdie.ru/article/sirotskie-uchrezhdeniya-v-rossii-istoricheskiy-obzor/

30. Служба персональных помощников (методическое пособие). Авторы-составители: Есипова Т. П., Пискун О. Ю., Кобыякова Е. А., Копылова Д. В. Редактор Жмурова Е. Л. Новосибирск, 2011. / Sluzhba Personalnyh Pomoshnikov (Metodicheskoe Posobie) Avtory-sostaviteli: Esipova T. P., Piskun O. Yu., Kobyakova E. A., Kopylova D. V. Editor Zhmurov E. L. Novosibirsk, 2011.

31. Социальная защита в России // Методические материалы. Благотворительный фонд «Детский дом» [www.detskiydom.ru/document/Socialnaya Zashita v Rossii](http://www.detskiydom.ru/document/Socialnaya_Zashita_v_Rossii) // Methodologicheskie Materialy. Blagotvoritelny Fond “Detskiy Dom”. www.detskiydom.ru/document

32. Федеральный закон от 1 декабря 2007 г. N 310-ФЗ «Об организации и о проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи, развитии города Сочи как горноклиматического курорта и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» / Federalny Zakon ot 1 Dekabrya 2007 g. N 310-FZ “Ob Organizatsii i o Provedenii XXII Olimpiyskih Zimnih Igr i XI Paralimpiyskih Zimnih Igr 2014 Goda v Gorode Sochi, Razvitiu Goroda Sochi Kak Gornoklimaticheskogo Kurorta i Vnesenii Izmeneniy v Otdelnye Zakonodatelnye Akty”.

33. Яницкий М.С. Ценностные ориентации личности как динамическая система (монография) [Текст] / М.С. Яницкий // Кемерово, 2000. / Yanitsky M. S. Tsennostnye Orientatsii Lichnosti Kak Dinamicheskaya Systema (Monographiya) [Tekst] / Yanitsky M. S. // Kemerovo, 2000.

ИЛЛЮСТРАЦИИ / ILLUSTRATIONS

Во время посещения организации Life Long / Visiting Life Long:



Ознакомительная встреча новичков / Volunteer Training Session



Волонтеры на кухне и на складе / Kitchen and storehouse volunteering

Во время посещения организации YouthCare / Visiting YouthCare:



Бездомные на улицах Сиэтла / The homeless in Seattle streets

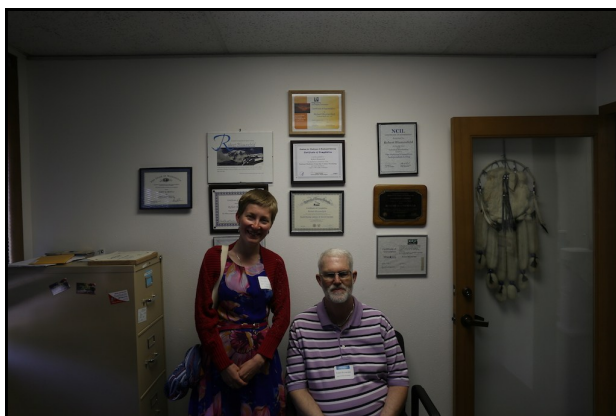
В офисе YouthCare / At YouthCare Office



Во время посещения организации Альянс людей с инвалидностями /
Visiting Alliance of People with disAbilities:



С Кимберли Хейман и Стивом Льюисом /
With Kimberley Heymann and Steve Lewis

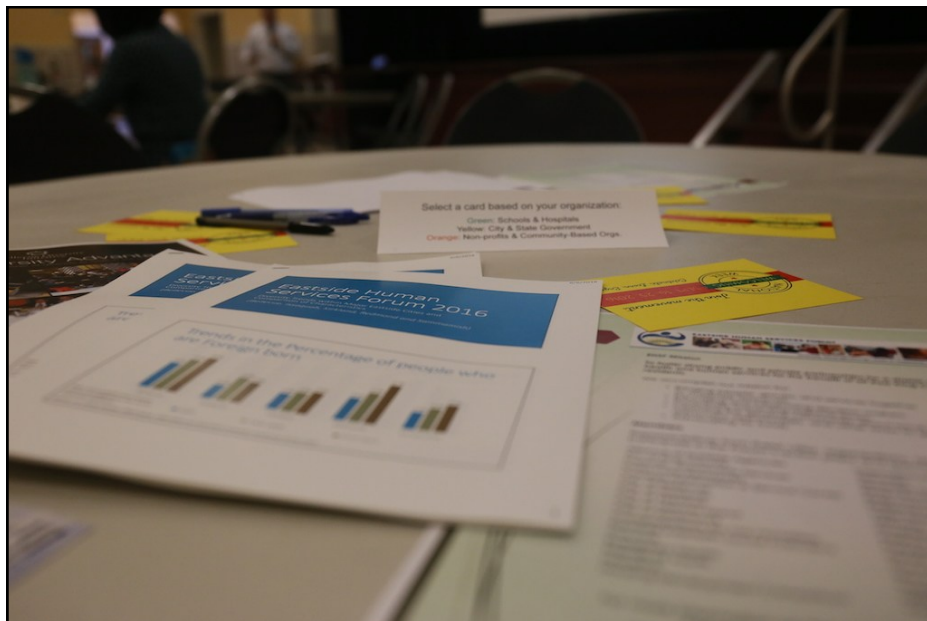


С Робертом Блуменфелдом / With Robert Blumenfeld

Во время дискуссии по итогам обмена опытом /
Discussing experience exchange



На Форуме социальных услуг Истсайда в Рэдмонде /
Eastside Human Services Forum in Redmond



1. С Ларисой Чуприной. 2. Слушая Марисоль Виссер за круглым столом/
1. With Larisa Chuprina. 2. Listening to Marisol Visser at a round table



АНАСТАСИЯ БАБИЧЕВА

Волонтерство: прошлое, настоящее, будущее.
Сборник материалов по подготовке волонтеров.

Подписано в печать 15.09.2016.

Тираж 100 экз. Самара, 2016.

Издание по итогам проекта

«Подготовка волонтеров как основа социально ориентированного волонтерства»,
в рамках российско-американской программы
«Обмен социальным опытом и знаниями» Фонда Евразия.

ANASTASIA BABICHEVA

Volunteering: the Past, Present, Future.

Volunteer Training Handbook.

Passed for printing September 15, 2016.

100 issues circulation. Samara, 2016.

As a part of the project

“Volunteer training as an essential part of socially significant volunteer work”

US-Russia Social Expertise Exchange Program

Eurasia Foundation