

Руководство по развитию и поддержке организаций пожилых людей

**Итоги проекта «HelpAge International»,
направленного на «Реинтеграцию пожилых людей
в молдавское общество»**

Оглавление

Оглавление	2
Благодарность	3
Введение	4
Глава 1. Организация групп поддержки пожилых людей	9
Глава 2. Волонтерство и волонтеры: Перспективы в Молдове.....	13
Глава 3 Модели общественной социальной поддержки пожилых людей	17
Глава 4. Распространение информации, работа с ресурсами, лоббирование и адвокатирование	27
Глава 5. Модели локализованного сбора средств для обеспечения устойчивости	33
Глава 6. Модели создания сети и продвижение обмена информацией и опытом между организациями	37
Заключение и рекомендации	42
Информация о партнерах	46

CZU 364.2-053.9:061.237

P 85

Descrierea CIP a Camerei Naționale a Cărții

Руководство по развитию и поддержке организаций пожилых людей: Итоги проекта "HelpAge International" направленного на "Реинтеграцию пожилых людей в молдавское общество". – Ch.: Ruxanda, 2006 (Tipogr. "Reclama"). – 48 p.

ISBN 978-9975-9514-8-7

150 ex.

364.2-053.9:061.237

© HelpAge International Moldova, 2006

ISBN 978-9975-9514-8-7

Фото на обложке: Вера Чебану, волонтер-активист, Сатул Ноу, Чимишлия

Благодарность

В первую очередь, хотелось бы выразить особую благодарность пожилым волонтерам, представителям общественных организаций и членам групп поддержки пожилых людей, проводивших активную деятельность на всем протяжении двух проектов. Данный документ не был бы возможным без вашего активного участия в проектной деятельности, а также вашей открытости, искренности и прямоты в обмене опытом, взглядами и знаниями со всеми нами. Ваш энтузиазм глубоко впечатлил нас, и мы должны признать ваше понимание и оценку волонтерства и общественных услуг, которые помогли нам достигнуть даже больших результатов, чем мы планировали.

Выражаем признательность своим партнерам (Др. Ирине Байкаловой, «Второе дыхание» и Др. Марии Бродеско, «Сельская социальная инициатива») за их руководство, поддержку и вклад на всем протяжении проектов. Мы также благодарим Министерство здравоохранения и социальной защиты и администрацию проектных сообществ за их понимание проектных рамок и постоянную поддержку. Мы надеемся, что в будущем они продолжат свое сотрудничество с организациями и группами поддержки престарелых людей.

Хотелось бы выразить свою глубочайшую признательность команде «HelpAge International Moldova», Татьяне Сорокан и Юлии Павловой, за их участие, понимание и готовность внести вклад в работу с пожилыми людьми. Также мы бы хотели бы поблагодарить команду «HelpAge International London», в частности Льюиса Темпл и Сьюзен Эрб, за их поддержку в подготовке данного документа. Организация «HelpAge International Moldova» благодарит Европейскую комиссию (TACIS-IBPP) и «Irish Aid» за финансовую поддержку двух последовательных проектов в Молдове, частью которых является данное издание.

Введение

Истоки

Молдова, бывшая Советская республика, стала независимой в 1991 году. Молдова – одна из самых бедных стран в Европе, однако ее экономика начала развиваться после многих лет застоя. Население Молдовы составляет 3,58 миллиона¹, две трети которых живут в сельской местности. Процентное соотношение пожилых людей возросло меньше чем с 10% в 1970-х годах до 13% от всего населения на данный момент. Однако учитывая массовую миграцию населения трудоспособного возраста, реальное соотношение пожилых людей среди постоянного населения значительно выше.

Средняя продолжительность жизни составляет 65 лет, 61 год – для мужчин и 69 лет – для женщин. Согласно последнему отчету Всемирного банка, уровень бедности сравнительно выше в семьях пенсионеров (35,1%) по сравнению с национальным уровнем бедности, т.е. 29%. Пенсия – основной источник дохода пожилых людей, но несмотря на это, она все еще составляет лишь 60% от прожиточного минимума. Те, кто не получают пенсию из взносов, получают социальную пенсию или лимиты, составляющие менее 5 долларов в месяц. Социальная помощь основана на категориях, но искажена целевыми вопросами. Массовая миграция населения трудоспособного возраста не оставляет пожилым людям выбора – они вынуждены брать ответственность за заботу об оставленных детях и хозяйстве, таким образом, сталкиваясь с еще большей бедностью и стрессом.

Настоящее руководство – результат прошедших в течение последних нескольких лет консультаций и встреч с «HelpAge International Moldova», местными организациями-партнерами, пожилыми волонтерами, пользователями и прочими участниками. В данном руководстве также использованы практические результаты двух проектов, внедренных партнерами в двенадцати населенных пунктах Молдовы.

Проект, осуществлявшийся в южных районах Молдовы в 2005 и

¹ Источник, Департамент статистики республики Молдова, демографическая статистика, исключая население Приднестровья.

2006 г., а также предыдущий проект на севере Молдовы (2003-4), ставили перед собой задачу социально реинтегрировать уязвимых пожилых людей путем разработки и внедрения моделей местного ухода с использованием труда волонтеров и уже существующих услуг. Эти проекты представили модели социальной поддержки пожилых людей на уровне сообщества как реальное дополнение существующих государственных социальных услуг для пожилых людей в Республике Молдова. Деятельность в рамках проекта принесла пользу около 7000 пожилых людей, которые смогли реинтегрироваться в общество. Проект принес косвенную пользу десяткам тысяч людей, включая членов семей и сообществ.

Проекты указали на практические проблемы создания местных представительских учреждений. В процессе разработки проекта 12 общественных организаций (включая несколько инициативных групп) получили поддержку с целью создания групп поддержки пожилых людей на уровне общины. После обучения группы начали работу по привлечению внимания общественности к проблемам пожилых людей. Более того, они разработали особые местные услуги для разрешения самых острых проблем. И общественные организации, и группы поддержки пожилых людей были обучены тому, как обращаться к местной и центральной администрации, экономическим агентам, СМИ и политическим представителям с целью обратить их внимание на индивидуальные и коллективные проблемы пожилых людей.

Обнадеживает тот факт, что пожилые люди позитивно отреагировали на социально-ориентированные действия в рамках сообщества, рассказывая о своем опыте участия в проектах и показывая уверенность в своих возможностях и своей значимости. Проекты успешно ввели и продемонстрировали важность таких понятий как волонтерство, местный уход, партнерство ключевых заинтересованных лиц с целью формирования передового опыта и решений по социализации пожилых людей как устойчивое дополнение к государственным социальным услугам.

В двенадцати местах работы проекта более чем 250 волонтеров стали членами групп поддержки пожилых людей (постоянный рост числа волонтеров доказывает, что растет доверие к группам поддержки пожилых людей и их достижениям) и более тысячи человек прошли курсы обучения и участвовали в семинарах и конференциях. Повышение уровня знаний волонтеров привело к развитию демонстрационных

действий в области оказания услуг пожилым людям, обделенным вниманием: уход на дому, пособия, интеграция в сообщество и проч. Статистика проекта говорит о том, что, в основном, сами пожилые люди пришли на помощь нуждавшимся в заботе пожилым людям по соседству. Например, во втором проекте средний возраст волонтера составляет 63 года (из 161 волонтера), а средний возраст получателей ухода на дому – 71 год.

Первый проект был внедрен в сотрудничестве с 5 исполнительными партнерами из северных районов Молдовы:

- *Speranța*, Единец
- Старость без грусти – *Batrînețe fără tristețe*, Анений Ной
- Ассоциация медицинских сестер Республики Молдова, Кишинев
- Республиканская ассоциация пенсионеров, *Bunătaea*, Кишинев
- Организация ветеранов и пенсионеров, Орхей.

В рамках второго проекта было установлено партнерство с 7 организациями из южных районов Республики Молдова:

- Организация ветеранов, Яловень
- Женский клуб – *Speranța*, Лапушна, Хынчешть
- Победа – *Avante*, Казанджик, Леова
- За демократию – *Pro-Democrație*, Сату-Ноу, Чимишлия
- Клуб женщин (Сообщество) – *Comunitate*, Карабетовка, Басарабьяска
- Вдохновение, Комрат
- Артизана, Пашкань, Кагул.

В рамках второго проекта, партнеры из северных районов, участвовавшие в предыдущих проектах, получили роль учителей. «HelpAge International», в качестве основного партнера, обеспечивал техническую, управленческую и координационную поддержку, в то время как национальные партнеры «Второе дыхание» из Бельц (партнер и филиал «HelpAge International») и Сельская социальная инициатива из Бардар, Яловень, расширили столь нужную местную рабочую поддержку.

В результате всех этих совместных усилий Молдова на сегодняшний день может гордиться сетью из четырнадцати организаций и двенадцати групп поддержки пожилых людей. Эти организации и программы обеспечивают учрежденческую платформу для организации, координации и поддержки будущей работы по определению текущих нужд и потенциального вклада уязвимых пожилых людей. В частности, эти организации и программы дают возможность обсуждать проблемы с

местными и центральными властями, путем коллективного выражения проблем и предложений пожилых людей.

Сами действия в рамках проекта позволили группам поддержки пожилых людей улучшить свои знания в области планирования, оценки, управления, разработки основных программ. Тот факт, что организации, выступающие в качестве партнеров, разбросаны с географической точки зрения, а также различаются по размеру и силе, способствовал созданию партнерств, а также развитию культуры обмена знаниями и обоюдным опытом.

