



ШКОЛА
ОБЩЕСТВЕННОГО
ДЕЙСТВИЯ



ФОНД
АПОСТОЛА АНДРЕЯ
ПЕРВОЗВАННОГО

НАУЧИСЬ ПОМОГАТЬ:



социальные добровольчество,
проектирование, сторителлинг

А.С. Гезалов
М.А. Масальцев
П.П. Федосов

Методическое пособие
«Школы общественного действия»



ШКОЛА
ОБЩЕСТВЕННОГО
ДЕЙСТВИЯ

НАУЧИСЬ ПОМОГАТЬ:

социальные добровольчество,
проектирование, сторителлинг



Методическое пособие
«Школы общественного действия»

А.С. Гезалов, М.А. Масальцев, П.П. Федосов

МОСКВА
2020

Научись помогать: социальные добровольчество, проектирование, сторителлинг: методическое пособие «Школы общественного действия» / Гезалов А.С., Масальцев М.А., Федосов П.П. – М.: Изд-во Арткитчен, 2020. — 60 с.

Предлагаемый сборник посвящен трем практикам, качественное выполнение которых позволяет оказывать помощь людям в трудной жизненной ситуации, решать конкретные социальные проблемы и добиваться устойчивых позитивных изменений в жизни общества.

Это социальное проектирование, социальный сторителлинг (или умение рассказывать вдохновляющие истории о социальных проблемах и их преодолении) и социальное добровольчество (волонтерство).

Издание предназначено для тех, кто хочет осмысленно включиться в процесс социального добровольчества, тех, кто, уже имея волонтерский опыт, планирует создать и реализовывать свой социальный проект и тех, кто стремится привлечь к своей социальной инициативе новых участников и партнёров.

© Гезалов А.С., 2020

© Масальцев М.А., 2020

© Федосов П.П., 2020

© Фонд Андрея Первозванного, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

Гезалов А.С. Кому и чем могут качественно помочь добровольцы в мегаполисе? Как создать эффективный социальный Центр?.....	4
Масальцев М.А. Социальный сторителлинг.....	23
Федосов П.П. Как стать социальным добровольцем?.....	40



А.С. Гезалов

КОМУ И ЧЕМ МОГУТ КАЧЕСТВЕННО ПОМОЧЬ ДОБРОВОЛЬЦЫ В МЕГАПОЛИСЕ? КАК СОЗДАТЬ ЭФФЕКТИВНЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР?

От автора

Желание написать это пособие у меня появилось после того, как мне, директору социального Центра святителя Тихона при Донском мужском ставропигиальном монастыре, удалось уже через три года создать социальный Центр святителя Тихона, получивший признание не только в Москве, но и на федеральном уровне — наша команда получила престижную национальную премию «Гражданская инициатива» в номинации «Чужого горя не бывает» в 2018 году. Это дало полное право теперь не только говорить, но и создать методическое пособие, которое поможет другим организациям, только встающим на крыло, перенять качественный опыт. Ведь всего за три года социальный

Центр смог выстроить системную работу с социальными группами, партнерами, СМИ и теми, кто хочет помогать нуждающимся людям, качественных агентах влияния. Это весьма непростой процесс, так как он завязан на многие внутренние и внешние явления. И уже нет чего-то самого важного, важно все: то, как будет придумана стратегия, как будет выглядеть миссия, как будет развиваться тактическая составляющая, кто будет реализовывать задуманное. Все задумать весьма сложно, но заложить риски и некоторые трудности реализации, быстрое перестроение при возникающих проблемах и вызовах можно вполне.

Мне помогло то, что я уже имел опыт создания подобного Центра «Попечение» в Петрозаводске, когда практически на голом месте, без поддержки спонсоров и фандрайзинга, удалось создать продукт, которому уже больше пятнадцати лет. Ведь все проверяется временем, если проект был продуман и задуман правильно, он имеет жизнестойкость на продолжительное время. И этот опыт лег в основу нового опыта, который реализовывался с учетом месторасположения, новых вводных, ресурсов. Но повторяюсь, все лежит в области формирования «социального заказа», заявки на то, что и как, кем будет реализовываться. Основным ядром деятельности, безусловно, являются люди, не средства, а именно людской капитал. Их высочайшая мотивация быть полезными тем, кто в силу обстоятельств не имеет возможности жить в качестве жизни. Людей приходит весьма много, но не все и не всегда могут соответствовать тому, что есть в заложенной миссии организации. Если нравственные ориентиры не совпадают, то весьма сложно встроить такого человека в ритм деятельности организации. И если просто взять человека для количества или из жалости, то это может привести к тому, что часть времени жизни организации будет посвящена перестроению мотивации добровольца. И не факт, что это получится. А если у организации нет ресурсного центра, методических пособий и кураторства/наставничества старших добровольцев над молодыми, то такой доброволец будет очень дорог в обслуживании. Научить человека быть полезным невозможно, если у него нет на это личной мотивации. Можно дать знания, но

дать то, что является сутью гражданина, невозможно. Для этого он просто обязан работать над собой сам, при поддержке тех, кто ему в этом может и хочет помогать. Но без его желания меняться все усилия могут быть бесполезны. Об этом я подробнее напишу в одной из глав. Но то, что доброволец очень дорог в обслуживании, надо знать и быть к этому быть готовым.

Надеюсь, что это пособие поможет тем, кто встает на путь служения Богу и людям, максимально эффективно обойти возникающие сложности, выйти на хорошую и качественную взлетную полосу и полететь к намеченной цели. Важно, чтобы полет был на нужной высоте, минимума турбулентности и хорошая слаженная команда. Летим?

Начало. Пишу стратегию

Создание качественного социального продукта — весьма хлопотное занятие даже на стадии его придумывания, написания стратегии и будущей тактики его реализации. К примеру, мне пришлось практически целый год посвятить написанию этой самой стратегии. Сидя в кафе Донского монастыря, писал пошаговую инструкцию, необходимую для создания системного ключа развития будущего проекта. Где-то опираясь на предыдущий опыт, где-то додумывая то, что скрыто за пеленой времени. Целый год я сидел в кафе Донского монастыря и писал, изучал историю создания монастыря, историю социальной работы обители. Это весьма увлекательное действие — погружаться в неясное будущее, видеть возможные успехи и неудачи, т.е. прогнозировать, что крайне необходимо в стратегическом планировании. Вспомнив прекрасную систему Станиславского, задал себе простой вопрос: зачем мне это надо? И тут нахлынули воспоминания из детдомовского детства, когда на тебя, как на плохую лошадку, никто не ставил.

Ведь когда-то это же стало мотивацией, погружая меня в тему социального сиротства, помощи детям-сиротам и выпускникам сиротских учреждений. Но это отдельная социальная группа, о жизни которой я знал хорошо, а вот мотивация соз-



давать системную картину искалась по-новой. Мой приход в Донской монастырь был весьма интересен, когда меня пригласили на освящение подаренного многодетной семье автобуса. Около стен монастыря тогда незнакомому мне иеромонаху Косме (Афанасьев) я задал вопрос о том, ведется ли в монастыре социальная работа и какого качества. И уже через неделю мы были на приеме у тогдашнего наместника Донского монастыря епископа Бронницкого Парамона, который благожелательно встретил, предварительно прочитав обо мне все в интернете, и благословил на создание социального Центра. Получив благословение, начал писать стратегию будущего Центра. Выпив значительное количество чая, написал поэтапную систему создания социального продукта.

Мониторинг и изучение ресурсов

Для начала был проведен устный опрос всех, кто находился рядом. Это уже сейчас есть специальная аналитическая анкета, позволяющая оценить потенциал места, в котором будет создаваться продукт. Большую помощь в оценке имеющегося «капитала» оказал будущий руководитель социального Центра святителя Тихона иеромонах Косма (Афанасьев), который значительное время находится в стенах монастыря, знает всех и вся. На основе его знаний и опыта была выбрана стратегия действий, приведшая к успеху спустя три года деятельности. И мой опыт, и методы наблюдений позволили понять, с чего начать и куда двигаться, на чем основать деятельность структуры. Изучал я достаточно явные вещи, а именно поток людей, разделив их на несколько групп, понимая, что обитель — это место, куда едут не только из Москвы, но и из других регионов. Важно было отделить количество приезжих от тех, кто регулярно посещает монастырь, а значит может стать потенциальным добровольцем.

И тут меня ждало жесткое разочарование в том, что создать быстро эффективную добровольческую дружину не удастся. Связано это с тем, что у монастыря нет как такового прихода, а

значит базироваться на этом ресурсе не будет никакой возможности. Поиск людей займет значительное время, и это будут люди не из прихода монастыря. Следовательно, будет весьма затратно найти тех, кто захочет помогать нуждающимся людям. Поняв это, стал думать, откуда будут братья денежные средства, учитывая то, что уже в самой стратегии заложено, что организация не будет иметь юридического лица, а значит не будет иметь собственные расчетные счета в банке. Опять пришлось идти к наместнику и договариваться о том, сколько кружек для сбора средств будут установлены. Наместник при этом обещал заработную плату, которую я получил только однажды. И это пришлось принять со смирением — слишком хотелось сделать качественный продукт.

Каждый день я приходил к мощам святителя Тихона и молился, чтобы все получилось. И еще попросил Владыку Парамона дать разрешение ухаживать за могилой моего кумира Каппеля, погибшего в Гражданскую. На мой взгляд, и это придавало сил и уверенности, что все обязательно получится.

Поняв, что добровольцев быстро не сыскать, было принято единственно верное решение: учитывая место расположения, людские ресурсы, развивать проект теми ресурсами, которые были под рукой — начать проектное решение через качественный и не обременяющий прихожан проект. Создана точка входа и приложения сил тех, кто хочет помогать, не становясь членом социального Центра.

Сбор **3** вещей

Именно это решение стало отправной точкой, которая привела к тому, что прихожане начали пока в таком формате принимать участие в жизни нуждающихся людей. Через вещевую помощь — к моменту качественного участия в жизни нуждающихся. Понимая, что у меня нет людей, готовых заниматься этим проектом, практически на год был установлен специальный короб для сбора одежды и обуви, который обслуживала сторонняя организация (с договоренностью отдавать часть вещей для



наших нужд). Для этого получил благословение на первое помещение, склада при храме Серафима Саровского. Помещение стало первой отправной точкой, что у нас появился такой важный ресурс. Иеромонах Косма (Афанасьев) по моей просьбе искал тех, кто бы мог заниматься складом. Зная тех, кто приходит к нему на исповедь и за помощью, он отправил ко мне такого человека, который и стал первым добровольцем социального Центра, руководителем склада. Мы получали необходимое количество одежды и обуви, нуждающимся оказывали помощь такого рода. Это была первая и сложная победа, первый ресурс, в основу которого легла не только возможность помогать, но и «сарафанное радио», приведшее со временем к тому, что о социальном Центре начали робко говорить.

