**Р**: И мне нравилось, мне было интересно. Мне было интересно именно общаться с людьми, узнавать и помогать их развивать. И, собственно, пункт, когда я приехала обратно, я поняла, что не хочу больше работать по найму, я хочу работать непосредственно с людьми. Я ничего не знала про сирот, но я знала про фонд «Солнечный Город», я была к нему уж изначально лояльна. Я не знала слова «лояльность», но, он мне очень нравился. Мне нравилось, как они писали, как они позиционировали, как они подавали истории, и мне хотелось быть, ну вот…, я видела в этом свою пользу и силу. То есть, я понимала, что моей компетенции достаточно для того, чтобы здесь чем-то помочь. По крайней мере, мне очень помогал свой опыт организаторской деятельности в плане организации мероприятий для детей, которыми я занималась в начале, когда пришла. Но, основной посыл был тогда, что, когда я уволилась, я ещё поработала полгода в бизнесе. Я руководила розничными магазинами сети «Синоптик», может быть, знаете, в торговом центре в «Академии» есть магазин «Синоптик».

**И: Да**

**Р**: Да, их пять в городе было, и я ими занималась. И для меня это было ужасно скучно, неинтересно. То есть, это работа в 1С и всё. И чуть-чуть с продавцами. То есть я поняла, что это нет вообще. Но мне было удобно, это была работа в «Академии», там был офис, я тогда жила в «Академе». То есть я могла бегать там после работы, гулять с друзьями. В основном, мне эта работа вообще не вкатывала, и я быстренько оттуда срулила. Ушла уже целенаправленно в фонд, потому что я всей кожей чувствовала, насколько бесполезное дело я делаю. И сейчас я не знаю, что должно произойти, чтобы я вернулась в бизнес, мне кажется, я не смогу представить себе этого. Потому что здесь я вижу больше смысла, чем в чём-либо. Но потом, когда я уже начала работать, пришло осознание того, что я работаю с детьми, и насколько вообще круто иметь возможность работать с детьми, особенно со взрослыми детьми (я очень люблю подростков), потому что они как раз вырастают, становятся самостоятельными, взрослыми. И, если им немножечко помочь на этом этапе перехода, есть шанс, что у них жизнь повернется немножко в другую сторону. Сейчас наши волонтёры и наставники занимаются именно этим. Они сосредоточены на подростках и на том, чтобы ребёнок по выходу из детского дома имел больше ресурсов, чем он имеет на данное время.

**И: Хорошо. Получается, Вы пришли сюда работать, и сразу занимали здесь должность эту или кем-то другим сначала?**

**Р**: Да, я сначала была социальным педагогом.

**И: Вот, а потом Вы сколько занимали такую должность?**

**Р**: Вот, я работала год. Когда я пришла, запустился проект «Наставничество», не им я занималась. Вы что-нибудь знаете про проект «Наставничество»?

**И: Да, мне говорили Ваши волонтёры. А, нет, они мне говорили про «Караван».**

**Р**: Да, волонтёрский проект, он тоже тогда начался. «Караван» - это помощь детям в отдалённых учреждениях, это не «Наставничество», это – групповая работа волонтёров и детей. А «Наставничество» - это индивидуальная работа одного наставника с одним ребёнком. Вы сказали, что Вам 23 года, да?

**И: Мне?**

**Р**: Да. Через год Вы тоже сможете стать наставником, мы будем рады Вас видеть. Как я пришла, у меня было много энергии, наверное, даже больше, чем сейчас. И тогда был такой формат, я проводила «Теплицы социальных технологий», они организовывали Хакатон. Вам, наверное, это слово понятно. Это был IT Хакатон, но по соц. проектам. То есть, туда приходили общественные организации из нашего города, там была вот эта вот про велосипед… Как называется…

**И: «Привет, велосипед»…**

**Р:** Да, «Привет, велосипед», «Лыжи мечты», всякие там были, я помню, люди, которые ходили босиком по городу, те, кто ставили скамейки по городу. Ну, короче, такие вот общественники и мы. Люди, которые занимаются ДЦП, которые экологией занимаются, ну, короче, разные фокус-группы. Вот. И нам за два дня с моим коллегой надо было разработать какую-то IT-приложуху, либо мобильное приложение, либо сайт для своего проекта. Нас туда послали, просто потому, что остальные были заняты. Типа, идите сходите, надо сходить, вдруг что получится. Она психолог, я психолог. Мы такие: разработайте сайт. Вообще для нас это было очень интересно, тяжело. Но, как бы, мы такие любопытные достаточно девочки тогда были, и, то есть, мы два дня сидели на Вордпрессе, писали сайт. Одного проекта достаточно. И, итогом всего была возможность выиграть сто тысяч рублей на разработку сайта, в дальнейшем не выиграли. Это было вообще непонятно что. В общем вот. Но нас похвалили за то, что мы сидели и всё сами сделали, ни у кого не списывали, не привлекали профессионалов. И с этого началось. Мне сказали: ну вот, над сайтом работала, возьми весь проект. Потому что та команда, которая была в этом проекте, ушла из фонда, а мне этот проект уже был очень близок по сердцу, потому что я уже с детьми общалась, видела, как волонтёры общаются с детьми, я сама была уже активным волонтёром, я ездила на «Караван». Короче, первые 2 года в фонде для меня наиболее такие, вообще, ничего больше не делала. И начала руководить проектом. Заново прописали технологию, методологию всю прописали с психологом проекта. И начали набирать новых наставников. И вот уже четвертый год я этим занимаюсь.

