

Синодальный отдел
по церковной благотворительности
и социальному служению
Русской Православной Церкви

Сестричество во имя
благоверного царевича Димитрия

М.В. Васильева

Как создать
службу добровольных
ПОМОЩНИКОВ

Методическое пособие



Лепта Книга
Москва
2011

УДК [271.2-465:061.235Милосердие(470-25)]
ББК 65.292.5(2-2Москва)+86.372
В19

**Серия «Азбука милосердия:
методические и справочные пособия»**

Редакционная коллегия:

Пантелеимон, епископ Орехово-Зуевский,
председатель Синодального отдела по церковной
благотворительности и социальному служению

Ю.К. Данилова, главный редактор
портала «Милосердие.ру» и журнала «Нескучный сад»

И.В. Карпова, редактор серии

**Рекомендовано к публикации
Издательским Советом Русской Православной Церкви
Код Издательского Совета ИС 11-023-2524**

Книга подготовлена при финансовой поддержке
Программы развития ООН в рамках чрезвычайного плана США
в области борьбы с ВИЧ/СПИДом

Васильева, Марина Владимировна.

В19 Как создать службу добровольных помощников: метод. пособие / М. В. Васильева; Синод. отд. по церковной благотворительности и соц. служению Русской Православной Церкви, Сестричество во имя благоверного царевича Димитрия. — М.: Лепта Книга, 2011. — 128 с. — (Серия «Азбука милосердия: методические и справочные пособия»). — ISBN 978-5-91173-252-3.

Служба добровольцев — наименее затратный вид организации, позволяющий при этом охватить помощью большое количество людей. В пособии на основе опыта православной службы «Милосердие» (Москва) описаны все этапы создания добровольческой службы: от осознания целей и поиска добровольцев до координации работы посредством Интернета. В приложении приведены анкеты и инструкции, необходимые в работе, а также публицистические материалы о деятельности добровольцев и советы духовника.

Об авторе: Марина Владимировна Васильева — координатор службы добровольцев «Милосердие», заместитель председателя Синодального отдела по церковной благотворительности и социальному служению РПЦ.

Для православных приходов, общественных организаций, социальных работников.

УДК [271.2-465:061.235Милосердие(470-25)]
ББК 65.292.5(2-2Москва)+86.372

ISBN 978-5-91173-252-3

© Синодальный отдел по церковной благотворительности и социальному служению РПЦ, 2011.

© М.В. Васильева, текст, 2011.

© Служба добровольцев «Милосердие», 2011.

© Издательство «Лепта Книга», оформление, 2011.

Оглавление

Два главных дела

Слово к читателям духовника службы «Милосердие» епископа Орехово- Зуевского Пантелеимона	5
--	---

Вступление 14

С чего начать	16
Где искать добровольцев	20
Первая встреча	20
Структура службы	22
Обучение	25
Организация адресной помощи	26
«Звания» добровольцев	27
Трудности	28
Как объединять команду	30
Координаторский совет	31
Технические вопросы организации	32
Права доступа	34
Формализация	35
Вместо заключения	35

Приложения 36

1. Инструкция координатора добровольцев	36
2. Памятка первопроходцу	48

3. Памятка добровольцу, помогающему в округе.	50
4. Памятка добровольцу, помогающему в ДДИ (детском доме для детей-инвалидов).	55
5. Анкета для добровольных помощников.	61
6. Карта первого визита.	63
7. Программа спецкурса по уходу за больными.	66
8. Кодекс волонтера, имеющего контакты с пациентами, врачами и жертвователями.	68
9. От первого лица.	75
10. Как добровольцу не перегореть. Беседа с добровольцами духовника службы.	94

Два главных дела

Слово к читателям председателя Синодального отдела по церковной благотворительности и социальному служению, духовника добровольческой службы «Милосердие» епископа Орехово-Зуевского Пантелеимона.

Дорогие друзья!

Книга, которую вы держите в руках, — это попытка сделать доступным для других опыт добровольческой службы «Милосердие».

Само это сообщество появилось так. Вокруг больничного храма во имя св. блгв. цар. Дмитрия (Москва) уже существовало много различных служб: и сестричество, и детские дома, и богадельня, и патронажная служба, и многое другое. Но все-таки мы всегда понимали, что это хотя и большой, но все-таки остров в таком огромном городе, как Москва. За помощью к нам обращалось очень много людей, у нас не хватало сил на то, чтобы помочь всем. А главное — мы понимали, что в Москве есть много людей, которые с удовольствием помогали бы другим. Мы это не просто чувствовали, а знали, потому что

у нас уже работал сайт «Милосердие.ру», через который можно было не только попросить о помощи, но и предложить свою помощь другим. И многие люди действительно изъявляли желание кому-то помогать. Но т. к. выполнять им приходилось разовые просьбы, это слабо отражалось на их жизни. Кроме того, все эти люди были разобщены, многие из них одинокие. Поэтому мы решили их собрать, познакомиться с ними, познакомить их друг с другом и предоставить им возможность помогать людям постоянно — с той регулярностью, которая им по силам.

Так появилась наша служба добровольцев.

Я думаю, что если вы открыли эту книгу — это значит, что жизнь в вашем приходе или в вашем городе подталкивает вас к тому же решению: нужно помочь людям объединиться, чтобы служить другим. По большому счету, человеческая жизнь везде одинакова, в какой бы город мы ни отправились, и причины нашего с вами решения одни и те же. Вот они.

Во-первых, везде существует одиночество. Я говорю не только об одиночестве тех, кому нужна помощь, но и об одиночестве тех, кто хочет помогать другим. Мы не до конца осознаем глубину этого одиночества. Оно — как зияющая дыра в нашей душе, которую мы все время хотим чем-то заполнить, но все туда проваливается и залечить эту рану не удастся. Я, принимая исповедь, знаю, что многие люди, даже окру-

женные детьми, семьей, все-таки остаются одинокими. Поэтому хотя мы и могли бы совершать добрые дела в одиночку, но легче и радостнее делать это вместе.

Во-вторых, мы все чувствуем, что в нашем мире не хватает любви. Это чувство связано с одиночеством. Людям хочется кого-то любить и хочется, чтобы их тоже любили в ответ. Поэтому, помогая другим, они стараются обрести любовь.

Третья причина состоит в том, что в мире много страданий. Где-то рядом с нами всегда есть больные, брошенные, всеми забытые, преданные. Помогая другим, мы стремимся решить проблему страдания. Если мы кому-то помогли и уменьшили чью-то скорбь, мы участвуем в преодолении страданий в мире.

Теперь, когда вы, может быть, воодушевились и готовы созвать добровольцев, чтобы вместе броситься в бой со страданием, одиночеством и недостатком любви в мире, я хочу сказать вам еще одну важную вещь. Наша с вами деятельность, по большому счету, обречена на поражение. Мы с вами не сможем победить зло. В мире всегда останутся и смерть, и боль, и одиночество, и несправедливость.

Мы пришли вечером помочь одинокой бабушке, но ночью она все равно осталась одна. Смерть мы тоже не в силах победить. Всем придется пройти через эту последнюю болезнь, от которой нет лекарства. Как бы нас ни было много, мы не сможем помочь всем, не сможем

на всех распространить свою любовь. И людям, которым мы помогаем, мы не можем помочь до конца, и наших внутренних проблем наш уход за людьми не решает. И сколько бы мы ни старались, страданий все равно много.

Я говорю это совсем не для того, чтобы вы сейчас разочарованно закрыли книгу: «Раз все равно ничего не изменишь — не стоит и начинать». Наоборот — я напоминаю вам об этом, чтобы вы в своей деятельности избежали разочарований. Если мы будем думать, что здесь, на земле, можно устроить рай, разочаруемся в своей деятельности, откажемся от нее или будем безрадостно нести ее как тяжелое бремя.

Что же нам делать?

Делать нужно то, что вы и собирались, к чему зовет вас сердце: идти к больным, страдающим, оставленным, одиноким. Но целью нашей должно быть не осуществление каких-то социальных надежд, не переустройство мира, не всемирная победа над злом или еще что-нибудь важное. Это все уже делали до нас в двадцатом веке достаточно много и долго, и мы с вами живем в искаженном этими стремлениями мире.

Но если мы идем к людям и помним, что есть Тот, Кто любит страдающих больше нас и больше нас может им помочь; если мы все наши и не наши скорби и печали возлагаем на Того, у Которого нет недостатка в любви; если людям, к которым мы приходим, сможем помочь открыть Источник неиссякаемой Любви, тогда работа

наша будет иметь смысл, тогда мы сможем решить те задачи, с которых начали.

Мы не сможем облегчить все страдания на земле, не в силах помочь людям избежать всех несправедливостей, преодолеть все зло, которое есть на свете. Но мы можем помочь им узнать о страданиях Христа, Его крестной смерти, Его жертве. Мы в состоянии согреть их сердца любовью, которую Он дарит нам, и тогда никакое страдание не будет им страшно. Мы можем помочь людям понять тайну страдания. Или, как говорил мне об этом отец Иоанн (Крестьянкин), — помочь больным полюбить свою болезнь.

Страшные слова. Неразрешимое противоречие: с одной стороны, мы пытаемся уменьшить количество страдания в мире, стараемся помочь людям, утешить их — и в то же самое время, мы должны помочь им понять и принять свое страдание. Как можно полюбить болезнь? Как можно полюбить страдания? Как можно прийти к человеку и сказать: «Ты знаешь, тебе нужно полюбить свое онкологическое заболевание. Хорошо, что у тебя рассеянный склероз, в этом большой смысл. Хорошо, что ты родился слепым. Хорошо, что у тебя ноги не ходят»? Конечно, отец Иоанн имел в виду не это. Так говорить — значит, только увеличивать страдания человека, лишая его сочувствия, сострадания. Но если мы сами готовы страдать ради других, если мы молим-

ся о них, если, помогая им, смиряемся перед ними, тогда наши любовь, милосердие помогут людям переносить страдание и укажут им путь к Богу.

По-другому путь этот не покажешь, одни только слова мало стоят. Если мы придем и скажем: «Дорогая Марья Петровна! Мы поняли, что должны тебе не помогать, а про Христа рассказывать. Садись, вот Евангелие, список грехов, готовься, кайся во всем, завтра батюшка придет!» — то мы с вами достигнем обратного результата.

Нужно помнить об этой цели. У нас с вами, если мы христиане, есть две главные заповеди: о любви к Богу и к ближнему. Первую заповедь мы исполняем, прежде всего собираясь вместе на Литургию. Литургия — это наше главное общее дело. Исполняется оно всей Церковью. Ошибаются те, кто считают, что совершает Литургию священник, а остальные — только созерцатели. Литургией нужно жить, необходимо все слова Литургии воспринять как обязательные для исполнения. Каждое слово должно проникнуть в наше сердце, соединиться с сознанием. Это работа, которую человек обязан делать все время, если он хочет исполнять эту заповедь и участвовать в общем Деле. Только когда мы именно так приходим на таинственную встречу со Христом, когда Он нам дает Свое Тело и Кровь, соединяет нас с Собой, являет нам Любовь, Которая переполняет Вселенную, — только тогда

все наши проблемы: боль, страдание, одиночество, отсутствие любви — исчезают. Если мы с вами не будем делать это общее Дело, тогда все, что мы делаем, — «суета сует и всяческая суета». Это все не будет иметь ровно никакого смысла.

Исполнением второй заповеди как раз и является служение милосердия. Это — Литургия после Литургии. И в этом общем деле тоже должны участвовать все члены Церкви. Если для совершения Литургии нужен дар священства, для сугубой постоянной молитвы — дар монашества, то служение милосердия могут совершать все, без различия даров, способностей и талантов. Хотя преимущественно — это служение мирян, поскольку у священников и монахов есть особые обязанности перед Богом.

Оба этих общих дела связаны друг с другом, но нужно помнить — что после чего. Совершая вместе Литургию, исполняясь любви и радости, мы сможем нести их людям. Мы должны обязательно искать эту радость, которая одна только и является целью человеческой жизни. И совершая свое служение, мы должны научиться радоваться встрече с теми людьми, которым помогаем, — вне зависимости от их внешнего вида, от преступлений, совершенных ими, от того, знакомы они нам или нет, вне зависимости от их национальности, вероисповедания и т.д. Каждый человек должен стать для нас радостью. Той радостью, какой он был для преподобного

Серафима Саровского. Вы, наверное, помните, что Преподобный каждого человека, приходящего к нему, встречал словами: «Радость моя, Христос Воскресе!»

В конце хочу напомнить вам еще один парадокс духовной жизни: помогая другим, мы делаем это для себя. Но не в том смысле, что ожидаем награды и благодарности от других. Просто, если Бог дает нам почувствовать любовь к другому человеку, мы должны спешить выразить ее в каких-то делах — тогда это чувство укрепитя в душе, станет сильнее. Если же этому чувству не отвечать (идешь мимо бездомного, тебе его жалко, но думаешь: ничего, кто-нибудь другой поможет) — оно будет гаснуть в душе. Преп. Авва Дорофей говорил, что когда мы помогаем больному, то больше больной благодворит нам,



Традиционный молебен добровольцев об умножении любви.

чем мы ему. Ведь помогая ему — мы учимся любить. Поэтому если у вас на кого-то не хватает любви — полюбите прежде всего себя. И для себя же, для того, чтобы любовь и радость из вашей души не уходили, сделайте доброе дело для другого.

Надеемся, что эта книга поможет вам осуществить ваши замыслы, объединить тех, кто хочет помогать другим и избежать при этом многих ошибок, через которые прошла московская добровольческая служба «Милосердие».

Желаю вам, чтобы преходящие трудности не заслонили от вас радости, которая ждет вас на этом пути!

С любовью о Христе,

Павел Шмелёв,

епископ Орехово-Зуевский

Вступление

Авва Дорофей удивительно наглядным примером иллюстрирует связь между любовью к Богу и любовью к людям. «Представим себе, — говорит он, — большой круг. Предположим, что это наш мир, самая середина круга — Бог, а точки на радиусах — люди. Одни из них ближе к центру, т. е. к Богу, другие — дальше от Него. По мере того как люди приближаются к середине круга своей любовью к Богу, в такой же мере они приближаются и друг к другу, и наоборот: удаляясь друг от друга своей неприязнью, они одновременно удаляются и от Бога. Таково естество любви: сколько соединяемся с ближним, столько соединяемся и с Богом».

А старец Паисий Святогорец в своих письмах пишет: «Монахи не должны оставлять пустыню и идти в мир помогать бедняку или навещать больного, принося ему апельсин или другое утешение... — а дальше старец прямо говорит, что это должны делать мы: это забота мирян, и за это с них спросит Бог!»

И потому важное дело каждого православного мирянина — умножать в сердце любовь к страдающим ближним, помогая им и неся их

тяготы. Трудиться над этим можно и поодиночке, и на приходе, вне какого-либо сообщества. А можно — организовав для этого специальную службу добровольцев, о чем и будет идти речь в этой брошюре.

Важно сразу же определиться: непосредственная организация добровольческой службы — дело активной части мирян. Роль священника — роль духовника. Не нужно возлагать на него ответственность за оперативную деятельность и координацию. С ним необходимо согласовывать важные дела и решения, расстановку людей, но не вовлекать в ежедневную социальную работу.

Руководителю такой службы нужно всегда помнить, что добровольцы — это самое ценное, что у него есть, и его задача — в первую



Сбор вещей в помощь погорельцам (лето 2010 г.).

очередь сделать так, чтобы добровольцам было комфортно работать в рамках службы, но при этом они помнили: цель такой службы — оказание помощи, а не приятные совместные мероприятия.

Существует два необходимых условия успешной работы службы:

- нужно любить добровольцев, ценить их и помогать им, в том числе — выстраивать межличностные отношения;
- нужно любить подопечных и стараться сделать так, чтобы они получили необходимую помощь и, главное, почувствовали искреннюю любовь и сочувствие.

