

Андрей Чапаев

Август, 2013 г.

«Ночной автобус» — мобильный пункт питания и срочной социальной помощи

Содержание

Актуальность, суть и история проекта	2
Идея	2
Краткое описание проекта	2
История проекта	2
Что необходимо для работы «Ночного автобуса». Сотрудники. Оборудование. Статьи расходов.....	4
1. Координатор проекта	4
2. Водитель автобуса	4
3. Помощник	5
4. Волонтеры	5
5. Автобус	6
6. Средства на обслуживание автобуса	6
7. Питание	6
8. Посуда и средства гигиены	7
Итого	7
Выбор мест и согласование стоянок	7
Работа с властями	8
Поиск безвозмездных поставщиков продуктов питания и спонсоров	8
Местные органы власти	8
Религиозные организации	9
Коммерческие организации, столовые, кафе, рестораны, пекарни	9
Организация работы	10
График	10
На стоянке	10
Контроль за использованием автобуса	11
Санитарные нормы	11
Взаимодействие с другими общественными организациями	11
Сложные вопросы	12
Кто нуждается и кто пользуется	12
Отношения с местными жителями	12
Взаимоотношение волонтеров и клиентов	13
Приложение 1. График стоянок «Ночного автобуса» в Санкт-Петербурге	15
Приложение 2. Бюджет проекта за 2012 год	16

Материал сделан в рамках программы «Специализированный ресурсный методический центр для социально ориентированных некоммерческих организаций (СО НКО) в области защиты прав и комплексной помощи социально-исключенным группам населения, а именно бездомным и гражданам без регистрации», реализуемой СПББОО «Ночлежка», при финансовой поддержке Министерства экономического развития Российской Федерации, при информационной поддержке Межрегиональной Сети «За преодоление социальной исключенности».

Актуальность, суть и история проекта

Идея

Чтобы бездомному встать на ноги, получить возможность вернуться к достойной жизни, ему для начала нужно не умереть от голода.

Горячая еда — это необходимое условие выживания на улице. Бездомный человек не всегда может достать чистую воду, что уж говорить о горячей пище — возможности ее приготовить у бездомного по понятным причинам нет. «Ночной автобус» предоставляет экстренную гуманитарную помощь бездомным людям: горячую еду, предметы первой необходимости, социальные консультации, доврачебную помощь, человеческое участие.



Проект не влияет на причины бездомности, но позволяет сглаживать ее негативные последствия. Проект не снижает количества бездомных, но уменьшает уровень их социальной исключенности. До тех пор пока есть люди, живущие на улице, у которых нет средств на покупку еды, необходимость такого проекта в цивилизованном обществе очевидна.

Краткое описание проекта

Специально оборудованный микроавтобус пять дней в неделю выезжает в отдаленные районы города, чтобы раздать горячую еду бездомным, малоимущим и временно безработным. Помощь оказывается любому нуждающемуся. Кроме горячего ужина, от сотрудников «Ночного автобуса» можно получить чистую одежду, предметы первой необходимости (гигиенические средства, нижнее белье и т.д.), медицинскую помощь, консультацию по вопросам участия в социальных программах «Ночлежки» и программах реабилитационных центров по борьбе с алкогольной и наркотической зависимостью. Бездомные узнают о возможностях улучшить свою жизнь, решить юридические и медицинские проблемы, научиться самостоятельно защищать свои права. Ежедневно помощь на стоянках автобуса получают в среднем 150 человек.

В работе «Ночного автобуса» активно участвуют волонтеры. Они помогают в раздаче еды, следят за порядком, оказывают доврачебную помощь, создают на стоянках психологически комфортную атмосферу. Благодаря им люди могут чувствовать себя людьми, ощущать безопасность и уважение — их всегда выслушают и поддержат.

«Ночной автобус» — это «точка входа» в социальные программы «Ночлежки». Волонтеры, работающие в проекте, предоставляют бездомным контакты Консультационной службы. Обратившись в Консультационную службу, бездомный может получить комплексное социальное сопровождение, содействие в трудоустройстве или поселении в государственный интернат, место в приюте «Ночлежки».

История проекта

В Петербурге проект заработал в январе 2002 года. Идея мобильной столовой возникла у прежнего руководителя «Ночлежки» Максима Егорова после поездки в Гамбург для обмена опытом с немецкими коллегами. В Германии существовал аналогичный проект, оказывавший бездомным социальную помощь. В Петербурге, с учетом местных особенностей, главной задачей стало обеспечение бездомных людей горячей пищей.