Эти различия в дальнейшем повлияли на подходы к решению задач, так как различные организации поделились с остальными своим опытом и навыками. Все участники выразили готовность продолжить работу в своих сообществах после завершения проекта, а некоторые получили финансирование для постоянной работы внутри страны. Национальная сеть будет поддерживаться будущим проектом «Второго дыхания» при поддержке TACIS (Усиление гражданского общества).

Методика

Для сбора и фиксирования информации от заинтересованных лиц используется комбинированная методика. Методы, которые применялись в рамках проекта для сбора первичной информации, включают дискуссии за круглым столом и в целевых группах, работу с опросными листами, сбор данных для учебных примеров и посещения на местах в рамках мониторинга.

Для того чтобы доказать нашу приверженность обучению и росту, регулярно собирались совещания и конференции, в которых участвовали представители ключевых заинтересованных лиц. Все это позволяло напрямую общаться, обмениваться информацией, но более всего стимулировало здоровую самокритику в качестве основы процесса обучения. Процесс обучения в рамках программы был задокументирован. Информация была распространена как внутри самой программы, так и вне ее посредством отчетов и регулярных публикации проекта, как, например, информационных бюллетеней. В рамках настоящего руководства собраны все уроки совместной программы. Оно было создано для того, чтобы представить эти уроки более широкой аудитории, чтобы государственный и гражданский секторы смогли поучиться на нашем опыте, а также для того, чтобы

программа распространялась дальше и обеспечивала нужды уязвимых пожилых людей по всей Молдове.

Формат руководства

Настоящее руководство построено таким образом, что позволяет поделиться нашим опытом развития и поддержания групп поддержки пожилых людей с целью обеспечения других групп практическими советами и руководствами (местные группы, НПО, местная администрация и организации-доноры). Руководство также должно помочь местным группам эффективно общаться с пожилыми людьми и содействовать их реинтеграции в общество. Руководство разделено на разделы, начинаясь со вступления, кратко представляющего ситуацию пожилых людей в Молдове, затем описывается проект, цели, вмешательства и цель публикации. Следующий раздел представляет уроки, извлеченные из проекта, в легких и пошаговых рамках. Однако для более легкого понимания информация была разделена на шесть глав, каждая из которых имеет определенный тематический фокус. Далее следуют Заключение и рекомендации, предназначенные для различных внешних заинтересованных лиц и предлагающие советы по последующим действиям и перениманию нашего опыта. Последний раздел посвящен представлению партнеров в целях признания их вклада и поддержки.

Глава 1

Организация групп поддержки пожилых людей

Группы поддержки пожилых людей – основа положительного взаимодействия с пожилыми людьми, с целью использования их навыков и опыта для предоставления социальных услуг малоимущим и уязвимым пожилым людям”. (**Вдохновение – Комрат**)

Что такое группы поддержки пожилых людей?

Группы поддержки пожилых людей – это добровольные объединения из 15-20 человек, которые регулярно встречаются и обсуждают, разрабатывают и отслеживают проблемы активной реинтеграции пожилых людей в сообщество, а также их нужды. Каждая группа выбирает себе в лидеры пожилого человека. Некоторые группы затем создают совещательные или рабочие комитеты, которые помогают лидеру в решении определенных вопросов. Группы с достаточным числом волонтеров, могут подразделяться на подгруппы, в зависимости от нужд, интересов, местонахождения и опыта волонтеров. Представители общественных организаций и групп поддержки пожилых людей проходят специальное обучение в области совместного планирования и управления проектом, разработки и отслеживания бюджета, мобилизации волонтеров и управления их работой, лоббирования, поиска финансирования и установления контактов. Обмен практическим опытом, примеры из жизни и образовательные демонстрационные действия часто использовались как способ придать уверенности в себе членам группы и поддержки их активного участия в работе.

Успех групп поддержки пожилых людей

Опыт формирования групп поддержки пожилых людей посредством общественных организаций Молдовы – крайне успешен. Особенно успешна была мобилизация пожилых людей путем их участия в дебатах, как в рамках группы, так и в рамках сообщества.

Группы пожилых людей получили возможность выразить местным и центральным властям коллективные пожелания пожилых людей касательно улучшения оказываемых им социальных услуг. Это помогло значительно улучшить знания пожилых людей в области местного и международного законодательства, касающегося их прав, а также стимулировало в них дух лидерства и помогло разрабатывать инициативы, основанные на их собственных нуждах. Это, в свою очередь, помогло сообществам лучше узнать пожилых людей и их нужды.

Поэтапный процесс создания групп поддержки пожилых людей

Общественные организации, взявшие на себя роль партнера по внедрению проекта, получили техническую поддержку в области создания групп пожилых людей в рамках их собственного сообщества, от проектных партнеров. Изначально общественные организации столкнулись со следующей проблемой: стоило большого труда убедить пожилых людей и членов сообщества принять активное участие в их действиях. Пожилые люди скептически относились как к собственной роли в проекте, так и к эффективности неправительственных организаций. Пессимистическое отношение пожилых людей изначально ограничило их отклики и участие. Несмотря на это, регулярное общение с лидерами сообщества и участие местных властей позволили партнерам проекта показать сообществам их потенциал в том, что касается достижения цели и оказания какого-либо влияния на местном уровне. Демонстрационные действия очень помогли восстановить взаимное доверие, а успехи в развитии услуг и углублении сотрудничества с местными властями повысили приток волонтеров. На сегодняшний день группы пожилых людей, которые изначально состояли, в основном, из лиц преклонного возраста, включают в себя и молодых волонтеров, а спектр их работы расширяется.

Основываясь на опыте всех партнеров, мы смогли сформулировать следующие рекомендации касательно создания и развития групп поддержки пожилых людей:

- Найдите и мобилизуйте костяк группы из 20-25 волонтеров или активистов общины.
- Организуйте индивидуальные и коллективные встречи, объясните задачи программы и подчеркните, как много может сделать волонтер

для интеграции пожилых людей в общество и сообщество.

- Членство в группе должно быть открытым, должно поощряться участие людей всех возрастов.
- Вовлеките в работу церковных и духовных лидеров, и вы получите значительно лучший отклик и поддержку сообщества.
- Организуйте встречи с местными органами власти, расскажите о ваших задачах и планах и заручитесь их поддержкой. Постарайтесь сделать так, чтобы кто-либо из членов местной администрации стал членом группы. Это повысит доверие к ней.
- Поддержите членов группы в выборе всеми уважаемого лидера (желательно пожилого человека) и, при необходимости, создайте рабочий комитет в помощь лидеру.

Следует регулярно проводить встречи (желательно один раз в месяц) в день и время, которые удобны всем членам группы. Лидеры группы должны отметить особый опыт и навыки различных членов группы и, при необходимости, разделить волонтеров на подгруппы, согласно их нуждам, знаниям и опыту. Программу встречи следует подготовить и раздать заранее. Она должна включать в себя вопросы планирования, мониторинга, пересмотра и оценки работы в соотношении к задачам и графику работы. Следует назначить секретаря, который будет вести протоколы и сохранять их для последующих ссылок и информации. Протоколы предыдущего собрания следует заранее раздать членам группы, чтобы они могли просмотреть и откорректировать их.

Собрания будут более эффективны и результативны, если:

- они будут кратки, будут стимулировать обмен идеями, достижениями и впечатлениями;
- пожилые люди физически и финансово будут в состоянии посетить собрание и активно в нем участвовать;
- поддерживать открытость собраний, поощряя членов группы приводить на них друзей и родственников, что улучшит передачу информации, подчеркнет успехи программы и привлечет новых членов;
- приглашать на них представителей местной администрации, гражданского общества и проч. с целью заручиться их поддержкой в рамках планируемых действий;
- поощрять волонтеров делиться опытом, что улучшит взаимопонимание и доверие среди членов группы;
- обеспечить место для проведения регулярных встреч и

демонстрационной работы – здесь важна поддержка местной администрации.

Собрания можно использовать и для определения образовательных нужд волонтеров. Также на собраниях можно проводить краткие обучающие презентации для пожилых волонтеров и пользователей программы. При любой возможности члены группы должны обращать внимание на достижения волонтеров и членов группы, как внутри самой группы, так и в рамках встреч вне группы. Кроме обычных вопросов, которые следует рассматривать в рамках собрания, члены группы могут увязать собрание с национальными праздниками или значительными событиями в обществе с целью лучшего выделения нужд, проблем и вклада пожилых людей.

Глава 2

Волонтерство и волонтеры: перспективы в Молдове

«Волонтерство – это искренняя, неоплачиваемая помощь общественных организаций. Важно помнить, что, помогая другим и поддерживая их морально, мы становимся добрее и щедрее. Это хороший пример для молодого поколения». **(Сперанца, Лапушна Хынчешть)**

Волонтерство

Волонтерство – не новость для Молдовы. Несмотря на это, последние проекты партнеров «HelpAge» ввели новый подход, заключающийся в том, что добровольческая помощь организуется таким образом, что пожилые люди играют в ней ключевую роль.

Группы пожилых людей, стимулируемые пожилыми общественными активистами, успешно развиваются по всей Молдове. Решительность членов группы и их преданность делу, в особенности самих пожилых людей, доказали, что модели общественного волонтерства, как возможность оказания помощи маргинализированным группам, могут быть измеримо успешны.

