


2017



Методическое пособие  
для воспитателей  
детей и молодежи  
и их законных  
представителей

**НАСТАВНИКИ:  
НЕ РЯДОМ,  
А ВМЕСТЕ!**



## Содержание

<b>1. Кто такой наставник? Виды наставничества.</b> Основные психологические и коммуникационные проблемы, с которыми сталкиваются дети и молодежь, находящиеся в трудной жизненной ситуации, вступающие в программы наставничества и принимающие в них участие .....	<b>4</b>
<b>2. «Зачем наставнику это нужно?» Портрет волонтера.....</b>	<b>12</b>
<b>3. Границы общения. Роль воспитателя в процессе наставничества .....</b>	<b>15</b>
<b>4. Возможные проблемные ситуации и пути их решения .....</b>	<b>19</b>
<b>5. Практические рекомендации воспитателям .....</b>	<b>31</b>
<b>6. Рекомендуемые способы диагностики (самодиагностики) детей и молодежи, находящихся в трудной жизненной ситуации, в целях повышения результативности и эффективности их участия в программах наставничества .....</b>	<b>35</b>
<b>7. Эффективность наставничества.</b> Истории пар – участников программ наставничества («Старшие Братья Старшие Сестры», БФ «Дети наши», НБФ «Надежда», Фонд «Фокус-Медиа», ЦСП «Расправь крылья», «Межрегиональная Тьюторская Ассоциация») .....	<b>37</b>
<b>8. Литература и фильмы .....</b>	<b>51</b>

# 1 Кто такой наставник?

## Виды наставничества

Ни для кого не секрет, что ребенку для успешного развития необходимо много внимания и поддержки со стороны взрослого. И, конечно, в семье он в достаточной степени получает это от родных и близких. Но совсем иная ситуация происходит в рамках учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Несмотря на то что вклад воспитателей и сотрудников государственных учрежде-

ний для беспризорных детей в жизнь каждого такого ребенка огромен, только их стараний недостаточно, чтобы справиться со всеми задачами развития, стоящими перед их воспитанниками. Поэтому практика наставничества как раз и призвана стать дополнительным ресурсом в работе воспитателей, который позволит им более эффективно реализовывать свою деятельность, опираясь не только на собственные силы, но и на помощь другого человека из окружения ребенка – его наставника.

### КТО ТАКОЙ НАСТАВНИК?

В САМОМ ОБЩЕМ СМЫСЛЕ НАСТАВНИК – ЭТО ЧЕЛОВЕК, ПЕРЕДАЮЩИЙ СВОЙ ОПЫТ И НАВЫКИ, СПОСОБСТВУЯ ТЕМ САМЫМ РАСКРЫТИЮ ПОТЕНЦИАЛА ДРУГОГО ЧЕЛОВЕКА.

Наставничество для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, ставит перед собой аналогичную цель – помочь ребенку из детского дома в развитии и нахождении своего места в жизни. А

чтобы конкретизировать роль наставника и его задачи, необходимо обратиться к существующим на данный момент формам реализации практики наставничества в нашей стране.



### ВИДЫ НАСТАВНИЧЕСТВА



ПО ФОРМЕ

■ Индивидуальное  
■ Групповое



ПО ДЛИТЕЛЬНОСТИ

— Краткосрочное  
→ Долгосрочное



ПО СПОСОБУ  
ОРГАНИЗАЦИИ

📄 От благотворительной организации  
👤 Самостоятельно

### НАСТАВНИЧЕСТВО: ИНДИВИДУАЛЬНОЕ/ ГРУППОВОЕ

Одна из проблем, которую часто озвучивают специалисты, занимающиеся воспитанием детей-сирот, звучит примерно так: «Их много, а я одна». И действительно, в детских учреждениях группы, как правило, формируются в количестве 7–8 человек на двухдневных воспитателей, которые сменяют друг друга в графике 5/2 или 3/3. В таком формате крайне трудно говорить об индивидуальном подходе и учете особенностей и потребностей каж-

дого ребенка. А ведь для детей это жизненно необходимо.

Концепция индивидуального наставничества разработана, чтобы помочь воспитателям обеспечить индивидуальный подход к каждому их подопечному при участии специально подготовленного волонтера-наставника. Отличительной особенностью такой формы работы является то, что за одним ребенком закрепляется

один конкретный наставник, который регулярно поддерживает с ним общение. Оно может быть заочным, но предпочтительны, конечно, очные встречи, которые также обычно проходят один на один.

При такой организации процесса наставник постепенно сближается с ребенком, между ними складывается достаточно высокий уровень доверия, благодаря чему ребенок может больше раскрыться и разделить с кем-то свой внутренний мир со всеми его особенностями и переживаниями, быть выслушанным и услышанным. Наставник оказывает поддержку своему подопечному, проходит вместе с ним важные этапы в жизни ребенка, помогает проживать тяжелые и счастливые моменты. От общения с наставником у ребенка повышаются чувство собственной значимости и уверенность в себе. Также, все больше и больше узнавая ребенка, наставник начинает лучше понимать его потребности, способности и умения и

может помочь ему реализовать их на практике. Например, видя желание и интерес своего подопечного к занятиям спортом, наставник может вместе с ним записаться или водить его на соответствующие секции, что трудно делать воспитателю, учитывая его ответственность за всю группу.

В индивидуальном формате наставнику удобно обучать подопечного хозяйственно-бытовым навыкам или организации повседневных дел. К примеру, он может пригласить ребенка к себе в гости, чтобы вместе приготовить обед, а до этого вместе сходить в магазин и купить необходимые продукты. Так ребенок обучается навыкам готовки, обращения с деньгами, использования общественного транспорта, если до магазина или дома волонтера-наставника достаточно далеко добираться. А так как по пути они разговаривают на разные темы и видят новые для ребенка места, обсуждают их, расширяются его кругозор и представления об окружающем мире в целом.



Постепенно у ребенка появляется друг и старший товарищ, а у воспитателя – дополнительный помощник для развития, обучения и поддержки воспитанников. Со временем наставник тоже становится значимым взрослым и авторитетом для своего подопечного. Ребенок начинает прислушиваться к мнению своего наставника. И при объединении усилий воспитатель и наставник могут более продуктивно влиять на ребенка, помогая ему лучше ориентироваться на своем жизненном пути.

Групповое наставничество предполагает общение одного или группы наставников с группой детей. Как правило, оно преследует в большей степени обучающие цели. Например, в различных кулинарных проектах с участием детей один наставник – повар – регулярно учит группу ребят готовить. Также существуют образовательные

программы, в рамках которых группа наставников занимается с примерно таким же количеством детей (к примеру, три на три) и дополнительно повышает их знания по определенным школьным предметам.

Достоинство такого подхода к наставничеству в том, что он позволяет охватить большее количество детей. Плюс в группе друг с другом, а иногда и друг на друге очень удобно отрабатывать некоторые навыки. Но индивидуальный подход и учет потребностей каждого ребенка при этом, конечно, реализуется в меньшей степени. Хотя, если речь идет о нескольких наставниках и нескольких подопечных, то, как правило, в ходе общения внутри общей группы начинают формироваться отдельные пары, где наставник может уделить уже больше внимания конкретному ребенку.



**ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД ОЧЕНЬ ВАЖЕН В НАСТАВНИЧЕСТВЕ, ВЕДЬ ИМЕННО ОН ПОЗВОЛЯЕТ РАСКРЫТЬ ПОТЕНЦИАЛ КАЖДОГО КОНКРЕТНОГО РЕБЕНКА.**



## НАСТАВНИЧЕСТВО: КРАТКОСРОЧНОЕ/ДОЛГОСРОЧНОЕ

Для развития любых отношений необходимо время. Время играет особенно важную роль в случае детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, так как у всех них есть опыт потери близких и нарушения базового доверия к людям и миру в целом. Большинство достаточно долго и сложно сближаются с другими, тяжело впускают их в свое пространство. Этот факт необходимо учитывать воспитателям и наставникам таких ребят.

Не стоит ждать быстрых результатов! Наставник должен понимать, что сразу после его появления в жизни ребенка не произойдет сильных изменений, а если какие-то перемены и случатся, то вряд ли они будут носить устойчивый характер. Чтобы стать значимым взрослым и авторитетом для своего подопечного, волонтеру-наставнику требуются терпение, готовность потратить свое личное время на ребенка и регулярность.

Долгосрочное наставничество – это регулярное общение наставника с подопечным, которое длится не менее (а желательно – намного более) одного года. Как показывает практика, первый год общения – это только старт и фундамент для будущих отношений. Это период, когда наставник и ребенок лучше узнают друг друга и только начинают друг другу доверять. Рабочий этап, на котором ребенок действительно станет прислушиваться к своему наставнику, а тот сможет реально передавать подопечному свой опыт, начинается позже.

По сравнению с другими видами наставничества для детей только в рамках долгосрочного возможно глобально повлиять на установки, способы поведения и мировоззрение детей. Поскольку для изменения психики и структуры личности необходимо много времени, то быстро такие процессы не происходят. Однако существуют сферы развития ребенка, где актуально использовать формат краткосрочного наставничества. К примеру, применяется краткосрочная программа профорientации для детей-сирот, находящихся перед выпуском из учреждения. Каждому ребенку подбирается наставник, занимающийся той профессией, которую выбрал для себя подопечный. Они регулярно видятся на протяжении полугода, и в ходе встреч наставник рассказывает ребенку о своей работе, приводит его на свое рабочее место, показывает, как там все устроено, объясняет преимущества и сложности своей профессиональной деятельности и т. д. Таким образом, длительность общения определяется целями и задачами конкретной программы наставничества, нацеленной на социокультурную инклюзию ребенка в целом или на адаптацию ребенка в конкретных областях жизни.



**И В ДОЛГОСРОЧНОМ, И В КРАТКОСРОЧНОМ НАСТАВНИЧЕСТВЕ ВАЖНА РЕГУЛЯРНОСТЬ ВСТРЕЧ. БЛАГОДАря ЕЙ ФОРМИРУЕТСЯ ДОВЕРИЕ МЕЖДУ ПОДОПЕЧНЫМИ И ИХ НАСТАВНИКАМИ.**

В любом формате наставничества важна регулярность. В жизни детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, крайне мало постоянства в окружении: почти всегда нет рядом родных, могут смениться воспитатели или другие дети в их группе, ребенок может перейти в новое учреждение. Поэтому необходимо, чтобы наставник периодически (например, раз

в неделю) виделся со своим подопечным. Только так между ними могут сложиться по-настоящему доверительные и рабочие отношения. А воспитатель, если действительно хочет этому способствовать, должен помогать наставнику такую регулярность обеспечивать, иногда даже в ущерб другим запланированным в учреждении мероприятиям.

## НАСТАВНИЧЕСТВО: ОТ ОРГАНИЗАЦИИ (ФОНДА)/САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ

На данный момент в нашей стране в сфере наставничества существует развитая сеть некоммерческих организаций и благотворительных фондов. Что это значит? Только то, что наставник – это не просто человек с улицы, который вдруг решил

делать добрые дела и помогать чужим детям, а человек, который после своего решения обратился в специальную организацию или фонд, где прошел процедуру отбора, а также необходимую подготовку для общения с ребенком.



## ЧТО ЖЕ ВХОДИТ В ТАКУЮ ПОДГОТОВКУ? КАК ПРАВИЛО, ЭТО:

- прохождение собеседования со специалистом, в результате которого дается заключение, насколько доброволец подходит для наставнической деятельности;
  - сбор необходимого пакета документов и медицинских справок, нужных при общении с детьми;
  - прохождение специального обучения, включающего ознакомление с особенностями детей, с ролью наставника, с возможными проблемами и трудностями, с которыми предстоит столкнуться, а также с путями их решения;
  - дополнительно к наставнику прикрепляется специалист от организации, как правило, с психолого-педагогическим образованием, который выступает консультантом для него и помогает справляться со сложными ситуациями.
- необходимых документов также требует вложения сил и времени и оказывается своеобразной проверкой на прочность. По статистике некоторых благотворительных организаций именно здесь отсеивается чуть ли не большая часть всех кандидатов в наставники. Таким образом, волонтер-наставник, пришедший в детское учреждение от некоммерческой организации:
- обучен основным правилам работы с детьми и готов к встрече с ними;
  - имеет пакет необходимых медицинских документов.
- Специалисты посчитали его мотивацию достаточной, чтобы взять на себя ответственность за отношения с ребенком и поддерживать их. Как правило, помимо самого наставника на связи с учреждением будет контактное лицо от организации, с которым тоже можно будет взаимодействовать.