**И: Понятно. Спасибо за то, что Вы погрузили как бы в свою жизнь, в том числе, в профессиональную сторону. Сейчас бы я попросил, вы уже тоже упоминали про это про всё. Сейчас бы я попросил рассказать о самой организации, о тех проектах, которые Вы реализуете, как можно подробнее, истории…**

**Р**: Только тех, которые я реализую?

**И: Нет, которые вообще реализуют во всей организации. По сути: чем занимается организация?**

**Р**: Это прям на полтора часа сейчас будет рассказ. Это речь для встречи волонтёров, которые приходят в первый раз. Ну, я постараюсь вкратце, давайте так. Фонд «Солнечный город». Он занимается системой изменения среды социального сиротства в России. Кроме нашего города у нас есть семь городов, в которых реализуются наши проекты, но благодаря другим фондам. То есть мы платим зарплату сотрудникам других фондов, чтобы они реализовывали проекты по нашей технологии, по нашим условиям, по нашим правилам, чтобы они соблюдали всё, что создавали здесь мы. Фонд начал свою жизнь с проекта «Больничные дети», этот проект есть до сих пор. Это проект, в рамках которого мы трудоустраиваем нянь в фонд, чтобы няни заботились о детях, которые болеют в больницах одни. Сейчас у нас четыре больницы, в больницах есть палаты, они обустроены нами. И там болеют ребята, которые приезжают из домов ребёнка в больницу. У нас в государстве так сложилось, к сожалению, что персонал не выделяется на заботу об этих детях. Мы ухаживаем за детьми от нуля до пяти лет. То есть, когда мы с вами были маленькими, если у нас есть родители, то с нами мама ложилась в больницу, или хотя бы бабуля, хоть кто-нибудь. С нашими ребятами, нашей категорией, это дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, с ними некому лечь. И, соответственно, до 2008 года в Новосибирске дети лежали одни. Тогда раньше были отказники, которые, когда от них мамочка отказывалась в роддоме, они тоже лежали одни в больнице, пока не примут решение о том, куда их дальше направлять. Почему это стало проблемой и почему мы за это взялись? Потому что, когда ребёнок один лежит долгое время смотрит в потолок, он не развивается. В этот момент, особенно, если это до года ребёнок, у него происходит жёсткое отставание в развитии. То есть, оттуда развиваются различные задержки психического развития, аутизм, может, из-за этого, в том числе, умственная отсталость, именно потому, что у ребёнка нет никакой развивающей среды, нет человека, который будет ему давать тактильные ощущения. Там есть много нюансов: глаза в глаза, тактильное (кормить, мыть и так далее). И, именно поэтому туда мы начали брать первых нянь, трудоустраивать их, и они работают до сих пор, то есть можно прочитать вот тут на стене, кто работает. В 2011 году, в 13-м был принят законопроект, который мы долго продвигали, мы отдали этому много сил. О том, что дети-отказники не должны оставаться в больнице, что они должны сразу перемещаться в дом ребёнка. Потому что в доме ребёнка есть нянечка, которая будет это вот всё делать. Раньше они лежали, могли месяцами жить в больнице, вот эти вот дети, которые только родились. Закон приняли на уровне всей страны нашей, и теперь нет нигде деток-отказников, которые лежат одни в больнице. Они теперь все сразу попадут в дом. Вот, так мы начали постепенно погружаться в эту тему. Тогда у этих фондов было 3-4 человека. Постепенно мы начали знакомиться с детскими домами, начали уже продвигать проекты помощи детям-сиротам, которые в детских домах. В домах ребёнка дети находятся до шести лет, дальше они переезжают в детские дома. Сейчас у нас работает 14 системных проектов помощи детям-сиротам. Помимо этого, у нас есть категория, которой мы управляем – это приемные семьи. Есть категория – мамы, которые остались в тяжёлой жизненной ситуации, попали. У Фонда три направления основных, в рамках которых эти 14 проектов реализуются. Первое направление – это устройство детей в семью. То есть первое направление ищет семью, в рамках которого у нас есть база, сайт. Наш куратор с командой фотографирует, снимает видео, пишет описание и консультирует родителей, чтобы дети, самое главное, обрели семью. Потому что, как бы сейчас хорошо не было в детских домах, какими бы классными не были там условия, лучше семьи ничего не будет. Но, так как детей много и много подростков, то всех детей не получается устраивать в семьи. Есть дети, которые туда уже не хотят, потому что были, и им не понравилось. Второе направление – это профилактика сиротства. В неё входит наша служба сопровождения приёмных семей, это психологи и педагоги, которые консультируют родителей и приёмных детей. Их задача – сделать так, чтобы родители повторно не отказались от ребёнка. Это сложно, приёмных семей с области много, и детей в детских домах, от которых отказались повторно, очень много. Их – 80% сейчас, это большая беда. От них продолжают отказываться по разным причинам. Если Вам интересно, могу Вам немножко рассказать про это. Раньше не было школ приёмных родителей, это курсы для будущих приёмных родителей. И добавить интернет, грубо говоря, по справке медицинской подкрепление. Поэтому, когда здесь сейчас достигают подросткового возраста, родители не готовы к кризисам, не знают, что делать. И, ну, доходят уже до той стадии, когда действительно уже лучше расстаться и вернуть ребёнка в детский дом. Иногда дети сами уходят, иногда их родители отдают, иногда мы берем, по-разному. Задача нашей службы сделать так, чтобы семья справлялась с ситуациями, с которыми они сталкиваются. В городе этих служб несколько, и мы делим между собой районы. То есть у нас, например, население Дзержинского района, Мошково и Северного. В рамках этого направления, опять же, профилактике социального сиротства, есть кризисный центр «Надежда», в нём проживают мамы, которые оказались в трудной жизненной ситуации, с детьми. То есть он направлен на то, чтобы мама прямо сейчас не отказалась от ребёнка. Ей предоставляется жильё, ну, это выглядит, как большой дом, предоставляется жильё, там, комната, на полгода. За эти полгода ей специалисты центра предлагают решить проблемы, которые у неё есть. У нас есть юрист, также психолог, педагоги, которые могут помочь найти работу, решить вопрос с жильём. Провести, например, суд с бывшим мужем, если она от него скрывается. Ну, какие-то такие вещи, все проблемы разные, самое главное, что при этом дети остаются с мамами, не отказываются. Третье направление – это создание системы помогающих специалистов, куда входят все наши волонтёрские проекты и все проекты, которые связаны с обучением людей, которые работают с нашими детьми. То есть, вы учитесь на социолога, как у вас правильно называется специальность?