С чего начать

В первую очередь необходимо ответить на три ключевых вопроса.

Первый вопрос: кому помогать?

Этот, казалось бы, легкий вопрос часто ставит в тупик на первом этапе организации службы. Тем не менее ответить на него нужно.

Сделать это будет легче, если вы обратите внимание на состав прихода или какие-то его особенности. К примеру, если в приходе много пожилых людей, наверняка им требуется помощь на дому. А может быть, храм находится около вокзала и есть проблема бездомных и отставших от поезда людей.

Один из простых способов определиться с тем, кому вы начнете помогать в первую очередь, — спросить настоятеля и священников вашего храма, в чем они видят наибольшую необходимость. Это нужно сделать потому, что одна из первых задач — помочь, в том числе и самому настоятелю, решить те социальные проблемы, которые есть в приходе. Кроме того, обычно священники, приезжая на требы, знают тех людей, кто по каким-то обстоятельствам не выходит за пределы своей квартиры и нуждается в помощи.

А может, вы займетесь помощью какому-то учреждению (детскому дому, больнице и т. п.), находящемуся около храма.



Дети возле отделения больницы, куда добровольцы привезли вещевую помощь.

В дальнейшем вы сможете расширить поле деятельности, но начинать всегда лучше с чего-то одного.

**Второй вопрос:
чем и как будем помогать?**

На этот вопрос ответить легче — он напрямую зависит от ваших возможностей. Начинайте с малого. По мере вовлечения новых людей и появления новых возможностей можно увеличить объем и ввести новые направления помощи.

**Третий вопрос:
кто будет помогать?**

Прихожане храма, воцерковленные люди из разных приходов или люди любых взглядов и конфессий, но объединенные желанием помочь нуждающимся.



На Пасху и Рождество добровольцы с поздравлениями объезжают своих подопечных.

Организовывая свою службу, мы решили «открыть двери» максимально широко. Приходить к нам и помогать другим могут люди любых взглядов и конфессий, единственное обязательное условие — не проповедовать чуждые Православию религиозные воззрения.

Почему мы так решили? Потому что, с одной стороны, это возможность для нецерковных людей «мягко» войти в Церковь, пребывая в доброжелательной атмосфере, постепенно воцерковиться. Во-вторых, потому, что нуждающихся очень много, а значит, и помощников должно быть как можно больше. Нужно отметить также, что и круг подопечных мы не ограничиваем только верующими. Словесной проповеди мы не ведем, а только при желании со стороны подопечного рассказываем о том, что его интересует.



Концерт добровольцев в московском хосписе.

Где искать добровольцев

Определив, кого бы мы хотели видеть в своих рядах, нужно решить, как достучаться до этих людей, как привлечь их к нам. Использовать для этого можно любые источники: выступления на радио, конференциях, семинарах, в институтах, развешивание листовок, создание интернет-сообщества и проч.

Интернет-страницы и форумы становятся, как правило, центром таких добровольческих групп, позволяя привлекать наиболее активную часть людей к такому служению.

Первая встреча

Новые добровольцы должны иметь возможность прийти к вам в любой момент. Для этого нужно первые встречи с новичками проводить регулярно, желательно каждую неделю в одно и то же время.



Добровольцы помогают готовить дачу детского дома к приезду детей.

Определите день и время, чтобы по возможности было удобно и вам, и священнику, и предполагаемым новым добровольцам. В нашей службе это воскресенье, 11.45. Встречи проходят круглогодично, с двумя перерывами — на Пасху и Рождество Христово.

Такая регулярность позволяет не потерять тех добровольцев, которым трудно найти время для того, чтобы прийти к вам в первый раз (а порой бывает, что человек именно в этот день каждую неделю занят).

Наша первая встреча проходит так. Новый доброволец приходит в храм, там его встречает координатор, который раздает анкеты для заполнения. Новенькие заполняют анкеты (см. Приложение 1), потом происходит общая



Уличная акция добровольцев по сбору средств на церковные благотворительные проекты.

беседа, которую проводит священник. Задача такого собеседования — познакомиться с людьми, дать информацию о деятельности, контакты координатора, отсеять явно неадекватных людей и пришедших с корыстными целями, каждому подобрать то направление деятельности, с которого он начнет помощь в рамках вашей службы (если оно не одно).

После этого мы ведем новеньких в трапезную, где они продолжают общение с координатором, но уже без священника. Это позволяет людям, чувствующим себя скованно в присутствии священника, задать те вопросы, которые их волнуют, и раскрыть свои мотивы.

Структура службы

Нужно понимать, что главное, на чем держится вся деятельность добровольцев, — это дружеское личное общение. А значит, нужно выстроить та-



Пост добровольцев на благотворительной акции в Ашане.

кую структуру, чтобы старшие (ответственные, координаторы и т. п.) имели возможность общения со всеми людьми, работающими на их участке.

Фактически это означает деление всех добровольцев службы на более мелкие группы численностью до 20 человек. Если группа становится больше, нужно думать об очередном уровне ее дробления. Важно не терять возможности личного общения добровольцев.

За каждым направлением деятельности, даже если оно пока небольшое, нужно обязательно закрепить ответственного. Это вносит порядок.

Конечно же людей на позиции старших, ответственных, координаторов нужно обязательно специальным образом отбирать и кандидатуры согласовывать с духовником службы.

По нашему опыту можно отметить, что наиболее стабильно действуют службы, в которых координаторами являются люди воцерковленные, понимающие необходимость молитвы и участия в церковных Таинствах. Как исключение, координировать какое-либо из направлений может человек невоцерковленный, но явно симпатизирующий Православию и горящий желанием помогать другим.

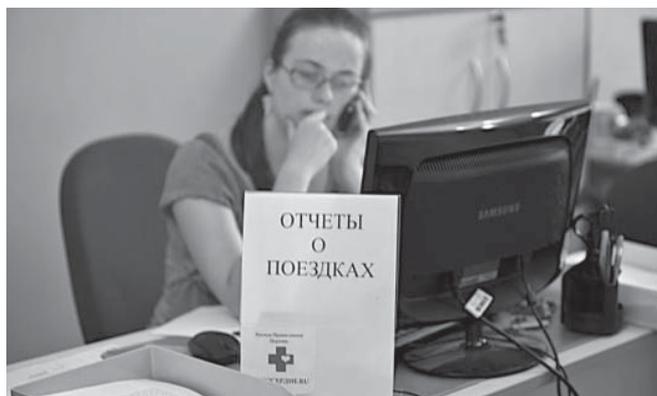
Безусловно, решения духовника по важным вопросам деятельности службы должны восприниматься всеми координаторами, как последняя инстанция, и не оспариваться.

Выстраивая структуру управления службы, важно иметь в виду, что координаторы и старшие

добровольцы должны быть главными помощниками «рядовых» добровольцев, их управленческая задача — вспомогательная относительно основной деятельности службы. Структура службы должна быть четко иерархична, но эта иерархия не должна ограничивать свободу людей, направленную на позитивную деятельность, а способствовать ей и поддерживать инициативу.

Наша организация на сегодняшний момент представляет собой достаточно большую структуру: у нас около 25 координаторов и направлений.

Для организации адресной работы с подопечными мы выбрали координаторов для каждого округа Москвы. Координатор отвечает за добровольцев и подопечных на вверенной ему территории. У окружного координатора есть помощники (на уровне района или станций метро — кому как удобнее). Более подробно



Координация помощи погорельцам добровольцами (лето 2010).

к организации окружной деятельности мы вернемся в соответствующем разделе.

За каждое учреждение, где оказывается помощь, вне зависимости от того, в каком округе оно находится, отвечает отдельный координатор с помощниками.

Обучение

Для новых добровольцев лучше всего устроить занятия, чтобы поближе с ними познакомиться и дать базовую информацию о том, как действовать в стандартных ситуациях. Первые четыре года в нашей службе не было обязательного посещения таких занятий, теперь мы планируем его ввести.

Для отдельных направлений, вероятно, потребуются специальные занятия (по инфекци-



Участники семинара по технике безопасности при помощи людям, живущим с ВИЧ, проводимого для добровольцев Свято-Димитриевским Сестричеством.

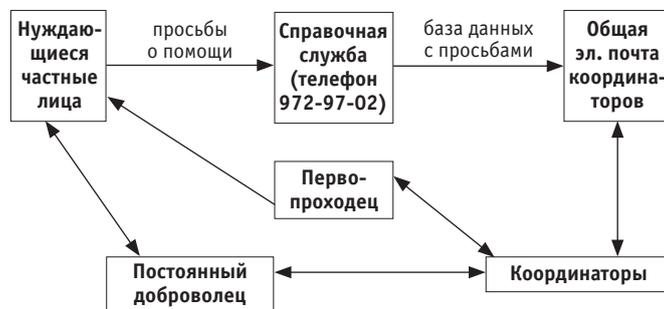
онной личной безопасности в ВИЧ- и прочих отделениях, по уходу за детьми или лежачими больными и т. п.).

Например, в нашей службе организован спецкурс по уходу за лежачими больными для тех добровольцев, кто всерьез решил помогать именно в бригаде, занимающейся гигиеной подопечных. В Приложении 7 приведен график и тематика подобных занятий.

Организация адресной помощи

Адресная помощь — это помощь на дому социально незащищенным группам: пожилым, инвалидам, многодетным и неполным семьям.

Вот общая схема ее организации в нашей службе:



Для работы по этому направлению важно создать постоянную горячую линию, куда могли бы позвонить нуждающиеся люди и оставить свою просьбу. Принимать звонки может специально выделенный сотрудник, доброволец, социаль-

ный работник храма, автоответчик. Необходимое условие — доступность информации о работе горячей линии. Оптимально, если просьбы можно оставлять круглосуточно.

«Звания» добровольцев

- Новенькие — только прошедшие собеседование для новеньких.
- Первопроходцы — те, кто приходят первый раз к человеку, просящему помощь, и оценивают ситуацию, заполняют Карту первого визита (см. Приложение 6). Первопроходцы помогают координатору разобраться, в каком объеме и какая именно нужна помощь.
- Помощники координатора — опытные добровольцы, отвечающие за помощь пяти-шести постоянным подопечным. Их задача — знать, что происходит у подопечных, периодически (не реже одного раза в месяц) созваниваясь с ними. Цель такого общения — отслеживать изменения ситуации, чтобы вовремя послать к подопечному большее количество добровольцев, если нужно, или решить какие-либо другие проблемы при их возникновении. Помощники также поддерживают связь с добровольцами, помогающими этим подопечным.
- Проверенные, давние добровольцы — большинство добровольцев, которые регулярно и эффективно помогают в округе.
- Выбывшие, неактивные добровольцы. Мы их отсеиваем массово в результате ежегод-

ного сплошного обзвона и на индивидуальной основе — по предложению координатора.

Трудности

Каждому добровольцу мы выдаем «Общие правила» (см. Приложение 3), чтобы подготовить его к возможным сложностям в предстоящей деятельности. Очень важно еще на первом этапе объяснить, что не все бывает гладко и могут возникнуть трудности, а также то, что координатор всегда готов помочь и не взвалит на него слишком тяжелую ношу.

Нужно также говорить о том, что капризы пожилых людей или других подопечных — это чаще всего просьба о внимании, выраженная таким образом. И часто вместо того, чтобы пытаться выполнить все просьбы и «капризы», нужно просто пожалеть человека, может быть, даже обнять его, взять за руку и послушать то,



Главное в работе добровольца — искренняя любовь к подопечным.

что на самом деле его волнует и из-за чего он так себя ведет.

Безусловно, возникают разные ситуации. Могут быть и сложные подопечные. Возможно, координатору придется не раз и не два менять у них добровольцев. В нашей практике такие случаи были. Важно не допустить обид на подопечных, удержать от этого добровольцев. Нужно стараться изо всех сил сохранить хотя бы сочувствие и жалость к этому человеку. Попробуйте встать на его место и подумать, как ему сложно жить с таким характером.

Также очень важно предупредить добровольцев о том, что почти у всех людей пожилого возраста есть родственники, и, если они не участвуют в жизни своих родных, это, конечно, плохо, но не нужно спотыкаться, обнаружив наличие такого «близкого». Ваша задача — помочь тому, кто просит о помощи. В нашем опыте были ужасающие примеры. Сын жил в одной квартире с мамой, открывал добровольцам дверь, вежливо здоровался и уходил в свою комнату, абсолютно никак не участвуя в жизни матери. А у нее развивалось окостенение суставов, так что в скором времени она уже не могла взять самостоятельно ни яблока, ни чашки, ни ложки. Добровольцы под конец ее жизни приходили практически каждый день, кормили ее, помогали во всем, а сын — нет. За месяц до смерти она попросила пригласить священника и первый раз в жизни причастилась. (Подроб-

нее вы можете прочитать об этом случае в Приложении 9.)

Как бы вы ни доверяли своим добровольцам, нужно вести контроль за их деятельностью и состоянием просьб подопечного. Обычно это делают помощники координатора, регулярно созваниваясь с подопечными.

Два раза в год (на Пасху и Рождество Христово) мы стараемся объехать каждого из наших подопечных небольшим составом с координатором округа, чтобы лично быть со всеми, кому помогаем, и видеть своими глазами реальную ситуацию.

Как объединять команду

Чтобы служба функционировала успешно, нужно соблюдать баланс между самой деятель-



Организованные добровольцами прием и сортировка вещей для погорельцев около здания Синодального отдела по церковной благотворительности и социальному служению (лето 2010).

ностью и какими-либо объединяющими мероприятиями. Их формат нужно выбирать в соответствии с интересами тех людей, которые составляют службу. Это могут быть богослужения, чаепития, совместные праздники, паломнические и трудовые поездки, субботники, просмотры фильмов и т. п.

Важно следить за тем, чтобы ваши добровольцы безвозвратно не выгорели в первый же год. В идеале для этого каждый доброволец должен советоваться со своим духовником о том, как много времени и сил ему следует выделять для помощи другим.

За работой невоцерковленных добровольцев должны зорко следить сам координатор или его помощники.

Полезны дополнительные семинары, обучение, общие встречи, обсуждения, показывающие, какая динамика намечается у подопечных в результате усилий добровольцев, и т. п.

Всегда поддерживайте инициативу по созданию новых направлений или улучшению существующего, давайте добровольцам ощутить личный вклад в развитие службы и личную ответственность за ее функционирование.

Координаторский совет

Координаторский совет собирается раз в месяц в составе духовника службы, руководителя службы и всех координаторов. При необходимости в нем могут участвовать помощники ко-

ординаторов или те добровольцы, присутствие которых важно для обсуждения вопроса.

Задача этого совета — помочь координаторам решить возникшие сложные вопросы, принять общие решения, поделиться важными для всех новостями.

Технические вопросы организации

В связи с особенностями организации службы, объединяющей людей из разных округов, которые не могут часто встречаться, мы выработали возможность общения и работы при активном использовании интернет- и компьютерных технологий.

Анкетные данные всех добровольцев, прошедших первую встречу, мы заносим в электронную базу данных. Для этого на настоящем этапе использовался Excel, позволяющий делать выборку по любому параметру и любые сортировки (чтобы получить профформу этой таблицы, напишите нам по адресу: miloserdie@gmail.com). Эта база данных становилась доступна всем координаторам: мы выкладывали ее еженедельно после встречи новеньких на интернет-страничке внутренней группы, организованной на базе услуг www.gmail.com.

Аналогичная база данных с ежедневным внесением в нее новой информации существовала и для просьб, поступающих по телефону. Операторы заносили просьбы в таблицу базы данных в Excel и высылали ее координаторам на ту же страничку.