В двенадцати местах проведения проекта более 250 волонтеров стали членами групп поддержки пожилых людей (постоянный рост количества волонтеров доказывает, что люди все больше доверяют группам поддержки пожилых людей и верят в их достижения), и более тысячи человек прошли обучение и приняли участие в конференциях и встречах. Волонтеры, получившие новые знания и навыки, разработали демонстрационные действия по оказанию ряда услуг обделенным пожилым людям в области ухода на дому, пособий, реинтеграции и проч. Статистика проекта говорит о том, что, в основном, сами пожилые люди приходят на помощь обездоленным пожилым людям вокруг – например, в рамках второго проекта средний возраст волонтера составил 63 года (из 167 волонтеров), а средний возраст получателей ухода на дому – 71 год.

Участники групп поддержки положительно отзываются о своей работе

в качестве волонтеров. Они подчеркивают, что эта работа повышает их самооценку, создает ощущение того, что они нужны и их ценят, а также стимулирует положительные изменения в отношении сообщества к пожилым людям, давая им почувствовать, что они все еще могут внести свою лепту в общественное благосостояние.

Отбор

Крайне важно правильно отбирать волонтеров, в особенности потому, что многие из них будут выполнять деликатную работу по уходу за пожилыми людьми, прикованными к постели и своим домам. Принимая во внимание опыт «HelpAge» в Молдове, можно сказать, что сильными и способными к результативной работе оказываются волонтеры, которые:

- чуткие и внимательные слушатели;
- надежные и ответственные;
- терпеливые;
- честные;
- дипломатичные, терпимые и не высказывают категоричных суждений;
- хорошо знают свои личные возможности и умеют использовать их в работе;
- хотят и умеют учиться;
- сдержанные.



Ватица Матей (83 года) – вдова из Казанджика, живущая одна на свою скудную пенсию. Ее муж умер 28 лет назад, а дети уехали из села. Дом Ватицы Матей находится на краю села, что очень ее беспокоит. Она чувствует, что одиночество убьет ее. Иногда ей удается дойти до ворот, и если она видит детей, то просит принести ей ведро воды. Она платит им один лей за ведро. На ее радость, один из волонтеров проекта приходит к ней дважды в неделю, чтобы помочь по хозяйству.

«Нет ничего труднее, чем быть одной. Это ужасно. Я счастлива, когда волонтер приходит и рассказывает мне, что происходит вокруг. Мне необходимо, чтобы меня кто-то слушал и общался со мной», – говорит Ватица Матей.

Ватица Матей, пользователь услуг организации «Победа», Казанджик, Леова

Привлечение волонтеров

Для того чтобы привлечь волонтеров, следует мобилизовать сообщество. Это можно делать по-разному, но «HelpAge» считает, что одним из наиболее успешных подходов является налаживание личных контактов с общественными активистами. Они могут объяснить цели программы другим заинтересованным лицам (или группам лиц), а также побудить к действию потенциальных участников конкретных действий. Возможно, рекрутеры должны начать с создания своей группы волонтеров, рассказав о своем опыте друзьям и соседям, а затем расширить свою деятельность, включив в нее более широкие слои общества (религиозные, образовательные, правительственные), когда они будут уверены в своей способности набрать большую группу волонтеров.

По возможности, волонтеров следует подбирать из разных возрастных групп, с различной профессиональной и академической подготовкой, как мужчин, так и женщин. Такое разнообразие приумножит ценность проекта и будет стимулировать новаторство.

Организация работы волонтеров

После того как отбор волонтеров произведен, было бы полезно дать каждому из них конкретные задания. Они должны быть выполнены в конкретные сроки и соответствовать возможностям, образованию, семейному положению и профессиональному опыту волонтеров. При распределении заданий необходимо принять во внимание физические и личностные трудности волонтеров, а также обратить их внимание на такие понятия как активное старение и здоровый образ жизни.

Подойдите к распределению заданий между волонтерами творчески и постарайтесь выдержать баланс между индивидуальной работой и работой в команде, что поможет сплотить саму команду и улучшит взаимоуважение ее членов. Если у вас нет волонтеров, обладающих какими-либо особыми навыками, организуйте обучение, которое позволит волонтерам получить эти навыки и улучшить свои знания.

Для мотивации и удержания волонтеров следует оказывать им регулярную поддержку. Волонтерам требуется поддержка и одобрение, чтобы не поддаваться пессимистическому настрою пожилых людей, которым они пытаются помочь. Лидеры группы (или назначенные лица) должны поддерживать постоянный контакт с волонтерами как для того

чтобы следить за их работой с пожилыми людьми, так и для поощрения и укрепления их преданности делу добровольческой помощи. Обучение вне проекта может быть полезно как для удовлетворения конкретных нужд программы, так и для расширения общих знаний волонтеров в области общения с пожилыми людьми, ухода на дому, организации и документирования местных мероприятий, прав и обязанностей пожилых людей, согласно Мадридскому международному плану действий по проблемам старения 2002 года и Принципам ООН в отношении пожилых людей.

Организируйте мероприятия по сплочению команды, такие как хор, посещение туристических объектов, участие в местных праздниках, пикники и прочее, что может укрепить командный дух.

- Проводите церемонии презентации и награждения волонтеров грамотами и подарками за их труд.
- Организуйте встречи волонтеров.
- Делайте волонтерам небольшие подарки – продуктовые посылки, вещи ручной работы, можно и те, что были сделаны пожилыми получателями услуг.
- Организуйте встречи, включая встречи с прессой, для того чтобы представить обществу работу волонтеров с наилучшей стороны.
- Поощряйте участие волонтеров в разработке проектов и следите, чтобы у них была такая возможность.
- Сделайте все, чтобы положительные отзывы пожилых людей о работе волонтеров дошли до самих волонтеров.
- Поощряйте участие волонтеров в обучающих и развивающих семинарах, организуемых как в рамках проекта, так и с участием внешних заинтересованных лиц.

Глава 3

Модели общественной социальной поддержки пожилых людей

Оказание услуг – что можно изменить

Учрежденческие рамки социальной защиты и помощи в Республике Молдова переживают переходный период и, в общей сложности, финансовые трудности приводят к упущениям в оказании услуг, имеющих критическое значение. Это дает общественным и неправительственным организациям возможность дополнить государственные услуги посредством создания партнерств на местном уровне и развития новаторских практик, дающих сообществу возможность адвокатируют услуги, удовлетворяющие местные нужды.

«НАІ» обеспечивает своих национальных партнеров и исполнительные организации (ограниченной) финансовой и (значительной) технической поддержкой в целях развития общественных программ для и с участием пожилых людей. Посредством большого количества демонстрационных проектов каждая организация разрабатывала и экспериментировала с новаторскими идеями в области социальной реинтеграции пожилых людей, которые активно участвовали в планировании и проведении мероприятий. Эти действия можно отнести к следующим категориям: уход и оказание поддержки на дому, создание дохода и получение пособий, общение и солидарность поколений, развитие ресурсов и лоббирование, поиск финансирования и распространение информации.

Активное участие более чем 500 пожилых людей в двенадцати проектах по разработке, проведению и оценке демонстрационных действий подчеркивает успех проекта в том, что касается полученных людьми возможностей, а также разработки и организации коллективных действий. Это помогло подчеркнуть проблемы и особые нужды пожилых людей, а также улучшить общественное понимание и оценку их потенциала в том, что касается мобилизации сообщества на улучшение обслуживания обездоленных пожилых людей.

Возможности партнеров развивались различными способами: посредством обучения, конференций, посещений, размышлений, встреч,

развития ресурсов и т.д. Конструктивные результаты обучения прослеживаются в повышенном участии пожилых людей в демонстрационных действиях, постепенном развитии этих действий от простых к сложным, расширении местных сетей и объединений, а также постепенном разнообразии источников финансирования организаций-партнеров.

Уроки проектов были собраны и вкратце изложены в настоящем руководстве, для того чтобы партнеры смогли успешно перенять описанный опыт в своем сообществе и обеспечить его устойчивость посредством активного участия членов сообщества. Эти модели предлагаются в качестве альтернативного решения проблем оказания социальных услуг, в частности обездоленным пожилым людям. Настоящее руководство, приводя примеры общественной работы, предлагает властям новаторские идеи пересмотра текущих подходов к оказанию услуг и сотрудничеству с НПО, общественными организациями и группами в рамках сообщества с целью обозначения, разработки и оказания качественных социальных услуг с участием пожилых людей, как в качестве получателей, так и поставщиков.

Несмотря на то, что настоящее руководство поощряет общественные



Анастасия Лянка (волонтер из Сату-Ноу, Чимишлия) помогает по хозяйству трем пожилым людям. Анна Запорожан – одна из них. Она совершенно прикована к постели. «Я навещаю ее чаще, поскольку она не может двигаться и нуждается в особом уходе. Когда-то мы работали вместе, и теперь при каждой встрече она постоянно расспрашивает о бывших сотрудниках. Это показывает ее интерес к жизни за пределами ее кровати и дома», – говорит Лянка.

Екатерине 83 года, однако она относительно активнее Анны. «Если я не прихожу, она приходит ко мне домой, и мы беседуем. Моя соседка Анна Мокану (83 года) – третий человек, о котором я забочусь. Все люди, за которыми я ухаживаю и поддерживаю, одиноки; их дети заняты своими собственными семьями. Я приношу им лекарственные растения, сладости и чувствую, насколько высоко они ценят мое внимание. Я благодарна Богу за все, что он мне дал».