Довольно часто многие начинают свою деятельность именно со сборов одежды и обуви, а через какое-то время просто зашиваются в этом процессе. Мною же был избран такой формат партнерства с организацией, которая профессионально занимается сбором одежды и обуви, а значит все затраты несет на себе (обслуживание гуманитарных коробов, забор собранной одежды и обуви на свои склады). Избранная технология партнерства проработала практически год, до тех пор, пока мы не смогли сами установить подобные короба и обслуживать их в полном объеме. На сегодняшний день мы собираем около ста тонн одежды и обуви, которые развозим в отдаленные регионы России и выдаем тем, кто обращается за ней в социальный Центр. Уже есть ответственный за склад человек, достаточное количество добровольцев, готовых обслуживать наш социальный короб, сортировать одежду и обувь. Но началом всего этого было партнерство с другой организацией. Уже потом, понимая важность сбора ресурсов, был установлен малый короб, в который все желающие могут положить продукты и подарки для наших подопечных. Короба красиво оформлены, расписано то, что можно нам пожертвовать. Люди видят это и активно откликаются.

В большой короб мы собираем:

- одежду,
- игрушки,
- обувь,
- памперсы,
- канцтовары,
- спортивный инвентарь.

Одновременно большой короб может вместить около трехсот килограмм того, что принесут люди, тем самым мы снижаем затраты по добровольцам, на складе никто специально не сидит, в течение определенного времени короб обслуживается добровольцами. Они переносят все на второй сортировочный склад, где отбирают по позициям и возрастам одежду и обувь. И при доставке в другие регионы России это также значительно снижает нагрузку на тех, кто, получая помощь, распределяет ее. Весьма улучшилась ситуация с появлением добровольца Айрапетовой Галины, которая взяла на себя это важное и трудное направление, при этом выросла из добровольца в исполнительного директора за очень небольшой срок. Ее стараниями склады стали хорошо оформлены, появились полки и системность пожертвований. Увеличился ассортимент собираемого. Помимо одежды, обуви и продуктов, мы стали собирать средства, улучшающие качество жизни отдельных социальных групп:

- инвалидные коляски,
- ходунки и костыли,
- средства ухода за больными,
- детские кроватки,
- детские коляски,
- оргтехнику,
- добротную мебель,
- противопролежневые матрасы.

Раньше мы пытались раздавать одежду и обувь около своих складов, но уже через определенное время поняли, что для Москвы это не актуально, одежда и обувь остро нужна в регионах России. Так появился проект «Социальная экскурсия», которым



руководит Степкин Александр. Грузы на автобусах, которые предоставляет Александр, едут в разные отдаленные регионы страны. То есть один проект привел к тому, что следом появился новый качественный продукт и мы можем помогать новым **социальным категориям**. Так, грузы уходят в Калугу, Владимир, Карелию, Кострому, Мордовию и еще десяток городов. Для нас важно, чтобы люди могли себе позволить купить еду, а одежду получить от «Социальной экспедиции».

Если говорить о малом коробе, то он был изготовлен по моему эскизу. В него собираем то, чем мы потом можем поделиться с многодетными семьями, семьями, оказавшимися в ТЖС.

Безусловно, короб имеет цену, его изготовление обошлось в тридцать тысяч. Но тем, что короб привнес в нашу общую ресурсную копилку, он уже давно окупился.

Мы собираем в малый короб:

- тушенку,
- крупы,
- макароны,
- чай,
- сахар, соль,
- масло.

Надо сказать, что это сработало. Люди начали потихоньку приносить свои помощения в наш небольшой короб. Обслуживание малого короба также ничего не стоит, так как добровольцы могут вынимать приносимое в течение недели, затем располагать их на специальных полках, в специальные коробки. Активно сборы продуктов проходят летом, когда люди чаще посещают кладбище, где стоят наши короба. В родительскую субботу мы рады видеть, что наш короб опять наполнен продуктовой помощью.

Осознавая всю невозможность сразу получить необходимое количество добровольцев, был избран такой ход: через сбор вещей и продуктов начать продвигаться в информационном пространстве. Учитывая, что и офис как таковой появится не скоро, склад стал точкой входа тех, кто, узнавая о социальном Центре,



нашел приложение своим силам пока в таком формате. И именно благодаря этим коробам появились первые добровольцы.

 **ВЫВОД.** Важно начать делать малое дело, которое в последующем потянет за собой более серьезные проекты и тех, кто захочет помогать нуждающимся людям. Весьма важно осознавать, что такое проектное решение вынужденное, а значит терпеливо ждать обрастание «мясом» мускул проекта. Нужно верить в то, что делается, и это приведет к новому успеху.

Коммуникация

Следующим ключевым моментом в поиске ресурсов и добровольных помощников стало создание системы коммуникации с разными агентами влияния. И первый шаг сделан — открыт телефон «Горячей линии». Вакансия была размещена в созданных временных буклетах, стенде, социальной группе в ВК и ФБ. Все это делалось параллельно с теми проектами, которые реализовывались с имеющимися ресурсами. Телефон «Горячая линия» был открыт для взаимодействия с теми, кто хочет помогать. На мой взгляд, это наиглавнейший инструмент, так как не все социальные категории населения могут сделать заявление о помощи. К примеру, люди старшего возраста не сидят в социальных сетях. Между тем помощь от них весьма существенна. Первой на эту вакансию отозвалась Ольга Винник, уже четвертый год дежурящая на телефоне «Горячая линия». Ольга реализует весьма сложный и важный проект — связывать нашу организацию с простыми людьми, просителями, представителями СМИ, органами власти и так далее. Она «наше все», так как благодаря ее качественному участию мы через определенное время получили связь со многими агентами влияния. Ольга за год отвечает на более чем пять тысяч звонков, которые она фильтрует, фиксирует, перенаправляет и координирует всех, кто находится с нами на одной волне.

Ольга — человек обученный и тренированный, по голосу звонившего узнает его социальную категорию, понимает разные запросы и спросы. Нарботанное умение помогает ей быстро преодолевать возникающие трудности. Оля умеет и отсеять тех, кто пытается воспользоваться ресурсами, которые может получить в государственных структурах, только для этого ничего не делает. Она находит в интернете необходимые законы и службы, которые могут помочь в сложившейся ситуации. Это значительно снижает затраты нашей структуры, обратившийся получает качественную консультацию и уже действует исходя из новых полученных знаний. Нередко клиенты перезванивают и благодарят Олю за подсказки.

Понимая, что также важна и визуальная составляющая нашего продвижения, было изготовлено несколько специальных стендов, информирующих о деятельности Центра. Один стенд находится у основного входа в Донской монастырь, второй — около кафе, третий — около нашего офиса. Стенды красиво оформлены, имеют специальные кармашки для быстрого их обновления. Это помогает наладить необходимую коммуникацию с теми, кто ищет помощи или хочет помочь. Стенды оформлены в едином стиле, что разительно отличает их от других стендов. Помимо этого, на стенах в кафе монастыря, где обедают приезжие и прихожане, размещены специальные постеры. Надо сказать, что такая визуализация позволила привлечь на свою сторону и тех, кто, увидев хорошо оформленные стенды, понимает, что за этим стоит дружная и профессиональная команда. В наших рядах есть дизайнеры, которые могут быстро и качественно оформить любую акцию или призывной лист. Этим у нас занимается Шупикова Татьяна. По сути, она — разработчик всей нашей рекламной продукции.

Часто посещая приходы и храмы, вижу пренебрежительное отношение к стендам и понимаю, что у социальной службы нет желания наладить коммуникацию с теми, кто может им помогать и стать частью команды. В нашем же случае за стенды отвечают сразу несколько человек, которые занимаются



их еженедельным обновлением. Что мы размещаем на наших стендах? Информацию для тех, кому нужна помощь, и тех, кто может ее оказать.

Я бы разделил стенд на три основных зоны, а именно:

Для потребителя:

- бесплатная помощь юристов и психологов.

Для желающих помочь:

- информация о проводимых акциях,
- фотоотчеты о реализованных проектах,
- телефон «Горячей линии»,
- информация о том, чем можно помочь.

Информационная:

- информационный дайджест реализованных за месяц проектов, обычно состоящий из двадцати пяти пунктов.

Все это повышает лояльность к деятельности социального Центра, ее прозрачность, привлекательность и узнаваемость. Ведь уже через некоторое время мы начинаем передавать информацию о своей деятельности в СМИ, которые тоже понимают системную информационную работу. Мы пишем для них пресс-киты, пресс-релизы, пострелизы — все то, что позволяет нам быть хорошо проставленными не только в православных, но и в светских СМИ, которые любят «вкусно» оформленные «послания»,

- уникальность события,
- качественное преодоление конкретной трудности,
- качественный фото- и видеоряд.

Мы довольно часто появляемся на крупных телеканалах и радио, печатных СМИ. Все это доступно, если выстроить необходимую систему коммуникации. Выстроить так, чтобы это были не периодические импульсы, а системная работа с журналистским сообществом.

Отдельно мне бы хотелось остановиться на социальных сетях, которые являются важнейшим инструментом влияния



на тех, кто готов разделить с нами миссию — помочь нуждающимся людям и детям. Мы представлены во всех основных социальных сетях: Вконтакте, Фейсбуке, Одноклассниках. Слабее работа ведется в Инстаграм и Твиттере. Так как основной наш получатель информации находится в ФБ и ВК, мы сконцентрировались на этих двух основных площадках, дублируя информацию в иных социальных сетях. Благодаря системной работе в группах мы имеем одиннадцать тысяч лояльных участников и потребителей, нет особой нужды делать рассылку в смежные социальные СМИ, так как в совокупности они имеют меньший охват. Это снижает затраты тех, кто занимается СММ- и PR-продвижением групп. В ФБ мы уже имеем топовых поклонников, которых наградили специальными значками социального Центра святителя Тихона. А тысячный участник в ВК также получил буклет организации и нагрудный значок. Своим контентом мы охватываем значительное количество посетителей социальных сетей, каждый доброволец делает перепосты на своих друзей и знакомых. Мы продолжаем развивать наши информационные каналы, стараясь не тратить на их продвижение финансовые ресурсы, за счет участников групп и тех, кто взял на себя такой вид помощи, как перепосты и лайки наших постов из других городов России и других стран. Это наш бесценный стратегический запас — люди в интернет.

 **ВЫВОД.** Чем качественнее налажена и оформлена система коммуникации с внешними агентами влияния, тем больше количество ресурсов, привлекаемых добровольцев, уровень и качество помощи нуждающимся людям. Важно следить за качеством и количеством предлагаемой информации, ее ротацией. Повышается запоминаемость/узнаваемость и желание включиться в процесс помощи.

Бренди**5**рование

В современном мире и обществе нельзя создавать какой-либо продукт без его качественного оформления и последующего брендирования. К созданию внешнего облика социального Цен-

тра подтолкнула история Донского монастыря, жизнь чтимых святых. У нас возникла мысль о необходимости создавать социальный Центр имени святителя Тихона, который некоторое время жил в монастыре, заточенный туда руководством советского государства. К тому же, мощи святого подвижника Патриарха Всея Руси святителя Тихона находятся в большом соборе. Все это способствовало тому, чтобы Центр носил его имя. После благословения руководства мы начали разрабатывать концепцию внешнего вида всей будущей информационной продукции.

Первое, что было придумано, — создание изображения Патриарха Тихона и исходящих от него лучей поддержки и участия. Образ (логотип) Патриарха Тихона и стал основой всего информационного поста социального Центра святителя Тихона. Мы нашли рекламную организацию, которая оформила необходимую рекламную продукцию:

- визитки,
- прессволы,
- буклеты,
- баннеры,
- социальные группы,
- специальные жилетки добровольцев,
- значки социального Центра,
- наградные серебряные медали,
- наградные серебряные значки,
- благодарственные письма,
- письма для обращений,
- оформление вывесок на складах,
- оформление стендов.