Получалось, что просьбы передавались координаторам и обновления вносились не самым безопасным способом, но приемлемым для небольших групп добровольцев и этапа становления: база пересылалась по электронной почте, необходимо было следить за очередностью обновлений, поскольку работать с базой данных on-line мог только один человек.

В настоящее время для нас разработана специальная программа, в которой возможен одновременный доступ к базе данных любого количества координаторов, из любого места, где подключен Интернет. Это повышает безопасность хранения данных и снижает риск потери обновлений при пересылке друг другу, как это было раньше. Кроме того, новая программа позволяет отслеживать участие каждого добровольца и историю работы с каждой просьбой.

Помимо обмена данными посредством специальной базы данных для координаторов существует внутренняя рассылка, организованная посредством google-group (это фактически мини-форум с возможностью хранения документов, одновременного получения писем всеми участниками группы и т. п.). К этой группе подключены только координаторы (или их помощники); в группе открытым образом публикуется вся информация (в отличие от общедоступного интернет-форума, где мы не даем точных контактных данных и адресов наших

подопечных). Также этот ресурс служит новостным источником для координаторов — через него мы оповещаем: когда и где будет проходить координаторский совет, какие вопросы будут обсуждаться, после встреч — какие были приняты решения и т. п.

Для общего доступа (не только добровольцев, но и всех сочувствующих) существует интернет-форум на сайте miloserdie.ru, где есть исчерпывающая информация о том, как присоединиться к службе, какие просьбы и события являются сейчас актуальными и что, где и когда происходит.

Через форум один раз в неделю делается рассылка новостей всем пользователям.

Права доступа

На общем форуме все добровольцы имеют звание «доброволец». Координаторы — «координатор» с расширенными правами модерации. Есть еще «администратор», «сотрудники Комиссии» и «другие НКО». Есть пользователи без званий, которые или еще не определились со статусом, или не хотят пока ни к кому примыкать.

Присвоение таких званий дает возможность делать рассылки именно тем группам пользователей, которые нужны для этой рассылки.

Как только координатор перестает быть таковым, все статусы, расширенные права, подписка на общую группу, пароли к общим данным у него изымаются.

Формализация

Наша служба, как и, наверное, большинство быстрорастущих организаций и служб, идет по пути формализации. Мы выработываем регламенты и стандарты (например, максимальный срок ответа на просьбу), начинаем подписывать договоры с добровольцами и выдавать им удостоверения.

Этот путь необязателен для маленьких служб.

Вместо заключения

Главное — нужно стараться сохранить добрые отношения между координаторами, добровольцами и подопечными. И помнить, что цель такой православной организации — умножение любви. А потому не гонитесь за масштабами деятельности и другими внешними показателями, стремитесь создать родственную атмосферу и взаимопомощь. Подтверждением того, что вы на верном пути, можно считать момент, когда добровольцы начнут праздновать с подопечными свои дни рождения и отмечать вместе праздники.

Скорее всего, создавая службу, аналогичную нашей, вы столкнетесь с какими-то вопросами, не освещенными в этой брошюре. Мы готовы ответить на любые ваши вопросы. Обращайтесь к нам по адресу miloserdie@gmail.com или звоните в нашу справочную службу (495) 972-97-02.

Приложения

Приложение 1

Инструкция

координатора добровольцев

Служба добровольцев «Милосердие» действует при Комиссии по церковной социальной деятельности Москвы. Юридическое лицо — РОО «Милосердие».

Адрес сайта: www.miloserdie.ru.

Телефон справочной службы «Милосердие»: (495) 972-97-02 (для любых вопросов, касающихся социальной деятельности РПЦ в Москве).

Телефон комиссии: (499) 237-34-27.

Контакты других координаторов находятся во внутренней google-группе, участником которой вы становитесь.

Миссией Службы добровольцев «Милосердие» является умножение любви через деятельное служение ближним в любых формах.

Общие задачи координатора:

- хорошо знать всех своих добровольцев;

- стараться помочь добровольцам во всех их трудностях;
- если трудно помочь своими силами, обязательно поднимать эти вопросы на координаторских советах и звонить общему координатору;
- для ваших добровольцев действует «презумпция невиновности». Своим людям необходимо доверять. В случае возникновения каких-то напряженных ситуаций сообщать общему координатору, чтобы вместе найти выход.

1. Новые просьбы оператор и координаторы заносят в электронную базу данных в день поступления или, по возможности, в тот момент, когда стала известна новая информация о просьбе или добровольцах. Просьбы по специализированному ремонту (сантехника, электрика, побелка, обои и т. п.) координируются отдельным координатором по ремонтам и имеют соответствующий статус — «Ремонт». Мелкий ремонт осуществляется силами добровольцев округа и под контролем окружного координатора.

2. Размещение просьб и откликов на форуме.

- В начале темы обязательно указывайте ближайшую станцию метро.
Пример: «м. "Марьино" — помощник бабушке 1–2 раза в неделю».
- Никогда не пишите в открытом доступе полный адрес и телефон!

- Старайтесь, чтобы **ваши сообщения на форуме были максимально точными** и имели **позитивную окраску или хотя бы нейтральную**. Чем больше деталей вы напишите о человеке, тем выше вероятность, что кто-то откликнется (профессия человека, увлечения, возраст и т. п.). Лучше, если это будут короткие законченные истории с фотографиями.

- Никогда не отправляйте людей, не являющихся добровольцами, на выполнение какой-либо просьбы.

3. Общие правила взаимодействия с добровольцами.

- В течение **семи дней** (со дня прихода нового добровольца на собеседование в храм) **координатор** (или его помощник) **должен связаться с новыми добровольцами** своего округа (или направления): представиться, познакомиться, рассказать о правилах и желательно предложить сразу поехать к подопечному или на первую встречу в интернат / больницу / детский дом, чтобы энтузиазм не погас (семь дней отсчитывается со дня прихода новенького добровольца на собеседование в храм).

- **Каждый** новый доброволец **первые два раза** (как минимум) **обязательно** должен **сходить** к подопечным **в паре с проверенным добровольцем**. Это делается, чтобы помочь человеку разобраться, как вести себя с подопеч-

ными, а также чтобы присмотреться к новому человеку.

При оказании помощи в учреждениях нового добровольца на первом этапе обучают сестры или опытные, регулярно помогающие в этом месте добровольцы.

- При отклике с форума, если у человека отсутствует звание «доброволец», нужно **обязательно уточнить, является ли он нашим добровольцем** или нет. Если человек добровольцем еще не стал, **направлять** его на выполнение каких-либо просьб **нельзя!**

4. Узкоспециализированные добровольцы — это те, кто выбрал только один пункт из перечня «Кому хотите помогать». С ними занимаются координаторы по направлениям, отслеживая появление новеньких и приглашая их на первую встречу именно в то место, куда они записались (больницу, детский дом).

- Координатор направления занимается вопросами пропуска нового человека в учреждение, заботится о получении медкнижки (если она необходима).

- Нужно стремиться, чтобы все добровольцы были задействованы. Если не получается в одном направлении — предлагайте другое и соединяйте с соответствующим координатором.

- Важно отслеживать, чтобы при переходах с одного направления на другое добровольцы не исчезали из поля зрения координаторов.

5. Особенности помощи в округах (адресная помощь).

- «Друзья под опекой» — это те люди, которым мы помогаем постоянно, и помощь им может длиться неопределенное время: месяц, два, год... Наши добровольцы приходят к ним один-два раза в неделю и готовят, убирают, моют и т. п. За этих людей мы молимся на молебнах, так же как и о тех, кто им помогает.

- Большинство ситуаций, особенно там, где требуется комплексная и долгосрочная помощь, невозможно понять и оценить по телефону. В этом случае **предупредите просящего**, что к нему в **первый раз** придет специальный человек (первопроходец — см. ниже), который окажет некоторую помощь и оценит ситуацию, а после его визита вы найдете постоянного помощника.



Если добровольцы отмечают праздники с подопечными — значит, служба на верном пути.
Поздравление подопечной с юбилеем.

- В каждом округе необходимо иметь первопроходцев. Это те добровольцы, которые будут выезжать на новые просьбы, узнавать реальную обстановку и затем **передавать информацию координатору** (мы рекомендуем использовать для этого «Карту первого визита» и фотографировать подопечного на мобильный телефон или фотоаппарат. В первый приезд подопечный нормально воспримет подробные расспросы, зато потом у нас не будет проблем с поиском контактов его родственников и соседей в экстренных случаях — болезни, смерти). При выезде первопроходец должен не просто поговорить с человеком, а **оказать ему необходимую помощь**.
- Получив просьбу, постарайтесь как можно скорее позвонить человеку и узнать, что



Рождественское поздравление подопечной многодетной семьи.

именно ему нужно. **Максимальный срок для отклика на просьбу — неделя.** Но помните, что для человека, который ждет звонка и помощи, даже ожидание в два-три дня может оказаться очень утомительным и страшным. Предупредите о сроках добровольцев и просите, чтобы они держали вас в курсе происходящего. Ситуация, когда доброволец обещал позвонить и «забыл» на две недели, а вы за этот срок не поинтересовались, все ли в порядке, — **недопустима.**

- О срочной просьбе (срок исполнения один-три дня) дежурный оператор сразу сообщает координатору по телефону.

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

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

- Если просьба **срочная и жизненно необходимая**, а «стареньких» добровольцев для ее выполнения не находится, то координатор может послать **нового непроверенного добровольца**, но при этом **обязательно предупредит подопечного**, что проверенных людей нет, а этого человека мы пока хорошо не знаем, он только к нам

пришел и еще не проверен. В случае согласия с этим подопечного, новенького можно послать.

- Один раз в месяц координатор или его помощники осуществляют **контроль** над исполнением просьб в своем округе, обзванивая подопечных и спрашивая, как у них дела и как справляются добровольцы с оказанием им помощи.

- В случае если среди своих добровольцев не получается найти людей для выполнения просьбы, **ее размещают на форуме** добровольцев **не позже чем через семь дней** с момента ее поступления.

- Каждый доброволец должен быть предупрежден о том, что **не всегда можно давать номер своего мобильного** или домашнего телефона. Если подопечный «проблемный», нужно придумать альтернативный вид связи.

- Если доброволец **уходит в отпуск или уезжает**, а его подопечному требуется помощь, вы **должны найти замену**. Чтобы у вас было достаточно времени, обязательно просите добровольцев как можно раньше информировать вас об отъезде или иных обстоятельствах.

- Если ваш доброволец **начинает «выгорать»**, подумайте, как можно ему помочь: связать с духовником службы, посоветовать отдохнуть, взяв тайм-аут, или облегчить нагрузку, заменив тяжелую просьбу более легкой. (Например, если доброволец устал от бабушки с плаксивым и требовательным характером, можно попросить его помогать в многодетной

семье, где нет постоянного уныния, но просто много забот и дел. А добровольца, уставшего от «рутины» в многодетной семье (прогулок с малышами и мытья посуды), можно попросить помогать там, где он почувствует себя по-другому.

- **Выбирайте себе помощников** и налаживайте с ними взаимодействие. Если у вас много специфических просьб, можно выделить помощника по этому направлению. (Например, может появиться организатор церковных Таинств на дому (контакты с храмами); организатор перевозок, мелких ремонтов; человек, который будет обзванивать добровольцев для каких-то важных объявлений; человек, занимающийся распространением информации о вашей деятельности; человек, который выезжает в первый раз с новенькими добровольцами и знакомится с ними более подробно.)

- Кроме того, со временем вам могут понадобиться помощники, которые будут контролировать ситуацию (о контроле см. выше) там, где уже налажена постоянная долгосрочная помощь. Попробуйте найти из старых, проверенных, опытных добровольцев людей, каждому из которых можно поручить четыре-пять подопечных, и попросите их звонить этим подопечным и при необходимости их добровольцам. Оптимальная периодичность звонков подопечным — один раз в месяц. Нужно уточнить, хватает ли подопечному помощи добровольца, нет ли еще каких-то нужд и т. д. Попросите этих помощни-

ков держать вас в курсе их проблем и нужд, чтобы вы успевали своевременно отреагировать на ту или иную проблему. При этом закономерно, что помощники будут знать о своих подопечных больше вас, это нормально.

- Не смущайтесь, **если доброволец или помощник делает ошибку**. Вспомните свои промахи в начале работы и вы поймете, что ваши добровольцы — просто замечательные люди.

- Но **если доброволец не раз подводит** вас и ваших подопечных (не выполняет обещаний, повышает голос, действует не вполне разумно и адекватно), то ради подопечных вы можете **расстаться с ним после двух-трех предупреждений**. Возвращение его в ряды добровольцев должно проходить стандартным образом, как для новых добровольцев, — через первую встречу, а также обсуждение конфликтных ситуаций с духовником и общим координатором. В случае положительного решения доброволец снова начинает действовать на общих правах.

6. Как выбрать подходящего человека из списка добровольцев.

- Самая близкая станция метро (идеально — та же, что и у обратившегося с просьбой);
 - соседняя станция метро;
 - соседний район (другая ветка) — в случае удобного наземного сообщения между районами (трамваи, автобусы и т. п.).

- Доброволец выражал желание помогать именно в таких видах просьб. Не стоит ожидать согласия и радости помогать пожилым людям, если человек был готов к помощи только детям-сиротам (см. пункт «Узкоспециализированные добровольцы»).

- Проверить, выражал ли доброволец желание помогать именно таким образом. Например, если я выразила готовность покупать продукты и делать уборку, звать меня на просьбу санитарно-гигиенического ухода за парализованными людьми нужно очень деликатно.

- Проверить, когда последний раз обращались к добровольцу. Сверить эту дату с периодичностью, с которой он просил к нему обращаться. Старайтесь соблюдать частоту обращений (если написано «два раза в месяц» — стремитесь чаще не обращаться, пока у вас не станет хорошего дружеского контакта с этим человеком и вы не будете уверены, что можно беспокоить его и чаще).

- Если все это совпало — смело звоните.

- Если не все — принесите извинения, что «не совсем удобное дело», или место, или время и т. д., и только тогда попросите помочь выполнить просьбу.

- **Если вы не смогли найти подходящего человека** среди своих добровольцев, сделав все для этого возможное, обязательно вывешивайте просьбу на форуме (не позднее семи дней с момента приезда первопроходца к подопечному)!

7. Общие комментарии из практики.

- Всегда отмечайте, когда последний раз доброволец участвовал в помощи.
- Всегда делайте короткие комментарии о деле добровольца и о том, как он себя в нем проявил; о том, кому мы помогаем. В этом очень помогают «Карта первого визита», размещенная на google-group, а также расспрос добровольца и подопечного. Только не превращайте это в допрос с пристрастием!
- Всегда просите позвонить вам по итогам выполненной просьбы (если она одноразовая) или после первой встречи с подопечным, которому планируется помогать регулярно.
- Всегда будьте готовы **извиняться за всех** (за операторов, себя, добровольцев и даже за то, что не относится к делу: погода, природа и т. п.) — люди разные, но это всегда помогает.
- Старайтесь подходить к каждой ситуации так, как будто **вы помогаете своему близкому родственнику** или самому себе. Вникайте и думайте.
- Побольше советуйтесь. Особенно на первых этапах.

8. Отчет о работе добровольцев за неделю.

- Все изменения, которые происходили с просьбами в ваших округах, нужно отмечать в базе и присылать на наш общий адрес: miloserdie@gmail.com.

- Старайтесь обновлять базу хотя бы раз в неделю.
- Главное — не забывайте про просьбы! Вывешивайте на форуме, рассказывайте, не допускайте «зависания».

Вместо заключения.

Если почувствуете, что вам становится по каким-то причинам трудно заниматься координацией (нет времени, слишком много добровольцев или просьб и т. д. и т. п.) — пожалуйста, **сразу же сообщайте об этом!** Вместе мы обязательно придумаем, как сделать вашу жизнь легче!