Анастасия Лянка, волонтер, «За демократию», Сату-Ноу, Чимишлия

организации использовать опыт «HelpAge International» в работе с обездоленными пожилыми людьми, мы хотели бы обратить внимание читателя на то, что следует проявить осторожность при проведении аналогий с местными контекстами и условиями. Необходимо адаптировать рекомендации настоящего руководства к конкретным условиям и нуждам.

Модели ухода и оказания поддержки на дому

Уход на дому – флагман работы организаций и проектов – предоставил возможность организациям, работающим с пожилыми людьми, проявить себя, продемонстрировать эффективную общественную деятельность и заручиться поддержкой других членов сообщества. Деятельность в области ухода на дому внесла значительный вклад в дело привлечения волонтеров, что, в свою очередь, расширило границы деятельности программы.

Услуги «HelpAge» и партнеров по уходу и оказанию поддержки на дому основываются на труде волонтеров и движимы ими. Волонтеры помогают убирать, стирать, работать в огороде, готовить, оплачивать счета за коммунальные услуги, покупать лекарства, организовывать походы к врачу; читают газеты больным и одиноким, не имеющим возможности выйти из дома пожилым людям в своем сообществе. Для большинства получателей уход на дому – единственная связь с внешним миром, что подчеркивает необходимость улучшать способность волонтеров эффективно общаться и оказывать услуги.

Отбор получателей услуг и волонтеров

Соображения волонтеров и получателей ухода на дому в рамках проекта позволили сформулировать следующие рекомендации.

- Волонтеры должны брать под свою ответственность столько людей, со сколькими они могут хорошо справиться – обычно один активный волонтер в состоянии обеспечить уход на дому за 3 – 5 людьми.
- При организации ухода на дому за пожилым человеком следует подыскать волонтера, который:
 - приходится получателю дальним родственником или другом;
 - живет по соседству и его доступ к получателю не затруднен;

- понимает особые нужды получателя и в состоянии удовлетворить их;
- физически в состоянии обеспечивать регулярный уход на дому.
- Группы поддержки пожилых людей должны определить (с учетом ситуации на месте) критерии отбора получателей ухода на дому. Это обеспечит непредвзятый и прозрачный отбор получателей помощи.
- Определения уязвимости и, следовательно, критериев отбора получателей ухода на дому, могут различаться в зависимости от региона и географического расположения. (Результаты нашей работы в сельской местности показывают, что пожилые инвалиды и одинокие мужчины более подвержены риску, и, возможно, стоит оказать им приоритетное внимание.)

Волонтерам следует регулярно посещать своих подопечных, установив время, удобное как волонтеру, так и получателю помощи. Опыт общественной работы «HelpAge» указывает на то, что получателей услуг следует посещать 2-3 раза в неделю. Волонтерам следует договариваться о дне и часе следующего посещения по окончании текущего. Если по каким-либо причинам волонтер в назначенный день прийти не может, он должен обязательно сообщить об этом своему подопечному. Они могут также приносить с собой местные газеты или журналы и читать их пожилым людям, у которых есть проблемы со зрением, дабы те были в курсе последних событий.

Ниже приводится примерный список того, на что должен обращать внимание волонтер:

- Была ли сделана запись о визите на дом? Включая:
 - время,
 - день,
 - кого посетили,
 - что делали – включая физический труд или упражнения, встречи с соседями,
 - поднятые вопросы,
 - планируемая реакция на поднятые вопросы, включая юридическую помощь, дополнительную помощь волонтера, получение пенсии и проч.
- Есть ли у волонтера список врачей и социальных работников, обслуживающих получателя, а также проживающих в этой местности его родственников? Знают ли они о нуждах получателя и / или изменениях в состоянии его здоровья?

- Сдержанно ли ведет себя волонтер и соблюдает ли он/она конфиденциальность в отношении получателя помощи?

Общественные группы и / или обученные волонтеры должны участвовать в обучении новых волонтеров, в особенности в том, что касается общения с пожилыми людьми, оказания помощи в соблюдении личной гигиены, безопасности и проч. При любой возможности волонтерам следует поощрять участие родственников в уходе за пожилым человеком. Если родственники будут интересоваться дополнительной информацией или обучением, волонтер должен рекомендовать им обратиться в группу поддержки пожилых людей/НПО/общественную организацию за дополнительной поддержкой. Наконец, по возможности, волонтеров следует поощрять приносить с собой небольшие подарки, например цветы, для снятия напряженности в общении с получателями помощи.

Модели создания дохода и получения пособий

Доходы лиц в возрасте старше 60 лет, проживающих в Республике Молдова, либо ограничены, либо столь незначительны, что едва ли позволяют сводить концы с концами. Пенсия – основной источник дохода пожилых людей. Несмотря на это, государственная пенсия составляет менее 50% прожиточного минимума². Уровень бедности пожилых людей сравнительно выше общегосударственного уровня бедности, а уровень бедности в сельской местности значительно превышает уровень бедности в городах³.

Во время интервью и дискуссий в целевых группах пожилые люди называли экономические проблемы основной причиной их социального исключения, дискриминации и отсутствия доступа к базовым услугам. При участии сообщества для разрешения этих проблем были разработаны способы создания дополнительного дохода. Действия по созданию дополнительного дохода, в основном, затрагивали закупку сырья для занятия ремеслом и выращивания домашних животных, что позволило бы пожилым людям вести продуктивную и прибыльную деятельность, увеличить свои доходы и стать более уверенными в себе. Особое внимание обращалось на развитие доходной деятельности,

² В отчете Департамента Статистики за 2005 г. говорится, что средняя пенсия, выплачиваемая Социальным Фондом, составляет 335 леев в месяц, тогда как прожиточный минимум равняется 577 леев в месяц.

³ Отчет Всемирного Банка о бедности в Республике Молдова за 2006 год говорит о том, что 35.1% пенсионеров живут за чертой бедности по сравнению с уровнем бедности по всей республике – 29% в 2005 году.

которая хорошо бы вписывалась в местный контекст, соответствовала возможностям и навыкам пожилых людей и могла обеспечить их в долгосрочной перспективе.

Ограниченное финансирование демонстрационных действий не позволило значительно снизить уровень бедности пожилых людей. Несмотря на это, проведенные действия могут служить примером для будущих программ, обладающих потенциалом значительного вклада в дело снижения уровня бедности среди пожилых людей.

Демонстрационные действия также помогли улучшить обеспечение пожилых людей государственными пособиями. Это дает перспективы большего участия сообщества в определении обездоленности на местном уровне, а также в выявлении, оценке и предложении кандидатур самых обездоленных людей для их лучшего обеспечения социальными пособиями.

Деятельность по созданию дохода в сельской местности в Молдове – уроки

Для получения дополнительных заработков, пожилые люди в сельской местности Республики Молдова могли бы заняться:

- Сезонным сбором лекарственных растений, их переработкой и последующей продажей в местные аптеки; этим можно также заниматься совместно с учащимися школ во время летних каникул.
- Ремеслом (вязание, гончарное дело, плетение ковриков и проч.); сырье можно получать у предпринимателей или оптовых продавцов со скидкой.
- Выращиванием сезонных цветов или комнатных растений.
- Разведением кроликов или домашней птицы.

Кроме того, можно организовывать специальные выставки и ярмарки посредством групп поддержки пожилых людей либо приурочив их к каким-либо местным праздникам с целью представления работы пожилых людей. Можно организовывать группы для обработки участков пожилых людей, как на добровольческой основе, так и в обмен на вышеназванные продукты или изделия.

Поддержка со стороны гражданского общества и общественных групп

Далее следует перечень действий, которые, исходя из нашего опыта, можно проводить посредством групп поддержки пожилых людей совместно с организациями гражданского общества. Эти действия – только пример, но оказалось, что они придают социальную и экономическую уверенность пожилым обездоленным гражданам Молдовы:

- Организуйте прививки домашней птицы и животных, принадлежащих пожилым людям, посредством местных властей.
- Организуйте регулярные закупки молочных и других продуктов через местных торговцев или магазины.
- Агитируйте местных предпринимателей нанимать пожилых людей на работы, которые те в состоянии выполнять.
- Подчеркивайте социальные и экономические успехи как индивидуально, так и посредством групп поддержки в качестве положительного стимула и поддержки.
- Организуйте местные ассоциации пожилых людей, например ассоциации производителей молочных продуктов, для того чтобы те



Николае Форцу (80 лет) известен в Молдове своим искусством ремесленника. Он специализируется на ивовых корзинах и на традиционных молдавских сандалиях, называемых «лапти». Г-н Николае является членом группы поддержки пожилых людей, сформированной в Манте (Кагул) общественной организацией «Артизана». Он и его коллеги регулярно посещают мастерскую «Артизана», где вместе занимаются ремеслом. Для него работа – это экономическая и духовная награда, поскольку она позволяет им быть активными, занятыми делом и поддерживает в них чувство собственного достоинства. Недавно у г-на Николае были гости из Кишинева, заказавшие у него 30 пар традиционных сандалий для популярного народного танцевального ансамбля «Жок». «Я испытываю удовлетворение и гордость, когда смотрю телевизионные выступления «Жок» в моих сандалиях», – рассказывает Николае. Для него – это как подтверждение того, что пожилые люди в Молдове могут многим поделиться и имеют огромные возможности нахождения полезного занятия.

Николае Форцу, волонтер, «Артизана», Манта, Пашкань р-н Кагул

могли заключать выгодные сделки для себя и других обездоленных пожилых людей.