Все это образовало единую и нераздельную картину прошлого, настоящего и будущего. Образ святителя Патриарха Тихона, несшего тяжелый крест в лихие времена, его небесное покровительство и молитвенная поддержка после безвременной кончины, опыт духовного руководства, нетленные мощи сложились в единую синергию попечения всех просящих по-



мощи и заступничества. Как раз то, что и реализуется силами верующих добровольцев. По сути, нам не пришлось ничего выдумывать. Просто оглянулись на тех, кто находится рядом с нами, опирались на их вдохновенный и духовный путь. В офисе социального Центра висит благословляющая всех проходящих икона нашего Небесного Покровителя — святого Патриарха Всея Руси Тихона (Беллавина).

Каждую последнюю неделю месяца добровольцы социального Центра молятся у мощей святого Патриарха Тихона, прося помощи и поддержки в ратных трудах. Это уже стало доброй традицией.

Добро**в**ольцы

Пожалуй, самый важный блок в этом методическом пособии будет отведен именно добровольцам как основной движущей силе любого социального явления, без которой невозможно реализовывать намеченные планы и проекты. В нашей организации насчитывается около ста добрых помощников, большинство из которых пришли в социальный Центр благодаря социальным сетям, узнав о деятельности и открытых вакансиях. Добровольцы приходят и сразу попадают в руки руководителей или психологов социального Центра Софьи и Виктора. Для добровольцев разработана специальная анкета, имеются методические пособия. Также желающим помогать необходимо встретиться с руководителем социального Центра святителя Тихона иеромонахом Космой (Афанасьевым), который имеет большой опыт общения с людьми. Пройдя через определенные фильтры, мы изучаем то, чем обладает доброволец с точки зрения знаний, навыков и компетенций. И самое главное — каким количеством времени располагает для решения определенных задач. Наша структура имеет четкую иерархию, позволяющую направить добровольца к тому координатору, который будет его курировать, наставлять, помогать и сопровождать. Общий координатор отвечает за всех добровольцев структуры.

Татьяна Вельмакина имеет базу данных постоянных и временных добровольцев, автоволонтеров, по запросу ротирует их участие.

Мы не гонимся за количеством, все исходит из потребностей. Если есть новая задача, мы объявляем вакансию и ищем необходимого человека или специалиста.

Так, в наших рядах есть:

- психологи,
- юристы,
- руководитель социального Центра,
- директор,
- исполнительный директор,
- дизайнер,
- координатор по добровольцам,
- координатор специальных программ,
- координатор по работе с ПНИ,
- координатор по работе с людьми пожилого возраста,
- координатор по работе с детьми детских психиатрических больниц,
- координатор по работе с детьми-сиротами и выпускниками детских домов,
- кинотерапевт,
- автоволонтеры,
- добровольцы.

У нас есть договор, который должен подписать каждый из добровольцев. В связи с тем, что коллектив Центра стабилен, нет текучки, мы решили не подписывать договоры. Раз в месяц проходит собрание с постановкой целей и задач на месяц. Для добровольцев Центр проводит обучающие семинары, совместный просмотр кинофильмов с последующим обсуждением. В целях привлечения молодежи к добровольческому служению социальный Центр совместно с фондом Андрея Первозванного реализует проект «Школа общественного действия».



Выстроена ступенчатая система поощрения добровольцев, а именно:

- грамота социального Центра святителя Тихона,
- нагрудный значок социального Центра святителя Тихона,
- грамота правящего архиерея,
- серебряный значок «За дела милосердия»,
- серебряная медаль святителя Тихона.

Добровольцы получают бесплатное горячее питание во время участия в делах Центра, посещая общую трапезную Донского монастыря. Все добровольцы оснащены специальными бейджами и фирменными жилетами. Никто из добровольцев заработную плату не получает, но в необходимом случае может получить вещевую и продуктовую помощь. Также каждый доброволец имеет право пользования офисом, в котором есть все необходимое для комфортной работы. Есть общий стол, стулья и диваны для отдыха и проведения семинаров и встреч. Есть кулер и кофемашина. Офис оборудован необходимой современной оргтехникой, есть оборудование для показа фильмов, флипчат. Холодильник охлаждает то, что приносят с собой добровольцы. Все эти ресурсы приобретены на средства наших жертвователей, переданы коллегами и партнерами.

За время деятельности социального Центра святителя Тихона его покинули несколько человек, некоторые ушли в партнерскую организацию кормить бездомных людей. Мы отказались от услуг одного психолога за неподчинение руководству и одного добровольца за стяжательство. Можно сказать, что в нашей организации нет текучести кадров. Всего в наших рядах состоит около ста добровольцев, из которых активных около двадцати.

Вывод. Привлекая добровольцев, весьма важно создавать атмосферу, в которой добровольцы будут чувствовать свою значимость, будет свобода, четкая иерархия и подчинение, поддержка всей команды различными способами. Выстроенная система поощрения, поздравлений с разными событиями, общая молитва. Совместные мероприятия. Дружеский настрой.

Целевые группы и 7 технологии помощи

Целевые группы определялись исходя из имеющегося опыта, хотя от некоторых социальных групп пришлось отказаться. Мы не стали помогать бездомным людям, так как для этого выбрали формат помощи другой организации, которая давно и качественно помогает нуждающимся бездомным Москвы, оказывая им информационную поддержку, организуя для них специальные акции, такие как:

- акция «Мандариновая зима» — по сбору фруктов в канун Рождества,
- собираем продукты и то, что необходимо для поддержки людей на улицах Москвы,
- акция «День варения» — сбор варенья для зимнего питания бездомных горячими морсами.

Основные социальные группы, которым мы помогаем:

- семьи в ТЖС,
- многодетные семьи,
- воспитанники и выпускники детских домов и ДДИ (детских домов-интернатов),
- жители ПНИ,
- пациенты хосписов Москвы,
- женщины и их дети в исправительных учреждениях,
- осужденные подростки,
- люди престарелого возраста,
- дети в детских психиатрических больницах.

Для каждой социальной группы разработана своя технология помощи и поддержки в соответствии с имеющимися у нас ресурсами и возможностями. Изучив потребности, мы разрабатываем умную технологию поддержки. Строгий учет и контроль за тем, что мы передаем нуждающимся.

Семьи в ТЖС

Мы стараемся все сделать для того, чтобы семья, оказавшаяся в трудной жизненной ситуации, не дошла до точки, когда

органы опеки могут отобрать или изъять из семьи детей в детские дома и приюты. Это часто не пьющие семьи, а оказавшиеся в трудной ситуации. И здесь в роли поддерживающей стороны, берущей на поруки семью, выступает социальный Центр святителя Тихона, который выстраивает отношения не только с семьей, но и с органами опеки, департаментами социальной защиты населения. Наш договор сопровождения семьи является основанием перед КДН дать отсрочку для изменения ситуации в семье, до полного или частичного ее выправления.

Что мы делаем?

- подписываем договор о сопровождении семьи на определенный срок,
- оказываем вещевую и продуктовую помощь,
- предоставляем услуги психолога и юриста,
- оказываем помощь в закрытие долгов по ЖКХ,
- помощь в ремонте помещений,
- сбор для семьи оргтехники и домашней утвари,
- предоставляем услугу освобождения от зависимостей,
- подключаем к программе «Фуд Шеринг» совместно с сетью кафе «Пан Запекан».

Как правило, органы опеки и КДН охотно идут нам навстречу, так как знают нашу эффективность в деле помощи семьям в ТЖС. Мы стараемся сопровождать семьи и включаем их в группу помощи до тех пор, пока ситуация не станет стабильной.

Многодетные семьи

Что мы делаем?

- подписываем договор о сопровождении семьи на определенный срок,
- оказываем вещевую и продуктовую помощь,
- предоставляем услуги психолога и юриста,
- выдаем канцелярскую продукцию,
- подключаем к программе «Фуд Шеринг» совместно с сетью кафе «Пан Запекан» (в программе питается около 120 детей).



За семьями закреплен куратор Ольга Анисимова, которая собирает пожелания со всех участников поддерживающих программ. Она контактирует со всеми участниками в специальной группе в Whatsapp, приглашает на массовые выдачи собранных пожертвований, организует досуговые мероприятия. Ольга оперативно реагирует на разные ситуации. Многодетные семьи зачастую выступают добровольцами социального Центра.

Осужденные женщины и их дети

Социальный Центр святителя Тихона тесно сотрудничает с УФСИН по Владимирской области и опекает женскую колонию п. Головино, а также детей Дома ребенка этой исправительной колонии. Ведь дети сидят вместе со своими мамами за колючей проволокой. Чтобы сгладить возникающий дискомфорт, мы стараемся внести в жизнь исправительного учреждения разные мотивы.

Для женщин исправительной колонии:

- организуем кулинарные мастер-классы,
- проводим досуговые мероприятия,
- организуем встречи со священником,
- вручаем тюльпаны на празднование Жен мироносец.

Для детей Дома ребенка исправительной колонии:

- раскраска забора по периметру игровой площадки,
- открытие сенсорной комнаты,
- передача развивающих досок «Монтессори»,
- оснащение игрушками,
- передача памперсов и средств гигиены,
- досуговые мероприятия.

Безусловно, важным аспектом сопровождения детей и их мам является поддержка и социализация после того, как они покинут стены колонии. Но пока мы не имеем такие ресурсы, чтобы открыть это направление в своей деятельности. Надеемся, что когда-нибудь сможем реализовать это важное и полезное направление.



М.А. Масальцев

СОЦИАЛЬНЫЙ СТОРИТЕЛЛИНГ

Как и зачем рассказывать истории о социальных инициативах?

13 сентября 2010 года четырехлетняя Лиза Фомкина из Орехово-Зуево и ее 39-летняя тетя Мария пошли гулять с двумя собаками. Тетя — с особенностями психического развития, однако в их совместных прогулках не было ничего необычного: Мария нянчилась с Лизой с самого рождения девочки и никогда не уводила ее далеко от площадки у дома. Но на этот раз они по какой-то причине ушли. Последний раз их видели идущими по трассе в сторону деревни Демихово. И все. Пропали.

Вечером папа Лизы побежал в милицию, где его заявление приняли не сразу: по закону поиски в городе начинаются только на третьи сутки (тогда еще не знали, что пропавшие ушли в лес). Но в итоге в отделении учли чрезвычайные обстоятельства дела и приступили к поискам на следующий день. Однако в пер-

вые дни милиция действовала не лучшим образом: в операции задействовали всего несколько десятков человек, подмогу призвали далеко не сразу, работа шла пассивно и бессистемно, а часть сил и вовсе оттянули на охрану порядка на время празднования дня города Орехово-Зуево. С таким подходом шерстить окрестные леса можно было месяцами, особенно учитывая сложившуюся обстановку. В 2010 году лес сначала повалило ледяным дождем, а потом опалило памятными торфяными пожарами. Обыскивать появившиеся буреломы было непросто.