Как уже описывалось выше, наставничество не может носить непостоянный характер, когда наставник может отказаться от взятых на себя обязательств. Поэтому главное, что проверяется и усиливается в процессе подготовки волонтера, – это его мотивация. Специалистам, проводящим собеседования и тренинги с будущими наставниками, прежде всего важно понять, насколько эти люди готовы включиться в такую непростую и длительную деятельность. Этап сбора



На последнем пункте хотелось бы остановиться подробнее. Участвующего в программе ребенка необходимо поддерживать со всех сторон, взаимодействуя с разными людьми, что налагает дополнительное бремя на сотрудников учреждений. Однако наставничество – это инструмент социализации ребенка, который скорее помогает воспитателю. Наставник – не конкурент и не нагрузка, а серьезный помощник в важной и ответственной работе по воспитанию ребенка. Воспитатель может общаться с наставником напрямую, а также поддерживать связь с куратором программы, чтобы обеспечивать максимальную поддержку своему подопечному, участвующему в программе наставничества.



**ПРЕДСТАВИТЕЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ, СОПРОВОЖДАЮЩИЙ НАСТАВНИКОВ, – ЭТО ПОМОЩНИК ВОСПИТАТЕЛЮ В УРЕГУЛИРОВАНИИ РАЗЛИЧНЫХ ПРОБЛЕМНЫХ СИТУАЦИЙ.**

Помимо этого, куратор программы наставничества сопровождает волонтера на всем протяжении его наставнической деятельности. В задачи куратора, как правило, входят психологическая поддержка наставника, поддержание его мотивации и профилактика выгорания. Также куратор помогает наставнику поставить конкретные цели, над которыми тот будет работать, чтобы более эффективно выстраивать взаимодействие с подопечным.

Таким образом, в случае с волонтерами, пришедшими от организации настав-

ничества, у воспитателей есть дополнительные ресурсы по взаимодействию с ними. Как минимум, в ситуации, когда наставник вдруг перестает регулярно приходить к ребенку или быть на связи, всегда есть организация, которой можно сообщить о проблеме и которая поможет в ее решении. Если же речь идет о «самостоятельных» наставниках, то здесь вся ответственность лежит только на администрации учреждения. И только администрации и персоналу необходимо будет иметь дело с возможными неблагоприятными последствиями их деятельности.

## 2 «Зачем наставнику это нужно?» ● Портрет волонтера

Довольно трудно представить, что человек может включиться в такую длительную, ответственную и эмоционально непростую деятельность, как наставничество, и тратить на нее свое личное время за «спасибо», без каких-либо материальных вознаграждений. Но факт остается фактом: все наставническое движение в нашей стране реализуют именно волонтеры. И регулярно от сотрудников учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, можно услышать вопросы типа: «Зачем тебе чужие дети?» или «Вам, наверное, за это платят?», или «Неужели можно вот просто так всем этим заниматься?» и т. д.

Нет, волонтерам не платят. Волонтер – это лицо, осуществляющее свою деятельность добровольно и безвозмездно, руководствуясь своими личными немонетарными мотивами, о которых стоит поговорить подробно.

Если обратиться к портрету среднестатистического типичного добровольца в долгосрочных программах наставничества, то это:

- преимущественно женщины;
- в возрасте от 25 до 35 (40) лет;
- не имеющие семьи/детей;
- реализовавшиеся в профессиональной сфере;
- имеющие, как правило, разнообразные хобби и увлечения.

Хотя, конечно, и мужчины-волонтеры тоже встречаются.

Следовательно, реализация в работе обеспечивает наставника стабильным заработком, а отсутствие семьи – достаточным количеством свободного времени, чтобы заниматься подобной деятельностью.

Одним из важных моментов во время отбора и обучения добровольцев является прояснение их мотивации психологами – специалистами наставнических организаций; не только ее устойчивости, но и ответа на вопрос: «Что именно подтолкнуло вас стать наставником для детей-сирот?»



Все озвучиваемые ответы можно условно разделить на альтруистические и эгоистические: человек либо настроен помогать другим людям и миру в целом и ощущает от этого свою растущую значимость, либо ему интересно передать свой опыт, поделиться знаниями, попробовать себя в новой роли и заодно таким образом помочь ребенку реализоваться в жизни. Некоторые ищут друга, близкого человека, родственную душу. И это уже входит в задачи профессионалов, подготавливающих наставников, – развеять их мифы и нереалистичные ожидания относительно общения с подопечным и сформировать зрелый, осознанный подход к делу.

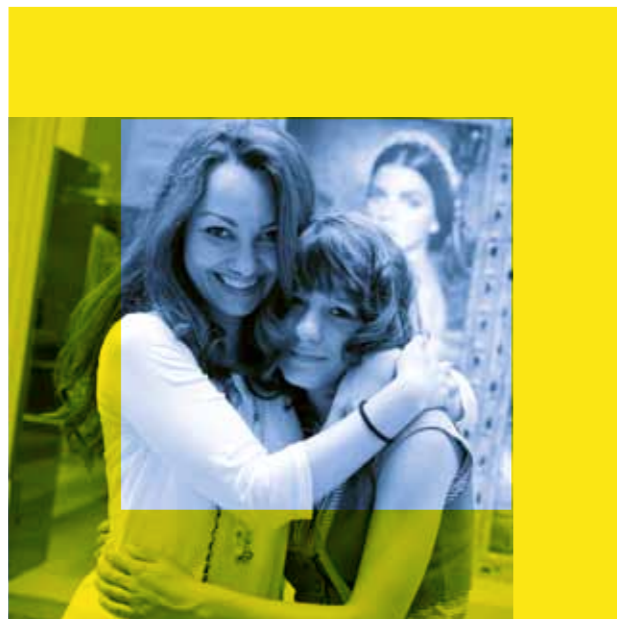
За плечами воспитателей также стоит огромный опыт взаимодействия с ребятами, они многое знают про каждого из своих воспитанников и могут оказать су-

щественную поддержку наставнику, поделившись этой информацией. Вероятно, следует при первой встрече с волонтером в учреждении выделить время, чтобы пообщаться с ним отдельно, расспросить, как он пришел к идее волонтерства, почему именно в детский дом, чем занимается в целом и т. д. Рассказать о его будущем подопечном то, что покажется самым необходимым, дать свои рекомендации по общению с этим конкретным ребенком. Так у воспитателя появится возможность лучше познакомиться с наставником, выяснить для себя мотивацию этого человека, его готовность посещать детей, давать им что-то полезное. А в случае возникновения каких-либо сомнений или опасений необходимо сразу связаться с контактным лицом организации наставничества или с администрацией учреждения, которая примет соответствующие меры.

Какой бы конкретно мотивацией ни руководствовался доброволец, нужно помнить, что он прошел определенную проверку и был признан готовым к наставнической деятельности. А значит, этот человек эмоционально вовлечен в ситуацию ребенка и всего учреждения, сопереживает возникающим трудностям и хочет участвовать в их преодолении.

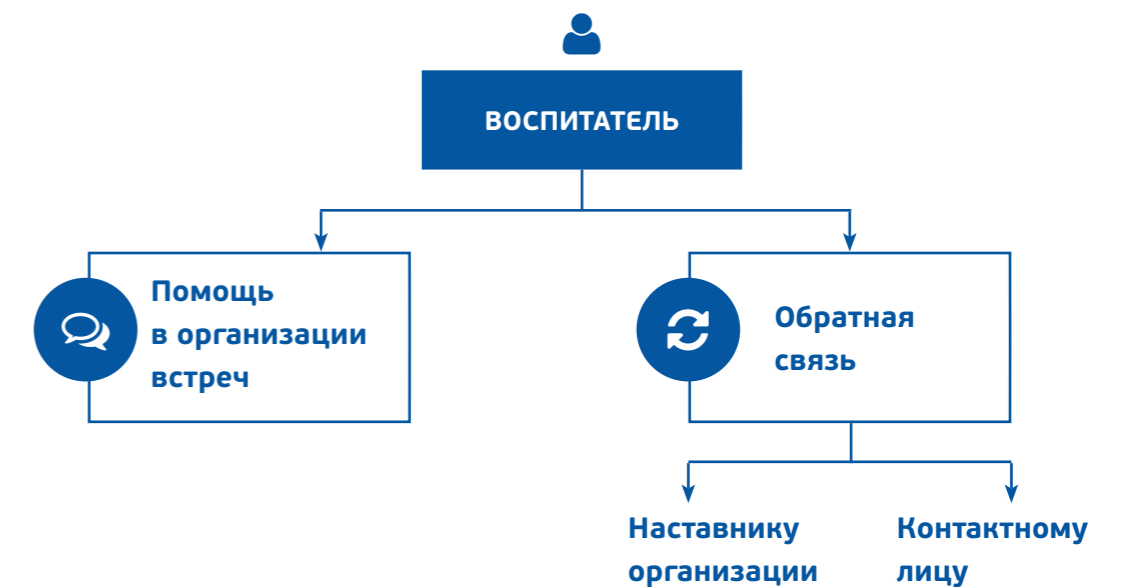
Это – помощник и еще один ресурс, на который можно опереться. А чтобы предотвратить или исправить возможные ошибки и проблемные ситуации, сотрудники детского учреждения держат руку на пульсе, внимательно наблюдая за парой «наставник – ребенок», и вовремя дают сигнал тревоги, если возникнет такая необходимость.

КАК САМИМ НАСТАВНИКАМ, ТАК И ПРЕДОСТАВИВШЕЙ ИХ ОРГАНИЗАЦИИ ОЧЕНЬ ВАЖНА ОПЕРАТИВНАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ОТ ВОСПИТАТЕЛЕЙ. ОНА ПОМОЖЕТ СДЕЛАТЬ КОНТАКТ С РЕБЕНКОМ БОЛЕЕ ПРОДУКТИВНЫМ И ИЗБЕЖАТЬ РЯДА ПРОБЛЕМНЫХ СИТУАЦИЙ.



### 3. Границы общения. Роль воспитателя в процессе наставничества

В самом общем виде роль и функции воспитателя в отношении процесса наставничества можно изобразить в виде небольшой схемы.



С появлением наставника у одного или нескольких детей на воспитателя, конечно, ложится ряд организаторских функций. У всех детей может быть разное расписание, да и наставники не всегда приходят в один и тот же день. У боль-

шинства ребят либо нет телефонов, либо проблема со связью, вследствие чего регулярно быть в контакте с волонтерами и координировать их действия может только воспитатель. Обычно наставников обучают созваниваться или писать о вре-





мени своего визита заранее, чтобы не поставить никого в неудобное положение и точно знать, что ребенок в назначенное время будет на месте. Задача воспитателя здесь – быть в доступе по телефону или на почте и вовремя отвечать на звонки и сообщения наставников. Естественно, если в учреждении, к примеру, в субботу запланировано общее мероприятие, то наставнику надо об этом сообщить и согласовать другой день для встречи с подопечным. Также могут возникать ситуации, в которых воспитатель решает, куда приоритетнее отпустить ребенка: на встречу с волонтером или же на спортивные занятия. Возможным вариантом решения, к примеру, может стать просьба к наставнику сходить на секцию вместе с ребенком.

Наставника важно заранее предупредить, если вдруг ребенок заболел или внезапно изменились планы и его подопечный отправляется в другое место. Волонтеры тратят немало своего личного

времени для встреч с детьми, поэтому для поддержания их мотивации и установления хороших отношений необходимо проявлять уважение и к их графику тоже.

Вероятно, от воспитателей потребуется более полно и детально обсудить с наставниками правила учреждения и никогда не стесняться о них напоминать. Если в правилах указано, что все дети должны вернуться в детский дом к ужину, необходимо сразу сказать об этом волонтеру еще в тот момент, когда он только забирает ребенка на прогулку. В самом начале своей деятельности, во время первых встреч с подопечными наставники чувствуют себя крайне неуверенно, многого не знают и во всем сомневаются. И это в том числе задача воспитателей – сделать обстановку для них более понятной и комфортной. Когда есть информация про отдельного ребенка или все учреждение, которую обязательно должен знать наставник, его нужно ввести в курс дела.



Вторая важная функция воспитателя по сопровождению процесса наставничества касается обратной связи его участникам. Воспитатели – это значимые люди в жизни их воспитанников, очень сильно влияющие на нее. Более того, только у воспитателей есть наиболее полное представление о каждом из детей и о тех изменениях, которые происходят с ними благодаря появлению волонтеров-наставников. Обратная связь наставнику может помочь ему понять последствия его действий и скорректировать их в случае необходимости. К примеру, если воспитатель замечает, что наставник достаточно часто дарит ребенку подарки (или водит только на развлекательные мероприятия) и это отрицательно сказывается на поведении последнего в учреждении и с другими детьми, он должен сообщить об этом волонтеру и вместе выработать новую стратегию.