Приложение 2

Памятка первопроходцу

Взаимоотношения с подопечным.

- Все пункты памятки для добровольца в округе (см. Приложение 3) для вас обязательны.
- Выезжая на визит в первый раз, необходимо не только понять ситуацию, но и оказать минимальную необходимую помощь.
- Нужно подробно объяснить подопечному, что вы — первопроходец и приехали к нему только в этот раз.
- Нельзя давать номер вашего мобильного или домашнего телефона — это может пло-

хо кончиться для вас. Оставляйте для обратной связи общий телефон справочной службы.

- Будьте готовы слушать и слышать человека, который обратился за помощью.
- Будьте готовы вникать в «мелочи жизни», простые бытовые вопросы.
- Старайтесь оценивать ситуацию трезво.
- Будьте готовы сказать «нет» в ситуации, когда нуждающийся о помощи просит о том, что нецелесообразно делать.
- Будьте готовы к тому, что не во всех ситуациях и не всем людям мы можем помочь. Иногда человека нужно просто выслушать и поддержать.
- Необходимо постараться узнать все контакты людей, которые так или иначе помогают вашему подопечному: бывает, что нужно принять срочное решение, а это может сделать только родственник (в случае госпитализации, смерти и т. п.), или срочная помощь соседей (подопечный не отвечает на звонки, не выходит на связь, не открывает дверь и т. п.).

Взаимодействие с координатором.

- Ваша цель — встречаясь с подопечным, быть глазами и ушами координатора и так передавать ему результаты визита, чтобы он понял ситуацию, а не запутался в ней.
- Желательно помочь координатору понять, какой человек подойдет в этом случае и по каким параметрам его искать (с крепким телосложением, с крепкими нервами, терпеливый,

решительный), а если у вас есть кандидат для выполнения этой просьбы среди добровольцев, лучше сразу предложить связаться именно с ним.

- Не обижайтесь, если координатор просит вас еще что-то уточнить — вы там были лично и многие вопросы вам легче решить.
- Обязательно заполняйте «Карту первого визита»! И по возможности фотографируйте подопечного и состояние его жилья (особенно то, что важно для дистанционной оценки ситуации).

Приложение 3

Памятка добровольцу, помогающему в округе

Общие правила.

- Доброволец — тот человек, который **не прячется за формальные рамки просьб**. Думайте. **Старайтесь сделать все, чтобы облегчить жизнь своему подопечному**: если вы пришли полить цветы, но видите, что нужно и убрать, и приготовить, и вызвать врача, — сделайте это.
- Нужно постараться узнать все **контакты** людей, которые так или иначе помогают вашему подопечному: иногда бывает нужно принять срочное решение, а это может сделать только родственник, или нужна срочная помощь соседей.
- Когда приходите или звоните подопечному, **представьте** как можно более под-

робно: «Здравствуйте, меня зовут... Я доброволец службы «Милосердие». Вы недавно нам звонили и просили о помощи. Я готов вам помогать».

- Если вы что-то кому-то **обещаете, это нужно исполнить**. Если выполнить не получается, пожалуйста, заранее предупредите об этом того, кому обещали. Чем раньше вы это сделаете — тем лучше.

- Если вы не врач и у вас нет медицинского образования, **не беритесь оказывать медицинскую помощь**, ставить диагноз и советовать какое-либо лечение. Этим должны заниматься специалисты.

Отношения с родственниками подопечных.

- **У большинства наших подопечных есть родственники** разной степени родства. Постарайтесь не попасть в просак, обнаружив, что у вашей подопечной есть внук, сын или кто-либо еще. Если человеку нужна помощь — мы должны ее оказать.

Хорошо, если вам удастся наладить **контакт с родственниками**. Если же нет, старайтесь сохранять нейтралитет.

- Не выступайте **ни на одной из сторон в случае конфликта** между подопечным и его родными, **не поддерживайте никого**. Цель вашего нахождения там — оказывать конкретную помощь.

- В случае возникновения конфликта или сложной ситуации **обязательно сообщите координатору.**

Личная безопасность.

- Не стоит давать **свой номер телефона** во время первого визита к подопечному. Договоритесь, что вы сами будете ему звонить, а если есть какая-то необходимость, советуйте звонить операторам нашей справочной службы.

- Не берите на себя **большую ответственность**, чем та, которую можете вынести. Если подопечный требует больше времени, а вы им не располагаете, сообщите координатору, чтобы он нашел второго помощника (если нужно — и больше).

- Наша служба **не принимает** добровольцев, которые хотят устроиться у подопечного с проживанием.

Взаимодействие с госструктурами.

- Мы **не замещаем собой государственные органы**, мы делаем то, что выходит за рамки их деятельности. Не бойтесь звонить от имени своего подопечного в социальные структуры. Необходимые телефоны центров социального обслуживания (ЦСО) можно узнать через Интернет или у наших операторов.

- Необходимо быть **настойчивым, выдержанным и вежливым**. Везде работают люди, и к ним можно найти подход.

Экстренные и трудные случаи.

- Помните всегда, что ответственность за порученное вам дело лежит на **координаторе**, поэтому, если вы попали в сложную ситуацию или сомневаетесь, не знаете, как поступить, — **звоните ему!**

- Если телефон координатора недоступен или не получается решить ситуацию с его помощью — звоните за советом общему координатору или оператору справочной службы.

Помощь священников и специалистов.

- Если у вас или ваших подопечных возникли какие-либо **духовные вопросы**, вы можете посоветоваться с **духовником** нашей службы, а также с **другими священниками нашего храма**. Попросите общего координатора связать вас с ними.

- Если вы видите, что ваш подопечный — человек неверующий, **не навязывайте ему веру**. Старайтесь принять и полюбить этого человека таким, какой он есть.

- Бывают случаи, когда доброволец **ничем не может помочь** просящему или же может, но недостаточно. Тогда ему особенно нужна молитвенная помощь. Не забывайте, что по четвергам в 19.00 у нас проходят молебны, на которых мы стараемся помолиться обо всех наших добровольцах и подопечных. Присоединяйтесь!

- Если вашему подопечному требуется **помощь юриста** — нужно у оператора справочной службы записать подопечного на прием

к нашему юристу-добровольцу. Он принимает на территории больничного храма по субботам один раз в две недели.

- Если вам не хватает каких-то медицинских навыков и знаний по уходу — попросите координатора организовать приезд **патронажной сестры**, чтобы она показала и объяснила на месте, что и как нужно делать.

- Примерно раз в полгода сестры патронажной службы проводят для нас занятия, которые можно посещать, чтобы получить необходимые навыки.

Важно!

- Помогая другим людям, не **забывайте о своих родных**.

- Считайте, что все, что вы делаете, **вы делаете для себя. Не стоит ждать благодарности** от подопечных. Чем быстрее и лучше вы это поймете, тем радостнее вам будет оказывать помощь.

- Скорее всего, вас ждут некоторые **разочарования** на этом пути: не все будет идти так, как вам представлялось. Примите это спокойно. Главное качество добровольца — постоянство!

Относитесь к своей деятельности творчески! Любая инициатива приветствуется.

Если вы со временем захотите **поучаствовать в других наших направлениях** — пожалуйста. Можно совмещать разную деятельность и пробовать себя везде.

Приложение 4

Памятка добровольцу,
помогающему в ДДИ
(детском доме для детей-инвалидов)

Какую помощь оказывают добровольцы в ДДИ:

- **Помощь в блоках**, где наши сестры милосердия работают с детишками над развитием мышц, опорно-двигательного аппарата, координации и мышления. Добровольцы помогают кормить детей, играть с ними и по возможности учатся оказывать такую же помощь, что и сестры милосердия;

- **Прогулки** — еще один на первый взгляд простой способ помочь детям. Здоровому человеку это кажется пустяком, а для ребенка с ДЦП — это не только возможность подышать свежим воздухом, но и настоящая физическая зарядка для тела, а также возможность посмотреть на мир (небо, солнце, природу) за пределами привычных стен детского дома;

- **Помощь в Причастии**. Один-два раза в неделю мы помогаем нашим священникам в Причастии детишек. Задача добровольцев — собирать детей в специальное помещение, где будет происходить Таинство, следить за порядком и спокойствием, поддерживать детей, а потом разводить и развозить всех по группам. Для этой цели нужны воцерковленные серьезные люди, которые сами регулярно исповедуются

и причащаются. Для помощи в Причастии необходимо будет пройти специальное собеседование с духовником нашей службы — епископом Орехово-Зуевским Пантелеимоном.

Общие правила.

1. График посещений.

Для прогулок с детьми: пн., ср., чт., сб., вс. — с 9.30 до 12.00, с 16.00 до 18.00.

Внимание! Вторник, пятница — часто **не гуляют** (банный день).

Для помощи в группах: ежедневно с 9.00 до 20.00.

Смены желательны с 9.00 до 14.00 и с 14.00 до 19.00. Но не менее двух часов.

По будним дням помощь в блоках (группах) требуется особенно остро!

Уведомлять о дне своего посещения **обязательно** заранее! Желательно составить график на месяц или две недели, чтобы была возможность скорректировать график сестер: опытных поставить в смену с неопытными и новичками, избежать скопления добровольцев и сестер или их внепланового отсутствия. Звонить и сообщать о дне своего посещения нужно координатору или старшей сестре.

Если вы пообещали прийти — это необходимо выполнить обязательно! Или найти себе замену, или предупредить старшую сестру о своем отсутствии **заранее**.

2. Внешний вид.

Добровольцам, которые оказывают помощь в помещении (в группах), необходимо иметь сменную одежду и обувь.

Сменная одежда должна быть чистая, опрятная, простая, из натуральной ткани (не синтетическая).

Обувь должна быть удобной, с закрытой пяткой (чтобы не слетала с ноги), легко моющаяся.

Головной убор — косынка или платок.

Так как доброволец является представителем православной организации, женщинам желательно соблюдать правила:

- носить не брюки, а юбки;
- использовать минимум макияжа.

Для прогулок с детьми сменная одежда не нужна.

3. Поведение. О чем нужно помнить.

- Добровольцам нужно быть вежливыми и доброжелательными.

- **Обязательно здороваться** со всеми сотрудниками ДДИ (это внутреннее правило ДДИ).

- **Обязательно соблюдать другие правила**, которые приняты в ДДИ (как известно, в чужой монастырь со своим уставом не ходят).

- Никого из персонала **не осуждать, не обсуждать, не поучать**, так как такое поведение вызовет, скорее всего, негативную реакцию и приведет к конфликту и конфронтации. В этом случае руководство ДДИ не будет

на стороне добровольцев, так как ежедневную круглосуточную нелегкую вахту несут именно сотрудники ДДИ, а не добровольцы! Изменить что-то к лучшему можно только своим примером — трудолюбием, постоянством и доброжелательностью.

- Если возникла необходимость (или попросили) пройти в другую группу, в которой не работают наши сестры, обязательно нужно уведомить об этом старшую в смене сестру или попросить сестру пройти с вами. Без надобности **не расхаживать** по коридорам ДДИ во избежание недоразумений и претензий со стороны администрации детского дома.

- По всем вопросам **обращаться к сестрам**, ведь они несут ответственность за добровольца, пока он находится на территории ДДИ.

- В случае возникновения вопросов личного характера (переживаний, сомнений, страха и т. п.) — **звонить своему координатору по ДДИ**, который несет ответственность за действия добровольцев.

- Если возникло чувство растерянности, замешательства, нужно спросить сестер, что и как сделать. Можно попросить санитарок о прогулке с ребенком, можно начать играть с кем-то из детей, подойти к лежащим деткам и поддержать их за ручку, поговорить, сделать легкий массаж (которому научили сестры!), но **не бездействовать**. Бездействие вызывает негативное отношение персонала ДДИ не

только к добровольцам, но и к сестрам милосердия.

- Не следует выступать **ни на одной из сторон в случае конфликта** между сотрудниками ДДИ, не следует поддерживать никого из них и не стоит пытаться что-либо кому-либо объяснить или доказать. Если участники конфликта пытаются сделать добровольца «третейским судьей», необходимо уклониться от этого под любым предлогом! Цель добровольца в ДДИ — оказание конкретной помощи детям.

- В случае возникновения конфликта или сложной ситуации **обязательно нужно сообщить координатору!**

- Старайтесь **не давать детям никаких обещаний** (особенно таких, которые вы не в состоянии выполнить). Не спешите оставлять свой телефон и адрес, в затруднительных случаях обращайтесь за советом к людям, имеющим большой опыт общения.

- **Нужно уметь говорить «нет».** Если ребенок, например, просит ваш мобильный телефон, чтобы поиграть, не бойтесь обидеть его отказом. Будет гораздо хуже, если ребенок начнет вами манипулировать.

- **Не стоит заострять внимание** детей и персонала **на своем служебном положении** и финансовых возможностях. Такие вопросы лучше совсем не обсуждать.

- **Не берите на себя бóльший груз забот,** чем можете вынести на данный момент. Если

возникают проблемы психологического характера, необходимо звонить координатору и сообщать об этом как можно скорее.

Во-первых, вы можете быть полезными во многих других делах.

Во-вторых, координатор, возможно, найдет способ решения проблемы.

В-третьих, в службе добровольцев регулярно проводятся обучающие занятия и тренинги, помогающие справиться с любыми задачами.

- По окончании смены необходимо заполнить «Журнал работы добровольца», который находится в сестринской комнате.

Важно!

- Помогая другим, не забывать о своих родных!

- Помнить, что все, что делает доброволец, он делает не только для других, но и для себя: для развития добрых качеств характера, для своей души!

- Некоторые разочарования на пути добровольца неизбежны, нужно относиться к ним спокойно и терпеливо, тогда придет радость от собственной добровольческой деятельности!

Контакты медицинских центров, оформляющих медицинские книжки, а также стоимость последних можно узнать у координатора.

Приложение 5

Анкета для добровольных помощников

1. **Ф.И.О.** _____

Дата и год рождения _____, **день Ангела** _____

Семейное положение _____,
есть ли дети (укажите их имена и возраст)

Профессия _____

Домашний адрес: округ _____

метро _____

Адрес _____

Контактные телефоны: раб. _____, дом. _____

моб. _____ e-mail _____

2. **Почему вы решили стать добровольцем?**

3. **Где территориально вам удобно помогать**
(около дома, работы, учебы, проч.)

Станция метро, район _____

4. **Кому вы хотели бы помогать:**

	Да / Нет		Да / Нет
Всем, кому нужна помощь		Нуждающимся в больницах	
Престарелым и инвалидам дома (мелкий ремонт, готовка, уборка и т. п.)		Солдатам в военных госпиталях	

Детям-инвалидам в сиротских учреждениях		Многодетным семьям	
Младенцам в домах ребенка		Проживающим в интернатах (ПНИ)	
Бездомным в больницах (привезти одежду, помочь восстановить документы, связаться с родственниками и т. п.)		В храме (помочь в уборке)	
Иное			

Есть ли у вас ограничения по состоянию здоровья для помощи? (если да — укажите, какие)

5. Какую помощь вы хотели бы оказывать:

Убрать, помыть полы, окна		Привезти в храм на машине	
Приготовить еду		Навестить, почитать, побеседовать	
Купить продукты, вещи, лекарства		Помочь оформить документы, справки	
Погулять с ребенком, помочь сделать уроки		Миссионерские беседы	
Погулять с больным или инвалидом		Отвезти вещи нуждающимся (на машине или без нее)	
Уход: помыть, подстричь ногти, поменять постель, памперсы		Побеседовать по телефону	
Помогать с уходом, если научат, как и что нужно делать		Сделать мелкий ремонт (укажите, какой)	
Помогать во время литургии, крещения, соборования, поздравлений в интернатах		Обзвонить добровольцев, помочь координатору	
Попробовать себя как координатор или ответственный за организацию служения в каком-либо направлении (укажите, в каком)			

Дать профессиональную консультацию (лично, по телефону, по электронной почте, на сайте, какую именно)	
Другая помощь (укажите, какая)	

6. Насколько регулярно вы можете оказывать помощь:

	В будни	В выходные
Два раза в месяц		
Раз в неделю (укажите, в какой день)		
Чаще, чем один раз в неделю (укажите, в какие дни)		
Вы можете помогать в будни днем?		