Первый автобус в 2002 году подарила «Ночлежке» супружеская пара из Германии. Супруги познакомились с деятельностью «Ночлежки» во время посещения Санкт-Петербурга и решили помочь организации в запуске проекта «Ночной автобус». Вернувшись на родину, они сообщили всем своим близким, что хотели бы получить в качестве подарка на свадебный юбилей деньги на покупку автобуса для помощи русским бездомным. В западных странах это довольно распространенная форма благотворительности: получать в подарок на праздничные даты средства на помощь нуждающимся. В 2012 году подобным образом часть средств на новый автобус для проекта пожертвовала супружеская пара из Голландии.

С тех пор менялось количество автобусов, менялись их маршруты, приходили новые и уходили старые партнеры, менялась ситуация в стране, некоторые наши постоянные доноры — крупные западные фонды — вынужденно уходили из России, но проект жив, и в январе 2013 года ему исполнилось 11 лет. За это время «Ночной автобус» стал одним из самых известных социальных брендов в Петербурге, по его «образу и подобию» в других городах России были запущены аналогичные проекты, которые функционируют по сей день.



Одно время были планы предложить проект городу, с тем, чтобы его финансировали городские или районные власти. Но оказалось, что выжить проекту за счет бюджетных средств невозможно. В настоящее время «Ночной автобус» финансируется за счет пожертвований частных лиц и корпоративных организаций. И лишь небольшая доля необходимых «Автобусу» денег выделяется из бюджета местных органов власти.

За время существования проекта изменилась и продолжает меняться социальная карта города. Если раньше в отдаленных районах города срочную социально-гуманитарную помощь бездомным и неимущим оказывал только «Ночной автобус», то сейчас почти в каждом районе появились новые социальные точки — открылись районные Дома ночного пребывания, возникли новые общественные организации, занимающиеся помощью бездомным и, в том числе раздачей еды в автобусах, устроенных по тому же принципу, что и «Ночной автобус», и т.д. Несомненно, не нужно переоценивать усилия «Ночлежки» по улучшению ситуации в городе, однако «Ночной автобус» — успешный и очевидно нужный социальный проект.



Только за один 2012 год в рамках проекта «Ночной автобус» было роздано 26 724 порции горячего питания. Согласно проведенному в сентябре 2012 года исследованию, услугами проекта пользовались 440 человек, с различной регулярностью приходящих на стоянки «Ночного автобуса». На основании этих данных, примерное число людей, которые были накормлены в 2012 году, составило примерно 4350 человек. Стоит отметить, что примерно треть из них — это не бездомные, а малоимущие жители окрестных домов.

Тем, кто хочет организовать такие проекты в других городах, не таких больших, как Санкт-Петербург, нужно иметь в виду, что мобильная социальная помощь — это яркий социальный проект, который одним своим существованием влияет на изменение общественной ситуации. Курсирующий по городу автобус с логотипами проекта, организаций-партнеров, с нанесенной на борта важной информацией

— сам по себе эффективная социальная реклама, вовлекающая жителей региона в конкретную социальную проблематику.

«Ночлежка» старается не строить больших планов на будущее в том, что касается проекта «Ночной автобус». Любые серьезные изменения, в том числе увеличение количества автобусов, стоянок, зависят от финансирования, и само поддержание проекта в существующем виде требует от «Ночлежки» серьезных вложений. Есть намерение идти по пути насыщения проекта дополнительными сервисными социальными услугами. Среди них: улучшение меню, включение в состав бригады медика, работающего на регулярной основе, повышение качества социального консультирования, предоставление информации по трудовым вакансиям и т.д.

[\[новости проекта на сайте «Ночлежки»\]](#)

Что необходимо для работы «Ночного автобуса». Сотрудники. Оборудование. Статьи расходов

1. Координатор проекта

Осуществляет планирование и общее руководство, подбирает сотрудников, составляет график выезда волонтеров, представляет проект при взаимодействии со СМИ и с организациями-партнерами, проводит консультирование и инструктаж волонтеров, занимается фандрайзингом¹, поиском спонсоров, решает возникающие организационные проблемы (с местными жителями, органами правопорядка и т.д.).

Финансовые и другие затраты — зарплата (полная ставка), средства на покупку компьютера и необходимой для ведения делопроизводства и переписки периферии, оплата средств связи и аренды офиса.

Требования: навыки управления проектом, водительские права (на случай подмены основного водителя), знание города, умение управлять микроавтобусом с пассажирами, поддерживать машину в рабочем состоянии, решать транспортные задачи в условиях пробок и т.д., знание правовых норм владения, аренды и использования автотранспорта, норм раздачи питания, санитарно-гигиенических норм и пр.

При каких-то условиях возможно совмещение одним человеком должностей координатора проекта и водителя, либо использование водителей-волонтеров, но у каждого из этих вариантов есть свои недостатки (например, при наличии одного водителя, отвечающего за машину, больше уверенности в ее сохранности и поддержании в надлежащем состоянии).