- Связывайте пожилых людей напрямую с предпринимателями или оптовыми продавцами/распространителями, чтобы создать спрос на продукцию, дающую пожилым людям дополнительный заработок.
- Создайте небольшие группы пожилых людей и помогите им получить доступ к местным кредиторам или банкам, предоставляющим небольшие займы. По мере возможности, договаривайтесь, чтобы займы и кредиты предоставлялись на более мягких условиях.
- Обеспечьте наличие сырья круглый год. По мере возможности, свяжите пожилых людей с поставщиками напрямую во избежание сезонных перебоев с поставками сырья.
- Используйте знания и опыт пожилых людей для передачи знаний о ремеслах молодому поколению.

Модели общения и солидарности поколений

Все проекты в рамках комплексных действий включали мероприятия по вовлечению разных поколений. Они хорошо сочетались с остальными демонстрационными действиями: распространением информации, уходом на дому, созданием заработков и получением пособий, а также давали пожилым людям и детям возможность просто свободно пообщаться. Программа общения поколений позволила им лучше понять друг друга, а также почувствовать уважение к нуждам и пожеланиям друг друга. Возможность обмениваться информацией позволила детям совсем по-другому общаться со своими бабушками и дедушками и просто пожилыми людьми, живущими по соседству, лучше оценить опыт и мудрость пожилых людей.

ЮНИСЕФ считает, что более 1/3 детей⁴, живущих в Республике Молдова, живут с одним из родителей или совсем без родителей. В отсутствие биологических родителей, бабушки и дедушки взяли на себя роль воспитания детей. В рамках демонстрационных действий бабушки и дедушки получили психо-социальную поддержку от волонтеров, которые уменьшили стресс и помогли лучше понять особые нужды развития и воспитания сегодняшних детей.

⁴ Требования ЮНИСЕФ к финансированию 2007 – 11 апреля 2006.

В шести из сообществ, где проходили проекты, были созданы клубы общения поколений, где бабушки, дедушки и их внуки организуют совместные действия, включая, но не ограничиваясь этим: выставки работ пожилых людей, конкурсы песен и костюмов, совместный сбор лекарственных растений. Повторные совместные действия разных поколений улучшили их отношения, что напрямую повысило самоуважение пожилых людей и помогло им почувствовать себя нужными и полезными.

Действия, связывающие разные поколения

Ниже перечислены рекомендации, сформулированные в результате проведения действий по общению поколений:

1. Организуйте и поддерживайте регулярные встречи клубов общения поколений для свободного общения и обмена идеями и мыслями.
2. Пригласите детей участвовать в работе пожилых людей – занятии ремеслом, сборе трав или в других делах, чтобы те смогли передать свои знания и умения молодежи.
3. Дайте подросткам возможность участвовать в уходе на дому – они могут читать газеты пожилым людям, которые не в состоянии выйти из дома.
4. Заручитесь поддержкой местной администрации и школ при организации действий по общению поколений.



Организация ветеранов войны и труда в Яловень инициировала и организовала клуб «Дедушек, бабушек и внуков», который проводит встречи каждую неделю. Деятельность клуба направлена на установку общения, понимания и взаимного уважения между поколениями. На каждой встрече дети узнают что-то новое от пожилых людей, например, рецепты блюд, вышивание и другие секреты домашнего хозяйства. Луминица Бумбу (13 лет) регулярно посещает встречи. «У меня нет ни дедушки, ни бабушки, они умерли еще до того, как я родилась. Этот клуб подарил мне множество бабушек и дедушек», – рассказывает она. – Я научилась многому на этих встречах, например, я научилась вышивать, вязать крючком и т.д. Но самое лучшее – это старые песни, которые я выучила наизусть, исполняя их вместе с пожилыми людьми», – добавляет Луминица.

Организация ветеранов, Яловень

5. Поощряйте совместное планирование и управление действий по общению поколений пожилыми людьми и детьми.
6. Организуйте показы мод, конкурсы песен прошлого для пожилых людей и детей, чтобы помочь им увидеть изменения, происшедшие в моде и музыке.
7. Организуйте совместные праздники, например отметьте Международный день пожилых людей, Международный день защиты детей или День волонтера.
8. Обеспечьте участие детей в регулярных встречах группы поддержки пожилых людей и поощряйте как детей, так и пожилых людей открыто высказывать свои оценки.

Глава 4

Распространение информации, работа с ресурсами, лоббирование и адвокатирование

В рамках этих действий создается информация, которую потом используют в стратегических целях для изменения политик и мышления, влияющих на жизнь обездоленных пожилых людей.
(Артизана, Пашкань, Кагул)

Создание и распространение информации остается основным приоритетом в ходе внедрения проекта. Работа в этой области пересекалась с деятельностью на уровне сообщества. Целью действий по созданию и распространению информации были: разработка ресурсов рабочих данных, направление информации на улучшение понимания прав пожилых людей и разработка планов действий по лоббированию/адвокатированию, основанных на фактах.

Партнеры узнали значение сбора информации и ее стратегического использования с целью дать людям возможность связаться с властями и требовать действий в отношении политики. Эта работа сделала партнеров и группы поддержки пожилых людей более заметными, а также практически облегчила установление контактов с ключевыми фигурами местного и государственного значения. Организации-партнеры были обучены навыкам сбора важной информации, использования систем ее стратегического распространения, а также использованию доводов для принятия мер по удовлетворению нужд обездоленных пожилых людей и наметки способов, какими общественные учреждения и гражданские партнеры могли бы помочь удовлетворить эти нужды. Были разработаны и выполнены следующие действия: написание петиций, организация «круглых столов» и выпуск брошюр, листовок, статей и бюллетеней. Партнеров также обучили тому, как налаживать отношения с местными и государственными СМИ и информировать их таким образом, чтобы они могли создавать положительное общественное мнение.

Создание и распространение информации, адвокати́рование

Ниже представлены уроки демонстрационных действий в области методологии, подхода к использованию информации для формирования общественного мнения и налаживания связей:

- Общественным организациям и группам поддержки пожилых людей следует поощрять своих членов писать статьи и документировать практические случаи о старении, социально-экономических трудностях, с которыми сталкиваются обездоленные пожилые люди, а также о положительном опыте волонтерской работы. Их могут публиковать в местных газетах и бюллетенях.
- Информируйте и обучайте представителей СМИ (печатных и электронных) и лидеров политического и гражданского общества для формирования общественного мнения в том, что касается прав пожилых людей, их вклада и нужд.
- Приглашайте пожилых людей участвовать в «круглых столах», чтобы они знали законодательство в отношении своих прав и возможных услуг, а также соответствующие органы власти, к которым можно обратиться за поддержкой и помощью.



Валентина Яндовская, из Яловень, является пользователем услуг проекта лоббирования и адвокати́рования. Валентина потеряла свои юридические пенсионные документы и не получала пенсию последние три года. Она живет со своей дочерью и внучкой, и в октябре этого года ей исполнилось 60 лет. Волонтеры из Яловенской организации-партнера пришли ее поздравить, что очень обрадовало ее. Волонтеры и организации-партнеры обратились в местную администрацию и организовали ей юридические документы. Вместе они обратились в соответствующие органы, которые утвердили ее пенсию. Она получает социальные льготы для инвалидов I группы (508 леев в месяц) и получила компенсацию за последние три месяца в размере 18 288 леев. Кроме того, она получила 500 леев от местного Департамента социальной помощи на медицинское обследование и лечение. Она благодарна волонтерам и проектным партнерам за их поддержку в получении льгот.

Валентина Яндовская, подопечная, Организация Ветеранов, Яловены.

- Проведите базовые исследования для сбора информации о пропорции пожилых людей в сообществе, проценте пенсионеров, числе инвалидов, пожилых людей, заботящихся о своих внуках, о бедности, основных нуждах в области социальных услуг и проч. Используйте эти данные в общении с представителями СМИ и местными властями.
- Разрабатывайте совместные программы с другими группами гражданского общества: адвокатами, СМИ, Ассоциацией ветеранов и пенсионеров и проч.
- Организуйте презентацию информации о международных конвенциях, например о Мадридском международном плане действий по проблемам старения, местных правилах, Принципах ООН в отношении пожилых людей и приглашайте на них представителей местных властей и политических партий, чтобы они лучше знали права пожилых людей и обязанности государства по отношению к ним. Развивайте партнерство с местными адвокатами или их ассоциациями, которые могли бы помочь с представлением законодательных рамок этих вопросов.
- Организуйте «круглые столы» и приглашайте на них представителей власти, политических партий, гражданского общества и пожилых людей. Поощряйте открытый диалог и дискуссии.
- Делитесь любой новой информацией о международных конвенциях и внутригосударственных юридических инструментах с представителями власти.
- Свяжитесь с религиозными организациями и их лидерами, поощряйте их интерес к проблемам пожилых людей, создайте партнерство с религиозными организациями и вовлеките их в работу с пожилыми людьми. Это повысит интерес людей к вам, а также позволит группе эффективнее работать с местными властями и лицами, принимающими решения.
- Разработайте и поддерживайте списки рассылки. Регулярно отправляйте всем получателям информационные материалы.