Широкомасштабные поиски начались лишь после того, как история Лизы попала в интернет. На призыв о помощи откликнулись сотни волонтеров, которые бросили дела и приехали в Орехово-Зуево. История Лизы стала дополняться историями неравнодушных добровольцев: вся страна увидела, насколько неэффективно работает система поиска пропавших людей в России и что могут сделать простые люди. На пике поисковой операции в ней, по данным «Московского комсомольца», 25 сотрудников местного УВД, 50-60 прикомандированных милиционеров, 10 охотников и егерей, 300 добровольцев, один дельтоплан и две лодки на реке Клязьма.

А в это время маленькая Лиза и взрослая только по годам Маша боролись за свою жизнь, как могли. Они плутали по зарослям без всякой логики, уходя все дальше от дома. В какой-то момент Мария отдала часть своей одежды, чтобы согреть малышку. Тетя умерла первая. Лиза, взяв ее свитер и куртку, судя по следам, в какой-то момент вышла на дорогу. Однако потом почему-то вернулась в лес, может испугалась. Вскоре, вконец обессилив, погибла и она.

Полуобнаженное тело Марии нашли только на девятый день поисков. Тело Лизы — утром следующего дня. Спасателям не хватило буквально суток, чтобы найти их живыми.

Они погибли от холода и голода, так и не дождавшись помощи. Однако их история, рассказанная очевидцами,

журналистами, блогерами, спасла жизни многих тысяч других пропавших людей. Спустя 20 дней после гибели Лизы и Марии участники поиска создали отряд «Лиза Алерт».

Почти за девять лет работы отряд «Лиза Алерт» принял около 50 тысяч заявок на поиск по всей стране, живыми были найдены более 40 тысяч человек. Организация не только создала эффективно работающую сеть профессионально подготовленных волонтеров, но и смогла изменить отношение силовых структур к поиску пропавших.

Все началось с истории, которую одни неравнодушные люди рассказали другим. С истории, которая тронула огромное количество людей. И все продолжается новыми удивительными историями о поисках.

История может изменить мир, и это не преувеличение — результаты «Лизы Алерт» тому яркий пример. Я расскажу, почему сторителлинг так работает и как применить его принципы для продвижения социальных инициатив.

Почему история?

Пол Смит в своей замечательной книге «Мастер историй» (рекомендую, она хоть о приемах сторителлинга в бизнесе и продажах, но для лидеров социальных инициатив также вполне подходит) приводит такие вот преимущества историй перед другими способами передать информацию:

- Историю может рассказать любой
- Истории универсальны
- Истории заразны
- Истории запоминаются
- Истории вдохновляют
- Истории не навязывают выводы

Давайте разберем этот список.

Историю может рассказать любой

«Жили-были дед и баба, и была у них курочка Ряба». Да, именно, мы с самого детства слушаем и рассказываем истории. Этот навык у нас в крови. Кто-то отличный рассказчик от рождения, кто-то не очень, но все мы знаем примеры хороших историй, интуитивно чувствуем их структуру, а многие истории запоминаем и пересказываем. Стать мастером историй трудно, любое мастерство дается тяжело. Однако «порог входа» в сторителлинг не так высок — какого-то специального образования и технической подкованности не требуется, чтобы начать. Истории, созданные непрофессионалами, зачастую работают совсем не хуже профессиональных.

В 2001 году у шестилетнего Димы Рогачева в Областной калужской больнице диагностировали острый миелобластный лейкоз. После нескольких курсов химиотерапии Дима пошел на поправку, выписался из больницы, поступил в школу. Однако в марте 2004 года случился рецидив. Врачи приняли решение направить мальчика в Москву, в Российскую детскую клиническую больницу (РДКБ). Дима не хотел в столицу, и главврач местной больницы сказала ему: «Ну чего ты расстраиваешься. Зато сходишь в Кремль, поешь с Путиным блинов!». Мальчик запомнил.

В Москве его ждали очередные мучительные курсы химиотерапии, а также пересадка костного мозга. Дима не сдавался. Принял участие в фотоконкурсе, проводящемся в больнице, и даже выиграл в номинации «Свежий взгляд». Семье Рогачевых в Москве помогали благотворительные организации, фонд «Помоги.org» и группа «Доноры — детям». Волонтер «Доноров» Анна Егорова рассказала историю Димы в своем «Живом журнале». Прочитайте эту запись*: это не какой-то монументальный журналистский труд, это очень короткая, простая, но трогательная история. Вы можете написать такую же.

* Прочитать запись можно по ссылке <https://web.archive.org/web/20200201144536/https://anna-egorova.livejournal.com/77876.html>

И вот эта история, появившаяся в не самом популярном блоге волонтера, с помощью журналиста Максима Кононенко оказалась в Администрации Президента. Владимиру Путину передали просьбу о встрече, и 7 августа 2005 года он встретился с Димой Рогачевым, его мамой Наталией и персоналом отделения гематологии РДКБ. На встрече врачи рассказали Президенту о необходимости строительства нового центра детской гематологии и онкологии с современным оборудованием.

В 2007 году Димы Рогачева не стало. Но его история спасает жизни: в 2011 году в Москве открыт Национальный медицинский исследовательский центр детской гематологии, онкологии и иммунологии — один из крупнейших в мире центров такого рода. По предложению Президента, этому центру дали имя Димы Рогачева.

Это еще один пример, как история приводит к серьезным социальным изменениям. Еще раз: подобную историю можете рассказать и вы.

Истории универсальны

Интересные истории существуют вне времени, пола, нации, возраста — их слушают все, они нравятся всем. Здесь даже доказывать нечего: вспомните свои любимые сказки, книги, фильмы. Наверняка их также любят миллионы других людей по всему миру.

Истории заразны

«Они распространяются, как лесной пожар, без каких-либо дополнительных усилий со стороны рассказчика», — пишет Пол Смит. Вспомните историю Лизы Фомкиной: за один день она охватила тысячи и тысячи людей по всей стране.

Истории запоминаются

Исследования психолога Джерома Брунера подтвердили, что факты запоминаются в 20 раз легче, если они являются частью истории. Аналогичные результаты получила психолог Пег Нойхаузер.



Истории вдохновляют

Вы когда-нибудь слышали, чтобы сообщество объединилось вокруг пресс-релиза? А вот вокруг хорошо рассказанной истории — да.

В конце 2013 года в Москве должна была состояться премьера фильма Ольги Синяевой «Блеф, или с Новым годом». Этот документальный фильм с помощью историй детей показывает весь ужас сложившейся в России системы государственного попечения о детях-сиротах. Никакое благополучие в закрытых учреждениях не спасает вырванного из семьи ребенка-детдомовца от депривации — процесса эмоционального и психологического обеднения. Нарушение привязанности, подрыв доверия ко взрослому миру — вот что происходит в интернатах.

Фильм должны были показать на площадке крупного информационного агентства. Но потом у агентства вдруг изменились планы, и показ отменили.

Ольга и ее друзья рассказали эту историю в Фейсбуке. Вокруг фильма начали объединяться неравнодушные люди. В социальных сетях появились группы волонтеров, которые искали новую площадку, подписывали необходимые петиции, писали журналистам. Я оказался внутри этого сообщества — сделал сайт проекта.

Все вместе вместе мы нашли новую площадку — кинотеатр «Художественный» в самом центре Москвы, на Арбате. 28 декабря, в день рождения режиссера, люди, заполнившие зал кинотеатра, даже не пытались сдерживать слез. Истории, рассказанные в фильме, тронули всех. На следующий день волонтеры начали организовывать показы картины по всей стране, привлекать общественные организации, показывать фильм чиновникам, отвечающим за «сиротскую тему». Вскоре фильм выложили в публичный доступ, и он получил еще больший охват.

«Блеф, или с Новым годом» стал манифестом семейного устройства детей-сирот. Он повлиял и на общественное отноше-

ние к теме сиротства, и на государственное — в России официально приоритетом стало усыновление. Началась реформа детских интернатов.

Истории не навязывают выводы

«Рассказывание историй демонстрирует уважение к аудитории. Истории доносят до слушателей вашу мысль, не заставляя их думать или делать что-то конкретное», — пишет Пол Смит. Действительно, попытка директивно навязать готовые истины — не лучший способ наладить доверительное общение с человеком. В социальных проектах мы ищем себе сторонников, партнеров, а не исполнителей. Поэтому общаться с ними необходимо уважительно. Расскажите хорошую историю — это самый уважительный и экологичный метод.

Пять шагов к хорошей истории

Когда у меня спрашивают, а как это — рассказать хорошую историю, я подхожу к доске, беру маркер и рисую кривую линию, напоминающую равнобедренную трапецию без нижней стороны. Примерно такую:



Это — трехчастная структура истории. Понимание структуры — самое важное, что нужно усвоить начинающему рассказчику. Отсутствие понятной структуры — главная беда почти всех историй, которые мне приходилось отправлять в мусорное ведро в бытность редактором.

Структурирование — пятый шаг на пути к качественной истории. Мы обязательно дойдем до него в порядке очереди.

Итак,





Выбор темы

Очень часто люди пропускают этот шаг как несущественный или очевидный. Вот, например, Сергей. Он работает в некоммерческой организации, которая занимается социальной адаптацией детей-сирот. Сергей готовится к запуску широкой информационной кампании, которая должна изменить общественное отношение к выпускникам сиротских учреждений. Он берет на вооружение инструменты сторителлинга, что понятно — его сообщения будут обращены во внешний мир, а история — лучший способ такой коммуникации. Но тема? Зачем выбирать тему, она очевидна — дети-сироты, ведь об этом Сергей будет вещать.

Но все не так очевидно. На любую проблему можно посмотреть с разных точек зрения. Нужно выбрать такую, которая вызовет наибольший отклик. Можно рассказать о практически 100-процентной депривации выпускников интернатов. А можно о клубке политических и ведомственных интересов, которые сплелись вокруг этой темы. Или об экономической эффективности системы детских домов. Подумайте, как преломить вашу тему, чтобы собеседнику было интересно.

Вот несколько подсказок — что обычно вызывает интерес у публики:

- Наболевшая общественная проблема
- Малоизвестная субкультура (интересно узнать о том, кто рядом, но необычный)
- Личная жизнь знаменитости
- Инсайдерская хроника текущих событий
- Коррупционные и прочие расследования жизни власть имущих
- Неизвестное об исторических фактах
- Нечто невиданное, неожиданное

Почти любую социальную историю можно привязать к одной из этих тем. Это повысит отклик аудитории и даже расширит ее — привлечет к вашей истории даже тех, кого не так интересуется сама сфера, в которой вы работаете.



Сергей, рассказав о проблемах детей-сирот через личную жизнь знаменитостей (знаменитости, выросшие без родителей, известные люди, усыновившие детей), вполне может добраться до многомиллионной аудитории популярных таблоидов. Ну или говорить на узкопрофессиональные темы и остаться навсегда в третьем октябрьском номере журнала «Новинки психологии». Выбор за Сергеем.

»2

Оценка аудитории

Ребенку вы рассказываете историю о курочке Рябе, подростку — о графе Монте-Кристо, а взрослому — о Йозефе Кнехте. Здравый смысл подсказывает вам, что читать 9-летнему сыну перед сном роман Германа Гессе — не самая лучшая идея. Но если она все же придет в голову, то историю Кнехта сначала следует упростить и адаптировать.