**И: Так и называется, социолог.**

**Р:** Я учусь на психолога, есть другие педагоги, есть педагоги школьного образования и так далее. Педагогов таких, которые работали бы с детьми-сиротами – нет такой специальности до сих пор. В Америке начинают её делать, у нас её нет. Поэтому, воспитатели, которые работают с нашими ребятами, они никак не подготовлены, то есть, это просто женщины, скорее всего, с педагогическим образованием, но не всегда, опять же. И сейчас у нас последние три года действует проект помощи именно воспитателям: компетенции, правильного ухода и правильного воспитания детей-сирот. Почему взяли вообще на себя именно эту обязанность, откуда мы знаем, как именно воспитывать детей-сирот, с чего мы такие умные взялись? Мы очень много общались с экспертами в этой области из разных городов, из разных стран, собирали всю методологию. Привозили их сюда, ездили к ним, учились. Сейчас у нас есть база знаний, которую мы можем передавать, которая подтверждённая многими организациями, и уже набрали много опыта для наших направлений. Называется это, в общем, «Наука Правильной Заботы», то есть, как заботиться о ребёнке, который пережил травму - утрату родителей, так, чтобы он развивался, а не присваивал себе только девиантное поведение. И, чтобы всё-таки у него был шанс на полноценное будущее, также, как и у домашних детей.

И здесь же присутствуют волонтёрские направления, их сейчас три основных. Это – «Волонтёрский Караван», о котором Вы знаете чуть больше, «Наставничество» и «Лига Волонтёров». Значит, «Лига Волонтёров» - это волонтёры, которые в городе, занимаются тем же, чем занимается «Волонтёрский Караван», у них есть больше возможности навещать почаще детей, потому что они близко.

В рамках «Наставничества» мы привлекаем людей, которые готовы один на один общаться с ребёнком. Первый год – это дружба, это общение, это совместное времяпровождение, прогулки, у кого-то спорт, у кого-то уроки, это хобби, кто-то просто много разговаривает. Цель – мы просто выстраиваем отношения. У ребёнка появляется старший друг. Наставник – не самое подходящее слово, оно просто удобное для нас. Это, скорее, выстраиваются отношения «Старший брат-младший брат», или «Тётя-племянница», более близкие, более родственные, но при этом наставник общается с ребёнком раз в неделю, раз в две недели. Потому что и ребёнок больше для себя не готов общаться, и наставник, будучи работающие люди, у них там семья, работа и так далее, и больше времени не всегда готовы посвящать. Этот проект наиболее продуктивный, если говорить про результат в рамках волонтёрской деятельности, потому что, благодаря общению один на один, благодаря тому, что у ребёнка появляется свой близкий значимый взрослый, у ребёнка появляется больше мотивации к улучшению той ситуации, которая есть сейчас. Это может касаться разных аспектов его жизни, может касаться его обучения, его уровня коммуникации и со сверстниками, и с воспитателями, его профориентации, его здоровья, его самооценки. Ну, то есть, там много критериев эффективности, которые вымеривают у каждой пары. Наша главная задача – чтобы ребёнок по выходу их детского дома не остался один. То есть, «Наставничество» - это длительные отношения. Есть пары, которые общаются пятый год, мы про них уже меньше знаем, чем про тех, кто первый год, конечно, общается. Они уже самостоятельные, у них свои отношения, они такие уже себе близкие люди, они могут вместе выходные проводить, могут там на даче у наставника вместе потусить. Такие, они уже не разделяют эти части жизни. А просто они частью жизни становятся друг у друга, они очень естественно к этому относятся.