Лобби и адвокати́рование

В рамках проектов участники-представители организаций партнеров работали в небольших группах, пытаясь изыскать возможности участия пожилых людей в адвокати́ровании. На этих встречах были сформулированы следующие рекомендации:

- Уделите время построению отношений с потенциальными партнерами; думайте о них как о людях, а не как об учреждениях. Узнайте о них все, что возможно.
- Отслеживайте обещания, которые были сделаны (представителями власти) – не забывайте о победах на бумаге и ложных стартах.
- Не стоит недооценивать время, необходимое для того, чтобы какое-либо действие стало приносить плоды – адвокатиrowание работает на долгий срок, политики менять тяжело, и процесс этот обратим.
- Работать нужно в команде. Успешное адвокатиrowание требует опыта в области исследований, коммуникации, управления проектами и создания политик.
- Поощряйте участие: ваше адвокатиrowание должно быть основано на опыте обездоленных; помните о влиянии, которое оказала политика на их жизнь.

Развитие партнерства

Развитие партнерства – ключевой элемент эффективного и постоянного привлечения внимания общественности и адвокатиrowания. Когда появляются определенные проблемы, требующие активного адвокатиrowания, общественные организации и группы пожилых людей должны связаться с властями и потребовать разрешения участвовать в заседаниях районного совета/ совета примэрии. Для того чтобы подчеркнуть активную роль пожилых людей в поднятии проблемы, группы должны поощрять пожилых людей писать письма и петиции в государственные и местные органы власти. По возможности, документы должны подписывать все члены группы. Приглашайте пожилых волонтеров и получателей услуг на основные конференции и «круглые столы», чтобы они сами могли высказать свои нужды, что усилит воздействие сообщения. Письма, петиции и презентации должны связывать кампанию с практической и демонстрационной работой на местах. Впоследствии это может стать стимулом развития отношений между пожилыми людьми и местными депутатами Парламента.

Работа со СМИ

Работа со СМИ может быть как активной так и пассивной. Основываясь на нашем опыте, мы советуем сделать ее активной. Все группы должны

открыто и гибко относиться к любой возможности общения со СМИ, будь то просьба об интервью, написании статьи и проч. Активная работа со СМИ может включать в себя:

- разработку материалов для проведения кампаний;
- документирование и отслеживание публикаций и передач;
- налаживание связей с журналистами и фотографами;
- ведение базы данных контактов;
- размещение информации в ключевых изданиях.

Для развития позитивных отношений со СМИ следует обеспечить им :

1. **Информацию** – журналистам хочется, чтобы их читатели или слушатели имели ясное и четкое представление о проблемах старения; следует приглашать журналистов на мероприятия и обеспечивать нужной информацией.
2. **Своевременность** – журналисты заняты и работают в сложных условиях конкуренции, где политические проблемы имеют приоритет; своевременно давайте им четкую информацию.
3. **Политическую значимость** – во многих странах СМИ контролируются правительством и медиа-организации оказывают предпочтение приглашениям из правительства. Важно, чтобы организации пожилых людей проводили свои мероприятия с участием партнеров из правительства, чтобы представители высшего руководства председательствовали на мероприятии и давали отчет о текущих проблемах.
4. **Время проведения** – избегайте конкуренции с другими событиями, которые также могут быть достойны новостей, избегайте проведения мероприятий во время крупных политических событий, например, выборов.
5. **Налаживание связей** – постройте дружеские отношения с влиятельными представителями СМИ и поддерживайте постоянные контакты с ними.
6. **Обеспечьте хороший репортаж** – СМИ жаждут новостей и информации, дайте им интересный, достойный материал, который они сочтут значимым и легкодоступным.
7. **Доступность** – убедитесь, что ваша организация легко доступна для представителей СМИ, что у вас есть человек, который может служить им контактным лицом.
8. **Ресурсы** – используйте СМИ для рекламы вашей работы, а также для привлечения внимания и поддержки со стороны читателей/аудитории.

Лучшие подходы к работе со СМИ в Республике Молдова

В рамках пленарных заседаний участники составили список лучших подходов к работе со СМИ в Республике Молдова:

- систематически обеспечивать сотрудничество пожилых людей с государственными и местными властями;
- обеспечивать СМИ положительными ключевыми посылами;
- писать статьи на простом языке, с использованием примеров из реальной жизни;
- подчеркивать проблемы и пожелания пожилых людей;
- деполитизировать СМИ;
- повысить интерес журналистов к освещению проблем пожилых людей;
- проводить пресс-конференции с участием пожилых людей;
- предоставлять объективные и непредвзятые материалы.

Глава 5

Модели локализованного сбора средств для обеспечения устойчивости

Финансовая устойчивость крайне важна для всех некоммерческих организаций. Ее значимость в Республике Молдова постоянно растет. Постоянно уменьшающееся количество помощи на развитие и растущая конкуренция среди организаций гражданского общества сделали разнообразный сбор средств настоятельной потребностью. В связи с тем, что сбор средств связан с заметностью организации и ее связями, партнеров обучили и поддержали в стратегическом использовании информационных ресурсов для налаживания связей и партнерства, как с частными, так и с учрежденческими донорами, что позволит обеспечить устойчивость сделанных добрых дел.

Партнеров обучили тому, как повысить качество написания проектов посредством активного участия, а участникам рассказали о том, как поддерживать отношения с донорами посредством эффективного общения. Партнеров проинформировали о внутригосударственной сети донорского финансирования. Их усилия



Выставка работ пожилых людей,
Комрат



Выставка работ пожилых людей,
Карabetовка

влияться во внутригосударственные механизмы финансирования были поддержаны.

Основные уроки локализованного сбора средств

Основные уроки локализованного сбора средств в том, что касается инструментов, процессов, принципов и возможных преград, могут помочь читателю лучше организовать собственные действия в будущем в том, что касается сбора средств:

- Используйте комбинированные техники сбора средств, такие как написание писем влиятельным людям, местным властям, экономическим агентам и предпринимателям, организация презентаций для доноров, поиск исключительных пожертвований, проведение благотворительных обедов, сбор средств на благотворительные цели, разработка предложений для учреждений, от которых можно получить финансирование.
- Приглашайте местных влиятельных людей и потенциальных доноров на мероприятия пожилых людей, чтобы у них появилось желание заняться благотворительностью.
- Отслеживайте запросы финансирования телефонными звонками и личными встречами.
- Попросите пожертвований у членов и волонтеров и будьте готовы принять материалы, услуги и прямые финансовые вклады.
- Отслеживайте возможности получения финансирования от учреждений под небольшие гранты. Старайтесь стать партнерами местной администрации и местных общественных деятелей для того, чтобы повысить доверие к организации и усилить основания для финансирования.
- Используйте СМИ для рекламы вашей работы и призывов к сбору средств и пожертвований.
- Напечатайте брошюры, представляющие организацию, и разошлите их потенциальным донорам с просьбой поддержать конкретную программу.
- Подключите к сбору средств религиозные организации.
- Изучите юридические рамки благотворительных взносов от экономических агентов и поработайте с местными предпринимателями.
- Организуйте мероприятия по сбору средств: выставки, концерты, и приглашайте на них влиятельных членов сообщества.

- Информируйте доноров о мероприятиях и о том, как были использованы их средства, посредством отчетов, презентаций и публикаций
- Периодически проводите финансовый аудит и аудиторские проверки программы. Результаты передавайте донорам. Это позволит повысить доверие к вам и продемонстрирует прозрачность операций.
- Разнообразьте финансирование посредством использования частных взносов, членских взносов, проведения местных мероприятий по сбору средств/поддержке с участием внутригосударственных доноров и международных гуманитарных организаций.
- Не позволяйте неудачам обескуражить вас, так как сбор средств – дело трудное и требует времени. Продумайте оптимальные стратегии для вашей ситуации и используйте их, чтобы связаться с наибольшим количеством людей.
- Обеспечьте себе оффисную поддержку или услуги секретаря посредством участия местной администрации в ваших мероприятиях.

Организации-партнеры в рамках пленарных заседаний обозначили следующие проблемы со сбором средств и представили идеи и принципы успешного сбора средств в Республике Молдова,

Когда вы обеспечили себе пожертвование в виде финансов или рабочей силы, не забудьте поблагодарить доноров. В зависимости от вида пожертвования, это можно сделать, просто послав благодарственное письмо, либо, если речь идет о крупных пожертвованиях, стоит выпустить большой пресс-релиз и/или созвать пресс-конференцию.

После того как были определены конкретные доноры, крайне важно исследовать их, для того чтобы ваш запрос отразил их финансовые возможности и интересы. Будьте реалистичны при выборе доноров и обеспечьте их участие на всех этапах программы. Четко планируйте бюджет программы, для того чтобы обеспечить устойчивость в течение всего срока ее существования.

Основные преграды для локализованного сбора средств

Несмотря на то, что в области сбора средств было сделано немало выводов, на пути эффективного и успешного сбора средств остаются все же некоторые преграды. Вот некоторые из них:

- отсутствие эффективного внедрения юридических инструментов, которые позволили бы бизнесу легко делать пожертвования на благотворительность и социальное развитие;
- в бизнесе отсутствует понимание деятельности НПО и корпоративная социальная ответственность;
- безразличие потенциальных доноров;
- государственные организации не интересуются проблемами пожилых людей и не понимают их;
- наша деятельность – некоммерческая, и это не привлекает спонсоров;
- конкуренция среди НПО из-за ограниченных возможностей финансирования;
- отсутствие в Республике Молдова традиции занятия благотворительностью/спонсорства.