Удивительно, что эти простые принципы, которыми руководствуются практически все в своей повседневной жизни, вдруг улетают, когда речь заходит о работе. Пожалуйста, если вы хотите изменить мир, рассказав ему историю о своей социальной инициативе, не забудьте подумать об аудитории своего сообщения:

- Какой аудитории ваша тема наиболее близка
- Какой язык понятней выбранной аудитории
- Какой формат рассказа больше подходит для этой аудитории

»3

Изучение материальной части

Иногда удивительная история просто приходит к вам из жизни, ее нужно просто поймать и пересказать. Вы увидели человека — героя трагической судьбы, написали о нем несколько искренних абзацев в своей социальной сети, добавили фото... и понеслось: историю подхватили другие, в обществе задумались о переменах, депутаты внесли новый законопроект. Profit. Мир изменился к лучшему.



Но примерно в ста процентах случаев будет не так. Вам нужно будет найти подходящую историю, подумать над темой, оценить аудиторию. И обязательно собрать все необходимые данные. То, что называется матчастью.

Когда я работал журналистом, я очень хорошо понимал: 70–80% собранных при подготовке статьи материалов, а то и больше, никогда не пойдут в дело. Они останутся пылиться бумагами на полке, зависнут навсегда забытыми файлами в самых темных уголках облачного хранилища, потеряются где-то на диске С.

Как-то я потратил целый день, что для ежедневного новостного издания невозможная роскошь, чтобы найти подтверждение ровно одному предложению в моем тексте. Изучил тысячестраничный проект бюджета города Москвы, созвонился с несколькими экспертами, провел исследование в интернете.

Много часов труда ради одного предложения, ради 10 слов, которые растворились в полутора тысячи остальных. И это еще хороший вариант — бывает так, что после исследования придется отказываться от материала вовсе.

Примерно также работают хорошие сценаристы: составляют подробные биографии своих героев — где родился, где вырос, в какой семье, какие взаимоотношения были с родителями, как в школе учился. Все эти подробности не войдут в итоговый сценарий, но помогут понять героя, его поступки и мотивации. А вместе с пониманием придет правдоподобность всего рассказа.

В интернете можно найти таблицу сюжетных линий, составленных от руки **Джоан Роулинг** для «Гарри Поттера и Ордена Феникса». В столбцах — главы, временные рамки, ключевые фабулы, названия глав. И помимо всего прочего — не вошедшие в книгу или упомянутые вскользь второстепенные линии. Писательница старается уследить за всем, что происходит в созданной ей вселенной поттерианы, не ограничиваясь основной канвой.

Основные принципы драматургии изложил еще Аристотель. Его «Поэтика» — емкое и на удивление актуальное изложение того, что должен знать каждый сторителлер и сценарист. Аристотель рассказывает об основных мотивах аудитории — испытать страх, сострадание или же посмеяться — и о том, какими средствами автор может добиться таких состояний публики.

Когда вы рассказываете историю, помните о том, ради чего вас слушают, — о страхе, сострадании и смехе, — иначе слушать будут только по принуждению и широко зевая.

Самый эффективный способ добиться этого — рассказать историю с помощью героя, с которым ваша аудитория будет так или иначе себя ассоциировать, которого узнает в себе или в окружающих. «Трагедия — это изображение действия и главным образом через него изображение действующих лиц», — пишет Аристотель, и это его замечание хорошо подходит и к социальному сторителлингу. Чаще всего истории в социальной сфере ближе всего как раз к трагедии.

Герой с помощью своих поступков быстрее всего донесет ваши мысли до аудитории. Как найти героя? Прежде всего, вымышленный или реальный, он должен соответствовать своим характером и поступками основному сообщению вашей истории. Для рассказа о пользе спорта вам не подойдет история человека, убивающего свое здоровье допингом. Ну разве что в качестве негативного примера.

Второй принцип отбора: наибольшую эмпатию вызовет герой, который в целом похож на современников, но либо чуть лучше (если речь о жанре трагедии), либо чуть хуже их (для комедии). Это правило вывел все тот же Аристотель.

Не пытайтесь слишком идеализировать вашего героя в истории. Мистер Безупречность не вызывает достаточного сочувствия, а вместе с ним не зайдет в сердце и вся история. Но при

этом некоторое приукрашение портрета все же необходимо. Герой трагедии, например, должен быть чуть благороднее нас, он может совершить (и совершает) поступки, на которые обычный человек не решился бы.

Еще один важный принцип работы с героем истории — как выдуманным, так и реальным — вернуться с ним вместе на шаг назад, к изучению матчасти. Вам нужно знать всю подноготную вашего персонажа: его происхождение, интересы, привычки, мотивации, повадки, мысли, хобби, образование, образ жизни, манеру говорить... Словом, все.

Для работы над выдуманным персонажем подойдет трюк сценаристов, о котором я уже писал: придумайте подробную биографию вашего героя, чтобы его действия и мотивы оказались последовательными и логически вытекающими из его бэкграунда. А как вытянуть все самое сокровенное из настоящего, не выдуманного героя?

В журналистике есть такой жанр — портретное интервью. Задача интервьюера — рассказать настоящую личную историю, докопаться до истинных мотивов героя.

Иногда подготовка такого интервью может занять несколько дней, недель, месяцев или даже лет. За это время автор встретится множество раз с героем, поговорит с ним в разных обстановках — в кафе, на службе, дома. Хороший журналист также съездит к соседям, сотрудникам, родственникам и поговорит с ними. Все это — способы изучения героя, которые можно применять и при создании вашей идеальной истории.

Конечно, такое производство — слишком затратное, поэтому в современных медиа портретные интервью чаще всего состоят из одной встречи с героем, пусть и достаточно длительной для обстоятельного разговора. Однако совсем без предварительной подготовки — хотя бы интернет-исследования о прошлом героя — обойтись невозможно.

Во время беседы с героем самый главный принцип — не задавать вопросов в лоб («расскажите, почему вы решили стать



волонтером?»), потому что на такие вопросы, как правило, следуют шаблонные социально одобряемые ответы («потому что почувствовал необходимость делать нечто полезное»). Вместо вопросов в лоб поговорите с героем о нем самом — только так можно добыть по-настоящему ценную информацию, которая обогатит вашу историю.

»»»»5 Структурирование истории

Ну вот мы и дотопали до пятого шага на пути создания истории. Мы выбрали интересную для нашей аудитории тему, провели подробное исследование матчасти, нашли идеального героя, которого знаем даже лучше, чем он сам. Пора сложить все вместе и рассказать историю.

И здесь наступает самое сложное. Мысли рвутся в разные стороны, повествование плывет, новый абзац никак не вытекает из предыдущего, одна часть набита утомительными подробностями, а вторая — сплошные пробелы. Что делать?

Первое и самое главное — прописать структуру истории и основные ее фабулы. А потом — безжалостно удалить все, что не влезает в структуру и не обогащает основную фабулу. Структура — основа основ, без которой ничего хорошего не выйдет.

Структур, простых и сложных, — огромное множество. Выбор зависит от длины истории, ее жанра, цели повествования, да просто эстетических предпочтений. Множество вариантов с конкретными примерами вы найдете, например, в книге Сида Филда «Сценарий. Основы сценарного мастерства».

Но я предлагаю вернуться к доске, на которой вначале нашего пути я нарисовал маркером кривую линию, похожую на трапецию. Дополним рисунок пояснениями и получим самую простую и надежную трехчастную структуру истории, с которой я рекомендую всем начинать. Ее тоже описал впервые Аристотель.



Да, вы не поверите, — хорошая история состоит из начала, середины и конца. Удивительно, но рассказчики часто путают эти части. И, начиная не с того места, портят все дело.

Эти важные части истории можно назвать также завязкой, действием и развязкой (результатом, выводом).

Завязка

По сути завязка — предыстория, которая дает все необходимые вводные для понимания фабулы и героя, а одновременно, при правильном подходе — увлекает слушателя дальше.

В завязке важно ответить на четыре ключевых вопроса: где и когда произошли события, кто главный герой, что он хочет и кто или что мешает этому. Если ответы на первые три вопроса вводят нас в контекст, то четвертый несет еще одну важную цель — хорошей истории обязательно нужен «злодей». Без противостояния со злодеем действия героя будут беззубыми, а повествование — скучным. Об этом обязательно нужно помнить: герой чего-то хочет, а злодей ему противостоит. Роль «злодея», как и героя, кстати, не обязательно должен играть какой-то человек. Это могут быть обстоятельства, стихийное бедствие или, например, болезнь.

Действие

Действие — самая большая часть истории. Как раз здесь мы рассказываем о том, что происходит с нашим героем. В столкновении со злодеем, преодолевая барьеры, герой идет к своему предназначению — исполнению того, что он хочет. Конфликт держит слушателя в напряжении, он создает нерв истории.

Развязка (результат, вывод)

Мы рассказываем здесь, чем закончилась борьба героя: выжил он или умер, добился своей цели или проехал мимо, побежден ли злодей. Здесь же может оказаться вывод, мораль истории, но главное — развязать все завязанные по дороге узлы. Иначе слушатель окажется в недоумении и разочарован.

Поворотные события

На картинке между тремя частями истории вы увидели узлы — поворотные события, перемены, которые выталкивают нас из одной части истории в следующую. Поставить такое событие — хороший способ удерживать динамику повествование и его напряжение. Именно поворотные события подталкивают нашего героя к решительным действиям.

Аристотель выделяет два основных вида поворотных событий — перипетия и узнавание. Перипетия — это перемена происходящего к противоположному. Был мир — началась война, жил в довольстве — лишился всего. Узнавание — собственно то, что и означает это слово. Например, наш герой узнал, что у него смертельная болезнь (это событие, в котором узнавание соединяется с перипетией).

«Самые лучшие узнавания те, которые соединены с перипетиями, как, например, в „Эдипе“», — пишет Аристотель. Читайте классику и не забывайте вставлять поворотные события в свои замечательные истории.

Правила социального сторителлинга

В этом коротком пособии я перечислил лишь несколько инструментов и принципов сторителлинга. Я выбрал те, которыми сам чаще всего пользуюсь. Гораздо больше интересных приемов и практик вы найдете в списке рекомендуемой литературы.

Напоследок — несколько слов о том, чем социальный сторителлинг выделяется из сторителлинга вообще.

Своим предметом и своей целью. Лидеры некоммерческих организаций и волонтерских инициатив рассказывают истории для того, чтобы как-то изменить социальную обстановку вокруг, чтобы вовлечь общество в решение социальных проблем. А это значит, что, рассказывая социальные истории, никогда не следует забывать об основном принципе этой сферы: не навредить. Прежде всего, этому принципу должны быть подчинены и выбор темы, и глубина «проработки» героя, и выбор тона повествования. Даже структуры истории.

Хороший рассказчик думает прежде всего о том, как удовлетворить свою аудиторию: заставить ее смеяться, сочувствовать или испытывать страх. Хороший социальный рассказчик думает прежде всего о том, ради кого он создает истории, но при этом понимает, что без учета интересов аудитории он уйдёт ни с чем. Я был свидетелем многих споров между представителями НКО и креативной индустрии о содержании рекламных кампаний. Первые хотят не навредить и потому быть осторожными в эмоциях и формах, вторые — продвинуть, а потому наоборот шокировать и развлекать. Соблюсти баланс этих интересов — нетривиальная задача. Тем интереснее.