Раз в год проводим опрос каждого наставника и ребёнка. Спрашиваем, чего удалось достичь за этот год, как были успехи, какие горести-радости. Там есть вопросы, где: «Хотите ли вы продолжать общение со своим подопечным?» Наставники такие: «А что, можно не продолжать? Мы же уже общаемся». То есть, наша задача, наша – это команды проекта, помочь наставнику создать максимально естественные дружеские отношения, чтобы это было и ему кайфово, приятно, и ребёнку интересно.

Мы наставников со своей стороны всячески поддерживаем, мы встречаемся с наставниками других детских домов, общаемся все вместе. Наставник всегда на связи с психологом, у него есть такая возможность, если нужно, он может обращаться, вообще много способов поддержки.

Волонтерам тоже достаточно поддержки, у них есть команда Супервизи – это встреча с психологом своей команды волонтерской. У них куратор волонтёров, у них есть я, то есть, если какой-то вопрос возникает, мы своих волонтёров ни в коем случае не бросаем. Мы всегда готовы поддержать, самое главное мы говорим, что, если возникла проблема, о ней нужно сказать. Чтобы мы догадались, что у Вас что-то случилось, скажите нам про это. Если волонтер осознанно заботится и о себе, то он об этом скажет.

**И: Так, Анастасия, спасибо, что коротко, но достаточно информативно рассказали нам про суть, про все проекты. Потому что моё понимание было довольно ограниченным, о, допустим, Вашем Фонде. А теперь предлагаю перейти уже конкретно к работе с волонтерами, как она проходит. Понятно, что без волонтеров сложно, наверное, представить эту работу такой организации, как Ваша. Если говорить о Вашей организации и о волонтерах, которые Вам помогают, что это за люди?**

**Р:** Это обычные люди, горожане нашего города прекрасного, они все очень разные. Много раз пытались составлять портрет волонтера какой-то общий, ничего не получилось. У всех своя история, у всех своя мотивация. Могу единственное что, ну там, статистику предоставить, что 95% - это девушки либо женщины, 5% - это мужчины. К сожалению, мужчин нам очень не хватает потому что у нас большинство мальчиков в детских домах, а волонтеры большинство - девушки. 50 на 50 семейные и несемейные, 50 на 50 у них есть свои дети или нет своих детей. Средний возраст - 30 лет. Самое молодое - 23 года сейчас, самому взрослому сейчас 62. Ну вот те, кому за 50, их буквально 3 человека из всего количества (около 200 волонтеров). Не так много волонтеров среднего возраста, как это считается. Так как требуются силы как физические, так и моральные для общения с детьми сложной категории. Считается, что это сложная категория. Поэтому люди, ну которые ещё имеют нарушения здоровья имеют свободное время какое-то. Не нужно много иметь, достаточно 2х часов в неделю. Которые живут в городе - несколько человек, есть из Бердска, несколько из них, ну, то есть, недалеко. Жить в Искитиме и быть волонтером в городе не получится, к сожалению

**И: У меня получается**

**Р:** Ну это тоже реально. У меня есть волонтеры из Искитима, они занимаются репетиторством в приемной семье в Искитиме, просто вот в общей массе они выпадают периодически. Есть волонтеры, которые помогали в Бердском приюте, из Искитима.

**И: Если вот говорить о волонтерах вашей организации, вот то, что вы сказали, то, наверно, вот так представляется?**

**Р:** К сожалению, да, но мне всегда очень грустно обобщать, потому что эмоционально не получаю удовольствия, потому что все разные

**И: Давайте обратимся к вашему личному опыту работы в организации и к вашей организации. Если говорить о волонтерах вашей организации, почему, как вам кажется, они приходят к вам и помогают?**

