**ПАМЯТКА ВОЛОНТЕРА**

**О чем стоит помнить, приходя в Детский дом или сопровождая группы детей в Москве и на выездных мероприятиях:**

**ОБЩИЕ ПРАВИЛА:**

1. Приходите к детям только в случае, если вами движет осмысленное желание помочь и провести время с детьми с пользой для них и для вас.
2. Не пытайтесь путем посещения детского дома уйти от своих забот и проблем, найти успокоение. Вы приходите к детям не для получения новых впечатлений, не для благодарности за ваш добрый поступок, а потому, что именно такой способ провести время вам важен и ценен.
3. Не ждите благодарностей. Если вы приходите к детям, это не значит, что вы делаете одолжение или выполняете долг. То, что вы делаете, вы делаете для себя не меньше, чем для детей, помните об этом.
4. Старайтесь строить с детьми партнерские отношения, но в то же время, сохраняйте разумную дистанцию, не давайте никаких обещаний, не оставляйте свой телефон и адрес, в затруднительных случаях обращайтесь за советом к нашим координаторам или сотрудникам детского дома. Никто из нас не может дать гарантии, что вы придете в этот детский дом еще раз и увидите этого ребенка снова. Поэтому не следует никого приручать. Не заменяйте детям отца или мать, вы ими не станете, а ребенок получит еще одну порцию разочарования и недоверия к взрослым.
5. Ни в коем случае не демонстрируйте жалость к ребенку, это либо унижает его, либо провоцирует использовать вас. Ребенку, даже очень нуждающемуся в помощи, важно, чтобы вы приняли и уважали его прежде всего, а не испытывали жалость.
6. Вам придется в чем-то отказывать ребенку и говорить ему «нет». Если ребенок, например, просит что-либо из ваших личных вещей, чтобы поиграть, не бойтесь обидеть его отказом. Будет гораздо хуже и для вас, и для ребенка, если он поймет, что вами можно манипулировать, пользуясь своим положением сироты.
7. Помните, куда вы приходите. Детский дом не является местом для демонстрации вашего положения в обществе, ваших карьерных успехов или же ваших финансовых возможностей и атрибутов обеспеченной жизни ни перед детьми, ни перед персоналом. Будьте скромнее. Подумайте, каким образом вы могли бы стать для детей положительным примером своим поведением, образом жизни. Но все же не забывайте, что разительный контраст ваших успехов с их бытием способен возбудить и негативные эмоции.
8. Уважайте правила жизни учреждения, в которое вы приходите. Помните, что вы на чужой территории.
9. Не стоит обнадеживать ребенка обещаниями, которых вы не сможете сдержать («приду завтра», «поищу тебе компьютер» и т.п.). Дети – это дети. Будет грустно, если вы не сможете выполнить задуманное, а ребенок будет ждать. Лучше не обещать, а сразу делать.
10. При первой встрече с детьми из детского дома у многих возникает желание объять необъятное: взять ребенка домой, показать ему настоящую жизнь, накупить игрушек, побаловать и т.д. Стоит отметить, что есть два подводных камня в таких ситуациях:

- Если вы принесли игрушку одному ребенку, то придется одаривать и всех остальных.

- Не надо идти на поводу у своей жалости, не взвесив все за и против. К сожалению, есть случаи, когда человек, повинуясь эмоциональному порыву, берет ребенка к себе, в семью, не успев тщательно взвесить свое решение. Это прямой путь к возврату ребенка обратно в детский дом. А вы только задумайтесь, какая это тяжелейшая травма на всю жизнь, как для ребенка, так и для тех, кто его вернул.