Есть свои сложности при оформлении автобуса. Если машина оформляется на организацию, это требует особых правовых процедур — заведения своего автохозяйства, постановки автомобиля на учет в военкомат, заключения договоров с организациями, отвечающими за разные аспекты использования автотранспорта в городе, проведения предрейсового медицинского осмотра водителя, и т.д. Другой вариант — оформление автобуса на частное лицо, с последующей арендой. Третья возможность — транспортный аутсорсинг — организационные вопросы автохозяйства берет на себя третья сторона. «Ночлежка» в настоящее время использует первый вариант.

¹ Вопросы фандрайзинга в данной статье специально рассматриваться не будут. Стоит упомянуть важное правило — проект не должен существовать на средства одного, пусть даже крупного спонсора: если по каким-то причинам он отказывается от финансирования, уходит, исчезают сразу все средства. Также устоит указать на особенность проекта «Ночной автобус»: реально найти средства на еду и расходные материалы, сложно — на зарплаты штатным сотрудникам (в нашем обществе бытует мнение, что работать в благотворительной организации можно только за моральное вознаграждение).

2. Водитель автобуса

Отвечает за технически исправное состояние автобуса, его чистоту, участвует в прокладывании маршрутов, управляет автобусом во время рейсов, по завершении ставит автобус на стоянку, осуществляет координацию работы проекта во время рейсов: забирает питание из организаций-партнеров, следит за графиком, распределением пищи, работой волонтеров, проводит социально-информационное консультирование обращающихся на стоянках, отвечает за порядок на стоянках, раздает гуманитарную помощь, заполняет рабочий журнал (количество обслуженных, характер обращений, другая информация).

Во время рейсов должен при себе иметь, кроме обязательной документации, санитарный паспорт на автобус (на полгода; каждый месяц должна быть отметка о санитарной обработке), разрешающий перевозку продуктов в промышленной упаковке.

Финансовые затраты — зарплата (полная ставка).

В 2013 году «Ночлежке» удалось договориться о благотворительном аутсорсинге — в течение первого полугодия одна транспортная компания взяла на себя оплату ставки водителя проекта.

Требования: водительские права соответствующей категории, навыки вождения, знание города, ответственность, пунктуальность, аккуратность, умение работать с волонтерами и целевой аудиторией проекта.

Так как работа у водителя однообразная и тяжелая, в т.ч. в буквальном смысле этого слова (каждый день ему приходится переносить термосы с горячей едой и т.д.), выдержать ее может не каждый. Следует учитывать этот момент при подборе кадров. В «Ночлежке» во время отпуска водителя вместо него работает координатор проекта.

3. Помощник

Убирает и моет грузовой отсек, моет емкости для горячего питания, загружает в салон продукты питания и гуманитарную помощь, помогает подготовить автобус к рейсу (собирает необходимое количество одноразовой посуды, мешки для мусора, перчатки и маски для волонтеров), следит за чистотой спецодежды (1 раз в неделю стирает).

Финансовые затраты — зарплата (частичная занятость).

Раньше эту работу выполняли волонтеры. В настоящее время «Ночлежка» имеет возможность нанять на эту должность кого-то из жильцов приюта, оплачивая его работу.

4. Волонтеры

В каждый рейс отправляется команда из трех волонтеров. Двое, не выходя из салона, занимаются раздачей питания. Третий, обязательно мужчина, стоит на улице у входа в автобус: формирует очередь, пропускает вперед пожилых людей; закрепляет на задней двери автобуса мешок для мусора, куда складывается использованная пластиковая посуда и пр.; по завершении стоянки относит мешок с мусором к мусорному контейнеру.



Очень рекомендуется найти волонтера — медика. Поскольку бездомные не всегда могут обратиться в больницу, волонтер-медик мог бы в случае необходимости дать консультацию и оказать первую помощь.

Волонтеры должны работать в спецодежде, одноразовых масках и перчатках.

Требования: коммуникативность, доброжелательность, уважительное отношение к бездомным и к своим коллегам, выполнение других правил, принятых для волонтеров, в т.ч. направленных на предупреждение социального выгорания (см. ниже в разделе Сложные вопросы).

Нужно стараться, чтобы каждый волонтер ездил в рейс не чаще раза в неделю, даже если он сам хочет, чтобы его отправляли чаще. Исходя из этого, чтобы иметь полностью скомплектованную команду волонтеров, нужно, чтобы проекту помогали как минимум 15 человек. Желательно, чтобы не менее пяти из них были мужчинами.

5. Автобус

Требования: вместительный, способный перевозить на местах для пассажиров пять человек, салон; переоборудованный под перевозку и раздачу горячего питания, со специальными стеллажами, откидными сидениями, подставками, грузовой отсек; устройства, приспособления для фиксации термосов, контейнеров; хорошее техническое и санитарное состояние; узнаваемое внешнее оформление.