Рекомендуемая литература

1. **Аристотель.** «Поэтика», чтобы иметь представление об общих принципах драматургии.
2. **Сид Филд.** «Сценарий. Основы сценарного мастерства».
3. **Роберт Макки.** «История на миллион долларов: Мастер-класс для сценаристов, писателей и не только».
4. **Пол Смит.** «Мастер историй».
5. **Денис Каплунов.** «Нейрокопирайтинг. 100+ приемов влияния с помощью текста».



П.П. Федосов

КАК СТАТЬ СОЦИАЛЬНЫМ ДОБРОВОЛЬЦЕМ?

Основа этого текста — анализ собственного опыта. Это опыт непосредственного участника социально-добровольческой практики в хосписах, детских и взрослых больницах, психоневрологических интернатах, детских домах-интернатах, реабилитационных центрах, центрах содействия семейному воспитанию. Это опыт автора и руководителя волонтерских проектов «Терапевчие», добровольческий театр «Близкие люди», труднические экспедиции на остров Анзер Соловецкого архипелага. Это опыт автора и руководителя обучающего проекта Фонда Андрея Первозванного для добровольцев и добровольческих лидеров «Школа общественного действия», через который прошли сотни молодых людей со всей России и из других стран. Это опыт эксперта нескольких грантовых конкурсов и ведущего семинаров по социальному добровольчеству и социальному проектированию в разных городах России.

Безусловно, то, о чем пойдет речь в этом тексте, невозможно отнести ко всем социально добровольческим практикам и ко всем ситуациям, в которых оказывается социальный волонтер. Мир социального добровольчества, конечно же, богаче и разнообразней описанных в этом тексте случаев.

Здесь нет безусловно правильных рецептов, технологий и догм, есть процесс осмысления своего опыта и желание поделиться этим осмыслением с заинтересованными людьми. Также я позволил себе включить в текст небольшие фрагменты из собственных впечатлений от добровольческой практики, в основном для иллюстрации принципов, изложенных в тексте.

Буду рад, если чтение вызовет встречные вопросы, дополнения, возможно, критические замечания, и Вы поделитесь ими со мной.

Мой адрес: fedosovp@mail.ru,

профиль Вконтакте: <https://vk.com/id8846852>

Кто такие социальные добровольцы и почему люди ими становятся?

Если вы читаете этот текст, наверное, Вы или уже занимаетесь, или хотели бы заняться социальным добровольчеством или социальным волонтерством (это равнозначные понятия). Говоря проще, Вы хотите безвозмездно помогать людям на регулярной основе. Помогать не деньгами, а своими усилиями, вниманием, способностями.

В социальном добровольчестве эта помощь чаще всего оказывается тем, кого принято называть социально незащищенными группами или людьми в трудной жизненной ситуации. Это те, кто особенно нуждается в заботе и внимании, — инвалиды, дети, оставшиеся без попечения родителей, бездомные, пожилые одинокие, страдающие от алкогольной или наркотической зависимости, бывшие заключенные, пострадавшие от техногенных или природных катастроф и так далее.



Иногда добровольцы помогают не отдельным людям, а целым семьям, например, таким, где воспитывается ребенок-инвалид, многодетным семьям, опекунским семьям и так далее.

Добровольцы помогают и на дому, и в медицинских и социальных учреждениях, таких как больницы, хосписы, детские дома-интернаты, психоневрологические интернаты, центры содействия семейному воспитанию, дома престарелых, реабилитационные центры, приюты.

Откуда в нас возникает желание стать социальным добровольцем? Недавно я проводил опрос среди молодых людей, которые решили участвовать в проекте «Школа общественного действия», где мы обучаем настоящих и будущих волонтеров умной и качественной помощи. Среди ответов на вопрос о том, почему они хотят принять участие в школе, я получил такие:

- «Хочется быть полезным и понять смысл жизни»
- «Хочу быть полезным! Служение! Отдавать!»
- «Хочу быть полезной этому миру, тем, кто нуждается»
- «Это возможность послужить Богу»
- «Чтобы приносить радость и пользу окружающим людям, оказывать поддержку»

Мы хотим, чтобы наша жизнь имела смысл, и многие из нас видят этот смысл в том, чтобы быть полезным людям не только из ближнего круга (родственниками, друзьям, коллегам), но и тем, кого мы пока еще не знаем. Мы хотим, засыпая, чувствовать, что день прошел не зря, что мы сделали чью-то жизнь лучше и радостнее, поделились с кем-то своим душевным теплом, вниманием, временем, умениями. Сегодня социальное добровольчество дает многим людям по всему миру возможность удовлетворить потребность в осмысленности.

Среди других мотивов, которые приводят в социальное добровольчество, можно назвать стремление к новым знакомствам, получение новых навыков и знаний, самореализация.

Социальное добровольчество — это хорошая подготовка для тех, кто хочет посвятить себя профессиям, связанным с адресной помощью. Это будущие педагоги, психологи, врачи, священники, социальные работники. Найти подход к другому человеку, узнать его реальные запросы и потребности, уметь установить контакт, создать и сохранить атмосферу доверия и взаимного интереса — все это навыки, нужные в самых разных профессиях, да и просто в жизни, во взаимоотношениях с ближними. Социальное добровольчество учит нас искусству встречи с другим человеком.

Иногда говорят, что для молодого человека социальное волонтерство — это хорошая подготовка к семейной жизни, к родительству. Мне кажется, можно сказать шире, это путь взросления. Приняв решение встретиться с чужим страданием, чужой судьбой и взять на себя ответственность за конкретные действия, которые мы будем совершать в пространстве этой встречи, мы получаем уникальный опыт, который расширяет наш жизненный мир, позволяет меняться, становится мудрее и сострадательнее.

Само слово «добровольчество» связывает два понятия — добро и воля, воля, устремленная к добру. Это слово обращает наше внимание на то, что происходит в уме и сердце человека, на его личный выбор. Без этого осознанного личного выбора нет и добровольчества.

Социальное добровольчество предполагает личностный рост. Пациентов в больнице лечат врачи, кормят повара, а волонтер отвечает за тепло и глубину человеческой встречи. И чтобы быть способным на эту встречу, волонтер должен быть личностью, которой есть, чем поделиться.

Чем может и чем не может помочь социальный доброволец?

В социальном добровольчестве часто бывает так, что с того момента, как мы сказали себе: «Я хочу помогать людям», до того момента, когда мы действительно начинаем оказывать помощь,

нам приходится пройти целый путь. И сама помощь, которую мы в итоге оказываем, может отличаться от того, как мы себе ее представляли изначально.

Постепенно доброволец учится понимать границы своей ответственности, преодолевать завышенные ожидания, принимать тот факт, что он не всесилен и он не может решить все проблемы своего подопечного.

Доброволец отдает свое время, энергию, таланты и умения, именно это является главным вкладом в ситуацию человека, которому оно помогает. При этом важно понимать, что доброволец не только дает, он многое получает потому, что главное, что происходит в социальном добровольчестве, — это встреча.

Добровольчество — это чаще всего возможность привнести «небольшой кусочек» нормальной жизни, нормального социума в ненормальную жизненную ситуацию, например, в стены больницы, психоневрологического интерната, хосписа и так далее. Функцию, которую выполняют социальные добровольцы, можно назвать повышением качества жизни подопечных.

В момент встречи человек, к которому мы приходим в качестве добровольцев, может почувствовать, что он остается частью большого человеческого сообщества, что он не один, что есть те, для кого он важен, те, кто готов быть рядом. Это важно.

Из дневника волонтерской практики:

Ребенок с лысой после химиотерапии головой и с капельницей. Отделение детской онкологии. Папа улыбается. Мама фотографирует. Малыш проводит пальцем по струнам гитары, потом еще раз, пробует музыку наощупь. Кто-то ездит по коридору на самокате, кто-то тупит в телефоне, кто-то не выходит из палаты. Кажется, здесь не страшно. Каждый ребенок, как будто, защищен золотым шатром детства, любви и надежды своих родителей. Но вдруг кто-то из младших посмотрит на тебя, и в этом взгляде ты увидишь такую глубину, что все слова об этом кажутся бессильны-

ми. Но ты смеешься, поешь, играешь, как если бы всего этого не было. Ты пришел не к пациентам, а просто к детям. Ты не про болезнь и трагедию, ты про игру, музыку, дружбу, творчество. Это твое дело. Здесь и сейчас.

«Отделение соматопсихиатрии в 1-ой Градской больнице. Удивительный момент, когда люди перестают на какое-то время быть пациентами, а становятся просто женщинами и мужчинами — слушают музыку, улыбаются, танцуют, благодарят».

«Сегодня мы снова в отделении детской онкогематологии. Знаете, что особенно прекрасно? Лица мам — усталые, красивые, веселые, любящие, сильные. Когда они смотрят, как их дети играют, рисуют и болтают с нами, когда они слышат песни, музыку, они будто бы выдыхают на это короткое время. Они улыбаются, пританцовывают, подпевают, прикалываются. Их лица светятся».

Что конкретно делает социальный доброволец?

Часто говорят, что быть добровольцем — значит «дарить добро», «отдавать частичку своей души». Но что это значит практически? Если буквально описать действия социального добровольца, он разговаривает с человеком в хосписе, раскрашивает картинку с ребенком, у которого тяжелое заболевание, делает открытки и приложения с людьми, проживающими в психоневрологическом интернате, поет песни из советской эстрады бабушкам в Доме престарелых, проводит уроки английского языка для ребят из центра содействия семейному воспитанию, играет в настольные игры в детском отделении психиатрической больницы, помогает ребенку на инвалидной коляске выбраться на прогулку или на экскурсию.

Процесс социального добровольчества концентрируется вокруг таких конкретных дел. Нельзя «заниматься добровольче-

ством», можно заниматься тем или иным делом в качестве добровольца.

Встретиться с другим человеком, особенно с человеком, который находится в критической ситуации, с человеком, чей жизненный опыт может радикально отличаться от нашего, не так просто. Фокусировка на конкретных действиях, на конкретном проживаемом вместе опыте помогает преодолеть отчуждение, а с ним и ситуацию замкнутости и изолированности, в которой часто оказываются люди в трудной жизненной ситуации.

Из дневника волонтерской практики:

Когда я волонтерил в качестве музыканта в разных учреждениях, я отловил чувство, которое потом стало пониманием. Главное, что происходит здесь и сейчас, в момент нашего прихода туда, — это праздник встречи.

На этом празднике мы — и те, к кому пришли, и те, кто пришел, — становимся просто людьми, способными радоваться тому, что мы сейчас вместе. Этот опыт события возвращает нас к чему-то очень важному в нас самих, к человеческому в человеке.

Мои первые посещения были в отделении гематологии Боткинской больницы. Помню, зашли мы в палату, и я стал петь «Лучший город земли», и одна бабуля улыбнулась и сказала: «О, Муслимчика вспомнили», запел «Темная ночь» — она слезы утирает.

Помню, приехали в детский дом-интернат в Подмосковье, и там была группа подростков, и мы с ними пели песню мамонтенка про маму.

Помню, пришел в детскую больницу, и там был парень, который с порога меня обозвал и чуть ли не с кулаками бросился, а потом мы наладили контакт и пели Цоя.

Помню, пришел в хоспис, и там дедушка баянист, который, когда я пел что-то из Леонида Утесова, подыгрывал мне на невидимом баяне».

Помню, пришел в СИЗО, а там был день посещения родственников, и я понял, что мои песни — это просто музыкальный фон для того, чтобы люди могли пообщаться друг с другом.