Наставник обычно бывает с ребенком только один или пару раз в неделю. И, конечно, в это время пытается организовать для своего подопечного максимум впечатлений, иногда даже чрезмерно усердствуя. Такие встречи сильно контрастируют с повседневной жизнью детей и, весьма вероятно, могут привести к феномену «воскресного папы». Все самое яркое и замечательное будет ассоциироваться у ребенка исключительно с наставником, а воспитателю в силу должностных обязанностей придется отвечать за обратную сторону – следить за выполнением

домашних заданий, заставлять убираться и дежурить в группе, делать замечания за плохое поведение и т. д. Постепенно ситуация перерастет в достаточно глубокий конфликт. Чтобы не допустить этого, опять же нужна обратная связь наставнику, а также, как вариант, делегирование ему части работы: посидеть вместе с ребенком за домашним заданием перед прогулкой или совместно сделать уборку. Но самое главное – ввести наставников в курс дела относительно их подопечных. Объяснить, какие ценности воспитываются в этом детском учреждении, что приветствуется, а что нет, что хорошо для этого конкретного ребенка, а что ему вредит и мешает. Только так наставник сможет разделить эти ценности и правила и со своей стороны транслировать их подопечному. Воспитатель и наставник станут не просто двумя людьми, каждый из которых сам за себя, а их воспитанника мотает где-то между, но людьми, делающими общее дело и поддерживающими друг друга в нем.

Однако бывают ситуации, когда высказать свое мнение наставнику напрямую не получается. Во-первых, не все воспитатели чувствуют себя комфортно, обсуждая проблемы открыто, а во-вторых, иногда некоторые их опасения лучше проговорить с кем-то заранее, прежде чем озвучивать добровольцу. Для таких случаев существуют контактное лицо из организации наставничества или куратор волонтеров. Как правило, это специалист

с психолого-педагогическим образованием, который отвечает за подготовку волонтеров-наставников, а также постоянно находится с ними в контакте, сопровождая наставническую деятельность. В должностные обязанности кураторов входят регулярные поездки в подшефные им учреждения и сбор обратной связи от детей и сотрудников. Плюс они регулярно доступны по телефону, номер

которого точно должен быть у администрации или даже у самих воспитателей. Если у последних есть что-то, что беспокоит их в наставниках или в их влиянии на детей, это возможно обсудить вместе с куратором волонтеров и разработать определенную стратегию изменений. К кураторам же надо обращаться в случае, когда наставник по неизвестным причинам перестал приходить к ребенку.

**В ЛЮБОЙ НЕПОНЯТНОЙ СИТУАЦИИ С НАСТАВНИКОМ ЕСТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ ОБСУДИТЬ ЕЕ С КУРАТОРОМ!**



Но, помимо всего вышесказанного, обратная связь необходима еще и для того, чтобы сообщать наставникам о позитивных изменениях, происходящих с их подопечными. Воспитателям не надо забывать хвалить волонтеров, если они заметили, что от общения с ними в представлениях или поведении ребенка что-то меняется в лучшую сторону. Доброволец осуществляет свою деятельность без материального вознаграждения, поэтому его мотивация очень сильно зависит от результатов наставничества и поддержки со стороны окружающих. При этом далеко не все результаты наставник может отследить сам, поскольку проводит с ребенком относительно немного времени. И на некоторые положительные сдвиги ему как раз может указать воспитатель. Важно помнить, что мотивация волонтеров напрямую связана с возможной длительностью их общения с детьми и в конечном итоге с тем, насколько существенным будет их вклад в жизнь и раскрытие потенциала каждого воспитанника.

«Одна голова хорошо, а две – лучше» – известная поговорка. Это справедли-

во и для наставничества с детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей. Ни воспитатель в учреждении, ни наставник вне его по отдельности не смогут добиться таких эффективных результатов, как если они будут согласовывать свои действия и объединять усилия. Хорошо, если в жизни воспитанника детского учреждения будет больше значимых для него людей, тех, к кому можно обратиться за поддержкой и помощью. Но если они будут транслировать ему противоположные мнения и ценности, то такой внешний конфликт ориентиров рискует стать и его внутренним конфликтом и только усложнить ситуацию.

Важно этого не допустить и стараться конструктивно преодолевать возникающие разногласия. Ведь, в конце концов, у воспитателя и волонтера-наставника общая цель – благополучие подопечного и его реализованность в будущем, ради которой определенно стоит работать сообща и в контакте друг с другом.

## 4 Возможные проблемные ситуации и пути их решения

### 1. ЕСЛИ ВАМ НЕ НРАВИТСЯ, ЧЕМ НАСТАВНИК ЗАНИМАЕТСЯ С РЕБЕНКОМ

В первую очередь стоит задать себе вопрос, что именно вам не нравится. Это ваши личные предубеждения или в их совместной деятельности действительно есть что-то, вызывающее опасения? Одна ситуация, когда наставник, к примеру, часто ходит со своим подопечным на занятия спортом, а вам кажется, что этому конкретному ребенку больше нужна математика. В таком случае важно узнать у наставника, почему они выбрали спортивную секцию: это был его выбор или желание ребенка? Далее можно проговорить, почему вам кажется, что математика сейчас нужнее, обсудить варианты совмещения занятий и тем и другим во время их встреч.

Совсем иная ситуация, если наставник озвучивает такие варианты времяпрепровождения, которые носят только увеселительный или даже экстремальный характер. Например, вы заметили, что уже несколько раз подряд волонтер с ребенком ходили в кино или торговый центр, что, по вашему мнению, не приносит особой пользы. Здесь ваша задача – опять же выяснить причину, по которой они это делают. Возможно, наставник просто пока не понял, как более по-

лезно проводить время с подопечным, или считает, что в кино тоже есть чему поучиться. А возможно, что в этой паре процессом управляет ребенок. Тогда может потребоваться дополнительная беседа с ребенком. Только не спешите проводить ее самостоятельно! Дайте вначале шанс наставнику самому расставить границы и усилить свой авторитет, подскажите, как это лучше сделать, и порекомендуйте несколько вариантов занятий для их последующих встреч.

В случае же, если волонтер предлагает сомнительные или экстремальные виды деятельности (например, походы в ночные клубы, прыжки с парашютом, картинг, скалолазание и т. д.), вы, конечно, вправе запретить такой выход. Хотя занятия экстремальным спортом скорее зависят от индивидуальных особенностей детей и остаются на ваше усмотрение. Самое важное здесь – сформулировать наставнику одно правило: вначале он обсуждает любое придуманное им мероприятие с вами и только потом, уже получив разрешение, – с ребенком. Иначе вы рискуете взять на себя роль «плохого родителя», вечно запрещающего все то веселье, которое предлагает «хороший».



**ПРОСИТЕ НАСТАВНИКОВ ЗАРАНЕЕ СОГЛАСОВЫВАТЬ С ВАМИ ВСЕ ИДЕИ ДЛЯ ВСТРЕЧ, ПРЕЖДЕ ЧЕМ РАССКАЗЫВАТЬ О НИХ РЕБЕНКУ.**

## 2. ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ПОСЛЕ ВСТРЕЧИ С НАСТАВНИКОМ РЕБЕНОК ВЕДЕТ СЕБЯ ХУЖЕ, ЧЕМ ОБЫЧНО?

Такое, к сожалению, вполне может произойти, причем по совершенно разным причинам.

■ Наставник, выходя с подопечным за пределы детского учреждения, показывает ему во многом новый мир и другую обстановку. Ребенок начинает сравнивать жизнь вне детского дома со своей и часто находит много минусов в последней. Вернее, они становятся для него более очевидными, что нередко негативно отражается на его поведении. В каком-то смысле так ребенок активно бунтует против несправедливости той ситуации, в которой он оказался.

■ Повлиять на это вы можете, только объединив усилия с наставником. Наставнику важно будет снизить градус впечатлений для ребенка, выбирать более повседневные, простые места для их выходов. А также делать акцент не на различиях между жизнью в квартире и в учреждении, а на том общем, что есть при этом у него и у ребенка; подчеркивать ценность того опыта, который ребенок получает в детском доме, и обозначать, как он пригодится ему в будущем.

Вам же нужно показать ребенку, что вы одобряете, что у него появился новый друг вне учреждения, но большая часть его жизни все еще проходит здесь, в чем есть свои плюсы и минусы. Детский дом дает ему много необходимого: еду, место

для сна, возможность учиться и т. д. А восполнить то, что в учреждении он получить не может, как раз и призван волонтер.

■ Появление нового человека в жизни ребенка – его наставника – неизбежно приводит к формированию новых отношений и развитию ребенка в этих отношениях. В ходе этого развития и переосмысления себя и происходящего вокруг дети могут проживать различные кризисные моменты, сопровождающиеся сильными эмоциональными всплесками, или иногда через ухудшение поведения дают о себе знать непроработанные травмы их прошлого.

С этим достаточно сложно справиться, не имея специального образования и соответствующего опыта. Поэтому в таком случае вам лучше всего обратиться за помощью к специалистам психологической службы учреждения, подробно описав происходящее и направив к ним ребенка. Вероятно, наставнику тоже будет необходимо пообщаться с психологом. Если да, тогда вам нужно будет передать контакты или непосредственно волонтеру, или координатору программы наставничества.

■ Еще одной возможной причиной ухудшения поведения ребенка после встреч с наставником может быть конфликт, который произошел между ними. Так как наставник постепенно становится другом и значимым человеком для своего подопечного, неудивительно, что



какие-либо эмоционально непростые ситуации в их общении напрямую сказываются на состоянии ребенка. А дети далеко не всегда умеют конструктивно с ними справляться и нередко вымещают накопленное напряжение альтернативными способами (на других детях или с другими взрослыми).

Ваша задача – найти контакт с ребенком и попытаться выяснить, что именно произошло между ним и его наставником и это ли действительно причина его трудного поведения в данный момент. Помните, первое, что вы должны сделать – это помочь ребенку отреагировать скопившиеся в нем эмоции. Именно они – причина поведенческих срывов. Это можно сделать, спокойно выслушав его истерику (желательно в комнате без других воспитанников) или, к примеру, позволив снять напряжение в

комнате двигательной разгрузки, если такая есть в учреждении. И только потом, «расчистив место», уже можно приступать к рациональному разбору ситуации.

Конечно, не все дети пускают в свой мир взрослых и готовы обсуждать с ними собственные проблемы. Особенно нелегко это дается подросткам, которые каждую секунду готовы отстаивать свою самостоятельность. Поэтому в случае с ребенком пубертатного возраста нет смысла привлекать наставника и участвовать в разрешении конфликта, лучше позволить им самим разобраться в ситуации. Однако если речь идет о более младшем возрасте, может потребоваться ваш непосредственный звонок волонтеру, в котором вы расскажете о том, к чему привела их ссора, и вместе продумаете способы ее преодоления.

### 2.1 ЕСЛИ РЕБЕНОК ЗАМЫКАЕТСЯ В СЕБЕ ПОСЛЕ ВСТРЕЧ С ВОЛОНТЕРОМ

Это верный маркер, что у ребенка сейчас происходит какой-то эмоционально тяжелый и ресурсно-затратный процесс. Вероятно, в таком состоянии он подпустит к себе только действительно близкого ему человека. Задумайтесь, кто бы это мог быть. Как правило, у каждого ребенка в учреждении для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей,

есть хотя бы один взрослый, с которым у него складываются самые доверительные отношения. Это можете быть вы или социальный педагог, кто-то из преподавателей в школе, психолог или, к примеру, директор детского дома. Если вы знаете такого человека, попросите его поговорить с ребенком и попытаться выяснить, что происходит.

Конечно, ребенку в подобной ситуации необходима работа с психологом. Отправьте вашего воспитанника к специалисту учреждения. Ваша же задача при этом – собрать максимум информации, которая может быть необходима. Свяжитесь с наставником и расспросите его о том, как проходили несколько их последних встреч, было ли что-то необычное. Знает ли волонтер что-либо о причинах состояния ребенка? Скорее всего вам также надо будет поучаствовать в организации встречи наставника с психологом детского дома.

Воспитателю важно быть в контакте с наставником и своевременно давать ему обратную связь о происходящем с ребен-

ком в его отсутствие. Иногда случается и такое, что волонтеры совершенно неосознанно транслируют детям свое негативное отношение к детскому учреждению, и последние как бы заражаются им. Сколько бы наставников ни готовили специалисты, для большинства детские дома и интернаты – это совершенно другой мир, который при первой встрече может произвести довольно тяжелое впечатление. Поэтому воспитателям необходимо по мере сил и возможностей помогать волонтерам адаптироваться к среде учреждений, делать ее более открытой и дружелюбной. Тогда и для наставников постепенно станут очевидными ее плюсы, на которые они впоследствии будут обращать внимание своих подопечных.

### 3. ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВОЛОНТЕР НАСТАИВАЕТ НА СВОЕЙ ТОЧКЕ ЗРЕНИЯ И НЕ ПРИСЛУШИВАЕТСЯ К ВАМ?

Действительно, встречаются среди наставников такие люди, которые считают, что они все знают лучше всех, призваны решить все проблемы человечества и сейчас уж точно наведут полный порядок в жизни своих подопечных и учреждения в целом. В случае с человеком, который не обладает гибкостью в установках или поведении, максимальная гибкость потребуется от вас. И речь не идет о том, чтобы подстраиваться. Нет, главное – избегать затяжных конфликтов, ведь, как уже описывалось выше, любое противоречие между значимыми для ребенка взрослыми становится его внутренним противоречием.