Если на борт автобуса наносится специальная маркировка (логотипы и другая информация о проекте, об организации, ее партнерах по проекту), это требует дополнительных (не очень больших) средств на дизайн маркировки и ее печать на клейкой пленке.



Финансовые затраты — стоимость автобуса, стоимость переоборудования автобуса под нужды проекта.

Разумеется, экономичнее купить новый, хорошо работающий автобус с гарантией на случай поломок. При покупке подержанного автобуса нужно обязательно оценить риски: сколько в случае необходимости придется потратить на его ремонт, и чем его можно будет заменить на время ремонта.

Возможен вариант аутсорсинга, когда организация арендует автомобиль у какого-нибудь автопарка, возможно, даже с водителем. У организации тогда голова не болит — автопарк предоставляет готовую к использованию автомашину; новые технологии позволяют легко наклеивать и снимать накладные панели с символикой проекта. У «Ночлежки» опыта использования такого варианта пока нет. Необходимо проанализировать все возможные организационные и финансовые последствия такого решения.

6. Средства на обслуживание автобуса

Финансовые затраты — оплата топлива, технического обслуживания; оплата стоянки, страховки, мойки автобуса, санитарной обработки; прочие расходы.

7. Питание

«Ночной автобус» принципиально не закупает еду. Откуда она берется? Из разных источников. Это и нераспроданные остатки пекарен, помощь дружественных предприятий общепита и спонсоров, а также закупка еды силами администраций районов, на территории которых находятся стоянки. В случае «Ночлежки» соотношение поддержки коммерческих предприятий и органов исполнительной власти составляет 50/50.

Подробнее см. главу «Поиск безвозмездных поставщиков еды и спонсоров».

Если вы собираетесь покупать еду у коммерческих организаций на собственные средства, нужно иметь в виду следующее: обеспечение только супом, при условии 100-150 порций каждый рабочий день, обошлось бы проекту почти в 3 миллиона рублей за год из расчета 75 руб. за порцию (75 рублей — это коммерческая цена, в которую входят расходы на приготовление, всю поварскую инфраструктуру, поваров и т.д., и надо сказать, что питание в «Ночном автобусе» очень приличное – вкусное, питательное, и из трех блюд).

Как правило, меню состоит из горячего супа, хлеба и чая. Благодаря сотрудничеству «Ночлежки» с одной из пекарен, к чаю предлагается выпечка. По случаю праздников проводятся благотворительные акции, и тогда меню может дополняться фруктами, конфетами, блинами и т.д.

8. Посуда и средства гигиены

- 1) В «Ночном автобусе» используется одноразовая пластиковая посуда — глубокая тарелка, стакан для чая, столовая ложка. Финансовые затраты – средства на покупку посуды.
- 2) Для перевозки горячего питания используются армейские термосы по 12 литров. Надежные, вместительные, хорошо удерживающие температуру. Финансовые затраты – средства на приобретение термосов.
- 3) Мешки для мусора (160-литровые), бумажные салфетки, гигиенические маски, одноразовые перчатки. Средства для санитарной обработки салона. При покупке оптом финансовые затраты снижаются.
- 4) Спецодежда — два комплекта курток из расчета по пять человек в каждом рейсе.

Итого

Итого, годовой бюджет «Ночного автобуса», с учетом работы 5 дней в неделю, кормления 130-150 человек ежедневно, раздачи в год порядка 30 тысяч порций, с вышеуказанными статьями расходов, но без учета расходов на питание, составляет сейчас **около 2 млн. рублей**.

Выбор мест и согласование стоянок

Поиск мест, где будет происходить раздача горячего питания бездомным, — задача непростая. Отношение в обществе к бездомным и нищим разное: многие люди сочувствуют им и готовы помогать, например, приносить на стоянки одежду, но важнее, к сожалению, отношение тех, кто негативно настроен, — именно они могут писать жалобы и противодействовать подобным проектам. Чтобы не провоцировать конфликты с местными жителями, желательно, чтобы стоянки находились подальше от жилых домов, чтобы не провоцировать конфликты с местными жителями.

Место должно быть закрыто от ветра и дождя и доступно для бездомных.

Следует проинформировать государственные районные службы соцзащиты населения и, во избежание конфликтной ситуации с ними, согласовать места стоянок.

Особенно важно это осознавать начинающим организациям. «Партизанинг» — дело хорошее, но всегда есть риск, что проект под различными предлогами будет остановлен, и тогда пострадают те, ради кого все это затевалось.