Помню, пришли мы в группу к умственно отсталым детям, и они так пели и топали под «Я на солнышке лежу», что драйв был сильнее, чем на рок-концерте.

Помню, как-то пел я в больнице, а после выступления подходит ко мне женщина и говорит: «Я в Гнесинке всю жизнь работала, вам бы в последней песне второй голос добавить».

Хорошо, когда волонтер не только делает что-то для подопечного, но и помогает ему самому включиться в деятельность, приобрести опыт, позволяющий почувствовать себя не просто пассивным объектом благотворительности, а субъектом самостоятельного действия, полноценной творческой и свободной личностью. Мастер-классы, совместная подготовка спектаклей, обучение игре на музыкальных инструментах и многие другие практики являются хорошим способом пробудить в подопечном творческое начало.

Из дневника волонтерской практики:

Был с волонтерами в детской психиатрии. Сегодня у мальчиков, в прошлый раз у девочек. Оба раза занимался тем, что учил играть на гитаре. Ставил пальцы на струны, просил нажать посильнее, показывал бой, перебор, щипок аккорды. У всех что-то получалось, кто-то схватывал на лету, просил показывать новое, кто-то с трудом фиксировал пальцы, тогда я зажимал аккорд и предлагал бить по струнам. С каждым из подходящих ко мне ребят мы нашли его собственную музыку, многие радостно улыбались от того, что получается, что они вдруг смогли сделать музыку из этой большой деревянной штуки со струнами. Я думаю, для волонтера очень важно дать человеку возможность что-то создать, пусть на одном плохо зажимаемом аккорде, но побыть музыкантом, действующей личностью».

Волонтер должен уметь учиться у человека, с которым он встречается. Например, поучиться у ребенка складывать цветок из бумаги, раскрашивать единорога, расспросить у подростка о том, какие современные музыкальные группы он слушает, кто в каком стиле играет. Эти моменты особенно хороши для того, чтобы еще раз понять, что добровольчество — это не благотворительность сверху вниз, это не ситуация, в которой один (волонтер) все время что-то дает, а другой (подопечный) все время что-то берет. Это встреча двух равных и самоценных человеческих личностей. Эта встреча, по сути дела, составляет одну из центральных ценностей добровольческого процесса.

Бывает так, что подопечные по сравнению с волонтером — это люди с гораздо более богатым жизненным опытом, люди, перенесшие много испытаний и трудностей, готовые делиться своими воспоминаниями, важно, чтобы волонтер сумел стать для таких людей благодарным слушателем.

Из дневника волонтерской практики:

Отделение соматопсихиатрии. Пожилой мужчина с забинтованным глазом просит гитару, поет красивую, немного восточную песню. Потом оказывается, что это его песня. Рассказывает, что он член творческого союза из большого города в Средней Азии».

Вы решили стать социальным добровольцем. С чего начать?

Если Вы хотите стать социальным волонтером, имеет смысл задать себе несколько вопросов. И один из главных — это вопрос о том, почему я хочу быть волонтером? Что мной движет? Если, действительно, в основе Вашего желания — стремление быть полезным людям, то по мере подготовки к своему первому волонтерскому выходу нужно постараться максимально конкретизировать свое представление о том, как будет осуществляться эта помощь, с чем вы придете к подопечному, какие

действия Вы будете совершать, что должно произойти в результате этих действий.

Как я уже писал, на этом и последующих этапах волонтеру зачастую приходится переживать преодоление некоторых иллюзий, завышенных ожиданий и признание ограниченности собственных возможностей. Фактически, приходится убеждаться в том, что ты не можешь спасти, вылечить, утешить всех, кому сейчас плохо. Ты можешь побыть рядом, предложить тот или иной опыт, впечатление, активность, навык, возможно, свою помощь по какому-то очень конкретному вопросу (например, доехать от аэропорта до больницы, помочь сделать домашнее задание), в этом и заключается суть волонтерской поддержки.

Еще один вопрос, который нужно задать себе, — а есть ли у меня ресурсы для занятия социально добровольческой деятельностью? В первую, очередь, это ресурсы времени, физического и психологического здоровья. Нужно спросить себя, какое время я могу уделять волонтерству без ущерба для своей семьи, учебы, работы, личной жизни? Возможно, это 2 часа в неделю, а может в две недели или в месяц?

Также имеет смысл поставить под вопрос наличие у Вас внутреннего психологического ресурса для волонтерской практики. Это вопрос о том, готов ли я сейчас идти в те зоны, где сконцентрировано неблагополучие других людей, без ущерба для меня самого.

Еще один вопрос связан с тем, насколько близкие и продолжительные взаимоотношения я готов устанавливать с подопечными. Готов ли я стать человеком, которого спрашивают: «А когда ты придешь в следующий раз?», которого ждут, возможно, на данный момент мы можем ограничиться только разовыми мероприятиями.

Вместе с тем, надо понимать, что, становясь волонтером, мы не обязаны становиться доброй феей, которая выполняет все желания подопечного. Волонтер не обязан давать номер сво-

его телефона или сообщать свой аккаунт в социальных сетях, дарить подарки, обниматься, если он сам этого не хочет. Есть границы, которые волонтер вправе устанавливать во взаимоотношениях со своим подопечным.

Следующий вопрос, который нужно задать себе человеку, который хочет помогать людям в качестве добровольца, связан с тем, чем лично он хочет и может быть полезен в качестве добровольца, или чему он хотел бы научиться, чтобы быть полезным добровольцем.

Возможно, он может совершать простую физическую работу — делать марлевые повязки в хосписе, сортировать вещи на благотворительном складе. Может, он умеет играть на гитаре и петь, и хочет заниматься музыкальным волонтерством в хосписах и домах престарелых или в будущем стать музыкальным терапевтом. Может быть, он умеет ладить с детьми и хотел бы проводить для них игровые программы, играть в настольные и подвижные игры. Или его интересует театр, и он хотел бы подготавливать и показывать детские спектакли в больницах.

Наши навыки, компетенции, таланты, стремления — это тот ключ, который помогает нам открыть дверь на территорию встречи с другим человеком. Как уже было сказано, невозможно просто «дарить добро», мы делаем это каким-то конкретным способом. И важно, чтобы этот конкретный способ был бы созвучен нашим внутренним устремлениям, нашим жизненным перспективам.

Процесс волонтерской деятельности будет эффективен, т.е. реально повышать качество жизни наших подопечных, тогда, когда мы сами будем получать от него удовлетворение, вдохновляться им и вдохновлять на участие в нем людей, с которыми мы встречаемся.

Еще один вопрос, который возможно задать себе — это вопрос о том, кому именно мы хотим помогать. Возможно, это люди с ментальными особенностями, дети, оставшиеся без попечения родителей или бездомные люди, а может быть, дети мигрантов или многодетные семьи.

Причины этого выбора могут самыми разными. Возможно, мы, кто-то из членов нашей семьи или наших знакомых столкнулся проблемой, с которой сейчас сталкиваются члены этой группы людей (хотя в некоторых случаях такая предыстория может скорее травмировать нас, и в ходе волонтерского опыта мы будем проецировать на подопечных уже известную нам ранее ситуацию). Возможно, наша будущая профессия предполагает общение с такими людьми. Возможно, мы прочитали книгу или посмотрели фильм о той или иной социально уязвимой группе и нам захотелось применить свое время и силы для того, чтобы помочь этим людям. Если такого решения нет, а помогать все равно хочется, имеет смысл познакомиться с деятельностью работающих в Вашем городе благотворительных организаций и добровольческих сообществ и в итоге выбрать направление, наиболее созвучное Вам.

Приняв решение о том, какой группе подопечных Вы решили помогать, правильно постараться узнать основные характеристики и запросы этой группы, а также познакомиться с опытом добровольческой поддержки таких людей различными благотворительными организациями.

Например, если Вы решили помогать людям с ментальными особенностями в психоневрологическом интернате, целесообразно задаться вопросом о среднем возрасте проживающих там, о типовых историях попадания в интернат, о нуждах подопечных, которые могут удовлетворить волонтеры.

Если хотите помогать детям, оставшимся без попечения родителей, почитайте о проблемах, с которыми сталкиваются ребята после выхода из государственных учреждений, и о том, как можно помочь им подготовиться к этим трудностям.

Если хотите помогать одиноким пожилым людям в Домах престарелых, постарайтесь разобраться с тем, чего не хватает людям в этой ситуации и чем именно волонтеры могут им помочь.



При этом важно помнить, что помощь волонтера имеет очень специфический характер. Волонтер — это не врач, не социальный работник, не психолог, не проповедник. Это не специалист, который идет к подопечному, как к получателю услуги. Это, в первую очередь, человек, который идет навстречу к другому человеку.

Из дневника волонтерской практики:

Дождь и грязь, я иду в хоспис с гитарой на спине. Выступление там — это шаг на территорию, про которую ты не так уж много понимаешь. Тайна. Люди здесь живут. И люди здесь умирают. Первый раз думаешь — как подготовиться? О чем говорить? Что петь? Как смотреть в глаза? Потом приходишь раз, другой, и все складывается. Никто из людей, которых я встречал там, ни разу не говорил о смерти, чаще о молодости, детях, профессии, любимых песнях. Может меня жалели? Мы приходим и поем, читаем стихи и прозу, танцуем, рисуем портреты. Зачем это там? Это не увеличивает срок жизни, не побеждает смерть... Мы идем туда не для того, чтобы спасти этих людей, а для того, чтобы побыть с ними вместе. Это и есть волонтерская помощь. Как на семейном или дружеском празднике, все собираются за столом, поют, улыбаются, рассказывают истории. В общем, жизнь идет»

Какие ошибки совершают социальные добровольцы?

Как уже было сказано, одна из наиболее распространенных ошибок начинающего волонтера — это проблема недостаточно точного понимания своих задач и границ своей ответственности. Доброволец идет в учреждение или в семью с намерением «дарить добро», «помочь людям», «поделиться капелькой душевного тепла», при этом не понимая, что конкретно он будет делать и за что конкретно он будет отвечать.

Часто именно такое неконкретное расплывчатое понимание волонтерской деятельности приводит к выгоранию добровольца. Так человек, приходящий «спасать», вскоре увидит, что своими действиями он никого не спасает, что дети и взрослые так и продолжают болеть, умирать, совершать разрушительные для них самих поступки, и это может дать волонтеру повод почувствовать, что все его усилия бессмысленны, ведь никого спасти не удастся.

Чаще всего волонтер может удовлетворить потребность в общении, в человеческой поддержке, все это тоже чрезвычайно важно для того, чтобы человек, к которому приходит волонтер, чувствовал бы себя человеком, испытывал бы такие привычные для нас в повседневной жизни чувства, как радость, интерес, любопытство, вдохновение. Это может дать силы жить, преодолевать трудности, становиться лучше. Опыт показывает, что контакт волонтера с подопечным происходит даже тогда, когда подопечный, как кажется, мало что готов воспринимать, например, в силу ограниченных возможностей здоровья. Иногда очень важно просто взять человека за руку, улыбнуться, молча посидеть рядом.