Вам придется сесть за стол переговоров с наставником. Попытаться понять, почему он так жестко отстаивает свое мнение и не готов прислушаться к чужому. Возможно, в его точке зрения тоже есть рациональное зерно, и следует попробовать, оттолкнувшись от этого, найти компромисс или почву для взаимных уступок. Конечно, если переговоры зайдут в тупик, у вас, как у лица, в большей мере отвечающего за жизнь и здоровье ребенка, есть право запретить наставнику, к примеру, выходить с ребенком за территорию детского дома или даже вообще видаться с ним. Однако это крайний вариант, которого лучше избегать, так как от подобных ограничений страдает не только волонтер, но и ребенок.



**С НАСТАВНИКАМИ ВАЖНО УМЕТЬ ДОГОВАРИВАТЬСЯ. В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА ПРОИГРЫВАЮТ ВСЕ СТОРОНЫ: И ВЫ, И НАСТАВНИК, И – ГЛАВНОЕ – ДЕТИ.**

Еще один вариант для преодоления данной ситуации – связаться с контактным лицом организации наставничества и объяснить ему, что происходит между вами и волонтером. Обычно кураторы наставников находятся с ними в более близком контакте и чаще всего могут повлиять на них в куда большей степени.

Они обучали наставников, а к своим учителям есть смысл прислушиваться. Также куратор работает одновременно и с волонтером, и с сотрудниками учреждения. Поэтому он видит картину с разных позиций и точек зрения и может делать более объективные выводы о происходящем.

### 4. КАК ПОСТУПИТЬ, ЕСЛИ НАСТАВНИК НЕ СОБЛЮДАЕТ ПРАВИЛА УЧРЕЖДЕНИЯ?

Когда речь заходит о соблюдении правил и границ, важно помнить о двух вещах:

- правил не должно быть много, но заявленные должны четко соблюдаться;
- вводить правила и расставлять границы нужно сразу.

Одна из главных ваших задач, когда вы видите наставника впервые, – сесть с ним в стороне от детей и подробно обсудить нормы и порядки вашего учреждения. Естественно, не все, но самые основные и важные для его будущего общения с ребенком. Это уже поможет избежать ряда неловких ситуаций, а также делегирует

часть ответственности волонтеру. Помимо наложения ограничений правила также структурируют нашу жизнь. Поэтому и наставнику знание правил будет полезно: для него появится больше определенности в ситуации, и он почувствует себя более комфортно. Не бойтесь иногда напоминать наставникам о правилах или добавлять ранее не озвученные, которые применяются только к конкретным случаям, к примеру, перед первым выходом волонтеров с детьми за территорию учреждения.

Но если происходит так, что наставник, будучи прекрасно осведомленным о нормах детского дома, систематически их не соблюдает, то ситуация явно нуждается в дополнительном контроле, и не только вашем. Опять же стоит проговорить с волонтером происходящее, выяснить его точку зрения (вдруг у нарушения правил есть серьезные причины?) и далее уже, если обсуждение не приводит к результатам, обратиться к санкциям.

**В СЛУЧАЕ СИСТЕМАТИЧЕСКОГО И НЕОБОСНОВАННОГО НАРУШЕНИЯ НАСТАВНИКАМИ ПРАВИЛ УЧРЕЖДЕНИЯ ВОЗМОЖНО ВРЕМЕННО ОГРАНИЧИТЬ ИХ ВСТРЕЧИ С ПОДОПЕЧНЫМИ ДО ПРОЯСНЕНИЯ СИТУАЦИИ.**



Возможно, как вариант, если наставник не прислушивается к вам, направить его к кому-либо из вышестоящих сотрудников детского дома. К сожалению, их мнение, иногда только в силу более высокого статуса, может оказаться весомее. Не забудьте также поставить в известность куратора данного волонтера. Как уже указывалось раньше, он имеет достаточно сильное влияние на людей, которых сопровождает в процессе наставнической деятельности.

Если все же дело дошло до введения санкций и ограничения встреч наставника с его подопечным, то остро встает вопрос, как объяснить ребенку, почему волонтер временно не видится с ним. Нет смысла скрывать правду и тем более врать, придумывая что-то вроде: «Знаешь, твоя Катя сейчас так занята на работе, поэтому она

не ходит». Ребенок вполне может прийти к выводу, что время с ним поменяли на работу или другие интересные дела, и очень разочароваться в своем наставнике. Их контакт ослабнет, а может быть и вовсе станет потерян.

Обычно дети в состоянии нормально воспринять информацию о том, что наставнику в течение какого-то времени нельзя приходить к ним. Особенно если постараться объективно пересказать ситуацию, не сваливая вину только на одну из сторон; объяснить, почему и как между вами и волонтером возникло недопонимание; уверить ребенка, что все делают максимум, чтобы их встречи снова возобновились. Конечно, будет обидно, но это повод в очередной раз напомнить вашим воспитанникам о важности соблюдения правил и о последствиях обратного.



#### 4.1. ЕСЛИ РЕБЕНОК РАССКАЗЫВАЕТ ВАМ, ЧТО ЕГО НАСТАВНИК НАРУШАЕТ ПРАВИЛА УЧРЕЖДЕНИЯ, НО САМИ ВЫ ЭТОГО НЕ ВИДЕЛИ

Первое, что необходимо проверить, – это говорит ли ребенок правду. Ранее уже обсуждалось, что между ребенком и наставником иногда случаются конфликты, после которых некоторые дети могут искажать факты (к примеру, из желания отомстить своему волонтеру). Еще возможен вариант, когда ребенок врет, чтобы

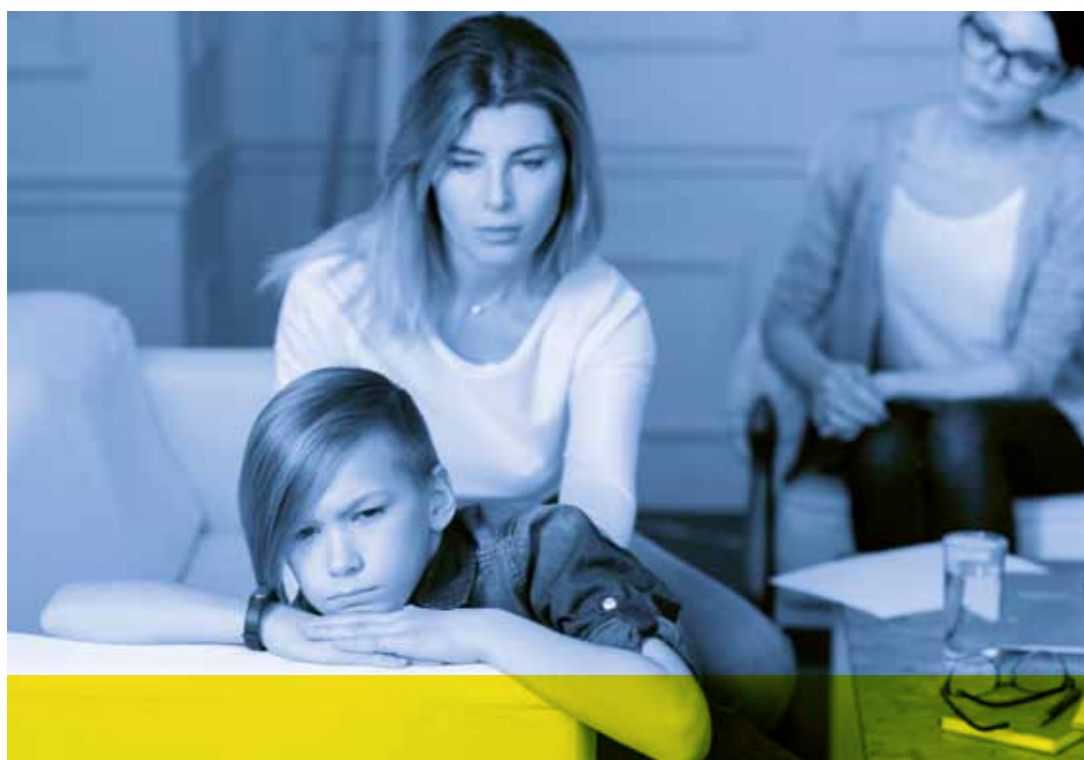
манипулировать вами или наставником и добиться каких-то одному ему известных целей. Конечно, чаще всего дети рассказывают то, что было на самом деле, но обратные случаи тоже нельзя исключать. Если же слова ребенка подтвердятся, алгоритм ваших действий не будет отличаться от предыдущего пункта.

#### 5. ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ НАСТАВНИК РЕДКО ПРИХОДИТ К РЕБЕНКУ ИЛИ ПРОПАДАЕТ ВО ВСЕ?

К сожалению, мотивация и решительность добровольцев не вечны. Обычно во время обучающих тренингов, когда подробно объясняется необходимость регулярных встреч и установления длительных отношений с ребенком, все будущие наставники утвердительно кивают головой. Да, они осознают, как это нужно. Да, они готовы потратить свое время. Но на практике дело обстоит совсем иначе.

Если представить в виде списка причины, по которым волонтеры чаще всего пре-

кращают свою наставническую деятельность, то на первом месте, скорее всего, будут изменения в их профессиональной (загруженность на работе) или личной (например, появление семьи и детей, смена места жительства) жизни. Многие наставники в процессе своей подготовки не до конца отдают себе отчет, насколько времязатратно общение с ребенком. Часто приходится слышать от волонтеров, нерегулярно посещающих своих подопечных, фразы типа: «У меня сейчас такой завал на работе. Еле жить успеваю»



или «При графике 5/2 сложно выделять каждый раз один выходной для встречи». Так как наставничество основано исключительно на доброй воле человека, на него сложно повлиять и заставить исполнять свои обязательства. Да и станет ли принуждение пользой, ведь ребенок наверняка почувствует, что к нему ездят через силу, и сам не будет испытывать особой радости от такого общения.

Если наставник стал реже приезжать к ребенку и вы заметили, что подопечный переживает по этому поводу, ваша задача – связаться с волонтером и выяснить причины происходящего. Будет ли так всегда

или это временно? Здесь есть одно очень важное правило: наставник не должен пропадать и обязан всегда предупреждать вас и ребенка о том, что он не сможет приехать. Волонтеров этому обычно обучают, но не лишне иногда повторяться и, к примеру, в конце какой-нибудь встречи между делом сказать: «До следующего раза. Вы же нас предупредите, если у вас что-то изменится?» Настаивайте на том, чтобы волонтер был с вами на связи. Объясняйте, что дети вас спрашивают о нем, переживают, когда он еще вернется. Ведь так и происходит на самом деле. И это же даст наставнику ощущение, что подопечным не все равно: они ждут его приездов и ценят их.

**ПРОСИТЕ НАСТАВНИКА ЗАРАНЕЕ ПРЕДУПРЕЖДАТЬ ВАС О ТОМ, ЧТО У НЕГО ИЗМЕНИЛИСЬ ПЛАНЫ ИЛИ ОН НЕ СМОЖЕТ В ЭТОТ РАЗ ПРИЕХАТЬ К РЕБЕНКУ.**



Старайтесь объяснять волонтерам, какой эффект их нерегулярность производит на детей: они разочаровываются в наставниках, в очередных отношениях, появившихся в их жизни. Влияние волонтера на судьбу ребенка также падает. Здесь важно не давить на чувство вины, но описать ситуацию такой, какая она есть, чтобы человек четче осознавал последствия своих действий.

Если же наставник все-таки пропал и не выходит с вами на связь по телефону, вы должны сообщить об этом его куратору. Тогда уже будут задействованы различные ресурсы организации наставничества по поиску волонтера и выяснению причин невыполнения им взятых на себя обязательств. Куратор совершенно точно при этом будет держать вас в курсе происходящего, чтобы вы могли сообщать какую-либо информацию ребенку.

Иногда случаются такие ситуации, когда наставник стал приходить к своему подопечному реже по причине его неуверенности в эффективности собственной деятельности, из-за ощущения, что он никак не влияет на ребенка. Обычно волонтеры обращаются с подобными запросами к своим кураторам,

но может произойти так, что вы узнаете об этом первым. На самом деле наставникам крайне важны ваша поддержка и ваше мнение о том, насколько действительно изменяются дети от общения с ними. Со стороны, как известно, виднее, и находящийся внутри процесса, а может быть, и излишне самокритичный волонтер не всегда в состоянии отследить происходящие перемены. Вам в данной ситуации необходимо дать ему конструктивную обратную связь: сделать акцент на позитивных результатах, которые всегда есть, если внимательно присмотреться, и обсудить, что и как можно было бы сделать лучше. Проговаривайте наставникам, что дети, с которыми вы вместе работаете, очень непростые. У большинства ваших воспитанников тяжелые истории прошлого, которые не могли не сказаться на их способности развиваться, реализовывать свой потенциал и строить отношения. Поэтому в некоторых вопросах и вы, и волонтеры, к сожалению, бессильны. Важно помнить, что с детьми и молодежью, находящимися в трудной жизненной ситуации, в том числе детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, даже крохотные подвижки в лучшую сторону – это уже существенное достижение!