Глава 6

Модели создания сети и продвижение обмена информацией и опытом между организациями

Создание сети включает формирование союзов и партнерств с рядом заинтересованных лиц, особенно с гражданским обществом, местными органами власти, образовательными учреждениями, местными предприятиями и экономическими агентами, СМИ и религиозными учреждениями. Целью создания сети является не только повышение осведомленности о проблемах пожилых людей, но также поиск и обеспечение дополнительной поддержки данной деятельности. Развитие возможностей партнеров включило их обучение в области расширения своих сетей коллег и сторонников, установив связи с местными органами власти, представителями гражданского общества и общества в целом.

Сеть провела хорошую работу, способствуя повышению осведомленности о проблемах пожилых людей, дополнительного признания, уважения и доверия партнерским общественным организациям и группам. Партнеры поддерживались в активном обмене опытом и знаниями посредством визитов, публикаций, конференций и т.д.

Идея обмена информацией и опытом между организациями облегчила понимание общественными организациями контекстуальных различий в различных регионах Молдовы и вызвала желание узнавать об успешной деятельности и стратегиях, давших хорошие результаты в других населенных пунктах.

Создание сети и партнерства

В результате разработки и управления обменом информацией и сетевой деятельности был получен следующий опыт:

- Проведение общих оценок в целях определения потенциальных партнеров и союзников для работы в сети.
- Установка контактов с потенциальными партнерами и союзниками и представление идей в поисках поддержки для достижения целей.

- Установка и поддержание контактов с местными органами власти, и их вовлечение в процесс планирования и управления деятельностью.
- Разработка совместной деятельности с местной администрацией, способствующей повышению доверия, обеспечению общественного доверия, а также способствующей более активному участию активистов и реформаторов в рамках сообщества.
- Обмен информации с представителями гражданского общества посредством проведения мероприятий по обмену информацией, публикации информационных бюллетеней, совместного планирования важных мероприятий на международном и местном уровнях.
- Организация встреч между СМИ, местной администрацией, пользователями и волонтерами, так как это устанавливает личностное отношение ко всему, что говорят или пишут ОО или НПО.
- Организация «круглых столов» на различные темы, совмещая их с важными местными и национальными событиями в целях обеспечения их более широкого освещения в СМИ.
- Поиск поддержки и места со стороны местной администрации для проведения различных сетевых мероприятий.
- Продвижение деятельности посредством различных каналов и предложение свободного посещения.
- Приглашение представителей местных органов власти, гражданского общества, СМИ и предприятий, церкви и духовных лидеров на регулярные мероприятия и представление им своей работы в целях получения от них поддержки и установки партнерств.
- Написание писем потенциальным сетевым партнерам, объясняя работу организаций и цитируя отзывы пользователей и волонтеров в целях обеспечения личностного отношения.
- Приглашение потенциальных сетевых партнеров и союзников принять участие в основной проектной деятельности, чтобы они могли увидеть вашу работу лично и осознать ее важность.
- Продвижение участия сетевых партнеров в местных семинарах и других событиях по развитию возможностей.

Общение / информация и обмен опытом

Чтобы обеспечить обучение организации через обмен опытом, важно, чтобы партнеры и группы поддержки пожилых людей организовывали регулярные встречи с волонтерами, пользователями, сетевыми партнерами и поощряли их делиться результатами своей деятельности, трудностями, успешными альтернативными стратегиями и полученным опытом. Данные встречи должны быть организованы таким образом, чтобы участники могли пересматривать и размышлять об опытах, а также официально документировать свои впечатления и мысли. На основании данных результатов можно разработать информационные бюллетени, отчеты, заметки, листовки и брошюры, которые впоследствии могут использоваться другими заинтересованными лицами на организационном и индивидуальном уровнях. Организуйте «круглые столы» по тематическим вопросам и приурочьте их к специальным общественным мероприятиям, чтобы придать им особое значение. Обеспечьте максимальное участие сетевых партнеров и используйте возможность для дальнейшего продвижения деятельности и достижений, а также расширения сети и союзов. Во время регулярного взаимодействия волонтеров с пользователями, во время ухода на дому, праздников и других мероприятий, участники могут общаться в неофициальной обстановке и делиться своей деятельностью и взглядами.

Организация «круглых столов»

Основываясь на деятельности «HelpAge International» в Молдове, следующие рекомендации были разработаны для групп гражданского общества в целях организации «круглых столов» и достижения намеченных результатов:

- Каждый «круглый стол» должен иметь тематический фокус, например: пенсии, здравоохранение и т.д., определяющийся во время консультативного процесса в рамках группы или организации.



«Круглый стол», Яловены, сентябрь 2006

- Пригласите всех ключевых заинтересованных лиц, включая косвенных участников, и поощряйте открытое и объективное обсуждение и дискуссии.
- Обеспечьте участие местных сетевых партнеров, чтобы знать их мнение в отношении обсуждаемого вопроса.
- Пригласите местного представителя Министерства здравоохранения и социальной защиты представить краткий обзор законодательных рамок и технических мероприятий по обеспечению прав пожилых людей.
- ОО или НПО могут представить краткий обзор своей работы и поделиться своим взглядом на проблему, на основании консенсуса между волонтерами и пользователями.
- Пригласите представителей местной администрации и местного гражданского общества, СМИ и предприятий, чтобы они поделились своими взглядами на проблему и представили идеи ее эффективного разрешения.
- Приурочьте «круглые столы» к важным местным и национальным праздникам, чтобы еще больше подчеркнуть важность проблемы.
- Пригласите СМИ и, по возможности, организуйте группы СМИ, дайте интервью, а также выпустите пресс-релиз о данном мероприятии.

Посещение на местах для обмена информацией и опытом

- Разработайте структуру каждого посещения, желательно с тематическим фокусом на обмен опытом и достижение глобальных целей
- Принимающие организации должны заранее спланировать мероприятия и распространить приглашения всем местным и неместным сетевым партнерам или лицам, а также организациям, которые могут стать партнерами и союзниками.
- Принимающие организации должны подготовить список участников (на основании подтверждений участвующих организаций и физических лиц), а также получить подписанный список присутствующих для регистрации и информации.
- Документируйте действия в процессе визитов по обмену для регистрации и ссылки.
- Заявления и впечатления (цитаты) пожилых людей необходимо

подчеркнуть в отчетах о визитах по обмену, чтобы они в дальнейшем могли быть представлены в будущих публикациях и медиа-сообщениях.

- Всем ключевым сетевым партнерам необходимо предоставить возможность поделиться своим опытом в целях продвижения чувства ответственности, представительства и видимости.
- Всегда включайте в программу презентации волонтеров и пользователей из рядов пожилых людей.
- Поощряйте партнеров и союзников из местной администрации и гражданского общества делиться своими проектами, информацией, картинками и отчетами и т.д. в целях расширения масштабов обмена знаниями и опытом.
- Поощряйте честность и будьте готовы принять ошибки и промахи.
- Каждый визит по обмену, в конечном счете, должен привести к заключениям и рекомендациям. Совместное сетевое коммюнике стал бы наилучшим результатом.

Заключение и рекомендации

Опыт НПО и пожилых людей, приобретенный во время данных проектов, подтверждает, что на большинстве пожилых людей отрицательно сказался переход от советской системы к нынешней политической системе. В результате, дисбаланс между доходами и расходами пожилых людей способствовал установлению высокого уровня бедности, изоляции и отчаяния обездоленных пожилых людей. Вместе с возрастающим оттоком взрослой части населения в соседние страны в качестве экономических мигрантов, пожилые люди сейчас являются очевидцами глубоких перемен в своей роли в качестве нянь для внуков. Данный переход сопровождается дополнительными трудностями и отрицательно сказывается на пожилых людях с физической, психической, экономической и социальной точек зрения.

Главной причиной изолирования и отчаяния пожилых людей является нищета. Государственные пенсии и пособия, являющиеся основным источником дохода пожилых людей, либо слишком маленькие (не соответствуют даже прожиточному минимуму), либо направлены на определенные целевые группы. Переход от постсоветской системы к рыночной отрицательно повлиял на поддержку пожилых людей со стороны их семей, которая всегда рассматривалась как естественная социальная гарантия для пожилых людей. Более того, пожилые люди сталкиваются с несоответствующими услугами здравоохранения, плохим питанием, недоступностью информации и услуг, бедностью, что привело к смятению, недоверию и беспомощности среди представителей данной уязвимой категории населения.

Исследования и оценки, проведенные посредством проектов «HelpAge International» в Молдове, показали: пожилые люди чувствуют, что, несмотря на эти давления, качество их жизни в значительной степени улучшилось благодаря самопомощи. Общественное волонтерство способствовало тому, что семьи, дальние родственники и соседи откликнулись и взяли на себя ответственность за поддержку одиноких пожилых родственников и соседей. Более того, ОО и группы поддержки пожилых людей добились доверия пожилых людей, в частности, начали завоевывать признание и признательность за свою работу от

различных заинтересованных лиц, например: местных органов власти, гражданского общества, СМИ и сообществ в целом. Другим мерилем успеха является повторение и расширение деятельности в соседних селах, чему способствовали всесторонние кампании по распространению информации по разнообразным каналам. Организациям и группам поддержки пожилых людей удалось найти больше местных партнеров для расширения своих сетей. Они также начали сбор средств, что свидетельствует о явном изменении отношений среди пожилых людей и сообществ в целом. Такое повышение значения самопомощи и общественного обслуживания, как эффективных механизмов поддержки сообществ и решения первоочередных проблем, дает общественным организациям и пожилым людям возможность чувствовать к себе уважение, свою значимость и необходимость.