7. Ваш приходской храм (название, где находится) _____

Есть ли благословение духовника на регулярную помощь? _____

8. Откуда вы узнали про добровольцев (подчеркните): Радио Радонеж/ Радио Классик / Интернет / рекламные щиты / плакаты / журнал «Нескучный сад» / листовка на выставке / от знакомых / иное _____

Дата заполнения _____ Подпись _____

Приложение 6

Карта первого визита

Ф.И.О.просителя _____

Контактный телефон _____ Дата рождения _____

Возраст _____

Округ _____ Адрес _____

ул. _____ код подъезда _____

д. _____ корп. _____ кв. _____

Состояние здоровья

Инвалидность (поставьте галочку)	1-я группа:	<input type="checkbox"/>	1-я степень	<input type="checkbox"/>	2-я степень	<input type="checkbox"/>	3-я степень	<input type="checkbox"/>
	2-я группа:	<input type="checkbox"/>	1-я степень	<input type="checkbox"/>	2-я степень	<input type="checkbox"/>	3-я степень	<input type="checkbox"/>
	3-я группа:	<input type="checkbox"/>	1-я степень	<input type="checkbox"/>	2-я степень	<input type="checkbox"/>	3-я степень	<input type="checkbox"/>

Основание для назначения инвалидности _____

Степень бытового самообслуживания

(отметьте галочкой, что человек может делать самостоятельно)

сангигиенические процедуры	<input type="checkbox"/>	передвижение по квартире	<input type="checkbox"/>	передвижение по городу	<input type="checkbox"/>
приготовление пищи	<input type="checkbox"/>	уборка квартиры	<input type="checkbox"/>		

Ваш комментарий _____

Наличие психических отклонений (по вашему мнению: неадекватность в словах, поступках и т. п.) _____

Чья помощь нужна

Добровольцев	<input type="checkbox"/>	Медперсонала	<input type="checkbox"/>	Священника	<input type="checkbox"/>
Сиделки	<input type="checkbox"/>				

Какая помощь необходима

убирать, готовить сангигиенические процедуры замена памперсов
покупать продукты, лекарства общение обработка пролежней

Какая еще, кроме вышеперечисленной _____

Как часто нужна помощь (отметьте галочкой)

Раз в 2 недели 2–3 раза в неделю круглосуточно
Раз в неделю каждый день

Окружение человека.

Человек живет один ДА / НЕТ

Если нет, то с кем _____

Приходит ли соцработник? _____

Как часто _____

Если нет, то почему? _____

Живут ли с ним люди, **страдающие алкогольной зависимостью или психически ненормальные?** _____

Наличие родственников

Ф.И.О.	Степень родства	Как можно связаться

Помогают ли соседи? (Если да, их имена и как с ними поддерживать связь при необходимости.) _____

Есть ли еще люди, которые помогают? (Если да, их имена и как с ними связаться.) _____

Финансовое положение

Крайне бедное: нет даже необходимого (еды, лекарств)	<input type="checkbox"/>	Еда и лекарства есть, но уход сиделки оплатить не может	<input type="checkbox"/>
Еда есть, но лекарства и прочее — проблема	<input type="checkbox"/>	Может оплатить сиделку самостоятельно	<input type="checkbox"/>

Ваши комментарии _____

Вероисповедание

православное (воцерк.)	<input type="checkbox"/>	атеист	<input type="checkbox"/>
православное (невоцерк.)	<input type="checkbox"/>	другое (указать, какое)	<input type="checkbox"/>

Нужно ли пригласить священника? _____

Общий комментарий о человеке и ситуации
(ваше мнение) _____

Ф.И.О. добровольца _____

Дата _____ Подпись _____

Приложение 7

Спецкурс по уходу за больными

**Программа подготовки добровольцев
на базе Ресурсного центра**

паллиативной помощи

Свято-Димитриевского сестричества

Сроки проведения: 3 месяца.

Курс включает в себя 8 теоретических занятий и 8–12 практических.

№ п/п	Тема теоретического занятия
1	Подготовка к первой встрече с подопечным. Правила общения. Отношения с родственниками подопечных
2	Памятка по инфекционной безопасности при уходе за больными, включая больных с ВИЧ/СПИДом
3	Как устроить постель и комнату больного. Изменение положения больного в постели
4	Личная гигиена больного, постановка судна. Мытье больного в постели
5	Стрижка больного, теория
6	Пролежни: причины образования и профилактика. Разбор конкретных ситуаций оказания паллиативной помощи и организации ухода
7	Приемы оказания неотложной помощи
8	Разбор конкретных ситуаций оказания паллиативной помощи и организации ухода по итогам выездов к подопечным на дом

Предположительный график занятий (Т — теория, П — практика)

Недели занятий	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Теория	Т	Т		Т	Т		Т		Т				Т
Практика в больнице			П		П	П		П					
Стрижка									П		П		
Практика на дому										П		П	

График практики показывает минимально требуемое количество посещений больницы и подопечных на дому, максимальное — по желанию добровольцев.

Прохождение практики будет организовано на базе больницы ЦКБ МП свт. Алексия и ГКБ № 1

им. Пирогова. По итогам прохождения практики в больнице на каждого добровольца будет получен отзыв — насколько хорошо он справлялся.

Приложение 8

Кодекс волонтера,
имеющего контакты с пациентами,
врачами и жертвователями

Этот кодекс сформулировали и приняли в своей команде участники благотворительной программы помощи больным муковисцидозом «Кислород» (Москва).

1. Если ты психически здоров и тебе больше 18 лет, если у тебя нет корыстных и недобрых мотивов, если не являешься членом тоталитарной секты, если не занимаешься оккультизмом, лже-целительством и распространением БАДов, если любишь людей и не делишь их на касты и расы, если волонтерство не повредит твоему здоровью и здоровью твоих подопечных, если ты аккуратен и не боишься трудностей и стрессов, если не имеешь пагубных зависимостей и не нарушаешь Уголовный кодекс — **ты можешь быть волонтером**, контактирующим с пациентами, врачами и жертвователями.

2. Если ты решился регулярно встречаться с больным и быть для него поддержкой — это твой друг. Так и относись к нему. Во всех остальных видах помощи помни о том, что пациент —

не подчиненный, не объект для поклонения или жалости. Это человек, и в нем надо уважать личность. Не возносись перед ним, не говори ему о своем социальном статусе. Не сообщай о себе того, что звучит в сравнении с ним не в его пользу.

3. Приходи к нему со светлым лицом, приноси только светлое в себе.

4. Не навязывай ему свое вероисповедание. Говори об этом, только если он спросит. Уважай его вероисповедание, если даже оно не совпадает с твоим отношением к вере. Если состоишь в политической партии, воздержись от политгагитации среди больных и их родственников. Если являешься поклонником какого-нибудь исполнителя или футбольного клуба, не навязывай свои пристрастия больному, если он этого не хочет.

5. Не говори с ним о смерти. Если он хочет об этом побеседовать, говори только применительно к себе — о том, как ты видишь свою смерть (мы все смертны). Не сообщай больному ребенку о смерти его друзей по больнице. Сообщать об этом или нет — решают только его родственники.

6. Не говори с ним о его болезни. Если он хочет об этом побеседовать, никогда не произноси восклицаний и негативных эпитетов по отношению к тому, что ты слышишь. Воздержись в присутствии больного и его родственника от негативных эмоций. Не говори ему о том, что

слышал от врача. Он сам скажет ему все, что считает нужным.

7. Прежде чем знакомиться с ним, если ты настроен на постоянный контакт, познакомься с его родственниками, поговори с врачами и медсестрами. Не принимай за истину в последней инстанции то, что говорит тебе пациент о своих проблемах, поскольку он человек, а человеку свойственно субъективное преломление картины действительности, как со знаком плюс, так и со знаком минус. Объективное видение ситуации принадлежит его лечащему врачу. Выслушай больного, не возражая ему и уважая его чувства, но не поддавайся искушению следовать его эмоциям и строить на их основании логические заключения.

8. Выполняй обещания, которые ты дал ему. Если не уверен, что сможешь, ни в коем случае не обещай. Помни о том, что он будет ждать. Если ты двиним порывом, остынь и взвесь все трезво, рассуди спокойно о своих возможностях. Не паникуй.

9. Помни о том, что он болен и может быть не в настроении или плохо себя чувствовать. Поэтому убедись, не тягостно ли ему будет твое общество. Никогда не обижайся на него. Дай ему понять, что ты всегда готов с ним общаться, пока ты рядом.

10. Не мешай ему сделать что-то для тебя, что ему по силам. Помни, он — личность, и так же, как и ты, хочет быть полезным, интересным, и что-то отдавать. Не гаси в нем инициативу.

11. Если он твой подопечный, старайся узнать как можно больше о его болезни, но только если его родственники сказали тебе о его диагнозе. Ищи информацию о заболевании, побеседуй с теми, кто об этом знает.

12. Никогда не говори о нем с посторонними для него и для тебя людьми, если он этого не хочет. Всегда предупреждай его о том, что ты хочешь просить помощь для него, и спрашивай разрешения у него и у его родственников. Помни о том, что существует врачебная тайна, и больной имеет право скрывать информацию о своей болезни, если он взрослый, а если ребенок, скрывать от всех, кроме врача, информацию о его болезни имеют право его родственники.

13. Не осуждай в присутствии его и родственников действия врачей. Если у него или родственников есть претензии к ним, не участвуй в возведении баррикад. Больной, его родственники, врачи и ты — одна команда, сплотившаяся против болезни.

14. Если ты думаешь о том, что ему достаточно твоих подарков, ошибаешься. Ему нужна твоя заинтересованность в нем. Не дари ему того, чем он не сможет воспользоваться, того, что может его унижить, что проще было бы выбросить.

15. Ты не должен позволить ему стать пассивным потребителем, пока он в состоянии что-то сделать сам. Постарайся вместе с ним придумать для него цель. Не лишай его мечты.

16. Будь смешным. Будь интересным. Не забывай проявлять интерес к его интересам. Найди с ним общие интересы. Спроси его о том, есть ли у него дома животные. Расскажи о своих питомцах. Это помогает взаимопониманию и доверию.

17. Если у него депрессия, постарайся порадовать. Если он плачет, утешь его. Иногда можно и помолчать вместе. Если не получается быть рядом, скажи коллеге, у которого есть такая возможность, что ему нужна психологическая поддержка.

18. Ты имеешь право на отдых. Помни о том, что уставший человек мало может дать другим. Имей возможность переключаться.

19. У тебя есть право на свои проблемы. Решай их в отрыве от твоей волонтерской деятельности.

20. Ты имеешь право болеть и лечиться. Если ты болен, не приходи к своему другу. Помни о том, что для него это может быть опасно.

21. Если ты по каким-то причинам не можешь выполнить его просьбу, переадресуй ее тому, кто может помочь, но никогда не оставляй его без помощи, чужой или своей. Не навязывай ему помощь, только предложи.

22. Если тебя просят о помощи с обеспечением лечебными средствами, руководствуйся только назначением лечащего врача. Прежде чем искать пожертвования на лечебное средство, убедись в том, что его нельзя приобрести никак иначе.

23. Не вмешивайся в лечебный процесс. Не предлагай свои средства лечения. Если ты нашел врача со стороны, посоветуйся с лечащим врачом, постарайся сделать так, чтобы коллеги поговорили.

24. Не нарушай правил санитарии и времени пребывания в больнице, куда приходишь. Если ты пришел в первый раз, проинструктируйся с опытными волонтерами о том, как себя вести в больнице, познакомься с медперсоналом.

25. Не жди благодарностей. Не возносись. Не ревнуй. Не борись за сферу влияния. Помни о том, что ты пришел сюда по доброй воле, поэтому не требуй вознаграждений — ни материальных, ни моральных. Ты всегда получишь большее — переосмысление твоей жизни и корректировку твоей системы ценностей. Но помни, что всегда можешь уйти, если тебе тяжело. Не кори себя за



Поздравление подопечных с Пасхой.

ошибки, а немедленно и трезво их исправляй. Человеку свойственно ошибаться.

26. Помни о том, что твой друг дает тебе не меньше, чем ты ему. Не забывай его благодарить за все.

27. Умей говорить «нет» твоему другу, если его притязания завышены. Не позволяй тобой манипулировать.

28. Не считай людей, которые не занимаются тем же, чем ты, обделенными или людьми второго сорта. Они ничем не хуже тебя. Помни о том, что никого нельзя осуждать за то, чего он не делает, потому что у каждого свой выбор и свой путь.

29. Не спрашивай у жертвователя об источнике его дохода и не обсуждай это ни с кем. Благодарю его за все. Предлагай жертвователю расписку и счета. Спрашивай о том, можно ли называть его имя. Выполняй его условия, но только в том случае, если они не превышают самого пожертвования. Если тебе предлагают каким-то способом отработать пожертвование, ты вправе отказаться. Предлагай жертвователю познакомиться с тем, для кого он жертвует. Помни, что о том, принять или нет пожертвование, решает только сам подопечный или его родственники.

Майя СОНИНА

и участники программы «Кислород»

По материалам сайта «Милосердие»:

www.miloserdie.ru

10.07.2009

Приложение 9

От первого лица

Перед вами — личные впечатления добровольцев о своей деятельности. Столь разные по тональности и опыту, приведенные истории помогут увидеть этот труд изнутри и понять, чем он ценен для самих добровольцев и для тех, кого они опекают.

Дом-интернат для детей-инвалидов

С чего начинается первый добровольческий день? С сомнений и страхов? С радостного ожидания или волнительного предчувствия? Хочу рассказать историю своего первого дня. Может быть, кому-то она поможет войти в их первые двери.

Вот передо мной двери детского дома-интерната Южного Бутова. Еще можно повернуть назад, но я только шепчу себе: «Господи, помоги, Господи, спаси...», только крещусь дрожащей рукой. Шаг, еще один, двери тихо разъезжаются. Чистый холл, седой усатый охранник бурчит: «Куда?». Я, несмело: «Я доброволец». — «Ну, ждите».

Пять, десять минут — и вот я уже бегу в белом халате за дежурной сестрой Леной куда-то наверх, по дороге завязывая косынку, и думаю, похожа ли я на сестру милосердия, как в моих детских книжках.

Заходим в небольшую комнату-палату, уставленную детскими кроватками. Лена быстро пред-

ставляет меня: «Это Таня, в первый раз». Я улыбаюсь и жду. Воспитатели, их трое, молчат.

— Что мне делать? — спрашиваю.

— А бери любого.

От ответа немного теряюсь: как это — бери, куда бери?

— Что, любого? — уточняю.

— А, бери вон того... и походи с ним.

Я иду по направлению вытянутой руки, от одной кровати к другой. На меня смотрят немывые мордашки с раскосыми глазами и полуоткрытыми ртами — даунята.

«Стой, надевай ему ботинки, они внизу, под кроватью». Лезу под кровать, достаю синие детские ботиночки и смотрю на ребенка. У мальчика ДЦП, он длинный и очень худой, а голова как будто немного сплющена. Но мне не страшно, я не испытываю острой жалости — я думаю, как надеть ботинки. Потому что я в жизни ни разу никому не надевала ботинки! И тут понимаю: вся моя уверенность, что я смогу и у меня обязательно получится, основана на опыте из фильмов, и не более того. И я, получая второе высшее образование, банально не знаю, как правильно: ботинок надевать на ногу или ногу запихивать в ботинок.