## 6. ВАШИ ДЕЙСТВИЯ, ЕСЛИ РЕБЕНОК ГОВОРИТ ВАМ, ЧТО ЕМУ НЕ НРАВИТСЯ ЕГО НАСТАВНИК

Необходимо выяснить причину неприязни. Особенно важно понять, было ли так всегда или вдруг произошло что-то, отчего отношение ребенка к своему наставнику резко изменилось. Если между ними произошел какой-то конфликт, вы можете обсудить это с ребенком, вместе поискать варианты его решения. Но помните, что дети подросткового возраста или, к примеру, замкнутые или очень са-

мостоятельные не всегда любят, когда в их личных делах пытается разобраться другой человек, поэтому здесь надо быть особенно аккуратными.

Однако если антипатия к своему волонтеру устойчиво сохраняется у подопечного уже на протяжении нескольких встреч, весьма вероятно, что выбранный наставником подход к ребенку неверен.

Тут уже потребуется подключение куратора от наставнической организации. Передайте ему полученную от вашего воспитанника информацию или предложите им самим вдвоем пообщаться, чтобы ребенок мог пересказать все еще раз. Далее куратор сумеет сформулировать какие-то рекомендации для ребенка, которые помогут последнему чувствовать меньший дискомфорт во время последующих встреч с его волонтером. А следом – свяжется с наставником и будет разбирать ситуацию с ним, чтобы помочь изменить его способы взаимодействия с детьми.

К сожалению, в крайних случаях, если все принятые меры не привели к улучшению общения в паре, дело может дойти до ее закрытия. Такое иногда случается. Проходит очарование от первого знакомства или пара была сформирована неудачно, и ребенок с наставником понимают, что между ними нет особого интереса друг к другу. Тогда, обычно спустя несколько попыток наладить отношения, они перестают общаться. Как правило, если этот процесс сопровождают специалисты (от организации наставничества или психологи учреждения), он проходит без травм для обеих сторон.

**ИНОГДА ПРЕКРАЩЕНИЕ НАСТАВНИЧЕСКИХ ОТНОШЕНИЙ МЕЖДУ ВОЛОНТЕРОМ И ЕГО ПОДОПЕЧНЫМ – ЭТО ЛУЧШЕЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ ВСЕХ СТОРОН. НО ПРОЦЕСС ЗАВЕРШЕНИЯ ИХ ОБЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНО ДОЛЖНЫ СОПРОВОЖДАТЬ СПЕЦИАЛИСТЫ.**



## 7. КАК РЕАГИРОВАТЬ, ЕСЛИ НАСТАВНИК РАССКАЗЫВАЕТ ВАМ НОВУЮ КОНФИДЕНЦИАЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ О РЕБЕНКЕ?

Постепенно по мере выстраивания более близких отношений между детьми и наставниками подопечный начинает открываться и доверять своему волонтеру. В итоге наставник может стать тем единственным человеком, которому ребенок расскажет свои глубинные тайны и переживания, о которых ни воспитатели, ни другие сотрудники детского учреждения не были в курсе. Есть вероятность, что во время такого откровенного разговора откроется непроработанный травматичный опыт ребенка или всплывут новые

эмоционально тяжелые подробности его жизни до попадания в детский дом. Не все наставники умеют справляться с этим, а поэтому могут обратиться за помощью и поддержкой, в том числе и к вам.

- Внимательно выслушайте волонтера. Важно, чтобы при этом рядом не было посторонних, особенно других детей.
- Договоритесь о том, как вы вместе объясните ребенку, что вы тоже в курсе произошедшего.



- При ребенке старайтесь оставаться настолько спокойным, насколько это возможно. Ребенку важно чувствовать вашу уверенность в ситуации.
- Расскажите ребенку о том, какие шаги вы собираетесь предпринять дальше, чтобы помочь ему, обеспечить его безопасность. Ребенок не должен бояться, что случится что-то, о чем он не знает. Любая неизвестность только добавит стресса и так непростое эмоциональное состояние вашего воспитанника.
- Отведите ребенка к необходимому специалисту (психологу, психиатру, медику и т. д.), предоставив тому подробную и точную информацию. Поставьте в известность администрацию учреждения.
- Свяжитесь с куратором программы наставничества, чтобы наметить план дальнейших действий и скоординировать их с наставником.

Но важно понимать, что часто дети могут придумывать, или выдавать желаемое за действительное, или хотят эпа-

тирывать («чтобы все отпали»), поэтому могут рассказывать истории, которые произошли не с ними, но выдавать их за свои. Часто они в это сами уже искренне верят. Хотя бывают ситуации, когда дети используют в общении заведомую ложь. Также бывает, когда ребенок искажает факты и может оговорить воспитателя или волонтера – обвинить его в несуществующих домогательствах или жестокости с целью привлечения внимания, мести или манипуляции. И эти ситуации важно отделить от реальных и в том числе донести эту информацию до наставника. Поэтому в данном случае обязательно нужно поставить в известность куратора программы наставничества и психолога учреждения.



## 8. ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ НАСТАВНИК СПРАШИВАЕТ У ВАС КОНФИДЕНЦИАЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ О РЕБЕНКЕ?

У многих наставников бытует убеждение, что, чтобы понять, принять и наиболее эффективно помочь своему подопечному, нужно как можно больше знать о его прошлом, представлять историю его семьи. Поэтому их повышенный интерес к информации о ваших воспитанниках вполне объясним. Другое дело, что далеко не все сведения, которые у вас есть, можно и нужно передавать волонтерам.

При первом знакомстве в любом случае необходимо рассказать некоторые подробности жизни ребенка на данный момент: какой у него режим дня, есть ли особые предпочтения в еде или занятиях чем-либо, имеются ли какие-то ограничения по здоровью (диеты, аллергии, различные заболевания). Диагноз, как правило, является неразглашаемой информацией, но можно, не называя его, описать особенности поведения ребенка в связи с его недугом. К примеру: «Из-за особенностей здоровья Саша у нас очень медлительный, тяжело запоминает новые вещи, не может долго концентрировать внимание, быстро устает и т. д.».

Обычно в самом начале затрагивать тему семьи не имеет никакого смысла. Более того, волонтеров обучают, что детско-родительские отношения – травматичная территория, в которую лучше не лезть, если ребенок не начнет говорить об этом сам. Исключение составляет только тот случай, когда кто-то из родственников поддерживает контакт с детьми и наставнику надо будет согласовывать расписание для планирования встреч.

Чаще всего дети первыми рассказывают добровольцу свою историю, когда чувствуют себя с ним достаточно комфортно, поэтому вашего особого участия не потребуется. Но, если наставник упорно спрашивает вас о родителях ребенка и о том, как он оказался в детском доме, возможно, его мотивы требуют дополнительного прояснения. Спросите у волонтера, зачем ему нужна данная информация. Как она поможет ему в общении с подопечным? Постарайтесь объяснить наставнику, что далеко не всегда играет роль история человека. Да, в прошлом у ребенка было много того, что оставило свой отпечаток, но его жизнь не остановилась там, она продолжается. Здесь и сейчас он живет и чувствует, радуется и огорчается, напряженно обдумывает что-то, а чему-то совсем не уделяет внимания, переживает множество различных событий. И задача наставника – быть с ним рядом в настоящем моменте, поддерживать в том, что происходит сейчас, а не было когда-то. Прошлое никуда не уходит, но проработка его травм – ответственность сотрудников детского учреждения, имеющих соответствующее образование и подготовку. Волонтер же имеет дело с настоящим ребенком и создает в нем те опоры, которые помогут его подопечному реализоваться в своем будущем.



## 5. Практические рекомендации воспитателям

### 1. НЕ ВСТУПАТЬ В КОНФЛИКТЫ С НАСТАВНИКОМ, А СТАРАТЬСЯ РЕШАТЬ ПРОБЛЕМЫ КОНСТРУКТИВНО

Как мы уже разобрали в ситуациях выше, конфликты между двумя значимыми взрослыми в жизни ребенка в первую очередь негативно отражаются на психологическом состоянии последнего, что чаще всего проявляется в ухудшении поведения. Бывает такое, что, если уровень напряжения настолько высок, ребенок может решить прекратить контакт и с

наставником, и с воспитателем (с воспитателем невозможно прервать контакт физически, но ребенок будет общаться с вами только формально либо грубо). Также это может стать хорошей почвой для детских манипуляций. Но в любом случае это приведет к большим затратам внутреннего ресурса всех участников конфликта.

### 2. В СЛУЧАЕ КОНФЛИКТА ОБРАЩАТЬСЯ К СОТРУДНИКАМ ПРОГРАММЫ НАСТАВНИЧЕСТВА

Если в силу разных причин вам не удалось договориться и решить конфликт с наставником самостоятельно, то нужно поставить в известность куратора программы и подробно изложить суть кон-

фликта и ваше видение ситуации. В свою очередь куратор обязан решить ситуацию с учетом интересов и правил всех сторон конфликта, насколько это возможно.





### 3. НЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ОГРАНИЧЕНИЕ ВСТРЕЧ С РЕБЕНКОМ КАК ФОРМУ НАКАЗАНИЙ

Бывают ситуации, когда на поведение ребенка можно повлиять ограничением или запретом встреч с наставником, но это только в том случае, если встречи с ним значимы для ребенка. Но это способ, как и любой другой вид манипуляции, рано или поздно дает обратный эффект. Поначалу ребенок и правда может стараться вести себя хорошо и выполнять требования, чтобы увидеться с наставником, но впоследствии это приводит к разрушению отношений между наставником и ребенком, поскольку ребенок начинает обесценивать для себя эти отношения и выходить таким способом из неприятной ситуации.

В данном случае более эффективным вариантом является разговор с наставником и объяснение сложившейся ситуации, а также запрет на выходы с наставником и на определенные виды активностей. Например, если ребенок получил много двоек в школе, то отличным вариантом будет не запрет на встречу с наставником в выходные, а вариант того, что они делают уроки с наставником, а если остается время, то можно заняться чем-то другим. Включение в данную ситуацию наставника может помочь вам найти другие, более конструктивные способы влияния на ребенка, через наставника в том числе.

### 4. БЫТЬ В КОНТАКТЕ С НАСТАВНИКОМ. СТАРАТЬСЯ ПОМОГАТЬ ДРУГ ДРУГУ

Как уже было сказано выше, если у вас есть контакт с наставником, то многие сложные ситуации можно решать в тандеме с ним. Вы со своей стороны,

он – со своей. Это в разы повышает эффективность программы наставничества и воздействия на ребенка в целом.

### 5. РЕГУЛЯРНО БРАТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ ОТ РЕБЕНКА И ОТ НАСТАВНИКА

В ситуации, когда ребенок общается с человеком не из учреждения или привычной среды, он может раскрываться с неожиданной стороны, способны проявиться нетипичные для него особенности характера и поведения, поэтому воспитателю важно получать обратную связь от наставника. Также при возникновении поведенческих проблем или конфликтов между вами и воспитанником инфор-

мация, которую получает наставник от ребенка, и взгляд наставника на эту ситуацию позволяют найти наиболее эффективные пути решения.

Обратная связь от ребенка важна для прояснения некоторых спорных ситуаций, а также позволяет оценить эффективность взаимодействия наставника с подопечным.

### 6. ДАВАТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ НАСТАВНИКУ

Ваше мнение, опыт и взгляд на многие ситуации очень помогают наставнику в выстраивании доверительных и при этом эффективных взаимоотношений с подопечным. Более того, наставник не взаимодействует с ребенком столько време-

ни, сколько это делаете вы, и в силу своей неопытности может не распознать манипуляции подопечного или не знать, как реагировать на поведенческие или психологические особенности конкретного ребенка.

### 7. НЕ ЗАБЫВАТЬ ХВАЛИТЬ НАСТАВНИКОВ, А ТАКЖЕ РАЗВЕИВАТЬ ИХ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ О СОБСТВЕННОМ ВСЕСИЛИИ

Так как результаты и эффективность наставнической деятельности могут быть

видны далеко не сразу, а чаще всего только через длительное время, а от детей

очень сложно получить обратную связь, то наставникам становится очень важно получить эту обратную связь от вас. Им важно слышать, что они нашли подход к ребенку, что воспитатель замечает положительные изменения в ребенке и что в целом их усилия не напрасны. Но при обсуждении разных вопросов важно напоминать наставнику, что он только друг и его основная задача – это поддержка

ребенка и расширение его кругозора, а не полностью изменение жизни этого ребенка. Если при общении с наставником вы замечаете, что его мотивация угасает или, наоборот, он пытается «спасти всех», то в этом случае стоит связаться с координатором программы наставничества и поделиться своими опасениями. Дальнейшую работу с наставником должен проводить уже координатор.

## 8. НЕ ПРОСИТЬ О ЛИЧНЫХ ОДОЛЖЕНИЯХ НИ НАСТАВНИКА, НИ ЕГО КУРАТОРА

В рамках программы и наставник, и куратор не могут решать личные проблемы кого-либо (подопечного, воспитателя и др.) самостоятельно, без согласования со всеми участниками программы. Если возникает потребность в чем-либо у вас,

у ребенка или у вашей группы, то об этом можно поставить в известность куратора программы, а он уже в свою очередь, при согласовании с коллегами и/или директором учреждения попытается найти варианты решения.