**Р:** Ну я для себя, чтобы мне было проще, делю на 2 категории, если говорить про мотивацию. Есть люди, которые приходят из минуса, которым чего-то не хватает. Не хватает общения, не хватает друзей, не хватает тусовки, сообщества, не хватает сопричастности к какому-то большому хорошему делу, не хватает близких людей рядом, то есть те, кому чего-то не хватает. Те, у кого нет детей своих, но есть желание. 2-я категория, те, кто приходят их плюса, у кого чего-то много. Много времени, много внутреннего ресурса, внутреннего счастья, которым они хотят делиться, много возможностей материальных и моральных, много опыта, которым они готовы делиться. У которых условно всё в жизни хорошо, и они понимают, что они могут кому-то помочь и поделиться этим «хорошо», если по-простому говорить. Это такие две категории, на самом деле все перемешано. То есть то, что во всех есть причина что-то для себя взять, это безусловно, я открыто об этом говорю волонтерам, более того, я открыто на обучении говорю. Я говорю, что очень важно понимать, что вы возьмете для себя, потому что, если вы будете только отдавать, вы истощитесь и быстренько уйдёте. Я не заинтересована в волонтерах, которые быстро уйдут, потому что дети у нас тоже есть регулярные, потому что дети привыкают, дети знакомятся, детям интересно. Лучше приходить раз в 2 недели, но регулярно, чем каждый день, все отдать и через месяц срулить. Не все волонтеры это осознают. Если спрашивать открыто «Что ты для себя возьмешь?» все говорят: «Да у меня все есть, мне ничего не надо, я вот хочу только опытом делиться». Это неправда, но я не говорю, что человек врет, человек не осознает и пока что не понимает. Возможно, через месяц-другой, когда он уже в эту тему вольется, мы с ним уже потом на Супервизе обсудим.

Интересно, на самом деле, про мотивацию людей, которые приходят, мне так кажется и сложно, и интересно, когда они начинают принимать и осознавать.

**И: Если брать этот опыт вашей организации, скажите, пожалуйста, бывают ли такие случаи, на которые ваша организация не реагирует или отказывается помогать. Вот что это могут быть за ситуации, и почему вы не помогаете?**

**Р:** Мы можем не то, что отказаться помогать, мы можем перенаправить на коллег, которые в этой сфере работают и занимаются конкретно этим случаем. Но, так как мы - Фонд, который помогает детям-сиротам, мы не можем помогать взрослым. Мы не можем помогать выпускникам детских домов потому что они - выпускники детских домов. Мы не занимаемся лечением, мы не организовываем сборы никакие на лечение, животным мы не помогаем, бабушкам-дедушкам мы не помогаем, это все – не наша тематика. У нас есть специализация, у нас есть устав, в котором прописано, кому мы можем помогать, а кому – нет, и это – категория дети-сироты и оставшиеся без попечения родителей.

Когда мы можем не помогать – это хороший вопрос, я никогда его не задавала.

**И: Если касаемо именно вашего профиля деятельности – работа с детьми-сиротами, могут быть такие ситуации, когда вы не помогаете либо по каким-либо причинам?**

**Р:** Так как мы работаем с организациями, в которых живут дети, дети напрямую к нам обращаются только взрослые. Например, детям нужна помощь юриста. Дети, которые проживают в детдомах, они, конечно, напрямую обращаются к волонтерам, но к нам, к фонду – нет. К нам, как к фонду, обращаются организации. Организации, детские дома, дома ребенка школы-интернаты могут что-то просить помочь. Это может быть материальная помощь. Что им нужно там, не знаю, телевизор, ремонт машины, что-то еще. И здесь мы, на самом деле, выборочно помогаем. То про что вы спрашиваете. Если видим в этом необходимость, если хорошо знаем тот детский дом и знаем, что вложенные средства пойдут туда, куда нужно. Если мы, например, делаем ремонт в детском доме, мы знаем, что в этом детском доме будут жить дети, к ним будут относиться хорошо, и ремонт мы делаем не просто что «мы сделали красивый ремонт», покрасили стены, мебель купили. Мы подбираем ту категорию детей, которая там живет, тот возраст, подбираем мебель специальную, цвета, которые подросткам понравятся. Мебель устроена таким образом, чтобы на ней было личное пространство. Недавно один детский обратился, что им нужно купить медаль на турнир по футболу. Такое мы не делаем, потому что раньше, может быть, помогли, потому что это мелкий запрос, который детский дом сам может закрыть. если немножко постарается.

А так как мы обучаем детские дома, мы им даем много инструментов для того, чтобы они сами научились, андеррайтить тоже, не только через нас. Мы говорим: «Вот организация, вот позвоните попросите. Не обязательно деньги, попросите медали». Им просто к нам, конечно, проще обратиться. Какую-то конкретную категорию, параметры я не смогу назвать, это всегда индивидуально. Бывает запрос, на который невозможно не отреагировать, например, когда в детский дом попадает ребенок, ему нужен медицинский уход, хотя это не наша деятельность. Ребенок после пожара, ему нужна какая-то операция, то мы, скорее всего, не откажем, потому что нужно срочно и ходить по спонсорам нет времени.

**И: Хорошо спасибо, что …**

**Р:** Наверное, по обоснованию необходимости того, что просят. Если вы понимаете, что необоснованная просьба, то вы не помогаете.