Первый вариант — не получается. Пробую второй. Ботинок надет. Надеваю второй. Колготки ему явно велики и в ботинок не запихиваются. Подтягиваю колготы. Ну вот, с ботинками и колготами управилась, теперь надо его вытащить. Наклоняюсь и спрашиваю: «Тебя как

зовут?» Воспитатель шепчет: «Эдик. Он не говорит. Они все здесь такие».

Я не пугаюсь, хотя еще не знаю, как буду общаться с ребенком, который не разговаривает.

Инстинкт. У меня должен проснуться инстинкт, он есть у всех женщин, даже у тех, которые детей на руках никогда не держали. Я протягиваю к нему руки и вытаскиваю его из кровати. Эдик тяжелый и рыхлый, на ножках не стоит, голову и спину он тоже держать не может. Хватаю его подмышки и пытаюсь поставить на ноги, а он их выгибает, упирается в пол и не хочет идти.

«Вы его не подмышки, а за ручки, и ручки высоко не держите, — подсказывает воспитатель. — Вот так, и по коридору ходите». «Сейчас все получится», — думаю я и тяну Эдика за ручки. Он нехотя делает тяжелые шаги. Приговариваю: «Еще один, еще разок, ну, еще разочек».

Мы торжественно прошли по десятиметровому коридору туда и обратно, и тут Эдик стал кричать и вырываться. Он прогибался всем телом, выгибал шею, как будто хотел встать на мостик, скалил на меня свои редкие зубки, стонал, кричал и выл одновременно. Мне было не страшно, просто я не знала, что делать.

— Мне кажется, он устал, может, его положить?

— Капризничает, — говорит одна из воспитательниц.

Иду к кровати, кладу его, снимаю синие ботиночки. Странное чувство разбитости, ничего не выходит. Только без паники!

Он лег, как внутриутробный младенец, подобрал под себя ножки и ручки и стал качаться из стороны в сторону. Мне стало страшно. Говорю: «Ну-ка, встань». И происходит чудо — он встает, он меня слышит, он меня понимает! «Обними меня за шею». Он тянет ручки и неуклюже хватается меня за плечо. Обнимаю, шепчу ему на ушко: «Какой мальчик, молодец». От радости хочу прыгать: он меня понимает, он меня слушает!

Чувствую — кто-то за ноги хватается. Оборачиваюсь — маленький дауненок, улыбается и прячет мордашку в складки халата. Даю ему руку. Крепко хватается и смотрит на меня. Так мы стоим несколько минут: в одной руке у меня маленький дауненок, а в другой Эдик.

Я вдруг поняла, что все получится, и сразу стало легко и спокойно. Нацеловала, наобнимала Эдика, опять надела ему ботинки, принаоровилась водить его по коридору. Он левым боком опирается на мою ногу, а его за правую руку держу.

Пока мы с ним ходили, подошли другие даунятки знакомиться. Тычутся в руки, ноги, хватаются за халат. Не заметила, как сняли с меня бахилы.

Эдик устал, с каждым шагом все больше отстает от меня, но не капризничает. Сажую его в коляску. Подошла одна девочка-дауненок — Оленька — и стала возить со мной коляску. Подошла вторая — Таня — и мы покатали коляску втроем. Вернее, я их троих потащила.

Посередине коридора стоят детские качельки, в них качается Настя. Она больше похожа на

мальчика, чем на девочку. Берет меня за руку и ведет к концу коридора. Показывает куртки, ботинки. Рядом Маша сидит. «Не пускайте туда Машу, она шнурки вытаскивает». Смотрю, а Маша уже какой-то шнурок сосет. Маша — беззлобная и тихая, но непослушная.

Сначала путала Диму с Таней — кто из них со мной коляску катает? Потом поняла — лица у всех даунят разные! Теперь уже не путаю, и не только потому, что у Димы синие колготы, а у Тани голубые.

Смотрю, Эдик вылез из коляски и ползет на четвереньках по коридору. Я его руками зову: ну, вставай! И он поднимается, хватается за мои руки. «Вот пройдем, Эдик, два раза по коридору и пойдем на качели».

А на качелях опять Настя. Протягиваю ей руку, она хватается за нее, встает с качелей и уступает место. Усаживаю Эдика. Он умеет раскачиваться сам, но голову совсем не держит. Щекочу ему подбородок, он смеется и на секунду голова задерживается, но тут же падает.

На ковре лежит светленькая Оля, у нее желтое платьице, она похожа на цыпленка. Беру желтый кубик, беру второй, ставлю рядом и предлагаю ей: «Найди мне такой же желтый кубик». У нее ножки дрожат, она, пошатываясь, идет и приносит мне желтый кубик. Не верю, случайность, прошу ее принести еще один. Приносит. Хочу играть с ней дальше, но она уже развалилась на ковре и тянет мне ручки, ворочается с боку

на бок, играть не хочет. Оля самая улыбочивая, самая послушная и добрая. Все дети время от времени дерутся, что-то делят, а она нет, только катается по ковру и улыбается мне.

Эдик, наверное, устал один на качелях. Все дети, кроме него и еще одной девочки, ходят, поэтому я за ним особенно слежу. Переносу его на ковер. Он залезает на «качалку» — видно, они давно знакомы — и начинает сам раскачиваться.

Настя тянет меня к мячу. Я вспоминаю свои институтские занятия по физкультуре и показываю ей, как прыгать на мяче, она тут же повторяет.

Вторая девочка, которая не ходит, сидит на стульчике. Такая маленькая, чумазая, на лице застыли капельки — сопельки, на носу большие очки. Молчит, не плачет, не рвется. Просто сидит и играет со своими руками.

Начинают мыть пол, меня просят собрать детей на игровом коврике и не пускать их в спальню, пока там моют. Легко сказать — «не пускать». Я загородила коврик детским стульчиком, столиком, коляской и еще чем-то. Настя вылезает из под стола, Маша где-то у шнурков, а я пытаюсь разнять дерущихся Диму с Таней.

Собираю всех опять вместе. Леша не хочет сидеть, все норовит убежать. Щекочу его, он хохочет и вдруг кусает меня за руку — сильно, но я не кричу, не ругаюсь, просто пытаюсь оттянуть его от руки, отдираю. Он норовит укусить еще раз, промахивается и кусает себя за язык, опрокидывается навзничь и начинает плакать.

И тут мне становится страшно: у Лешки изо рта кровавая пена, он видно сильно прикусил язычок. Плачет он прямо как обычный ребенок, безутешно и так горько. Хватаю его на руки бегу к воспитателю:

— Он язык прикусил, кровь.

— Он вам сейчас халат испачкает, отпустите, — говорит воспитатель.

— Не страшно! Это ничего, что у него кровь? — беспомощно переспрашиваю.

— Оставьте, сейчас я промою.

Бегу обратно на ковер, слышу там уже возня, Дима кидается пластмассовыми кубиками в Настю. Настя плачет, из глаз сыплются бусинки. Что же это такое? Ничего не выходит! А Дима уже переворачивает маленькую в очках через голову, мне страшно, сейчас он ей шейку свернет, но, слава Богу, все в порядке. «Господи, помоги!» Крещу спинку Димы, глажу Настеньку по голове.

И вдруг все успокаивается. Лешу мне возвращают, он тихо сопит. У меня на руках лежит Настя, я глажу ей голову, что-то нашептываю, а она оттягивает на моей ноге колготки и «стреляет» ими, как из рогатки. Успокоилась, сопит.

Подходит девочка-дауненок, у нее черное каре. Всем поднимает волосы и смотрит на голову. И мне тоже начинает поднимать волосы, прядку за прядкой, чем-то очень на груминг у обезьян похоже, щекотно. Дима стащил свои синие колготы, и дети по очереди ими кидаются. Приходит Лена: «Пора». Как, уже без десяти

семь? Я прощаюсь с моими маленькими подопечными. Мой первый день подошел к концу. За спиной тихо съезжаются автоматические двери. Где-то там за ними остались дети и три часа моей новой жизни.

На улице дождь, а мне спокойно и хорошо. Только сейчас чувствую, как ноги устали, как плечи болят. Дома отстирываю халат, который Леша запачкал кровью. Мерно шумит вода, стекая в водосток. Мне спокойно — я к ним еще вернусь.

*Татьяна ЛОПУХОВА, доброволец
По материалам сайта «Милосердие»:
www.miloserdie.ru
21.08.2009*

Поздравления подопечных с Рождеством

8 января. Перед глазами еще белоснежная чистота ночной Рождественской службы, а мы — о. Иоанн, добровольцы Ира и Наташа, Тимофей, Наташин муж, наш водитель и по совместительству фотограф и я, едем, чтобы подарить частичку Рождественской радости тем, кому не так хорошо и радостно, как другим.

Вот мы у цели. Нас ждет наша старейшая подопечная Мария Александровна, инсулинозависимая бабушка, прикованная к постели. Если доброволец не придет и не покормит, бабушка наша не сможет сделать укол и умрет. Как она ждет! Ничего почти не видит: «Я ведь по голосу

девочек различаю — Наташа, Ирочка...» Они знают друг друга уже два года, совсем родные. Мы все поем тропарь и кондак Рождества, колядки. Ответственный момент — дарим подарки! Наша Мария Александровна плачет от радости, потом вдруг спохватывается: «Ой, батюшка, батюшка. Какая я счастливая! А можно мне и вас поцеловать?!» — «Конечно», — о. Иоанн невозмутим.

Уходить не хочется, но приходится прощаться. Нас ждет Наталья Константиновна.

Наталья Константиновна совсем одна, она сильно болеет, огромная грыжа затрудняет передвижение и давит, постепенно пропадает зрение, но бабушка не отчаивается, старается занять себя и рисует потрясающие картины. Наш приезд для Натальи Константиновны — сюрприз. Стоим у подъезда, вытаскиваем подарки из багажника. «Что там у вас?» — интересуется



Рождественский подарок от добровольцев.

ся батюшка. — «Кисточки, краски, альбомы и... кошачий корм». Подарки мы привезли всем — даже коту! У Натальи Константиновны пьем чай с домашними пирогами. Она тоже очень просит не уходить и посидеть еще. Мы бы с радостью, но нас ждет Вера Ивановна.

По ошибке врача Вере Ивановне в 60 лет ампутировали ногу. Когда врач поняла свою ошибку, то умоляла не подавать в суд. «Ну подам я на нее в суд, а у нее же дети малые, да и нога-то моя от этого не вырастет!» — смеется старушка. Сейчас ей 84 года. Мы стоим в ее маленькой комнате, вот только не знаем, кто дарит радость — мы ей или она нам...

8 января. День клонился к вечеру, а делать надо было еще очень много. Спешим к многодетной семье. Выходим из лифта, из-за двери уже выглядывают три белокурых головки, рядом стоит мама Оля с маленьким Яковом на руках. А в начале лета здесь ждут долгожданную дочку (очень надеются, что дочку). Мальчишки, два близнеца Афоня и Ванька, протягивают ручонки для благословения. «Мальчишки, — всплескивает руками мама, — я же учила вас брать благословение!» — мальчишки благоговейно сложили руки ладошками вниз. В соседней комнате лежит, ждет причастия парализованная бабушка Александра.

Колядки мы здесь уже не поем — некогда. Мама просит отведать испеченного пирога, а Паша — покружить его. В одной руке кусок пирога, в другой — фломастер. «Нарисуй мне

машинку!» — просит Афоня. «Ловите Яшу, он тащит кисточки в рот!» — командует Наташа. Ваня сидит на руках о. Иоанна и с интересом рассматривает его бороду.

Впереди еще много поздравлений. Мы спешим.

8 января. 8 часов вечера. Я спускаюсь в метро. Но удивительное дело: еще и еще раз проехать бы по тем же адресам, чтобы снова и снова ощутить счастье! И хочется делать и делать для этих бабушек, деток, полезные, нужные, пусть маленькие, но добрые дела! Ведь всех нас объединяет Божия Любовь в одну большую вечную семью.

P.S. Уже засыпая дома, вздрагиваю от сигнала мобильного телефона. Ира прислала сообщение: «Такой день сегодня замечательный! Я просто счастлива!»

Анна КОБЯШОВА, доброволец

По материалам сайта «Милосердие»:

www.miloserdie.ru

30.01.2009

Чужая бабушка

Поначалу она была для меня просто одной из множества немощных бабушек, которых опекают добровольцы, просто старой больной женщиной, каких в Москве — тысячи.

Мы познакомились с Ниной Михайловной на Светлой седмице. Я была в команде добровольцев, которые объезжали на машине всех подо-

печных округа, поздравляли с Пасхой, дарили куличи и просто знакомились. С нами был священник из близлежащего храма и его помощница. Сначала мы долго не могли попасть в подъезд — проблемы с домофоном. Затем ждали, пока Нина Михайловна (имя изменено. — Прим. ред.) откроет дверь в квартиру. Наконец дверь поддалась, и она предстала нашим взорам — маленькая, хрупкая, опирающаяся на костыли. Нина Михайловна пригласила нас пройти, но сама пошла первой. Три метра до кухни мы шли несколько минут. Она попросила помочь ей сесть на стул. Позже я поняла, насколько труден для нее был этот путь — от кровати до двери и от двери на кухню.

Мы начали действовать по программе: спели тропари, подарили кулич и яйца, стали что-то спрашивать. Она попросила очистить яйцо от скорлупы — ее пальцы, пораженные остеопорозом, уже не слушались. Я начала искать блюдо.

— Ой, нет, только эту не берите! — почти вскрикнула Нина Михайловна.

Я вопросительно посмотрела на нее.

— Это тарелка моего сына. Он мне свою посуду брать не разрешает.

Стало ясно, что здесь надо задержаться и попробовать разобраться в ситуации. И правда, как мне сразу не бросилось в глаза? На кухне — гора немытой посуды, грязный пол, стол, заваленный продуктами, точнее, в основном упаковками от них. Стали осторожно расспрашивать.

Оказалось, в соседней комнате живет ее сын. Профессор. 40 лет. Именно он попросил добровольцев помогать его матери — приезжать раз в неделю и выполнять ее «мелкие» просьбы. Добровольцы приезжали. Но Нина Михайловна почти ни о чем не просила — стеснялась, не хотела обременять девушек своими проблемами. Ей интереснее было беседовать с ними о культуре и искусстве — она по образованию искусствовед, имеет ученую степень. А еще она входила в Союз журналистов России.

Между тем ее проблемы росли, и никто о них не знал. Накануне нашего приезда, да и в тот день тоже, она почти ничего не ела, т. к. смогла взять только пару гречневых хлебцев. Из-за того что руки слушались плохо, большинство продуктов и вещей, когда Нина Михайловна пыталась что-то взять, падали на пол, а она не могла наклониться так, чтобы достать до пола. При ее остеопорозе и подагре такая голодовка противопоказана. Стало очевидным, что надо остаться, приготовить обед, убраться на кухне, а затем искать новых постоянных помощников. Когда все было сделано, мы пообещали вскоре вернуться и проведать ее. Она спросила священника, надо ли ей причащаться (раньше она этого не делала). Обещали организовать. Было заметно, что наш визит ее глубоко взволновал.

В начале июня у Нины Михайловны возникли новые проблемы — пролежни, которые надо было обрабатывать каждый день. Сын категори-

чески отказывался помогать, а на сотрудников платной службы у нее не было денег. Пролежни стали обрабатывать добровольцы.

Как раз в это время начались летние отпуска, многие добровольцы дружно разъехались или озадачились сессией. А у меня, как ни странно, появилось свободное время. Тогда ездить к Нине Михайловне попросили меня. Помню, какие смешанные чувства я испытывала при нашей второй встрече. С одной стороны, я хотела вернуться сюда, а с другой — мне казалось, что я здесь — бессильна. Первое испытание началось еще за порогом — некому было открыть дверь в подъезд и квартиру. Мы потихоньку стали записывать, когда ее сын бывает дома. Таким образом, получилось некое расписание, которое конечно же не могло быть точным. Благо по выходным он всегда был дома — открывал, приветливо улыбался и уходил в свою комнату.