Недостаточно точное понимание того, что и для кого делает волонтер, приводит к недостаточно продуктивному использованию волонтером собственного ресурса. К примеру, волонтеры-студенты встречаются со взрослыми людьми с ментальными особенностями, обнимаются, показывают детские, по своей сути, новогодние спектакли, дарят подарки. Хорошо ли это? Наверное, не так плохо, ведь так или иначе происходит встреча, но, с другой стороны, это желание помочь вполне могло бы быть реализовано в других действиях, например, в обучении работе с компьютером или еще каким-то навыкам, которыми владеют современные студенты, и которые помогли бы особым взрослым особым людям социализироваться.

Важнейший принцип, которым должен руководствоваться социальный волонтер, — это принцип «Не навреди». К сожалению



нию, бывают ситуации, когда действия добровольцев имеют сомнительную пользу. Так, эксперты часто говорят и пишут о том, что «добровольцы с бубнами», которые появляются в Детском доме один раз, чтобы провести там праздник и подарить подарки, скорее укрепляют ребенка в иждивенческой позиции, в ощущении того, что, с одной стороны, ему все должны, а с другой стороны, что он никому не нужен.

Бывает так, что в социально-добровольческих мероприятиях уже на стадии их планирования возникает проблема обезличивания людей, к которым идет волонтер. Легко забыть о том, что у человека, которого волонтеры идут поздравить, к примеру, с Новым годом, есть жизненный опыт, характер, биография, семья, образование. Если этот человек взрослый, а волонтер совсем юный, скорее всего, подопечный знает жизнь глубже, чем сам волонтер. Его могут не интересовать танцы, развлечения и шоколадки. Ему важно, чтобы его услышали, увидели и побыли с ним вместе. Важно, чтобы этот человек не превращался для волонтера в объект «нанесения добра», а само волонтерство — в технологию, где вместо встречи человека с человеком реализуются «волонтерские мероприятия».

Из дневника волонтерской практики:

Сегодня мы снова побывали в детском Доме-интернате для умственно отсталых детей с глубокой задержкой развития. Когда ходишь не первый раз, начинаешь узнавать про детей все больше и больше. К одному лежащему мальчику нужно подойти с определенного ракурса, чтоб он тебя увидел и улыбнулся, другой любит хвататься за струны гитары и тянуть за них из всех сил, надо быть осторожным, третий знает слова всех песен (сегодня я спросил его, что он хочет спеть, а он достал желтый плеер вставил в уши и запел «мы теперь утята, и как прекрасно на свете жить!»)...

А иногда происходят события: например, мальчик, который почти все время проводит в постели, решает пройтись, лежащая девочка с зондом, начинает махать рукой, и нянечка

объясняет, что это она танцует, мальчик, который почти все время сидит, сжав кулаки, разжимает их, девочка начинает танцевать с нянечкой вальс, мальчик начинает стучать кулаком об кулак под песню «Во кузнице молодые кузнецы»...»

Еще одним проблемным местом, с которым время от времени сталкиваются люди, которые приходят в социальное волонтерство, являются попытки напрямую, в лоб научить подопечного жить правильно — объяснить смысл страданий, доказать, что жизнь прекрасна, приобщить к религиозной традиции.

Думаю, все это имеет смысл делать только в том случае, если человек, с которым мы встречаемся, просит нашего совета или спрашивает нашего мнения. Главная ценность волонтерства не в том, что мы приходим к подопечному как носители важного знания, а в том, что мы находимся рядом.

Из дневника волонтерской практики:

Много лет подряд я организовывал молодёжные труднические экспедиции с Свято-Троицкий скит на острове Анзер Соловецкого архипелага. Для меня это место очень особенное, там веками молились монахи-подвижники, в первой половине 20 века страдали за веру мученики и исповедники, там удивительное море, небо, ярко зеленый мох и серые камни.

Поначалу мне казалось, что если молодой человек приезжает жить и трудиться в такое место, он фактически обязан стать лучше — перестать осуждать, ссориться, гордиться и т.д. Я даже считал, что моя задача как организатора заключается в том, чтобы помочь людям осознавать уроки Анзера и двигаться вверх.

И всякий раз меня ждало разочарование. Грубияны оставались грубиянами, «сачки» продолжали сачковать, неверующие так и уезжали неверующими. А потом я понял, что моя основная задача заключается в том, чтобы организовать экспедицию, т.е. сделать так, чтобы все добрались до ме-

ста, разместились в скиту, получили свои трудовые задачи, следовали распорядку дня, во время которого есть возможность и молиться в храме, и гулять по острову.

Я понял, что все происходящее в душе трудников находится вне зоны моей ответственности и компетенции. Я могу только организовать ситуацию, в которой эти глубоко внутренние события могут произойти или не произойти. Я могу помочь получить опыт. После этого мне стало проще и понятнее, я делал свою работу, организовывал время и пространство, создавал возможности, которыми кто-то мог пользоваться для духовного роста, кто-то для туризма, а кто-то для тусовки и самовыражения.

Уже годы спустя, общаясь с трудниками, я узнавал о том, что для очень многих из них экспедиция на Анзер стала событием, изменившим жизнь. Недавно один из наших трудников был рукоположен в священники».

Мы не можем своей волей изменить человека, к которому мы приходим, особенно если он нас об этом не просит, но мы можем предложить ему опыт, после которого могут измениться его мысли, чувства, картина мира, а возможно, и вся жизнь.

Какие ошибки совершают по отношению к социальным добровольцам?

В нашей стране социальное добровольчество — это относительно молодое явление, поэтому государственное и общественное отношение к добровольчеству еще только формируется.

К сожалению, время от времени приходится сталкиваться с использованием походом к добровольчеству, когда добровольцы начинают восприниматься как бесплатный способ решить те или иные задачи. К примеру, организаторы форумов и других массовых мероприятий просят у вузов направить волонтеров в качестве своего рода подсобных рабочих, которые склады-

вают папки, подносят букеты, расставляют стулья, стоят живой цепью, раздают буклеты. Такой подход ведет к обесцениванию и искажению самого понятия добровольчества, демотивирует людей, которые хотели бы стать добровольцами, работает против поступательного системного и качественного развития добровольчества в стране.

Важно помнить: волонтеры — это не бесплатная рабочая сила. Это свободные личности, которые совершают свой самостоятельный выбор и решают отдать часть своего времени для совершения конкретных действий в пользу конкретных людей.

Как включиться в социально добровольческую практику?

Самый простой путь для молодого человека, который хотел бы войти в системный социально добровольческий процесс, заключается в том, чтобы присоединиться к уже существующей добровольческой группе и шаг за шагом включаться в уже отлаженную добровольческую практику.

В благотворительных организациях с опытом организации добровольческой работы год за годом отстраивается система координации волонтерских групп, обучения и психологического сопровождения добровольцев, взаимодействия каждого отдельного добровольца с куратором его группы. Все это делает процесс вхождения в социально добровольческую практику поэтапным и качественным.

Среди подобных организаций и объединений в Москве можно назвать добровольческое движение «Даниловцы», благотворительный фонд «Старость в радость», фонд помощи хосписам «Вера», благотворительный фонд «Подари жизнь», благотворительный фонд «Подсолнух», социальный Центр святителя Тихона, добровольческий центр «Близкие люди» при Российском православном университете св. Иоанна Богослова, добровольческое содружество «Терапевчие», проект «Поющие

клоуны» Фонда Андрея Первозванного, Марфо-Мариинская обитель милосердия и многие другие.

В разных городах действует огромное количество некоммерческих организаций, каждая из которых работает со своими целевыми группами благополучателей. Многие из этих благотворительных организаций готовы включать свою работу волонтеров в качестве добровольных помощников. Имеет смысл изучить соответствующие сайты и группы в социальных сетях для того, чтобы понять, какая из них наиболее интересна Вам и где, с Вашей точки зрения, Вы могли бы больше всего пригодиться.

Как правило, большие благотворительные организации с развитым волонтерским движением проводят встречи для тех, кто хотел бы стать волонтером, где можно подробнее узнать о заинтересовавшей Вас деятельности и получить ответы на возникшие у Вас вопросы.

Сегодня добровольческие центры также создаются на базе высших учебных заведений. Одним из направлений деятельности этих центров часто становится социальное добровольчество, поддержка людей в трудной жизненной ситуации. Если Вы хотите стать социальным волонтером и учиться в высшем учебном заведении, узнайте, есть ли в нем люди и структуры, которые уже занимаются темой социального добровольчества. Если такого центра пока нет, возможно, правильным шагом могло бы стать обсуждение перспектив создания подобного центра с руководителем студенческого совета или специалистами, отвечающими за внеучебную и воспитательную работу со студентами.

Добровольческие группы также создаются на базе приходов православных храмов и других традиционных религиозных организаций. Возможно, подходящим для Вас вариантов может стать участие в них.

Быть социальным добровольцем в одиночку очень сложно. В добровольческих сообществах важна взаимная заменяемость, передача опыта от более опытных к менее опытным, взаимное



доверие и поддержка. Социальное волонтерство — это дело не героических одиночек, а сплоченных коллективов. Добровольческое сообщество, где люди доверяют друг другу и способны говорить о своем опыте, мыслях и чувствах, — это хорошая профилактика от добровольческого выгорания и психологических травм. Доброволец знает, что он делает общее дело вместе с другими людьми, которые готовы выслушать и поддержать.

Важное преимущество волонтерских групп, уже сформированных и действующих на базе тех или иных организаций, заключается в том, что они действуют в рамках официально оформленных взаимоотношений с учреждением, в которое приходят волонтеры. Эти взаимоотношения, как правило, оформляются договором, в котором прописан порядок реализации волонтерской практики и ответственность сторон. Также организация может помочь Вам в получении медицинских и других документов, необходимых для начала системной практики.

В случае, если найти подобную организацию или группу не представляется возможным, а волонтерить все-таки кажется важным, можно создать свой социальный проект по запуску социально добровольческой практики. Социальное проектирование — это сложный и многоступенчатый процесс, который включает в себя анализ ситуации, постановку социальной проблемы, самоопределение по отношению к социальной проблеме, формирование образа будущего, постановку цели, изучение лучших практик, оценку необходимых и достаточных ресурсов, формирование команды, формирование проектного решения, создание календарного плана и, наконец, внедрение проекта.

Культура социального добровольчества меняет общество

Недавно я знакомился с опытом израильских организаций, которые помогают детям-инвалидам. Я обратил внимание на то, что в риторике их сотрудников акцент был поставлен не на благотворительности здоровых по отношению к нездоровым, а о



налаживании связей внутри сообщества, о преодолении барьеров, о создании среды участия и поддержки для всех вовлеченных в нее.

Жизнеспособное сообщество наполнено горизонтальными связями, заряженными ценностями участия и взаимной ответственности. Люди помогают друг другу, идут друг к другу на встречу, и от этого выигрывают все.

Для меня социальное добровольчество — это не столько история про помощь одного индивидуума другому, сколько история про живое сообщество, где люди подставляют друг другу плечо, где я помогаю ближнему и готов к тому, что помогут мне.

Социальное добровольчество утверждает ценность каждого отдельного человека вне зависимости от его социального статуса, ментальных особенностей, состояния его здоровья, национальности и вероисповедания. Каждый из нас достоин уважения и заботы просто потому, что он человек.

Включаясь в социально добровольческие практики, создавая проекты по поддержке людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, мы содействуем нравственному взрослению общества, утверждению в нем нормы бережного и заботливого отношения к каждой человеческой личности.