**И: Понятно, спасибо. Наверняка, занимаясь такой огромной деятельностью, в том числе, вашему фонду приходится сталкиваться с какими-то проблемами либо сложностями. Скажите, пожалуйста, исходя их вашего опыта работы организации, с какими приходится сталкиваться сложностями и проблемами, когда вы занимаетесь такой помощью.**

**Р:** Если говорить про работу фонда, то самая большая сложность – это привлечение средств на организацию проектов. Так как проектов много, людей работает уже немало, основался фонд с двух человек, сейчас работает более 30 человек. Это деньги, это зарплата, и привлекать деньги непросто, особенно на зарплаты. Потому что все хотят привезти игрушки в детский дом, а поддерживать системные проекты регулярно никто не хочет, потому что говорят, что зачем платить зарплату сотрудникам фонда, вы же благотворительностью занимаетесь. У нас пока что в стране, особенно в регионах, нет сознания и осознания, что это – такая же работа, такая же профессия, люди не то, чтобы часто этим занимаются, а полная рабочая неделя. Это их основная занятость. Это самое сложное, всё, что касается привлечения бюджета. Будь то ремонт детского дома или зарплаты, или какие-то потребности детей. Это самое сложное. Бывают сложности в коммуникации среди участников процесса. Мы, как фонд, общаемся. Есть такое понятие как стэйкхолдер. С несколькими стэйкхолдерами.

Это учреждения, в которых живут дети, это государство, которое несет ответственность за детей. В нашем случае это Министерство Труда и Социальной Политики, это СМИ, это доноры. Это те люди, с которыми мы, так или иначе, постоянно и ежедневно общаемся. Ещё дети, как их обучать, либо воспитатели, как их получать в зависимости от того, какая помощь оказывается. Бывает сложно договориться потому, что лебедь, рак и щука могут все тянуть в свою сторону. Государство говорит, что так, детский дом, что надо делать так, нам говорят, что надо делать так. Это процесс сложный. О очень интересный потому, что общаться всегда интересно с людьми. Классно, когда удается договориться. Бывает, что не сразу удается договориться. На самом деле, эта сфера она такая, очень эмоциональная, эмоционально-горячая, потому что вообще социалка она такая, интересная. Но дети-сироты тоже всегда интересны.

**И: Это две проблемы, о которых вы сказали. Может быть, ещё что-то есть?**

**Р:** Ну, наверное, проблема, которая касается внутренней кухни фонда. Это персонал. Я не могу назвать это проблемой, это такая зона риска. Непросто найти человека, который долго будет работать в этой сфере, готов, за ту плату, которую эта сфера может себе позволить. Во-вторых, сложно его найти, потому что, опять же, не учат работников фондов. И в-третьих, это эмоциональный ресурс человека, который проходит. Для одного человека он большой, он может себя поддерживать, он понимает важность терапии, если он напрямую работает с детьми, с воспитателями, то он молодец, с ним будет проще. Если человек, который привык работать на износ, без поддержки и так далее, то, скорее всего, он не задержится. И я не могу сказать, что у нас большая текучка, нет, в этом плане стабильные, но, опять же, благодаря тому, что всё-таки там есть какая-то уверенность в ближайшее время, что ты не останешься без зарплаты, и что фонд там не закроют по каким-то причинам, что у фонда есть хорошая репутация, что фонд себя уже так зарекомендовал, что к нему прислушиваются. Наверное, работать в маленьком фонде гораздо сложнее потому, что ты всегда как на пороховой бочке. Непонятно, привлечешь денег, не привлечешь. Непонятно, как к тебе государство относится, разрешат ли все проекты реализовывать. Все проекты мы согласовываем с Министерством, потом уже переносим в детские дома. Я не могу сказать, что это сложность, это такой быт.

**И: мне тоже кажется, что это довольно бытовые вещи каждой организации. Я в предыдущем вопросе спросил: фонд с какими сложностями и проблемами сталкивается, а сейчас я хотел бы спросить у вас, опять-таки, исходя из вашего опыта общения с волонтерами и вообще работы фонда, как вам кажется, с какими сложностями сталкиваются волонтеры вашей организации, когда занимаются, когда помогают. Они вам об этом говорят? И какие проблемы случаются?**