А ее маленькая комната была для нее практически тюремной камерой.

Разбирать завалы из упавших вещей было все сложнее. Движения Нины Михайловны становились более скованными, продукты, одежда и посуда падали на пол все чаще. Многие предметы приходилось раскладывать прямо на ее широком разложенном диване: вдоль стены, в ногах, в изголовье. Она пыталась обслуживать себя сама — не только потому, что мы приходили всего на два-три часа в день. Просто ей постоянно было «стыдно нас утруждать».

Нас научили обрабатывать пролежни, что оказалось не такой сложной процедурой. Однако толку от санитарной обработки было мало — надо было менять старый неудобный диван. Она лежала на слегка сдутом спасательном круге, с которого постоянно сбивались простыни, а это было очень плохо.

Эти пролежни ее сильно мучили. Ситуация становилась все тревожнее, повязки приходилось менять ежедневно. Надо было срочно отправлять ее в больницу. Я бросилась готовить документы для плановой госпитализации. Время от времени казалось, будто пролежни вот-вот затянутся, а потом Нина Михайловна вновь начинала истекать гноем.

Стояла летняя жара, которую Нина Михайловна не переносила с молодости. Она лежала и пила холодную воду из пластиковой бутылочки, пока та не падала от неловкого движения. На пол. И лежала там до моего прихода...

Извечный вопрос «как открыть дверь?» стоял все острее. Из-за этого Нину Михайловну не мог посещать хирург, который два раза в неделю должен был наблюдать ее пролежни и оставлять нам инструкции. Вернее, он приходил, но... Нина Михайловна слышала звонок и стук в дверь, начинала медленно пересаживаться с постели на стул — а на лестничной площадке уже удалялись торопливые шаги хирурга. Так она и оставалась сидеть на стуле — растерянная, одинокая.

А однажды нам пришлось открыть входную дверь без сына. Мы договорились по телефону, что Нина Михайловна попытается подъехать к двери на коляске и повернуть ручку (та была совсем не тугой... для нас). А если она не сможет, я буду ждать сына во дворе. Пожилая женщина положила радиотелефон на колени и отправилась в путь — выехать из комнаты, преодолеть порог и проехать три метра до входной двери. На это ушло минут двадцать. Возня с замком — еще двадцать пять. Я стояла за дверью, слушала бестолковые щелчки замка и отчаянные вздохи Нины Михайловны и, как могла, пыталась ее успокоить, правда, меня было плохо слышно через толстую дверь. Когда дверь открылась и я ее увидела, то поняла, каким кошмаром оказалась для нее эта история: она сидела в коляске, полузакрыв глаза, в изнеможении откинувшись назад, вся в холодном поту. В руках были большие ножницы (она надавила ими на ручку, используя их как рычаг, ее руки к тому времени уже не поднимались). На обратном пути к постели у нее не было сил управлять коляской. Хотя сложно представить, каким образом она добралась на коляске до двери: и без того узкий коридор был завален вещами, которые упали, когда ехала... В общем, если бы дверь не поддавалась, путь обратно оказался бы забаррикадирован. В тот день было уже не до бесед об искусстве. Она только поела и сразу уснула.

В конце июля мне необходимо было уехать из Москвы. Эту новость Нина Михайловна восприняла с грустью. Попросила только уладить все с ее плановой госпитализацией и Причастием. Первым в жизни. Отец Владимир, тот, который был с нами на Светлой седмице, был готов приехать 5 июля. За три дня Нина Михайловна спросила, что ей надо прочитать. В день Причастия я приехала к ней пораньше. Она радостно показала мне, сколько всего успела прочитать, — оказалось, до 110-й страницы молитвослова (у нее был свой, старенький, но брала она его в руки не часто, а просто читала «Отче наш» утром и вечером). Полночи читала! Виновато улыбаясь, сказала, что вчера вечером начала читать утреннее правило и не могла остановиться. Вот теперь осталось до конца благодарственных молитв по причащению пара страничек... Мы сидели молча и ждали священника.

Несмотря на крайнюю физическую немощь, сознание Нины Михайловны оставалось на редкость ясным и трезвым. Каждая встреча с ней была каким-то большим испытанием и вместе с тем большим открытием. С ней не случалось истерик, не было капризов или жалоб. Конечно, сказывались ее ученая степень и профессии искусствоведа и журналиста: она прекрасно ориентировалась в текущих событиях, очень интересовалась внешним миром. Поэтому исповедь и причастие тоже являлись продуман-

ным и ответственным шагом. Я стояла в тесном коридорчике и в звенящей тишине пыталась не расслышать случайно отрывки фраз ее первой исповеди. А через полчаса до меня донесся голос священника: «...во оставление грехов и жизнь вечную. Аминь».

Близился день моего отъезда. Нина Михайловна не велела мне напоминать о грустном событии. Мы договорились только, что меня заменят девушки-добровольцы, а в больницу ее отвезет доброволец — как только подойдет ее очередь на плановую госпитализацию. И вот наш последний день. Я помню его весь, как в замедленной съемке. Я осматривала каждую мелочь и отмечала, что можно было доделать и чего я так и не успела. Наверное, мне было важно запомнить этот день именно так... На прощание Нина Михайловна сказала мне: «Таких людей, как ваши, я не могла встретить за все 73 года. Только сейчас». Эти слова стали мне завещанием. В последний раз я потянула дверь на себя. Замок гулко щелкнул.

Все дальнейшие новости о Нине Михайловне я узнавала по телефону.

31 июля ее забрали в больницу — подошла очередь. Через две недели выписали. Она снова оказалась дома. Ее посещали добровольцы.

Я вернулась в Москву 27 августа. Первым желанием было бросить все свои накопившиеся дела и поехать к ней, но потом я рассудила: ливень, дела, приближается праздничная все-

нощная Успения. Ничего страшного — там есть наши добровольцы, а я поеду 30-го, в субботу. Так соскучилась! Заодно о втором в ее жизни Причастии договоримся. Буду ездить к ней пореже — из другого округа, но постоянно! Точно. 30-го утром я еду к моей Н. М.

А вечером 29-го она скончалась.

Потом мне подарили фотографию Нины Михайловны — ей там чуть больше шестидесяти. Такая же маленькая, худенькая. К концу своей жизни она весила всего около 45 килограммов. Хорошая улыбка, лучистые глаза, каре с челкой до бровей, почти седые волосы. Она тут смеется. Я в жизни ни разу не видела ее слез. Их никто не видел. В последние дни с ней сидели наши девочки. Часами напролет. Просто были рядом, чтобы она наконец «увидела людей, которых не могла встретить всю жизнь».

У Нины Михайловны было много обидчиков, но еще больше — равнодушных. И несмотря на это, ее кончина была светлой и тихой — словно она ушла примиренной со своим прошлым и прошлым своей страны, родными и, может быть, даже с сыном... Я не видела лица Нины Михайловны в последнюю минуту жизни, но уверена — наверняка она чуть заметно улыбалась.

Это была первая смерть в моей жизни. До своего 18-летия мне не случалось сталкиваться с потерей близкого человека. И надо думать, не

случайно. Не в моих силах было бы пережить смерть, пока я ничего не знала о Вечности.

NN

Журнал «Нескучный сад», №2, 2009

Приложение 10

Как добровольцу не перегореть

В беседе с добровольцами духовник добровольческой службы «Милосердие» епископ Орехово-Зуевский ПАНТЕЛЕИМОН, рассказал о том, отчего могут иссякать душевные силы у тех, кто помогает другим, и какие средства от такого иссякания есть в церковной жизни.

Сейчас очень много говорят о синдроме выгорания. Я не психолог и не могу дать точное определение этому явлению. Но я наблюдал то состояние, которое, как мне кажется, называют этими словами: человек занимается какой-то работой, сначала у него есть силы, есть желание, есть интерес. А потом он начинает чувствовать, что этот труд ему неприятен, неинтересен, у него нет сил его совершать. Ему не хочется идти на работу, нет желания делать то, что раньше приносило ему удовлетворение.

Мы будем говорить об этом синдроме применительно к тем людям, которые служат другим: это сестры милосердия, добровольцы, воспитатели в детских домах.

Мне кажется, у этого состояния могут быть разные причины. Оно присутствует не только у воспитателей в детских домах, не только у добровольцев, не только у сестер милосердия — похожие состояния бывают у всех людей. Всем порой не хочется ничего делать, трудно собраться, мучают усталость, уныние. Это случается в мире сплошь и рядом.

В нашей общине, к сожалению, подобные вещи происходили со многими сестрами. У нас есть замечательная сестра, которая возглавляла одно из подразделений. Она очень активно всем занималась, усиленно работала (это было в самом начале дела, когда требовалось особенно много сил). А потом она сломалась так, что около года лежала в клинике нервных болезней. И до сих пор до конца не оправилась.

Я наблюдал у людей, которые работают в детском доме воспитателями, что после нескольких лет работы у них вдруг начиналось тяжелое состояние, которое нельзя было никак преодолеть. Может, это тоже синдром выгорания?

В нашем мире это состояние очень распространено. Когда я сталкиваюсь с ним, обычно вспоминаю слова Шекспира, монолог Гамлета — тот, в котором Гамлет думает, как отомстить за своего отравленного отца, размышляет, хочет это сделать, но все же не знает, приступить ли к этому или нет, и даже думает покончить с собой. Этот монолог заканчивает такими словами (очень люблю их повторять,

перевод, правда, не очень понятный, я потом поясню): «И начинания, взнесшиеся мощно, сворачивая в сторону свой ход, теряют имя действия». Это значит, что человек начинает что-то делать с энтузиазмом, начинания его вздымаются вверх, но потом сворачивают куда-то в сторону и теряют то, ради чего они вознеслись, теряют название свое и оканчиваются ничем. Может быть, это тоже можно назвать синдромом выгорания.

Очень часто начало дела, особенно дела благого, доброго, бывает очень хорошим. Как родившийся младенец: милый, хороший, все в нем души не чают, в семье — мир, тишина. Но вот он вырастает до 16 лет, а сейчас до 13–14, и начинаются безобразия: он начинает курить, пить, принимать наркотики. И милый ребенок превращается в чудовище. В начале многих наших дел все было замечательно. Мне об этом неоднократно говорил один уважаемый батюшка. Он давно служил в Москве, уже давно сложилась его община. Его прихожане говорили: «Вот как у о. Аркадия хорошо, а у нас все плохо, все не так», — но через некоторое время приходили и говорили «Нет, у нас все-таки все хорошо, а у о. Аркадия все стало совсем плохо».

Бывает, что человек продолжает делать свое дело, но как бы по инерции. Дело теряет сущность, свою цель, смысл. Молодой человек хочет стать врачом, спасти больных жертвовать собой. А в итоге кончает тем, что берет взятки,

пьет горькую, вымогает деньги у больных, грубит всем, пристаёт к сестрам. К сожалению, мы это видим повсюду. Известна фраза перестроенного времени — «хотели как лучше, а получилось как всегда». Это тоже имеет отношение к синдрому выгорания.

Почему это происходит? Отчасти потому, что когда мы начинаем новое дело, у человека есть интерес, воодушевление. Потом дело приедается, становится скучным, хочется опять чего-то нового, другого. В публикуемых списках грехов есть даже такой — «любовь к новизнам». Эта страсть к новизнам может примешиваться к каждому делу. Когда мы ее удовлетворим, оказывается, у нас нет сил, чтобы делать дело дальше. Мудрые духовники знают это. Мне рассказывал один батюшка из Афонского русского монастыря: он очень хотел быть библиотекарем, находил какие-то замечательные полки, которые двигаются, герметично закрываются, узнавал, сколько они стоят, думал, как лучше устроить библиотеку. И к духовнику монастыря все время с этим приставал. А тот ему ничего не отвечал. И вот он перегорел уже, и ему стало все равно. И только тогда духовник благословил его заниматься этой самой библиотекой.

Есть и другие греховные страсти, которые могут примешиваться к хорошему новому делу. Это может быть тщеславие или гордость. Примешивается и азарт, желание сделать что-то великое, несмотря ни на что, добиться успеха. Бывает,

человек, тоже по страсти, берет на себя больше своей меры — как та девушка, которая возглавляла одно из наших подразделений. Она слишком рьяно взялась за дело, и потом это оказалось для нее невыносимо. Добровольный труд служения другим нужно начинать потихонечку, понемногу, по чуть-чуть. Потому что сразу жизнь изменить очень трудно, она может пошатнуться и рухнуть. Когда очень много времени уделяешь несчастным людям, ты постоянно сталкиваешься с горем. Новичку сразу это в большом объеме вынести трудно. Нужно постепенно искать свою меру и обязательно молиться Богу, просить Его, чтобы Он тебе помог. Потому что без помощи Божьей очень тяжело сталкиваться со страданием, злом и сохранить в себе любовь.

Бывает, что у человека, когда он делает какое-то дело, нет радости. Все-таки жизнь должна быть радостной. Погружаясь в чужие скорби, горе, человек начинает терять радость жизни. Очень часто это бывает с людьми одинокими. У семейных есть близкие люди: муж, жена, родители, дети. У них есть какое-то общение, утешение. Такому человеку легко возвращаться домой после ухода за тяжелыми больными, за умирающими в хосписе, после общения с неблагополучными детьми, после всех трудностей, связанных с помощью нуждающимся. А если человек одинокий — он приходит домой и остается один на один с пережитым, и не имеет радости, чтобы восстановить душевные силы. Таким

людям особенно нужно помнить о том, что им обязательно нужен отдых. Должна быть какая-то другая радость: искусство, спорт, природа, творчество, чтение книг, кино (правда, сейчас мало хороших фильмов — все хорошие посмотришь, начнешь потом смотреть все подряд, так что лучше не «подсаживаться» на кино).

Конечно, происходит это еще и потому, что человек живет, не общаясь с Богом. Вне общения с Богом он растрчивает себя, свои естественные силы, а восстановления не происходит. Черпать радость ему негде. Можно находить ее в общении с родными, в интересном деле, но, конечно, самый главный источник радости, любви, мира и утешения — Бог. Если человек не может прийти на службу и там помолиться, покаяться в грехах, не может причаститься Святых Тайн, вспомнить в трудную минуту Евангельские слова, если он не знает этой радости, тогда ему, конечно, бывает тяжелее вдвойне.

Кроме того, мне кажется, что иногда то, что мы называем синдромом выгорания — это просто ощущение, которое возникает у человека при несении креста. Действительно, всегда делать доброе дело легко, радостно — невозможно! Есть попытки у лжеучителей привести человека к совершенству легким путем: антропософия или теософия — это знание, как достичь мудрости без несения креста, попытка овладеть добродетелями без усилий. Но это ложный путь. Добродетели и добро утвержда-

ются только крестным подвигом. Жизнь — это несение креста. И если мы начинаем делать что-то доброе, обязательно должны быть готовы к тому, что придет момент, когда это будет делать тяжело, когда не станет сил этим заниматься. Но если человек знает о Боге, имеет с Ним общение, он может крест свой донести, потому что видит перед собой Христа, который несет крест, который взошел на крест. Обращаясь ко Христу, он получает утешение, радость, облегчение страданий, а без этого нести свой крест — невозможно.

Конечно же, чтобы избежать опустошенности, нам нужно бороться с нашими греховными страстями. По учению святых отцов, есть восемь греховных страстей: чревоугодие, блуд, сребролюбие, гнев, печаль, уныние, гордость, тщеславие. Страсти эти — общие для всех нас. Если мы их не видим в себе, это не значит, что их нет. Мы не умеем в себе их определить, найти, увидеть. Это очень опасно, уж лучше видеть в себе эти страсти и знать, как с ними бороться, чем не видеть и пребывать в благодушном неведении.