## 9. ПОДДЕРЖИВАТЬ СВЯЗЬ С КОНТАКТНЫМ ЛИЦОМ ОТ ОРГАНИЗАЦИИ НАСТАВНИЧЕСТВА И СООБЩАТЬ ЕМУ О ВОЗНИКНОВЕНИИ КАКИХ-ЛИБО ПРОБЛЕМ

Координатор программы наставничества должен быть всегда в курсе всех спорных или конфликтных ситуаций между вами и наставником или наставником и ребенком. В большинстве случаев именно координатор программы в большей степени работает с наставником, его мотивацией и убеждениями, а

также старается разрешать конфликты между всеми участниками. Ваша роль в большей степени заключается в том, чтобы вовремя заметить проблему и сообщить о ней координатору программы. Поэтому ваша честная и своевременная обратная связь также очень важна для координатора проекта наставничества.



## 6. Рекомендуемые способы диагностики (самодиагностики) детей и молодежи, находящейся в трудной жизненной ситуации, в целях повышения результативности и эффективности их участия в программах наставничества

В целях повышения результативности и эффективности участия детей и молодежи, находящейся в трудной жизненной ситуации, в программах наставничества можно применять следующие методы диагностики:

- анкетирование и опросники – с целью выявления сложностей и проблем, с которыми сталкиваются дети и молодежь, чтобы в рамках программ наставничества сделать упор на помощь и поддержку в этих аспектах. Анкеты и опросники могут быть разработаны самостоятельно, главное, чтобы они включали в себя ряд вопросов, кото-

рые помогли бы выявить трудности, а также зоны развития детей и молодежи – участников программ наставничества;

- стандартизированные психологические методики, например, следующие:

«Диагностика личностного развития детей подросткового возраста», автор – А.М. Прихожан. В предлагаемую диагностическую программу включены методы, направленные на выявление особенностей развития подростка по центральным линиям, значимым на протяжении всего периода:

- развитие Я-концепции;
- отношение к прошлому, настоящему и будущему (становление транспективы);
- развитие учебной мотивации;
- развитие социальной компетенции;
- развитие общения.

Кроме того, в старшем подростковом и раннем юношеском возрасте рассматривается способность к саморазвитию.

Профориентационные методики для подростков – с целью оказания помощи в профессиональном самоопределении (методика Л.А. Йовайши предназначена для определения склонностей личности к различным сферам профессиональной деятельности (для старших школьников); «Дифференциально-диагностический опросник» (ДДО) – методика предназначена для отбора на различные типы профессий в соответствии с классификацией типов профес-

сий Е.А. Климова (человек – природа, человек – техника, человек – человек, человек – знак, человек – художественный образ). Результаты опросника ДДО показывают, к какой профессиональной сфере человек испытывает склонность и проявляет интерес. «Матрица выбора профессии» – данная методика разработана Московским областным центром профориентации молодежи. Автор методики – Г.В. Резапкина. «Профассоциации» – профориентационный тест, основанный на ассоциативном методе. Испытуемый дает ассоциации на профессии. Оценивается профессиональная направленность. Может применяться как в индивидуальной, так и групповой профориентационной работе. «Профессиональные намерения» – все вопросы методики группируются по пяти направлениям, а ответы свидетельствуют об уровне сформированности и осознанности каждого из них (жизненные планы, увлечения и профессиональные намерения, знания о профессии, оценка своей пригодности к профессии, эффективность профориентационной работы).



## 7. Эффективность наставничества. Истории пар

(УЧАСТНИКИ ПРОГРАММЫ НАСТАВНИЧЕСТВА «СТАРШИЕ БРАТЯ СТАРШИЕ СЕСТРЫ»)

### ИСТОРИЯ КИРИЛЛА И НИКИТЫ

«Волонтером в программе «Старшие Братья Старшие Сестры» я стал в 2012 году, а в первые месяцы 2013 года после всех тестов и тренингов у меня появился «младший брат» – Никита. Надо сказать, что шел я к этому довольно долго – два или три года. Нет, не потому, что собирался с мыслями. Я совершенно четко осознавал, что накопил достаточный эмоциональный бэкграунд и готов делиться им именно с детьми, а точнее – с каким-то одним ребенком. Но большинство некоммерческих организаций, которые работают с сиротами, практикуют массовые выезды волонтеров к группам детей, а мне хотелось найти такую программу, где организуют индивидуальное общение наставника и ребенка, поскольку я понимал, что дети в интернатах гораздо больше нуждаются во внимании и индивидуальном общении, чем в подарках. На поиски подходящей программы ушло некоторое время, и вдруг в конце 2012 года общество сильно всколыхнулось после принятия «закона Димы Яковлева», все волонтерские программы стали очень активны в Интернете, в том числе и «Старшие Братья Старшие Сестры». Прочитав первую страницу на сайте «Старших Братьев...», я понял – вот

оно! И сразу заполнил заявку на участие в программе.

Первые месяцы дружбы с Никитой были непростыми – мы привыкали друг к другу. Я водил его по музеям, паркам, на интерактивные занятия, много всего рассказывал, а Никита не верил, что я надолго в его жизни, поэтому особо не пытался сблизиться и чаще молчал, отвечал односложно. Переломить эту ситуацию помогли каникулы. Когда я впервые провозжал его в зимний лагерь, он сказал, что не хочет уезжать, потому что, когда он вернется, меня уже не будет рядом. Убеждения и заверения в том, что я никуда не денусь, не помогли, и даже то, что после каникул я пришел, не добавило Никите уверенности в долгосрочности нашей дружбы. Ситуация повторилась летом: уезжая в лагерь, он снова боялся, что наша дружба кончится, но я снова встретил его осенью. И тогда Никита понял, что я в его жизни надолго и всерьез, и стал доверять мне. Например, я могу позвонить и сказать, что на этих выходных у меня не получится приехать, и он совершенно спокойно спрашивает, приеду ли я на следующих.

Сейчас все хорошо, и я очень рад нашим встречам и общению. Вдохновляет то, что Никита начал больше рассказывать о своей жизни и друзьях, стал более открытым и чутким. Он даже запомнил дату нашей первой встречи, понимая, что она важна для нас обоих. Мы назвали ее днем рождения нашей пары, и, когда нам исполнилось три года, он всем в группе рассказывал о «нашем» дне рождения и приглашал на торт.

Еще одна радость – он учится рассуждать, понимать свои потребности и выбирать то, что ему больше нравится. Для стороннего наблюдателя это кажется неочевидным достижением, но если знать, как неохотно воспитанники сиротских учреждений включают голову, особенно в ситуации выбора, то все станет ясно. Тем не менее мне порой приходится прилагать некоторые усилия к тому, чтобы он аргументировал свой выбор. Например, когда я спрашиваю: «Куда мы пойдем: в парк Горького или в кино?» – он какое-то время пытается угадать «правильный ответ», но, когда видит, что со мной этот номер не проходит, начинает объяснять, почему сделал тот или иной выбор.

За три года нашей дружбы я заметил, как Никита повзрослел. Это выражается в том, что он стал верить в себя и свои силы. Раньше просто наотрез отказывался от новой деятельности вроде катания на сноуборде или скейте, а теперь сам бросается в бой. Однажды на детской площадке мы нашли маленький скалодром, и Никита решил залезть на него. Первый раз оказался неудачным – на полпути

руки устали, и он попросил спустить его. Залез только с третьей попытки и даже напомнил мне: «Ведь ты мне говорил, что надо пытаться, даже если не получается с первого раза».

Для меня наша дружба – это возможность передавать свои знания, делиться заботой, а для Никиты эти длительные отношения дают чувство постоянства, которого так не хватает. У него часто менялись воспитатели и соседи по комнате, а такие отношения со старшим братом для него – это островок стабильности, на который можно опереться и расти».



## ИСТОРИЯ КАТИ И ДАНИЛЫ

У Кати был опыт волонтерской работы в организации «Дети Марии», особенностью которой – арт-терапия с группами детей-сирот. Это очень важная деятельность, когда через творчество дети могут высказать все, что у них на душе, и в почти домашней обстановке провести время вне стен интерната. «В этой организации я познакомилась с теми детьми, которые воспитывались в детдомах, но имели долгосрочное личное взаимодействие с кем-то взрослым, особенно если этот человек был значим для ребенка. Я видела, какими они стали, когда выросли, какую работу нашли». А когда такой пример перед глазами, хочется повторить этот успешный опыт. «Поэтому я хотела свое волонтерское время посвящать общению с одним ребенком, но на длительный срок».

Ее поиски той самой единственной подходящей программы завершились в 2012 году – этой программой стала «Старшие

Братья Старшие Сестры». А какие были альтернативы? Органы опеки или руководство детского дома? Вряд ли... «Я не представляла, как найти службу опеки или как самой обратиться в детский дом и попросить: "А позвольте мне приходить и общаться с каким-нибудь ребенком"».

Кроме налаженных контактов с сиротскими учреждениями, несомненные плюсы программы «Старшие Братья Старшие Сестры» Катя видит вот в чем: сотрудники программы – это психологи, у которых есть опыт подбора пар, поддержки и сопровождения волонтеров и детей. Также в «Старших Братьях...» устраивают праздники и полезные мастер-классы (например, по выбору профессии) для детей и встречи для волонтеров, где можно поделиться опытом о том, куда лучше пойти с ребенком, как начать делать что-то новое, и, конечно, обсудить трудности в общении с младшим. Иногда даже волонтеры выгорают, и важно проговорить с кем-то, кто тебя поймет.

В отношениях младших и старших помимо радостных есть также и сложные моменты, как и с любым другим ребенком. К тому же, как и все другие, дети растут и меняются очень быстро, и тебе нужно успевать реагировать на это и уметь подстроиться под новые ожидания ребенка от тебя. В подобных ситуациях, когда у волонтера больше вопросов, чем ответов, помощь психолога программы бывает бесценна. Один из таких непростых периодов у Кати случился в начале общения с Данилой. «Первые полгода было достаточно сложно найти взаимопонимание с ребенком, – вспоминает Катя, – Даня более чем демонстративно не шел на контакт: мог крикнуть на меня или не захотеть заниматься тем, что я для него приготовила. Должно было пройти какое-то время, чтобы ребенок начал тебе доверять. Я не первый взрослый человек, который к нему приходит, многие потом не возвращаются, чем я отличаюсь от других?» Со временем Данила стал более открытым. Видно, что он рад приезду Кати, общение стало более приятным для обоих, наконец, Данила начал сам рассказывать о таких вещах, которые раньше из него клещами нужно было вытягивать: о школе, о том, как провел время, что делал, о чем мечтал или думал.

В первый же год они с Катей начали выходить за пределы интерната, частенько ездить к ней в гости – готовить еду (Даня хочет стать поваром) и изучать бытовые особенности проживания в отдельной квартире. Потом на смену этой деятельности пришла другая – разные активности на свежем воздухе: «Поскольку он слиш-

ком много времени проводит в закрытом помещении, глядя в телефон, что совсем не полезно, мы вместе ходим гулять в парк, кататься на роликах, лыжах, коньках. Однажды мы съездили в магазин и купили мне тумбу, и Даня помог мне донести ее до такси».

За три года дружбы Катя очень ясно поняла, что обычно у волонтера вначале есть желание если не сделать ребенка Эйнштейном, то хотя бы просто подтянуть его по школьным предметам. Но это в большинстве случаев не получается. «Иногда хочется измерить результат – ребенок стал лучше читать или научился считать в уме. Но личный контакт, который не поддается измерению, бывает важнее», – говорит Катя. Хотя доверие к ней у ребенка уже есть, математику – не учебную, а жизненную – она не бросает: «Однажды в торговом центре Даня мучительно высчитывал, сколько он уже потратил фишек в автомате, а сколько осталось, руководствуясь только какими-то косвенными признаками. В итоге посчитал все правильно».



## ИСТОРИЯ ЮРИЯ И ЮРЫ

Юрий Максимов работал в аудиторской фирме, и однажды в 2012 году на корпоративную внутреннюю почту ему пришло письмо о программе «Старшие Братья Старшие Сестры». «Мне захотелось узнать о ней больше, и я пошел на встречу, где куратор рассказывала подробности, – вспоминает Юрий. – Приятно было то, что встреча проходила в неформальной обстановке – не в офисе, не в классе, а в кафе».

После такой «лекции» Юрий утвердился в том, что роль наставника вполне подходит ему. «Я понимал, что могу ладить с детьми, заботиться о них, и мне хотелось, чтобы эти мои способности были реализованы. У меня возникло желание пусть не передавать опыт, а показать воспитаннику детского дома некую перспективу жизни», – уточняет он. Важно было и то, что программа нацелена на персональное взаимодействие взрослого и ребенка, ведь это указывало на ту самую искомую возможность устанавливать эмоциональную близость и показывать разнообразие жизни.