**Р:** Часто ли они про это говорят? Надеюсь, что практически всегда. Как мы помогаем? Мы их консультируем, есть несколько форм поддержки. Может быть, повторюсь. Есть те волонтеры, кто работает в команде, у них есть старший волонтер-куратор, который выполняет связующую функцию между детским домом и волонтером. У нас волонтеры не ходят по одному в детский дом, если это не наставники, они всегда приходят с командой, они напрямую не взаимодействуют с администрацией учреждения. Это делает куратор. Куратор – это такой ответственный волонтер. Он звонит в детский дом и говорит: «Здравствуйте, можно мы придем в воскресенье, сделаем вот это и это?», ему говорят: «Да, можно, это нельзя», он передает волонтерам, они вместе решают, что будут делать. Причем он точно такой же волонтер, он делает это безвозмездно, большая нагрузка. У нас это все – девушки, они просто очень заряженные, любят свои детские дома, в которых - они кураторы, любят эту деятельность. И вообще, я ими очень горжусь. Это - как вторая работа и они давно выкладываются. Я со своей стороны отдельно общаюсь с кураторами, поддерживаю их, чтобы у них были силы, ресурсы, знания, поддерживаю их во всем. Команда волонтеров может обратиться к нам за организацией Супервизи. Это чтобы мы позвали психолога, в кружочек сели и обсуждаем, что происходит, что хорошего, в чем нужна поддержка. Также волонтеры могут напрямую ко мне написать или психологу, если хотят что-то один на один обсудить. С какими сложностями сталкиваются? Нехватка времени, изменения каких-то условий жизни, вторая работа, третий ребенок, не знаю, смена работы, переезд, то есть это основные. Второе – это эмоциональное выгорание, когда они устают. Здесь мы рекомендуем сделать паузу, прежде чем совсем завязывать с деятельностью. Обычно пауза очень спасает. Все волонтеры, которые с нами больше двух лет, они прекрасно знают, что надо раз в год хотя бы месяц не заниматься этим. Обычно это летом, потому что летом все дети уезжают в лагерь. Июнь-июль у нас отдыхательные – волонтеры отдыхают. По крайней мере я их очень прошу не ходить к детям, даже если дети приехали из лагеря на пересменку. Если волонтеры не слушаются и не отдыхают, велика вероятность, что они в этот момент выгорят, их будет сложнее оттуда вытащить, даже невозможно. Сейчас, если смотреть по статистике волонтеров, есть кто-то, кто работает с нами более 4 лет – их примерно 10%, есть волонтеры, которые с нам больше 2х лет, это большинство, то есть это примерно процентов 70. Есть волонтеры, которые к нам последние 2 года присоединяются, их ещё процентов 20. Средний возраст волонтера в организации, думаю, мы не исключение – это 3 года. Мне это было сложно принять, потому что я думаю, это то, чем нужно всю жизнь заниматься. Раз уж начал, раз всё так классно получается, дети тебя любят, ты уже столько добра сделал, уже столько результатов принес, как ты сможешь без этого жить. Но, реальность такова, что все-таки многие, это их определенный этап жизни, они его проживают, переживают и идут дальше. Хорошо, стало, когда появился проект «Наставничество». Мы многих волонтеров смогли привлечь на наставничество. Они ушли из групповой работы на индивидуальную, и это их спасло, потому что они до сих пор продолжают этим заниматься. Очень много волонтеров уезжают из Новосибирска, привет там Москве, Питеру, они забирают лучшее. И волонтеры тоже переезжают. Про печаль… Но я знаю, что они продолжают эту деятельность в Москве, в Питере и других городах, в других странах. Они остаются в теме, потому что поняли, что это другое, что им нравится и что они получают от этого удовольствие сами. Какие ещё проблемы бывают. У волонтера бывают проблемы взаимодействия с детскими домами, когда они там стыкаются с воспитателями, с директором по каким-то бытовым вопросам, по каким-то несогласованностям, ну таким, больше гордым-позиционным. Но это всё решаемо, надо просто там вовремя подключиться, либо куратору, либо нам и этот вопрос решим. Но вообще, к волонтерам очень хорошо относятся в детских домах, холят, лелеют, кормят, если надо, обращаются к ним за просьбами. Волонтеры вообще, помимо детей, общаются ещё с воспитателями, сотрудникам детских домов. Это неизбежно, мы сразу об этом предупреждаем. Волонтеры – они такие психологи для воспитателей. То есть они сначала приходят, спрашивают: «Как у вас дела?», воспитатели начинают: «Да вот, да этот, да вот этот», можно зависнуть у воспитателя спокойно на час. Ты такой: «У меня, блин, мастер-класс уже должен начаться, можно я пойду?» Я здесь учу как-то говорить: «Стопэ, давайте я проведу занятие, если время останется, я к вам подойду поболтаем обязательно». То есть, воспитатели, для которых волонтеры – такая отдушина и помощь большая. Это тоже хорошо: чем добрее воспитатели, тем лучше детям. Я им это часто очень рассказываю и не обманываю.

**И: Спасибо, кстати вы ответили на предыдущий вопрос. Наверное, сделали такой крупный задел на следующий вопрос, и он последний, на самом деле. Понятно, что мы говорим о добровольческой деятельности. Вы говорили, что могут измениться обстоятельства жизни, и есть что угодно, и человек заканчивает заниматься добровольческим направлением вообще. Опять-таки, исходя из опыта вашей организации и вас, как специалиста, который занимается проектами, как вам кажется, почему люди перестают участвовать в вашей добровольческой организации, и почему перестают помогать?**