Также необходимо проинформировать местные органы внутренних дел о стоянке и договориться о том, чтобы место стоянки включили в маршрут патрулирования (в то время, когда там происходит раздача питания). Контроль полицией, даже в виде проехавшей рядом машины ППС, обеспечит безопасность на стоянке. Особенно это важно для тех организаций, у которых нет или почти нет опыта в реализации подобных проектов: на стоянках возможно возникновение конфликтных ситуаций. В то же время следует учитывать, что появление полиции может отпугнуть некоторых бездомных.

Лучше, если полицию уведомят о работе проекта местные органы соцзащиты. Это придаст проекту пусть формальный, но официальный статус. За историю проекта «Ночной автобус» случаев конфликта с милицией-полицией не было.

Важный вопрос — информирование бездомных и нуждающихся о том, где можно получить бесплатное питание. Со старыми стоянками в этом смысле проблем нет — информация о них распространяется по принципу «сарафанного радио». Если проект только запускается или в маршруте автобуса появляется новый район, нужно повесить объявления соответствующего содержания в тех местах, где собираются бездомные: около пунктов сбора цветных металлов, бутылок, макулатуры, рынков, удаленных заброшенных зданий, вокзалов, железнодорожных станций, где есть павильон, в котором можно спрятаться от холода или дождя. Имеет смысл распространить в тех же местах листовки с информацией (обычно это делается силами волонтеров), и сообщить о новых стоянках в местные учреждения социальной защиты.

Работа с властями

Органы власти нужно заинтересовывать разными способами. Мотивировать чиновников могут следующие причины: гуманность, профилактика правонарушений, контроль и изучение проблемы, улучшение санитарно-эпидемиологической обстановки, социальные инновации, взаимодействие с некоммерческими организациями, включения молодежи в волонтерскую деятельность, защита конституционного права на социальную помощь со стороны государства и т.д. Власти могут быть также заинтересованы в появлении или постоянном наличии яркого социального проекта. Это поможет им в выгодном свете представить свою деятельность перед вышестоящим руководством — региональным, федеральным.

Сотрудничая с властями в этом вопросе, можно добиться не только финансовой и организационной помощи, но, что особенно важно в наших условиях, признания на официальном уровне реальных масштабов проблемы бездомности. Статистика по бездомным, собранная организациями типа «Ночлежки», как правило, сильно отличается от официальных данных. Реальное количество тех, кому была оказана экстренная гуманитарная помощь в рамках проекта, позволяет НКО аргументированно защищать свою позицию в полемике с властями; на основании таких данных благотворительные организации могут лоббировать увеличение финансирования социальных проектов помощи бездомным.

Поиск безвозмездных поставщиков продуктов питания и спонсоров

Поиск партнеров в негосударственном, коммерческом секторе стоит начать с единомышленников, людей, равнодушных к проблеме, желающих заниматься и продолжать традиции российской благотворительности.

Организационную и финансовую поддержку стоит искать у местных органов власти, компаний, занимающихся благотворительностью, и частных меценатов.

Местные органы власти

Администрации районов, на территории которых находятся стоянки проекта, в некоторых случаях соглашаются самостоятельно заказывать еду для «Ночного автобуса» в местных столовых или кафе.



С районными администрациями взаимодействие осуществляется в рамках заключенных договоров (в договорах должен присутствовать пункт о горячем питании).

Для «Ночного автобуса» «Ночлежки» соотношение поддержки коммерческих предприятий и органов исполнительной власти составляет 50/50.

Религиозные организации

С религиозными организациями договориться о сотрудничестве относительно легко, так как помощь страждущим один из краеугольных принципов их деятельности.

В рамках поддержки проекта «Ночной автобус», осуществляется сотрудничество с церковью — конкретно, с Санкт-Петербургской и Ладужской Епархией. В течение многих лет Епархиальная пекарня жертвует хлеб для проекта. Формальная сторона очень упрощена — координатор проекта пишет прошение Митрополиту, и он благословляет на предоставление определенного количества хлеба в неделю в течение года. Хлеб забирается из пекарни два раза в неделю, хранится в «Ночлежке», нарезается перед рейсом, в необходимом количестве входит в состав рейсовой комплектации. Это очень серьезная поддержка.



Одно время «Ночной автобус» получал горячее питание из столовой одного религиозного образовательного учреждения.

Коммерческие организации, столовые, кафе, рестораны, пекарни

В поисках партнеров, способных предоставить продукты питания, имеет больший смысл обращаться в те организации, у которых есть свои столовые. Везде, где осуществляется массовое приготовление пищи, есть возможность приготовить дополнительные порции без особых затрат.

Также, например, в пекарнях остаются нераспроданные хлебобулочные изделия, которые они регулярно могут предоставлять для раздачи.

Так как сотрудничество в любом случае имеет определенный срок, поиск новых партнеров ведется постоянно. Далеко не все жаждут заниматься подобного рода благотворительностью, но при настойчивости, умении правильно мотивировать, подключать rg, найти партнеров вполне возможно.