1. Следует помнить, что в такой сфере как волонтерство, приветствуется регулярность. Пусть это будет понемногу, но постоянно, чем один большой подвиг, но раз в пять лет.
2. Помните, что ваша помощь способна изменить мир лишь совсем чуть-чуть, а не окончательно, поэтому будьте готовы заранее к разочарованиям, они в этой работе неизбежны.
3. Если у вас возникают проблемы, не пытайтесь решить их самостоятельно: вы всегда можете обратиться за советом к более опытным товарищам, координаторам волонтерской группы или психологам. Чем спокойнее и гармоничнее вы будете, тем больше вы сможете сделать.
4. Не превращайтесь в рыцаря-одиночку, это трудно, но это позволяет избежать крупных ошибок и действовать эффективно.
5. Волонтер должен всегда помнить, что важно не только помочь, но и не навредить. Не спешите делать добро, иначе оно может превратиться в зло. Сначала полностью изучите ситуацию, проанализируйте ее, определите для себя, сможете ли вы помочь этому ребёнку, чем, в каком порядке и как быстро.
6. Помните, помочь можно только тому, кто сам хочет помочь себе, иначе вы просто посадите его себе на шею.
7. Никого из опекаемых не пускайте в свою личную жизнь, дом, не давайте домашний телефон, иначе вы лишитесь части авторитета и крепости, которая даёт вам силы.
8. В случае заболевания или недомогания не посещайте детский дом.
9. Стоит иметь в виду, что вас ждут неудачи и разочарования, не надо ждать 100% результата. Его от вас никто и требует. Если вы поможете 1 из 20 детей, с которыми вы работали, это уже хороший результат. Если вам удастся оказать положительное влияние или вы сможете помочь устроиться в жизни хоть одному ребенку, ваша жизнь уже прожита не зря.
10. Если вы совершили ошибку, не тратьте время впустую, сожалея о ней. Постарайтесь лучше понять, как вы ее можете исправить. Не ошибается только тот, кто ничего не делает.
11. Научитесь расслабляться, не берите на себя ответственности больше, чем сможете.

**ОБЩЕНИЕ С ДЕТЬМИ:**

1. Не стоит носить пеструю, вызывающую одежду с атрибутами принадлежности к какому-либо течению или направлению. Одежда должна быть незаметной, спокойных тонов, которую не жалко испачкать.
2. Во время общения не скрывайте свой взгляд за стеклами темных очков, глаза играют важную роль в общении.
3. Не задавайте слишком много вопросов ребенку, это может его утомить. Будет лучше, если при первой встрече с ребенком вы максимально больше будете рассказывать о себе, о своем образе жизни, о своей работе, чтобы у ребенка появилось некоторое впечатление о вас.
4. В начале знакомства не задавайте вопросов на следующие темы: семья, школа, место проживания, употребление токсичных веществ, личные проблемы. Выбирайте максимально нейтральные темы, к примеру, можно спросить об увлечениях ребенка, что ему интересно в жизни, какие книги ему нравится читать и т.д.
5. Не старайтесь при первых же встречах помочь ребенку (не навязывайте ему помощь), лучше сами попросите у него помощи в вашей работе.
6. Не испытывайте жалости, ребенок чувствует ее. Это унижает достоинство ребенка и усложнит ваши дальнейшие отношения с ним.
7. Не стоит давать каких-либо обещаний или вселять надежду на то, чего вы не сможете выполнить.
8. Не лгите, не лукавьте, не сообщайте никаких недостоверных сведений. Обман когда-нибудь раскроется и это неблагоприятно отразится как на вашем имидже, так и на ваших отношениях с ребенком и его друзьями.
9. Не ведите никаких «политических» игр: не объединяйтесь с кем-то одним против другого, старайтесь всегда держать нейтральную позицию.
10. Принимайте ребенка таким, какой он есть. Проявляйте терпение к его взглядам, поведению, внешнему виду. Не следует навязывать ему свое мнение, лучше высказать свое мнение о чем-либо спокойно и аргументировано.
11. Ребенок должен чувствовать вашу заинтересованность, уважение и внимание к его мнению. Не позволяйте себе демонстрировать безразличие к высказываниям ребенка.
12. Внимательно относитесь к просьбам и вопросам ребенка, если не знаете ответа, скажите об этом прямо.
13. Выслушивайте ребенка до конца, не перебивая и не меняя тему разговора.
14. Не оставляйте без внимания провокации, всегда старайтесь понять причины такого поведения, сохраняя при этом спокойствие и нейтралитет.
15. Соблюдайте дистанцию между вами и ребенком. Во время общения не увеличивайте ее, но в то же время и не сокращайте, позволяя ребенку сесть вам «на шею». Придерживайтесь разумного подхода, будьте корректны и не отвечайте грубостью на грубость.
16. Не останавливайтесь на обсуждении одного вопроса. Есть множество тем, которые могут быть интересны вашему собеседнику.
17. Общаясь с ребенком, не требуйте от него ничего. Вы можете только предлагать.
18. Никогда ради дешевого авторитета не угощайте ребенка сигаретами, пивом и т.п. – это противозаконно! А главное – вы должны показать ребенку, что вы носитель иного, здорового образа жизни.
19. Не читайте морали – вы только мостик между ребенком и социумом, дайте ему право самому сделать выбор.
20. Не навязывайте ребенку или подростку свое общество. Если он не хочет общаться, оставьте его в покое. У вас еще будет время с ним увидеться.
21. Не делайте жестких оценок. Будьте максимально корректны и тактичны в высказываниях (о враждебной группировке, другом ребенке, родителях и т.д.). Помните, у вас нет права судить чью-либо жизнь.
22. Не выступайте третейским судьей в спорах между детьми, не получив на это предварительно разрешения.
23. При общении НЕЛЬЗЯ нарушать права ребенка, повышать голос и наказывать, оскорблять, применять действия насильственного и психологического характера.

**КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО:**

1. В детском доме ни в ком случае нельзя курить! У многих находящихся там детей тяжелая наследственность, а ваше поведение может послужить для них своего рода спусковым механизмом.
2. Пить пиво или других алкогольные напитки в присутствии ребенка! У ребенка может возникнуть желание попробовать, а отказ может спровоцировать агрессию.
3. Посещать детский дом в алкогольном опьянении!
4. Давать детям деньги ни просто так, ни в долг.

**ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ФОНДОМ И АДМИНИСТРАЦИЕЙ ДЕТСКОГО ДОМА:**

1. Уважительно и корректно вести себя по отношению к воспитателям, детям, сотрудникам фонда и волонтерам, всем окружающим. В том числе, здороваться с работниками, даже если вы не знакомы.
2. Уважительно относиться к другим участникам организации, к дирекции и персоналу учреждений, с которыми ведется сотрудничество, подчиняться указаниям дирекции, персонала тех учреждений, в которых осуществляется благотворительная деятельность. В случае возникновения конфликтных ситуаций просим незамедлительно сообщить об этом координаторам.
3. Не вступать в конфликты с персоналом детского дома. Сведения о возможных нарушениях прав ребенка передаются координатору.
4. Деятельность волонтера не должна препятствовать осуществлению благотворительных акций и не может быть направлена на дискредитацию организации и добровольческой идеи в целом.
5. Не забирать детей домой или приглашать их на какие-либо мероприятия без согласия органов опеки, дирекции учреждения и координаторов фонда.
6. Не приводить в детский дом посторонних людей без согласования с координаторами.
7. Если вы взяли на себя обязательство помочь в каком-либо деле, а ваши планы по каким-то причинам изменились, найдите в себе силы сообщить нам об этом, чтобы мы не сидели и не надеялись на вашу помощь, а знали, что необходимо подключиться и довести дело до конца.
8. Если вы сотрудничаете с благотворительным фондом, нужно со вниманием относиться к мнению координатора фонда, а не заниматься самодеятельностью, это чревато большими проблемами. Если вы работаете в команде, никогда не спорьте с товарищами в присутствии опекаемых и сотрудников учреждений.
9. Не спорьте с администрацией детдомов, даже в тех случаях, когда ваши точки зрения принципиально расходятся. Это может закрыть вход в данную организацию не только вам, но и другим волонтерам.
10. Изучайте новые материалы по теме волонтерства как можно чаще. Чем больше вы будете знать о работе волонтера, тем легче будет вам, старшим товарищам и сотрудникам тех учреждений, где вы помогаете. Берегите свое и чужое время.
11. Сообщайте о своих действиях и трудностях, чтобы те, кто с вами работает, были посвящены в ваши планы, а при необходимости могли вовремя помочь.

**НЕЛЬЗЯ ПРИНОСИТЬ И ДАРИТЬ ДЕТЯМ:**

1. Мягкие игрушки: они имеют свойство накапливать пыль, в них также могут поселиться микроорганизмы – источники смертельных инфекционных осложнений. Приветствуются те игрушки, которые можно вымыть или обработать спиртом.
2. Не тратьтесь на дорогие подарки детям! У нас есть внутренняя договоренность не дарить детям подарки дороже 2 т.р. (исключение – Новый год, когда мы дарим очень хорошие подарки всем детям). В первую очередь, мы должны стать ребенку хорошим другом, а настоящая дружба на подарках не строится. Если задарить ребенка множеством разных подарков, он будет рассматривать вас в первую очередь как источник материальных приобретений, а не как друга. К тому же большое количество подарков может очень быстро и просто испортить ребенку характер.
3. Запрещенные врачами предметы и запрещенные продукты питания.
4. Животных.

**ЗАЩИТА ИНФОРМАЦИИ:**

1. ПРОСЬБА не делать фото ребенка (снимать на видео) без согласования с координатором или персоналом! Пожалуйста, не публикуйте никакой информации в Интернете и не рассказывайте журналистам истории. Не разглашайте информацию о деятельности организации в СМИ без согласия с координаторами и не размещайте в любых публичных информационных ресурсах фотографии и сведения о воспитанниках детских домов и интернатов без согласия органов опеки. И пожалуйста, не сообщайте информацию о детях посторонним лицам!