**Р:** Этот ответ не считала…

**И: Может, вы что-то добавите, почему уходят именно навсегда?**

**Р:** Ну, значит что-то пошло не так, мы не доработали, вовремя не поддержали. Такое случается. Значит, произошла ситуация, которая эмоционально вынесла волонтера, и он с ней не справился. Всех выносят их личные истории, безусловно. Мы предупреждаем, что любая закрытая личная история, психологическая травма и прожитый опыт, он здесь вылезет, потому что дети – как маленькие зеркала, они всё отражают, и, если у вас в жизни есть какая-то проблема, в жизни, в коммуникации, если у вас не получается выстраивать долгосрочные отношения с партнёром, если у вас нет друзей или вы понимаете, что не принимаете ложь, то в волонтерстве будет всё точно то же самое. Они, конечно, не верят. У нас много смешных случаев, когда приходят, к примеру, наставники и говорят, что есть. Мы как предлагаем пару, самостоятельно это делаем, или спрашиваем пожелания. Спрашиваем, мальчик или девочка, возраст, спрашиваем, с чем не хотели бы столкнуться. В ответ один волонтер говорит: «Да с любым вообще, мальчик, девочка – неважно, возраст – неважно, главное, чтобы был честный ребенок, чтобы он не врал». Говорим, окей, это было года 4 назад. Дали самую честную девочку, откровенную, которая всё как на духу рассказывает, что надо и не надо, очень открытую. И через 3 месяца девочка начинает врать. То есть, хотя она раньше ни с кем это не проявляла. Всегда же проблема в нас, как бы это печально ни звучало. Что-то человек делает так, что он начинает врать, и это очень интересно для волонтеров, в том числе, когда они уже спустя какое-то время, там мы общаемся на встречах, они говорят про то, что этот проект даже больше не для детей, а для них, и для себя они получают больше в этом проекте, чем отдают детям. Про это говорят все, что они развиваются, учатся, начинают ценить свою семью, близких, друзей, начинают по-другому общаться со своими детьми, начинают по-другому видеть свою деятельность, которой они занимаются. У нас куча примеров, когда волонтеры сменили работу после того, как начали заниматься волонтерством, кто не мог найти семью – завел семью, у кого не рождались дети – родились дети. Видимо, какие-то открываются внутренние… По-другому люди начинают себя вести и меняются. Есть, конечно и отрицательные случаи, когда разводятся и так далее, но это уже сбой. Про что я говорила?... Про то, почему уходят, да. Случаются ситуации, которые для них настолько эмоционально тяжелые, что они не могут с ними примириться, они уходят. Бывает такое, что, например, если наставник общался уже 2 года с ребенком, и тут ребенка забрали в семью, и нет у них доступа, куда-то далеко этого ребенка увезли, например. Наставник говорит, что он не готов с кем-то другим, что не будет он. Всегда предлагаем другие варианты, что можно стать волонтером, фотографом, что можем деньги давать, самое простое. Вот за вашей спиной фотография, это одна из наших встреч наставников и детей. 3 года назад уже. Половина детей уже выпустились из детского дома. Эта девочка у них, Меленко, она была наставницей, 2 мальчика. Мальчика забрали в приемную семью. Девочка помогает нам канцелярией, когда приезжает, привозит всякие краски, гуаши, фломастеры, медали. Это очень интересная история. Марина. Она пришла в проект как волонтер, сначала общалась с одним подростком – с Кириллом, и ее взяли в проект «Наставничество». Кириллу было 12 лет, через год Кирилла забрали в приемную семью. Мы всегда делаем перерыв у волонтера, если ребенка отдали в приемную семью и зовем в проект. Марина сама через полгода пришла, говорит, я готова с кем-то другим знакомиться. Познакомили ее с Виталием из другого детского дома, из Барышевского. Они общались год, у них наладились отношения. Виталя был и есть не очень простой в плане поведения мальчик, и через год их общения Кирилла возвращает семья, отказывается от него. Кирилл попадает в тот же детский дом, где Марина наставница уже у Виталия. И Марина такая: «Господи, что мне делать, как мне быть». У них был треугольник какое-то время, но, так как она с Кириллом изначально общалась лучше, ближе, как бы у них такие родственные отношения, она Кирилла к себе в гости забирает на каникулы, на выходные. Сейчас она больше общается с Кириллом, с Виталием поддерживает просто отношения. Ну это было ну просто нереально

**И: могу себе представить**

**Р:** Как бы у каждого своя история. Здесь важно, ну, наверное, быть включенными в их истории. Если они видят, что мы включены, то у них появляется ресурс совершенно другой. Если бы нам было пофиг, то и им, наверное, все было бы пофиг.

**И: Понятно. Анастасия, спасибо ещё раз. Завершая нашу беседу, мне бы хотелось, чтобы вы сказали либо добавили, может быть, о том, о чем я у вас не спросил, а вам хотелось бы. В рамках нашей беседы. Сейчас у вас есть такая возможность.**

**Р:** Я хочу поспрашивать, можно? А что вы хотели понять?

**И: Цель исследования? У меня составная работа, на самом деле. Так, давайте я сейчас скажу, что я действительно очень рад, что вы нашли время и посвятили всю вот эту кухню вашу внутреннюю, и вас, как и ваше экспертное мнение. Я всем, и волонтерам, и представит организаций говорю, что, когда у меня будут результаты исследования, я готов ими поделиться, потому что я думаю, что будет интересно, потому что не только про вашу организацию будет идти речь, но и про другие социальные ориентиры. Поэтому, пожалуй, нам нужно прекратить одну запись, спасибо.**