В свою очередь, «Ночлежка» готова упоминать своих партнеров в СМИ, в своем годовом отчете, на сайте, в социальных сетях, писать благодарственные письма.

О способах эффективного взаимодействия с бизнес-структурами см. отдельную статью, посвященную опыту «Ночлежки» по rg-деятельности.

При общении с представителями коммерческих структур многое зависит от личности руководителя. Для одних сотрудничество с организацией, помогающей бездомным, выглядит, мягко говоря, не престижно; другим, более широко и свободно мыслящим, ориентирующимся в своей жизни на иные критерии, — наоборот, кажется очень важным и воодушевляющим. В последнее время неравнодушных к проблемам бездомных людей становится все больше. Ситуация с благотворительностью, в целом, продолжает оставаться сложной, но следует отметить положительные тенденции.

К сожалению, запутанные, бюрократически сложные нормы в вопросах предоставления питания затрудняют, а то и делают невозможным выражение благодарности спонсорам. Кафе или ресторан делают доброе дело, делясь продуктами питания, но при этом не имеют лицензии на вывоз своей

продукции. Дело доходит до абсурда — приходится умалчивать о том, что они поддержали проект. К сожалению, ситуация в этом вопросе вряд ли изменится, поскольку на упрощение нормативной базы в части оказания безвозмездных услуг социально-ориентированным организациям, рассчитывать не приходится.

Организация работы

График

«Ночной автобус» работает с понедельника по пятницу. Организация работы по выходным потребовала бы слишком больших для организации ресурсов, в частности, поскольку волонтеров на выходные найти сложнее.

Днём водитель и помощник готовят автобус к рейсу, далее автобус отправляется за горячей едой в учреждения общепита, с которым существует договоренность о поставках. Водитель забирает горячие обеды непосредственно перед рейсом, чтобы они не успели испортиться и чтобы организации не нужно было выделять место для их хранения. Кроме того, часть еды забирается уже на маршруте между стоянками из местных пунктов общепита.

В 18:30 автобус встречает волонтеров у метро. Для большинства волонтеров это удобное время, чтобы они успели закончить учебу или работу и добраться до места встречи. К 19:00 автобус приезжает на первую стоянку и далее объезжает все стоянки по расписанию.

На стоянке

На стоянке волонтеры распределяют бездомных на две группы: в первую очередь еду получают женщины, старики и дети; во вторую — все остальные. Два волонтера достают посуду и термосы, так как на время пути все емкости надежно закрываются и фиксируются на полках или у стенок салона. Третий волонтер на улице следит за соблюдением порядка в очереди: чтобы один человек не получал больше одной тарелки, чтобы хватило всем, пресекает ругань, брань, оскорбления в адрес других бездомных и волонтеров, по возможности предупреждает конфликты, при их возникновении вызывает патруль полиции.



В случае конфликтных ситуаций, попытках их разрешить нужно помнить о графике — время прибытия на другие стоянки должно строго соблюдаться. Закрыть двери и уехать — также эффективная воспитательная мера.

На стоянках во время раздачи важно контролировать количество еды. Если желающих много, то порции следует делать меньше, чтобы досталось всем; если мало — порции можно увеличить или предложить добавку. Опыт показывает, что для обеспечения едой всех желающих, даже тех, кто опаздывает, для предотвращения конфликтных ситуаций лучше регулировать размер порций таким образом, чтобы точно хватило всем и даже немного осталось — на всякий случай. Объем одного термоса — 12 литров. Супа из одного термоса хватает на 25 стандартных порций. Посчитав количество людей в очереди, можно прикинуть — хватит ли еды на всех, и если нет, на сколько нужно уменьшить порции.

Для быстрого прохождения очереди все, у кого есть вопросы и необходимость в консультации направляется к водителю, который является штатным сотрудником «Ночлежки» и владеет необходимой информацией. Он же раздает гуманитарную помощь. Рядом с водителем ведет прием медик-волонтер.

Если в рейс едут для проведения своих мероприятий сотрудники других организаций, их предварительно информируют о графике, месте и времени стоянок, порядке проведения мероприятий — они не должны мешать раздаче и приему пищи, графику движения автобуса (в обозначенное время его ждут в других местах).



После того, как люди поели, сложили использованную посуду в мешок для мусора, мешок нужно отнести в мусорный бак — это делает один из волонтеров или назначенный им бездомный. Соблюдение чистоты на стоянках — важный момент в работе проекта, одно из условий профилактики возможных конфликтов с местными жителями и властями.

Контроль за использованием автобуса

Опыт показал, что следует ограничивать использование автобуса проекта под какие-то другие цели, а тем более личные. Если его использовать *на полную*, то он быстрее начнет ломаться, и тогда возникнет угроза приостановления того проекта, для которого он непосредственно предназначен. Машина после завершения рейса должна ставиться на стоянку, в идеале, ближайшую к офису организации. Координатор проекта должен следить за пройденным километражем и за расходом топлива.