Опыт «HelpAge» и молдавских партнеров еще раз подтверждает тот факт, что общественные организации и группы, в качестве представителей гражданского общества, могут предложить инновационные альтернативы заполнения пробелов в социальных услугах посредством общественных подходов, обеспечивая устойчивость и продолжительный эффект.

Тем не менее, организации и группы должны разработать дополнительные услуги в поддержку государственного аппарата, а не в целях создания свои собственных параллельных структур. Пилотные проекты помогли навести мосты между местными органами власти и некоммерческими организациями, а также способствовали продвижению партнерств на благо сообществ. «HelpAge International» и партнеры поделились своими достижениями и приобретенным опытом со многими заинтересованными лицами, включая государственные власти и местные организации-доноры, подчеркнув необходимость установки партнерских отношений с местными органами власти и гражданским обществом в целях нахождения устойчивых решений повседневных проблем сообщества. Несомненно, общественные организации обладают огромным потенциалом в содействии и дополнении многообразия, качества и эффективного оказания социальных услуг наиболее уязвимым группам. Однако дело пойдет успешно только при условии истинного желания и взаимного доверия обеих сторон.

Ниже представлены рекомендации организаций и групп поддержки пожилых людей, резюмирующие их мнения и впечатления от работы в рамках двух проектов:

- Пожилой возраст – это часть жизни каждого человека, а также процесс, который можно либо ускорить, либо замедлить, в зависимости от условий существования.
- В результате проектов, для значительного числа пожилых людей в Молдове жизнь стала более интересной, что вдохновило их на ведение более активного образа жизни.
- Наиболее активные пожилые люди из сельской местности осознали, что могут объединяться, помогать другим людям и постараться помешать им впасть в отчаяние.
- Мы можем помочь другим людям интегрироваться в общество, быть более информированными, активно участвовать в повседневной жизни, а также чувствовать себя более значимыми и необходимыми.

Основываясь на откликах пожилых волонтеров и пользователей услуг, партнерских НПО и ОО, следующие рекомендации предназначены для:

НПО – неправительственных организаций

- Ищите дальнейшую информацию о данном проекте в представительстве «HelpAge», у проектных партнеров: «Второе дыхание» (Бельцы) и Сельская социальная инициатива (Бардар, Яловень).
- Обсуждайте с пожилыми людьми то, как на них влияют их (НПО) действия, и как они могут помочь в решении специфических проблем сообщества.
- Обдумайте, как они могут поделиться более подробной информацией о своей деятельности в целях обеспечения большей сопряженности и извлечения уроков из опыта других лиц.
- Старайтесь быть более откровенными в отношениях с официальными и государственными учреждениями.
- Проводите совместные кампании, затрагивающие общие проблемы.

Государственных учреждений Молдовы

- Гарантируйте распределение достаточных ресурсов для развития добровольческих социальных услуг.
- Основательно обсуждайте и координируйте свою деятельность

с пожилыми людьми и представителями НПО по вопросам благополучия пожилых людей, будь то в отношении пенсий, предложенной стратегии по проблемам старения или же в отношении специфических секторных вопросов, таких как стратегия местного транспорта.

- Выполняйте обязательства перед пожилыми людьми, подписанные молдавским правительством в Мадриде в 2002 году, а также советуйтесь с НПО по поддержке пожилых людей, «HelpAge International» и партнерами.
- Награждайте чиновников, осуществляющих ответственное управление, а также стимулируйте эффективные партнерские отношения в своей деятельности с гражданским обществом.

Рекомендации для международных институтов по развитию

- Гарантируйте включение пожилых людей в разработку и выполнение стратегий по сокращению бедности в стране.
- Координируйте выполнение международных соглашений, таких как Мадридский план действий по проблемам старения.
- Приглашайте НПО по поддержке пожилых людей подавать заявки на финансирование их деятельности и подумайте, как улучшить доступ к финансированию для менее опытных общественных групп.
- Обеспечьте включение пожилых людей в любые переговоры в целях укрепления связей с другими странами или присоединения к ЕС.

Информация о партнерах

HelpAge International (HAI) – это всемирная сеть некоммерческих организаций, направленная на работу с обездоленными пожилыми людьми и на их благо во всем мире в целях обеспечения длительного улучшения качества их жизни. «HelpAge International» работает в Молдове с 2000 года, поддерживая партнеров из местного гражданского общества, развивая их возможности для выделения проблем пожилых людей и включения процесса старения, как первостепенного пункта в повестке дня общественных организаций, гражданского общества и организаций-доноров.

«Второе дыхание», Национальная геронтологическая ассоциация, основанная в 1998 году, активно продвигает правозащитную программу для пожилых людей в Молдове. Данная ассоциация является филиалом «HelpAge International» и работала в качестве главного партнера по проекту 2003-2004 с организациями поддержки пожилых людей на севере Молдовы.

Сельская социальная инициатива (ССИ), Бардар, Яловень – национальная некоммерческая организация, осуществляющая свою деятельность в Молдове с 2000 года. ССИ занимается сокращением уровня бедности, развивая возможности и оказывая поддержку уязвимым группам, включая пожилых людей в сельских сообществах. ССИ также продвигает обучение в области международных прав человека уязвимых групп, поощряя инициативы самопомощи на различных уровнях местного сообщества.

Северные исполнительные партнеры

«Старость без грусти» – «Batrînețe fără tristețe», Анений Ной, была зарегистрирована в апреле 1999 года. Цель организации: сокращение количества социальных и медицинских проблем, с которыми сталкиваются пожилые люди и оставленные дети.

«Надежда» – «Speranta» была основана и зарегистрирована в сентябре 2000 года и имеет филиалы в Единец, Бричень, Окница и Дондюшень. Цель НПО: формирование и обучение многопрофильных

социально-медицинских команд в целях обеспечения ухода на дому для пожилых людей, защиты интересов пожилых людей и людей-инвалидов в обществе, а также оказания медицинской и социальной поддержки пожилым людям.

Организация ветеранов и пенсионеров, Орхей, первоначально была основана коммунистической партией, как «Организация ветеранов войны». Начиная с марта 2000 года, Организация осуществляет деятельность по защите прав и интересов всех пенсионеров и по поддержке их участия в культурной и социальной жизни региона Орхей.

Ассоциация медицинских сестер Республики Молдова, Кишинев, была зарегистрирована в 1995 году и предоставляет качественную медицинскую помощь пожилым людям из Кишинева. Данная ассоциация является членом Европейского форума медицинских сестер и включает 38 отделений по всей Молдове.

Республиканская ассоциация пенсионеров – Bunatatea, Кишинев, основанная в декабре 1995 года, оказывает материальную и духовную поддержку пожилым людям в Кишиневе. Деятельность Ассоциации направлена на социально уязвимых и неимущих пожилых людей и следит за предоставлением им соответствующей социальной защиты.

Южные исполнительные партнеры

Женский клуб (Надежда) – Speranța, Лапушна, Хынчешть, начал свою деятельность в 2002 году с целью оказать защиту и помощь социально уязвимым людям, а также возродить культурные традиции на уровне сообщества.

«**Артизана**», Пашкань, Кагул, была основана в 2000 году и направлена на сохранение молдавских традиций среди сельского населения, оказание моральной и материальной поддержки прикованным к дому пожилым людям из Пашкань и Манты, предоставление рабочих мест и улучшение условий их жизни. Группа горит особым желанием развить свою деятельность с пожилыми людьми, живущими вместе со своими детьми или внуками посредством деятельности по формированию доходов.

Клуб женщин (Сообщество) – Comunitate, Карабетовка, Басарабьяска, был зарегистрирован в 2002 году в целях продвижения сельского

развития, повышения уровня благополучия, а также улучшения уровня жизни пожилых людей. «Comunitate» стремится развивать свою деятельность с пожилыми людьми и детьми, а также развивать ремесло, основанное на деятельности по формированию доходов для обездоленных людей, и улучшить водо- и газоснабжение местного населения.

Инициатива по устойчивому развитию сообщества, Комрат, была основана в 2005 году под руководством Ассоциации женщин Гагаузии. В 2006 году члены данной инициативной группы решили зарегистрировать собственную НПО, «Вдохновение». Основные цели включают: реинтеграцию пожилых людей в общество, улучшение качества их жизни, предоставление консультаций, гуманитарную помощь пожилым людям, детям и прикованным к дому людям, а также организацию общественных культурных и развлекательных мероприятий.

Победа – Avante, Казанджик, Леова, была зарегистрирована в 2003 году в целях продвижения волонтерских услуг пожилым людям. Предыдущая деятельность включает реинтеграцию социально уязвимых людей посредством традиционной деятельности, а также посредством доставки еды на дом пожилым людям.

«За демократию» – Pro-Democrație, Сату-Ной, Чимишлия, начала свою деятельность в 2002 году в целях продвижения демократии в обществе на благо сообщества. Деятельность организации направлена на развитие большей прозрачности в принятии местных решений и оказание гуманитарной помощи бедным членам сообщества. Она также поощряет инициативы защиты прав человека и облегчает доступ граждан к информации.

Организация ветеранов, Яловень, была зарегистрирована в 1998 году. Ее главной целью является защита прав и интересов ветеранов и пенсионеров, обеспечение участия ветеранов в социальной, экономической и культурной жизни. Ее деятельность также направлена на сотрудничество с подобными организациями в различных регионах Молдовы и на организацию мероприятий, основанных на общих интересах ветеранов.