Страстей всего восемь, но все они происходят из одной, которая называется самолюбие. Это неразумная любовь к чувственной стороне своего существа. Появилось самолюбие, когда исказилась наша любовь к Богу. Вместо любви к Богу мы стали любить себя, замкнулись в себе, живем только для себя, себя мним центром этого мира, а все остальное должно служить удовлетворе-

нию наших желаний, приносить нам радость, доставлять удовольствие.

Из нашего неправильного внутреннего устройства проистекают все остальные страсти. Бог в Своем Существое есть Любовь. Мы созданы Им по Его образу. Любовь — это сущность человеческой природы. Бог есть Любовь, и не испорченный грехом человек есть любовь. Любовь — это обращенность к другому, жизнь для Бога и для близких. А мы думаем наоборот, что все должны служить нам. И вот это искажение нашего существа является следствием первородного греха и началом всех остальных страстей.

Не буду говорить про все восемь страстей, скажу только про три основные, из которых эти восемь страстей происходят. Запомнить их очень легко. Это — сластолюбие, сребролюбие и славолюбие. Сластолюбие — это любовь к приятностям, которые можно получить с помощью тела. Сребролюбие — любовь к приятному внешнему окружению неодушевленными предметами. А славолюбие — любовь к тому, чтобы люди нас всячески ублажали и наше удовольствие от этого, от того, что нам хлопают, нас превозносят, хвалят, не обижают. Эти три страсти — три уровня греха.

Для того чтобы научиться борьбе со страстями, нужно понять, что страсть — не я. Как наркоман, чтобы победить свою греховную привычку, должен понять, что она — не он; как алкоголик,

который хочет бросить пить, должен понять, что стремление напиться — не он. Это зло, которое губит его изнутри. Так и мы должны отделить себя от страстей и начать с ними воевать. Чтобы этому научиться, нужно, конечно, читать труды святых отцов. Позвольте, я вам сейчас прочитаю несколько замечательных мест из «Добротолюбия». Здесь не прямо говорится о страстях, а о том, что же такое духовная жизнь, и даются образы, которые помогают это понять.

Это сказал пресвитер Илия: «Христианину, право верующему в Бога, не следует беззаботно предаваться беспечности, но всегда ожидать искушения и быть готовым встретить его, чтоб, когда придет, не изумляться и не смущаться, но благодарно претерпевать тяготу скорби, держа в мысли, что во Псалмопении говорит с Пророком: искуси мя Господи и испытай мя (Пс. 25, 2), — и то, что в другом Псалме Пророк не сказал: наказание Твое извратит меня, но, — исправит мя в конец (Пс. 17, 36)».

Мы все стремимся к тому, чтобы все у нас было хорошо, и этого неосознанно или сознательно ждем. А христианин, говорит святой пресвитер Илия, должен всегда ждать искушения и быть готовым его встретить, и когда оно приходит, не говорить: «Ой, ну как же такое могло произойти!» и не смущаться. Это жизнь. Господь хочет из нас сделать людей не по виду, а по сути, людей совершенных. А как это сделать? Он употребляет инструменты. Какие? Скорби, болез-

ни, различные лишения. И мы должны предать себя в руки этого искусного врача, предать себя в руки Божии.

Дальше преподобный говорит: «Недостаточно для души к совершенному освобождению от греха произвольное злострадание, если кроме того, она не будет переплавлена и в раскаленной печи произвольного». Почему так бывает, что скорби вдруг приходят к нам, в чем мы виноваты? А можно было этого избежать? Не пошел бы я туда, не попал бы под машину и не лежал бы полгода в гипсе; не стал бы говорить с этим человеком, он бы не обворовал меня или еще что-то. Оказывается, нам, чтобы нас сделать совершенными, нужно обязательно пройти через произвольные искушения. Произвольные искушения — это что? Это когда мы стараемся что-то делать, заставляем себя: стараемся поститься, молиться, стараемся лишать себя чего-то, сдерживать свои страсти. Но без произвольного искушения (которое не от нас зависит), неожиданного, внезапного мы не сможем научиться духовной жизни.

«Душа, если для совершенного очищения от греха не пройдет, подобно мечу, сквозь огонь и воду, т.е. сквозь произвольные и произвольные труды и тяготы, не может оставаться неуязвленной при встрече неприятных случайностей». Господь хочет нас научить все неприятные случайности встречать спокойно. Но если мы не пройдем через произвольные и не-

произвольные страдания, мы этому никогда не научимся.

И дальше — тут я задам вам задачу, будьте внимательны — он говорит: «Для искушений произвольных три бывают главных причины: здоровье, богатство и слава». Т.е. мы произвольно можем не думать о здоровье, не стремиться к богатству, не искать славы. Понимать, что это не самое главное для нас. «Так и для произвольных искушений тоже три причины: потери, болезни и клеветы». И через это тоже нужно обязательно пройти. «Бывает же все сие иным на созидание, а другим на разорение».

Вот скажите мне, пожалуйста, как эти три вещи — здоровье, богатство и слава — и парные их противоположности — болезни, потери и клевета — связаны с тремя главными страстями? Здоровье — сластолюбие, слава — славолюбие, потери — сребролюбие. Видите, оказывается, Господь, попуская нам такие искушения, хочет приречь в нас главные страсти. Т.е. если нам посылается болезнь, мы должны Бога благодарить, потому что Он учит нас избегать сластолюбия. Когда мы чего-то лишаемся, мы учимся быть не сребролюбивыми. И когда на нас кто-то клеветает, говорит неправду, мы учимся избавляться от славолубия.

«Не можешь ты добре видеть лик добродетели, пока с услаждением еще представляешь вид греха». Т.е. не может человек увидеть добродетель, пока грех вызывает в нем приятные чув-

ства. «Грех покажется тебе ненавистным, когда пожелаешь вкусить добродетели», т.е. когда будешь к ней стремиться, ее любить, — «А лице свое отчужишь от такой образины» — это грех он называет «образиной».

Грех, который представляется нам приятным, желанным, на самом деле гнусен, противен и мерзок. Как наркотик — он же не представляется нам чем-то приятным? А для человека зависимого он вожденный. Так и все наши грехи — слава, например. Святые боялись славы, бежали от нее, как от одежды, оскверненной паразитами, наполненной вшами. А нам кажется, это — что-то хорошее.

Пока мы не возжелаем добродетели, пока грех является радостью для нас, пока мы не вкушим радости духовной, не приобщимся к ней, не найдем ее хотя бы отчасти, мы не сможем избавиться от греха. Нужно обязательно искать радости, радостной жизни со Христом.

Дальше он говорит: «Не оскорбляйся на того, кто против твоей воли хирургисал (оперировал) тебя (т.е. обличением вывел наружу кроющееся в тебе зло); но, взирая на выброшенную нечистоту, себя окаявай, а Бога, бывшего причиной такого о тебе устроения, благословляй». Здесь он говорит, что, когда после обличения от людей в нас появляются злость, обида, уныние, когда мы начинаем смущаться этим, переживать: «Как нехорошо он меня обозвал», — это выходит из нас нечистота, выходит это самое славо-

любие. Нужно не обижаться на того человека, а обратить внимание на свою реакцию — какая скверна в тебе скрывалась, это же было в тебе! Некоторые думают, что этого не было, «он меня таким сделал». Нет, не правда. Это было во мне скрыто, и он, когда меня обличал, оклеветал, показал во мне ту грязь, гадость, которая во мне скрывалась. И взирая на это, нужно Бога благодарить, благословлять, Он — причина такого действия. Главный Врач, главный Хирург больницы, в которой мы все — пациенты этого мира, где мы все живем.

Еще, конечно, очень важно, дорогие друзья, чтобы у вас был какой-то старший друг, человек, которому вы могли бы довериться, потому что мы сами не можем рассчитать свои силы, и даже когда есть духовник, то не всегда и духовник может помочь человеку решить, что по силам ему, а что нет. А если нет духовника, человек тем более может сильно ошибаться в своих решениях и поступках. Очень важно научиться послушанию. У нас есть замечательные батюшки в Москве: о. Георгий Бреев, замечательные духовники в храме Святителя Николая в Кузнецях, о. Александр Салтыков, у нас в храме есть молодые священники, которые могут быть хорошими духовниками. Очень важно научиться такому послушанию, чтобы делать не по-своему, не по своему желанию, а так, как тебя благословят. Чтобы делать не по страсти к этой новизне, не по гордости, не по тщеславию, а раз

батюшка тебя благословил, значит — и хорошо, значит — теперь это доброе и хорошее, а без благословения решаться на что-то конечно же ни в коем случае нельзя.

А главное, конечно, наша обращенность к Богу. Нужно всегда искать волю Божию, молиться, чтобы душа наша всегда была обращена к Богу. Нужно читать Евангелие, и в нем стараться найти те правила, по которым нужно жить. Если есть эта обращенность к Богу, то есть стремление к частому участию в Литургии. Участие в Литургии должно нас захватывать целиком. Св. прав. Иоанн Кронштадский говорил, что мы слишком маложизненно участвуем в Литургии. Эта служба должна для нас быть самым главным моментом нашей жизни, мы должны в ней стараться все понять, запомнить ее последовательность, уразуметь смысл тех или иных действий священника. И не просто так анализировать их — с исторической точки зрения: вот почему малый вход происходит? Потому что раньше Евангелие хранилось не в алтаре, оно хранилось где-то еще, пряталось, а во время малого входа его вносили в алтарь. Почему рипидами веют над Святыми Дарами или воздухом? Потому что на Востоке было много насекомых и стали веять воздухом. Не только это, конечно, и не это главное! Главное — понять, как эти слова касаются тебя! Слова Литургии обращены к тебе. Тебе говорит Христос: «Приимите, ядите: сие есть Тело Мое»,

«пийти от нея вси, сия есть Кровь Моя». Он говорит тебе! Обратите эти слова к себе, чтобы на эти слова обязательно на литургии ответить и исполнить то, что вам говорится. Священник говорит «главы ваши Господеви приклоните» — нужно наклонять голову. Священник говорит: «мир всем» — преподает мир, значит, нужно мир этот воспринять в свое сердце и верить, что ты можешь получить его после благословения священника. Говорится «горе имеем сердца» — нужно свое сердце обращать вверх, к Богу.

Необходимо, во-первых, понять, а во-вторых конечно же исполнять все то, к чему на Литургии нас призывает Церковь. И нужно специально этим заниматься, обязательно посвятить этому время. Найти книги — в Интернете их очень много, учебники по Литургике. Нужно найти книги для своего уровня, потому что книги очень разные — серьезные труды, богословские трактаты о Литургии, а есть простые, элементарные книжки, есть закон Божий, где детям объясняется, что такое Литургия. Начать нужно с самого простого и постараться постепенно все понять, все-все вобрать в себя. На все это ответить, пропустить через сознание, через сердце. И тогда Литургия станет для нас лестницей, которая ведет на небо.

Каждое слово Литургии нужно обратить к себе. Когда хор начинает петь «Благослови душе моя Господа», мы должны обратиться

к своей душе и сказать ей: «Бедная, бестолковая ты моя душа! Что же ты все время унываешь? Что же все время печалишься? Что же все время находишься в каком-то расслаблении? Нужно Бога славить! Душа моя, восстань! Проснись! Благослови, душа моя, Господа! И вся внутренняя моя (все, что у меня внутри, — конечно, имеется в виду не селезенка, не почки, а сознание, все мысли, Я внутреннее) благослови Имя святое Его». Все во мне должно славить Любящего меня Бога! «Благослови душе моя Господа» — повторяем не один раз, потому что нашей сонной душе так просто не проснуться, нужно много раз сказать — «и не забывай всех воздаяний Его».

Не знаю, вы никогда, наверное, не пробовали сесть за стол и написать не свои грехи, а все милости Божии, которые были с вами на протяжении жизни? Нет? Сделайте, пожалуйста, очень помогает! Можно их коротко записать, хотя бы несколькими словами обозначить. Я помню, у меня было ужасное уныние. Я стал вспоминать все милости Божии, и мне стало так хорошо! Просто мы не помним об этом, а нельзя забывать благодеяния Божии! Их нужно всегда помнить. И мы унываем, потому что живем сегодняшним днем. Вот, сегодня плохо: жарко или, наоборот, дождь идет. Сегодня меня где-то поругали, наступили на ногу в метро... Какая это ерунда! А сколько было радости? Сколько было милостей Божиих! Не надо их забывать!

И так нужно осмыслить каждое слово. Если что-то не понятно, надо спрашивать — подходить к священникам, говорить: «Батюшка, объясните нам, расскажите!» Потому что без учителя трудно чему-то научиться. Вы в школе арифметике учились с учителем или сами? С учителем. А духовная жизнь — это наука из наук! Учитель не всегда бывает хорошим, но даже плохой — это лучше, чем если его совсем нет!

И если мы каждое воскресенье будем приходить на службу, вспоминать все благодеяния Божии и молиться Богу, Его благодарить — тогда, конечно, у нас не будет никакого синдрома выгорания. Если подступает уныние, мы будем знать, как с ним бороться. Только доверившись Богу, с Его помощью, следуя за Ним, мы сумеем в час испытания устоять в нашем служении ближним.

*По материалам форума добровольцев
на сайте «Милосердие»:
www.miloserdie.ru/forum
7.10.2009*

Дорогие друзья и коллеги!

Синодальный отдел по церковной благотворительности и социальному служению Русской Православной Церкви начал выпуск серии книг «Азбука милосердия: методические и справочные пособия», цель которой — помочь организовать и развить социальное служение на православных приходах.

В серии вышли книги:

И. Кусков. **Как организовать помощь бездомным на приходе.**

Священник Игорь Бачинин. **Как организовать общество трезвости на приходе.**

М. Васильева. **Как создать службу добровольных помощников.**

Готовится к печати:

И. Соловьева. **В храм пришел проситель. Методические рекомендации церковной социальной службе.**

Вы можете получить эти книги для работы. Для этого есть несколько способов:

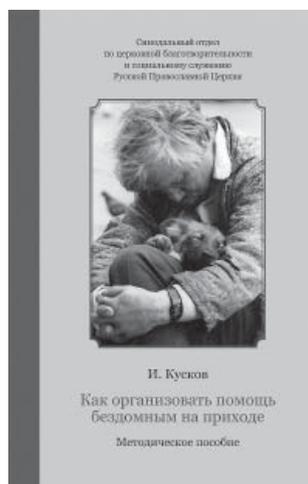
1. Скачать книгу бесплатно на сайте отдела:

<http://diaconia.ru/articles/materials/>

2. Купить книгу в интернет-магазине:

<http://www.ostrovknig.ru/>

3. Получить книгу бесплатно в Синодальном отделе в рабочие часы, предварительно позвонив по телефону: (495) 911-15-35. Адрес отдела: Москва, ул. Николаямская, д. 57, стр. 7.



Синодальный отдел
по церковной благотворительности
и социальному служению
Русской Православной Церкви

Сестричество во имя благоверного царевича Димитрия

Марина Владимировна Васильева
Как создать службу
добровольных помощников

Методическое пособие

Серия «Азбука милосердия:
методические и справочные пособия»

Выпускающий редактор **Н. Смирнова**
Редактор серии **И. Карпова**
Оформление и верстка **Г. Калинина**
Корректор **Н. Устьякова**

000 Издательство «Лепта Книга»
125368 г. Москва, ул. Барышиха, д. 19

Подписано в печать 21.03.2011
Формат 84x108/32. Печать офсетная
Бумага офсетная. Гарнитура «Officina Serif C»
Объем 3,5 п. л. Тираж 3000
Заказ