Санитарные нормы

Нужно иметь в виду важность выполнения санитарных норм. Если клиент «Ночного автобуса» попадает в больницу с дизентерией или какой-то другой кишечной инфекцией и в числе мест, где он ел, называет стоянку «Ночного автобуса», то санитарные службы могут потребовать информацию об организациях-партнерах, а также дополнительную санитарную проверку самого автобуса.

Взаимодействие с другими общественными организациями

«Ночной автобус» сотрудничает с различными организациями, работающими с той же целевой аудиторией, оказывая им транспортную и организационную поддержку. Так, «Гуманитарное действие» — организация, оказывающая помощь больным ВИЧ, наркозависимым, — проводила на стоянках экспресс-анализ на СПИД. Некоторые организации пользуются доской объявлений в автобусе, чтобы донести до целевой группы соответствующую информацию, в т.ч. о поиске пропавших, трудоустройстве. Различные благотворительные организации используют «Ночной автобус» для того, чтобы доставить нуждающимся собранную ими гуманитарную помощь. Такое сотрудничество приносит пользу не только бездомным, но и «Ночлежке» — связи с организациями соответствующего профиля могут оказаться полезными в реализации других проектов, а также в рц-целях. Единственное ограничение: для «Ночлежки», как светской, общественной организации, неприемлемо использование стоянок для религиозной и политической пропаганды.

«Ночной автобус» консультирует и делится своим опытом с другими организациями, которые хотят запустить или уже запускают подобные проекты в Санкт-Петербурге. Обсуждает маршруты, места стоянок. Согласование позволяет избежать пересечения однотипных проектов и дает возможность максимально расширить зону помощи бездомным, сделав получение горячего питания и другой гуманитарной помощи доступным для большего числа нуждающихся.

Сложные вопросы

Кто нуждается и кто пользуется

Существует мнение, что свободная раздача еды и одежды развивает и закрепляет в людях пассивность, нежелание самим что-то предпринимать для изменения своей жизни. Это большая и серьезная тема. Как определить, кто действительно нуждается, а кто *пользуется*? По каким критериям определять? Возможно ли какое-то экспресс-тестирование тех, кто приходит за тарелкой супа?

Чтобы ответить на эти вопросы, и, как следствие, ввести избирательный подход, нужны серьезные исследования, ресурсы.

Поскольку на данный момент возможности ввести избирательный подход без ущерба для бездомных нет, «Ночной автобус» — абсолютно доступен и демократичен: еду, другую гуманитарную помощь получает каждый обратившийся.

Безусловно, комплиментарность (привлечение собственных ресурсов человека для его реабилитации) очень важна в социальной работе. Но, по всей видимости, это дело будущего. Например, когда за едой приходит мужчина трудоспособного возраста, по виду сильный физически и здоровый, только опытный специалист по каким-то приметам, в частности по его наколкам, определит, что это представитель особой социальной группы, со своим специальным, характерным для криминальных групп, кодексом поведения. Для представителя такой группы просить еду — унизительно. Если человек это делает, значит, он готов к тому, чтобы изменить свою жизнь. Только при наличии опыта можно понять, какое значимое событие произошло в жизни этого человека и насколько это полезно для общества и как важно в этот конкретный момент протянуть ему руку помощи. К сожалению, у «Ночлежки» пока нет возможности заниматься в рамках «Ночного автобуса» социальной реабилитацией, но есть понимание, что, в целях вторичной профилактики, предотвращения хронической бездомности, предоставление экстренной гуманитарной помощи (тарелка супа), желательно, должно сопровождаться социальной работой по возвращению человека к жизни в обществе.

Очень важно, чтобы каждый обратившийся за помощью придерживался установленных правил — соблюдал очередность, проявлял уважение к сотрудникам и окружающим. Это, как показывает практика, важный инструмент социальной адаптации, социализации.

Отношения с местными жителями

Не всегда просто строить взаимоотношения с местными жителями. Соседство бездомных вряд ли понравится местным жителям, и самые активные из них будут всячески противиться деятельности «Ночного автобуса» и по любому поводу писать жалобы в соответствующие инстанции. Каждое нарушение чистоты и порядка в месте стоянки будет «повешено» на бездомных, даже в том случае, если они тут совершенно не причем.

Надо быть готовым к негативным реакциям и, по возможности, предотвращать ситуации, которые могут их вызвать.