Случайность это или нет, но «младшим братом» Юрия Максимова стал тезка Юра, которому в 2012 году было 15 лет. Мотивация общаться и дружить у обоих Юриев была весьма сильной. Может быть, поэтому на пути их дружбы не возникло серьезных трудностей, кроме небольшого кризиса доверия, который переживают практически все пары. «Вначале Юра был несколько замкнут, но с каждой новой встречей все больше раскрывался, оживал. Было видно, что волонтер-старший ему очень нужен», – говорит Юрий.

Первое время лидером в их паре был старший. Он придумывал активности, в основном спортивные и культурные, нацеленные на расширение кругозора. Оглядываясь назад, Юрий понимает, что, возможно, занятый было больше, чем требовалось его подопечному. Корректировать свои цели волонтеру помогли тесты, которые регулярно проводят кураторы программы. «Благодаря тестам я мог оценить свои компетенции, навыки, эмоциональное состояние себя и Юры и подумать, что делать в будущем».

В 2016 году исполнилось три года их дружбе. За этот период неразрешимых проблем не возникало, а вот радостей – больших и маленьких – случилось довольно много. Например, Юра бросил курить. «Я полагаю, что прямого моего влияния на его решение не было, – рассуждает Юрий Максимов, – только косвенное: я лишь некоторым образом намекал на то, что это пагубная привычка». Или другой пример: Юра перестал бояться, что скатится вниз по социальной лестнице, станет безработным, пьяницей или люмпеном. «Могу предположить, что этот страх исчез частично благодаря нашей дружбе, частично потому, что у Юры была сильная личная мотивация. В общем, его желание не утонуть встретилось с моим желанием помочь ему в этом», – вот каким видит рецепт этой победы Юрий Максимов.

С 2016 года Юра стал выпускником интерната, однако на этом их история не завершилась, а даже перешла на новый уровень: теперь они общаются не как старший и младший, а на равных, как старые друзья. При этом поддержку от программы оба они могут получать вплоть до достижения Юрой 23 лет.

## Истории общения волонтеров с детьми младшего возраста

(ПРОГРАММА «ДЕТИ НАШИ»)

### ИСТОРИЯ ИРЫ И ЛЮДМИЛЫ

Ире 2 года 8 месяцев. Она провела первые несколько месяцев своей жизни в семье, но затем была изъята и помещена в Дом ребенка по причине дурного обращения с ней и невыполнения родителями своих обязанностей. Ира поначалу выглядела очень истощенной, боялась людей, но привыкла к жизни в Доме ребенка довольно быстро. Примерно год спустя семья решила забрать девочку домой. Через несколько месяцев ребенок был повторно изъят из семьи. Ира выглядела ужасно – похоже, в семье с ней опять очень плохо обращались. Девочка была запуганной, озлобленной, замкнутой, со следами побоев. Она потеряла многие навыки, не вступала в контакт со взрослыми, была агрессивна с детьми, не интересовалась игрушками, не пользовалась речью.

Ира познакомилась с волонтером через 2 месяца после того, как повторно попала в Дом ребенка. К тому времени она уже начала немного подпускать к себе людей, поэтому приняла волонтера довольно легко. Людмила – волонтер, которая работает с Ирой, очень сочувствовала тому, что пережила эта маленькая девочка за свою короткую, но уже нелегкую жизнь. Ей очень хотелось помочь ребенку. Она приходила в Дом ребенка несколько раз в неделю. Поначалу Ира обращала внимание только на то, что приносила ей Люд-

мила. Это были недорогие безделушки – заколочка для волос, совочек для игры с песком, шапка-панамка и т. д. Сотрудники группы заметили, что Ира очень бережно относится к этим вещам, не подпускает к ним других детей и хочет, чтобы эти вещи всегда были с ней. Постепенно Ира стала больше смотреть на Людмилу, более внимательно ее слушать. Было такое ощущение, что Ира, похожая до этого на маленького затравленного зверька, постепенно оттаивает. Было видно, что Ира ждет Людмилу, радуется ее приходу.

Ира отчаянно плакала, когда Людмиле нужно было уходить. Людмила очень переживала. Ей было больно оттого, что ребенок, который и так пережил много горя, плачет. Вместе с Людмилой разрабатывался план того, как вести себя в конце встречи – как готовить ребенка к расставанию, в какие игры поиграть, как сказать ребенку «до свидания». Сотрудников группы попросили также помочь Ире при возвращении со встречи с волонтером – занять девочку, поговорить с ней о том, что они делали с Людмилой, попросить показать, что Людмила принесла ей, и с уверенностью сказать, что Людмила обязательно вернется. Все хорошо понимали, что протест Иры – это не просто выражение негативных чувств и нежелание расставаться, это еще и проявление того, что

у ребенка появляются важные отношения со взрослым. Людмила также поверила в это, хотя каждый раз при расставании ей все равно было непросто.

У Иры и Людмилы появились любимые занятия – игры, чтение книжек. Ира внимательно слушала, пыталась повторять простые слова (окончание строчки стихотворения). С произношением

были значительные проблемы, но девочка начала хоть как-то говорить. Конечно, в Доме ребенка с Ирой проводились занятия, как индивидуально, так и в группе, но речь – это средство общения, а общаться с людьми можно только тогда, когда им доверяешь. Совместная работа воспитателей, логопеда и волонтера помогла Ире начать пользоваться речью.

### ИСТОРИЯ МАКСИМА И ЛАРИСЫ

Максим попал в Дом ребенка в 1 годик. Несмотря на «нормальное» состояние здоровья, его облик воспитатели описывали так: «Тростиночка, ну прямо ребенок из Освенцима, в глаза не смотрит, никаких желаний не выражает!» Именно таким ребенка и видели потенциальные приемные родители – и отказывались его брать. До того момента, как ребенок попал в проект «Шаг навстречу», его посмотрели 2 семьи – и написали отказ от усыновления.

С весны 2011 года к Максиму стала приходиться Лариса – волонтер проекта «Шаг навстречу». Не сразу, а только спустя полгода ребенок «оттаял». Он начал капризничать, выражать недовольство плачем и даже драться с другими детьми! Но в то же время он стал больше улыбаться,

смотреть в глаза, проявлять инициативу. В общем, он стал больше похож на обычного ребенка...

В результате к концу года с Максимом приехала познакомиться семья. И на этот раз они захотели взять его к себе!

Из дневника волонтера Ларисы: «Как мы с Максимом ворон считали, или знакомство с живой природой. В субботу вечером, пока не зашло солнце, поспешила я к Максиму. Хотелось погулять на свежем воздухе хоть полчаса, на солнышко чтоб ребенок посмотреть успел. Вечер был чудесный, ясный, морозный. Максима одели, и мы вышли. Горы белого снега, вычищенные дорожки, ни машин, ни людей, ни кошек, ни собак. Нашли по палоч-

ке, рисовали. Из живой природы нашлось несколько ворон, разместившихся на самой вершинке березы и на крыше. Мы изучали цвет их оперения, размах крыльев, размер клюва. Также мы каркали, пытались вызвать ворон на разговор, размахивали руками и кричали "Кыш!", чтоб они хоть

немного полетали, а не сидели как истуканы. "А ты знаешь, Максим, почему они не улетают? Они любят наши рисунки! Они смотрят, каких замечательных кисок, зайцев, волков и собачек мы нарисовали! Они бы тоже так хотели, но у них нет таких ловких ручек, как у тебя".

## ИСТОРИЯ МИШИ И АННЫ

Эта история – пример расширения роли волонтеров в жизни детей в Домах ребенка. Волонтер играл роль «проводника» для ребенка между его жизнью в учреждении и жизнью в семье.

Мишаня до знакомства со «своим» волонтером (это произошло спустя 7 месяцев после попадания в Дом ребенка, ему тогда был 1 год и 1 месяц) избегал общения со взрослыми и детьми, держался в стороне ото всех. Аня, молодая (26 лет) и очень активная девушка, приходила к Мишане 1–2 раза в неделю и настойчиво, без усталости с ним играла. Мишаня начал отвечать Ане не сразу. Аня вспоминает трепетную историю, как она поняла, что что-то значит для ребенка: уже подошло время ей уходить из Дома ребенка, Аня начала надевать сапоги. И тут Мишу как прорвало – он разревелся. Аня берет его на руки – он успокаивается. Ставит на пол (сапог надеть-то надо!) – он снова в слезы. Аня пробует вручить Мишу другому взросло-

му, что оказался рядом – «ни в какую». А до этого в игре он был «такой буквой»...

Сама Аня формулирует, что нужно делать, как играть с ребенком, просто: «Надо дать ребенку понять, что мы – одно целое, сделать что-то вместе – что-то, что нравится ребенку: постучать, поперебирать формочки, что угодно!» Именно Аня познакомила Мишаню с его новыми мамой и папой – спустя 10 месяцев общения с ребенком. На первых встречах с новыми родителями Миша привычно сторонился незнакомых ему взрослых. И тогда на встречи стала приходиться Аня. Она начала игру с Мишей, а потом потихоньку подключала родителей. И Миша смог им раскрыться, довериться – ведь это друзья его Ани!

Другими словами, общение с волонтером позволило малышу восстановить доверие к взрослым. Теперь ему будет значительно легче адаптироваться в новой семье.

## ИСТОРИЯ КАТИ И СВЕТЫ (НБО «НАДЕЖДА»)

Катя С.: «В 2016 году исполнилось 20 лет с того дня, когда собралась небольшая группа людей, чьи сердца затронули дети-сироты, их бедственное положение в период перестройки. Мы решили создать некоммерческий благотворительный фонд, деятельность которого открыла бы перед выпускниками детских домов реальные возможности лучшего будущего, помогла бы им приобрести уверенность в своих силах, раскрыть свои таланты и воплотить в жизнь свои мечты.

Сейчас мы можем гордиться нашими выпускниками, которые выросли, получили образование, успешны в работе, создали свои семьи. Много разных историй наших первых выпускников хранится в памяти. Я хочу рассказать о моей истории наставничества. Я встретила Свету К. во время визита в Карabanовский детский дом Владимирской области. Там было много ребят, но она мне сразу запомнилась своей необычной внешностью, скромной улыбкой и стеснительностью. Девочка была очень замкнута, не брала подарки, молчала и смотрела на меня широко открытыми глазами. Мне так хотелось ее расшевелить, хотелось услышать ее голос, понять, рада ли она нашей встрече. Но все мои усилия были бесполезны, между нами стояла стена. Это потом, когда пройдет время, растопится лед

в ее израненной душе, она расскажет мне о том, что пережила, как проходила через многочисленные испытания, как трудно было ей в детском доме, кто приходил на помощь. А начиналось все очень сложно, но я возвращалась к ней вновь и вновь, мы встречались в летних оздоровительных лагерях, которые в течение целого лета 10 лет подряд проводил наш фонд. И это постоянство вселило в Свету уверенность в том, что в ее жизни появился человек, который ее всегда поддержит. Хочу рассказать один случай. Когда Света училась в Вязниках в профессиональном училище, мы приехали к ним проводить обучение сотрудников по теме «Как организовать работу с выпускниками детских домов». Мастера производственного обучения были замечательными людьми, но они были плотниками, каменщиками, никогда не изучали педагогику и психологию, имели только опыт воспитания своих собственных детей. Мы провели там целую неделю, и Света встречалась с нами каждый вечер. Мы видели, что она голодает, и пытались ее накормить, но она ни разу не села с нами ужинать, а ждала нас где-нибудь в уголке. Это так расстраивало всю нашу команду, но мы ничего не могли поделать... Прошли годы. Сейчас Света живет в моей семье, работает. Она получила образование, сдала на права, купила машину, увлекается различными видами спорта».

## ИСТОРИЯ ИРИНЫ И НАСТИ (ФОНД «ФОКУС-МЕДИА»)

Наставник – HR-менеджер Коломенской Торгово-промышленной палаты, мастер ПТУ 30, консультант проекта.

«Конечно, проект оказал серьезную помощь в организации практики. Раньше часто бывало, что ребят направляли просто на место ее прохождения, они получали там соответствующую справку. Благодаря проекту наставничества удалось добиться, чтобы они действительно проходили практику, получая определенные навыки, а не убирали мусор. Например, ребята стажировались на предприятии “Продторг”, где они были продавцами-консультантами или в холодном цеху помогали повару.

Многие учащиеся ПТУ приходили ко мне на консультацию по трудоустройству. Была четкая разница между теми, которые прошли тренинги, и теми, которые в них не участвовали.

Ребята, прошедшие тренинги, могут на собеседовании спокойно отвечать на вопросы и задавать их. Они явно отличаются от других, и это, конечно, заметили работодатели из “КБ машиностроения”. Сначала они не хотели связываться с ребятами из ПТУ, а потом вдруг отобрали нескольких человек для прохождения практики с перспективой дальнейшего устройства на работу.

Многие выпускники профессиональных училищ не устраиваются на работу по специальности. Причины тому разные: кто-то не умеет правильно рассказать о себе на собеседовании, чьи-то профессии сейчас не слишком востребованы в их регионе, а для кого-то учеба в училище была скорее первой пробой сил, а не настоящим профессиональным обучением».

В такой ситуации тренинги общения могут помочь сразу в нескольких отношениях. Вот несколько примеров.



## ИСТОРИЯ НАСТИ

16 лет, ПТУ 17, мастер по обработке цифровой информации.

По специальности мастера по обработке цифровой информации Насте работать пока не удастся, нет четкого понимания, где именно она могла бы работать. Знания, которые девушка получает в училище, по ее словам, намного более объемные, чем необходимо, скажем, для секретаря. Профессия эта совсем новая, и Настя будет среди первых выпускников с этой специальностью.

Она очень любит общение, поэтому и пришла на тренинг «Фокус-медиа». Настя отмечает, что тренинги очень помогли ей в

общении с работодателем. Она посетила два тренинга и мастер-класс.

«Если до семинара я не представляла, что скажу, когда приду устраиваться на работу, то сейчас мне это ясно, я уже проходила несколько собеседований. В основном во всех анкетах работодатель предлагает “рассказать о себе”. Как это сделать правильно, нас учили на семинарах. Это очень помогло», – рассказывает она. После второго тренинга Настя была среди тех ребят, которые выразили желание составить план полезных дел, а затем, спустя некоторое время, получить его по почте и сверить, все ли удалось выполнить. По ее словам, удалось практически все!

## ИСТОРИЯ АЛЕКСЕЯ И ИЛЬИ

18 лет, ПТУ 6, слесари по ремонту автомобилей, официанты, а может быть, психолог и бизнесмен.

Леша и Илья о тренингах «Фокус-медиа» узнали в своем училище. Им сказали, что участие в тренингах позволит им лучше трудоустроиться. Первой же их реакцией было «надо сходить, попробовать». Благодаря тренингам ребята также активно вовлеклись в деятельность местных молодежных центров. Илья с марта 2012 г. был официально принят в волонтеры и уже участвовал в нескольких акциях молодежного центра «Выбор».

Леша: «В тренингах мне особенно были интересны моменты, которые я очень хочу в себе развивать, – та же общительность. Когда я после тренингов пошел за компанию с Ильей на одну из акций, мне понравилось. Мы с Ильей даже уже давали интервью на Радио “Коломна” по поводу акции для ветеранов – “Ветеран живет рядом”. Тогда очень пригодилось то, чему мы научились на тренингах».

Илья: «Да, акция для ветеранов была очень хорошей и полезной. Мы за май съездили примерно к 6–7 ветеранам – помогали им мебель передвинуть или что-то по дому сделать, время с ними провести просто».



Леша добавляет: «У меня, к сожалению, получилось съездить только один раз, и этот случай очень запомнился. Бабушка попросила достать гладильную доску с балкона, а там было столько вещей навалено, я долго ее доставал, встал весь в поту, говорю – куда ее девать, а она говорит – на помойку. Я весь балкон перебрал, но зато нашел там награды 1974–1976 гг., было интересно посмотреть, и бабушка нам про них потом рассказала».

Илья и Леша приняли участие во всех тренингах, консультациях, мастер-классе и организации социальной акции в рамках

проекта. Они оба любят музыку, рэп, стихи и сделали значимый вклад в акцию, в том числе сочинив несколько ярких слоганов на тему «Начни с себя».

Леша: «Смотрю куда-то вдаль, но никого на горизонте, ведь все уже давно ушли и бросили меня, теперь один я в этом мире – жестоком, яростном и страшном. Кругом наркотики и беспредел. Но я стараюсь быть собою: здоровым, смелым и спокойным, ведь жизнь одна дана, поэтому начни с себя и будь здоровым навсегда!»

Илья: «Начни с себя: ты родился оригиналом – не умри копией».

## ИСТОРИЯ АНДРЕЯ (ПРОЕКТ «Я СЛУЖУ РОССИИ» ФОНДА «РАСПРАВЬ КРЫЛЬЯ»)

«О проекте «Я служу России» я услышал от друзей из Азаровского детского дома, в котором воспитывался с 8 лет. При помощи специалиста Центра Головид Иван Ивановича и при участии калужских казаков меня готовили по строевой и огневой подготовке, особенно запомнились духовные беседы и поездки по краеведческим маршрутам, в них узнал много нового о Калужском крае. Проводы в армию как участника проекта были для меня сильным воодушевлением. Меня направили служить в учебную часть в г. Коврове, где я стал учиться на командира отделения, а из Коврова – в Москву в 4-ю Кантемировскую дивизию, в разведывательную роту спецназа. Служба армейская сложная, но интересная.

Конечно, приятно, когда знаешь, что вне стен армии есть люди, которые в любой момент тебе помогут или просто дадут нужный совет, которые принимают участие в твоей судьбе.

Приехав в отпуск, первым делом пришел к своим друзьям в Центр «Расправь крылья!» – так хотелось рассказать о своей жизни и просто пообщаться в теплой атмосфере. Потом поехал в храм. Могут сказать, что сотрудники Центра и казаки для меня стали как братья.

Я принял решение остаться служить по контракту в разведке. Во время службы меня наградили медалью «Защитнику Отечества». Сейчас учусь, чтобы стать офицером и полностью посвятить свою жизнь служению Отечеству».

## ИСТОРИЯ ВИКТОРА

«Когда я учился, к нам приехали сотрудники Центра «Расправь крылья!» и рассказали, что готовят детей-сирот к армии. Пришел домой и рассказал бабушке, и она посоветовала узнать поподробнее.

Узнав, что к армии готовит офицер-де-сантник, я позвонил, а потом и пришел в Центр. На каждом этапе со мной работали и даже заставляли посещать занятия без пропусков. Только находясь в армии, я понял, насколько это все важно. Всегда рядом был Иван Иванович, его сопровождение мне помогло: и в военкомате, и во

время отправки в часть. В начале службы у меня возникали сложности. Сразу звонил и спрашивал совета. Во время службы нас навещали. Я участвовал в Параде Победы на Красной площади, видел сам, что такое наша мощная армия и каково ее величие.

После увольнения из армии написал заявление, чтобы меня приняли в казаки. Выхожу на охрану общественного порядка, продолжаю учиться. Устроился работать в геодезию и там познакомился с девушкой. Сейчас планируем создать свою семью».

## ИСТОРИЯ РОМАНА

«Я все привык делать сам и никому не доверять. Про свой статус я стараюсь не говорить, так как к нам разное отношение: кто-то жалеет, а кто-то и с опаской относится. Много слышал о неуставных взаимоотношениях, и, конечно, были и тревога, и опасения перед службой. При прохождении комиссии от одного из ребят услышал, что с сиротами проводится подготовка перед армией. С сотрудником Центра Иваном Ивановичем я встретился в коридорах военкомата. Меня пригласили в гости в Центр, решил сходить. В Центре я познакомился с такими же ребятами, как и я. Приходил в Центр на занятия по

строевой и огневой подготовке, сдавал зачеты. Познакомился с казаками, потом с ними стал ходить в храм. Когда служил, со мной постоянно общались по телефону и спрашивали, как идет служба и есть ли у меня какие-то проблемы. Приятно удивил меня приезд на место службы Ивана Ивановича с посылкой со сладостями. Принял решение остаться служить по контракту. Периодически посещаю храм. Подготовка перед армией очень помогла преодолеть трудности армейской службы, особенно когда участвую в антитеррористических операциях. Сейчас создал свою семью».

## ИСТОРИЯ КРИСТИНЫ («МЕЖРЕГИОНАЛЬНАЯ Тьюторская Ассоциация»)

«Человек, а в особенности подросток, ищет на своем пути соперничающую сторону, т. е. некую «руку помощи». Так уж сложилось, что в быстро развивающемся социуме существовать без взаимодействия с кем-либо трудно, а порой невозможно.

Как я попала в подобный проект? Чего я ожидала и на что надеялась? В первую очередь я искала новый шанс взаимодействия с кем-либо из старшего поколения, в совокупности со знаниями и опытом, основанными на методе проб и ошибок. Этот шанс попался чисто случайно, следовало пойти на риск, который оправдывает все средства. Первая проектная встреча была познавательной в плане обмена личными предпочтениями и информацией о том, кем ты являешься в повседневности. Не углубляясь в суть программы,

могу сказать вот что: шесть встреч должны стать для подопечного «банковским счетом», который он вправе пополнять или обналичивать. Спустя год за плечами складываются база устойчивых взглядов на мир и понимание того, чему можно посвятить свою жизнь. Заинтересовавшись данным проектом, следует понимать, что здесь нет места страху и неуверенности. Программа сопровождения продумана до мелочей, лишь бы пара кандидатов могла беспрепятственно взаимодействовать.

Участие в данном проекте определенно формирует жизненную позицию, определяющую направление личностного роста. Опыт наставников показывает, что занятие любимым делом – это гарантия счастливой и успешной карьеры, а значит, и уверенности в своем будущем».



## 8. Литература и фильмы

### СПИСОК КНИГ ДЛЯ ВОСПИТАТЕЛЕЙ И РОДИТЕЛЕЙ:

1. Грей Дж. «Дети с небес. Искусство позитивного воспитания. Как развить в ребенке дух сотрудничества, отзывчивость, уверенность в себе».
2. Нарушевич Р. «Мамам и папам детей с небес».
3. Юджовски Э. «Гарри Поттер и методы рационального мышления». Сулова Н. «Дети – таланты – просто и радостно. Коуч-дневник для мамы и папы, которые верят, что их дети – таланты, и рады помочь им в этом преуспеть с любовью».
4. Аткинсон М., Чойс Р. «Достижение целей. Пошаговая система».
5. Аткинсон М. «Жизнь в потоке. Коучинг».
6. Герхард С. «Как любовь формирует мозг ребенка».
7. Амодт С. «Тайны мозга вашего ребенка».
8. Хоун Г. «Всестороннее развитие ребенка за 10 минут в день».
9. Ливехуд. «Фазы развития ребенка».
10. Гиппенрейтер Ю.Б. «Общаться с ребенком. Как?».
11. Гиппенрейтер Ю.Б. «Продолжаем общаться с ребенком».
12. Пэнтли Э. «Как перестать вопить, ворчать, умолять и начать жить в согласии со своими детьми».
13. Кови С. «Семь навыков высокоэффективных семей».
14. Маллика Чопра «Сто обещаний моему ребенку: как стать лучшим в мире родителем».
15. Маллика Чопра «Сто вопросов моего ребенка. Книга-вдохновение для детей и родителей».
16. Ледлофф Ж. «Как вырастить ребенка счастливым».
17. Дальто Ф. «На стороне подростка».
18. Дальто Ф. «На стороне ребенка».
19. Ле Шан Э. «Если ваш ребенок сводит вас с ума».

## Для заметок

### СПИСОК КНИГ, ГДЕ УЧИТЕЛЯ, ВОСПИТАТЕЛИ, НАСТАВНИКИ ВЫПИСАНЫ ГЛАЗАМИ ПОДРОСТКА:

1. Седов С. «Сказки про мам».
2. Жвалевский А., Пастернак Е. «Пока я на краю».
3. Кузнецова Ю. «Где папа?» – папа по глупости попал в тюрьму.
4. Пеннак Д. «Собака-пес» – родители девочки не разрешают заводить собаку.
5. Сабитова Д. «Три твоих имени» – взрослые решают судьбу ребенка.
6. Доцук Д. «Голос» – взаимоотношения с отцом.
7. Варденбург Д. «Правило 69 для толстой чайки» – роль тренера в судьбе подростка.
8. Лоис Лоури «Дающий» – родители, которые хотят, чтобы мир вокруг был стерилен.
9. Кузнецова Т. «Первая работа».
10. Парр М. «Тоня Глимердал».
11. Шипошина Т. «Как мне хочется чистой воды».
12. Мурлева Ж-К. «Дитя океана».
13. Крылова С. «Дневник Т.А.М.а» – о переживании потери, умении жертвовать.
14. Донелли Д. «Революция» – мама в депрессии после смерти сына.
15. Хайтани К. «Взгляд кролика» – молодая учительница, помогающая детям.

### ФИЛЬМЫ:

1. «Человек дождя».
2. «Меня зовут Кхан».
3. «Я – Сэм».
4. «Темпл Грандин».
5. «Рай океана».
6. «Нелл».
7. «Адам».
8. «Жутко громко и запредельно близко».
9. «Без ума от любви».
10. «Безмолвная схватка».
11. «Форрест Гамп».
12. «Другая сестра».
13. «Класс коррекции».
14. «Королевство полной Луны».
15. «Мальчик в полосатой пижаме».
16. «Август Раш».
17. «13 причин, почему» (сериал про подростков, очень сильный и интересный, про травлю).
18. «Говори».
19. «Хористы».
20. «Что-то не так с Кевином».
21. «Хорошо быть тихоней».
22. «Субмарина».
23. «Оливер Твист».
24. «Звезда».
25. «Белый олеандр».
26. «Куколка».
27. «Хористы».

## Для заметок

---



---

[www.asi.ru](http://www.asi.ru)