Был случай, когда в загрязнении территории рядом с одной из стоянок местные жители обвинили «Ночной автобус». Действительно, недалеко от стоянки была разбросана пластиковая посуда. В результате проведенного расследования выяснилось, что рядом с местом стоянки существовала несанкционированная свалка, куда местные жители выбрасывали свой мусор. Видимо, бездомный, которому было поручено отнести пакет с мусором в мусорный контейнер, воспринял эту свалку как вполне легитимную и до контейнера не дошел, оставив пакет рядом с другим мусором. Представители отдела по благоустройству данного района разобрались с данной ситуацией, убедились, что вина «Ночного автобуса» была частичной и составили соответствующий акт. Мусор был убран — конфликт улажен. С этого момента усилилось внимание к утилизации мусора — больше подобные ситуации не возникали.

Взаимоотношение волонтеров и клиентов

Очень важно правильно подготовить волонтеров к работе. Общение с бездомными должно строиться на принципах равноправия и взаимного уважения. Волонтеры должны всем своим видом показывать, что они не оказывают «милость павшим», а помогают людям временно оказавшимся в трудной ситуации.

Подготовка новых волонтеров в «Ночном автобусе» «Ночлежки» производится следующим образом: каждый новый волонтер после собеседования отправляется в рейс сначала «туристом» — знакомится с работой проекта, наблюдает, задает вопросы. Далее координатор проекта включает его в базу волонтеров.

В настоящее время база волонтеров «Ночного автобуса» составляет около 50 человек. Такое количество обеспечивает надежную работу проекта, при необходимости волонтеры могут заменять друг друга.

Волонтеры должны быть готовы к сложным ситуациям. Разных людей можно встретить на стоянках. Люди не от хорошей жизни приходят на стоянки за помощью. Главное — не поддаваться на провокации. Терпение и доброжелательность — лучшее оружие против хамства.

Нельзя отказывать в горячем обеде выпившему человеку. Особенно зимой, когда горячая еда человеку, живущему на улице, жизненно необходима. Основным критерием оценки поведения клиента является то, как он себя ведет с окружающими и сотрудниками и волонтерами «Ночного автобуса». Безусловно, если он хамит, лезет без очереди, не пропускает женщин, берет лишние порции, то в помощи ему нужно отказать. Как показывает практика, люди, стоящие в очереди за обедом, сами могут урегулировать возникшую конфликтную ситуацию.

Создание психологически комфортной обстановки на стоянках не означает дружеского, панибратского отношения, заигрывания и пр. Уважение — да, сочувствие — да. Но в то же время важна дистанция: это полезно как для клиента, так и для волонтера.



У клиентов, которые «зависли» в своей ситуации, не должно создаваться впечатления, что сотрудники и волонтеры «Ночлежки» принимают их образ жизни. Уровень взаимоотношений волонтеров и клиентов должен быть прежде всего профессиональным, в рамках задач «Ночного автобуса». В то же время, нужно понимать, что у волонтеров такое ограничение не всегда встречает понимание. Но опыт подсказывает, что излишнее сочувствие со стороны волонтера, тем более установка более близких отношений с бездомным—

большой риск для волонтеров, особенно волонтеров молодого возраста.

Обстоятельства бездомного человека могут быть настолько сложными, что помощи и поддержки волонтера может оказаться недостаточно, чтобы их изменить. Но с этим очень сложно смириться. В результате, у волонтера могут возникнуть ощущение бессилия, чувство вины, и он, говоря профессиональным языком, «выгорит». В целях психологической безопасности волонтера, сохранения базы волонтеров необходимо быть прагматичными — на поиски, консультирование, инструктаж волонтеров тратятся ресурсы организации.

Молодые, неопытные волонтеры из-за нарушения «правила дистанции» могут стать психологической жертвой — пользуясь их сочувствием, у них начнут просить небольшие суммы денег, какую-то другую помощь. Со временем это войдет в привычку, и с каждым разом волонтеру все сложнее будет отказать бездомному в своей помощи... Этого допускать нельзя, при инструктаже волонтеров необходимо обратить особое внимание на такие моменты.

Попытки решить ситуации бездомных какими-то простыми способами, например устройством на работу, причем по личной рекомендации и чуть ли не под личную ответственность, тоже могут быть чреваты осложнениями в жизни волонтера. Романтических иллюзий насчет того, что все очень просто — нашел человеку работу — и его жизнь сразу наладилась — быть не должно. Чтобы что-то предлагать другому человеку, нужно хорошо знать этого человека. Это не означает, что волонтеру следует быть слепым и глухим к нуждам бездомных и ограничиваться только теми формами поддержки, которые предлагает формат «Ночного автобуса». Но, следует очень ответственно подходить к своим собственным возможностям, не брать на себя невыполнимых обязательств.

Вопрос о границах взаимоотношений очень тонкий. Сложность ситуации в том, что координатору проекта достаточно трудно контролировать процесс этих взаимоотношений. Именно волонтеры больше общаются с людьми, знают их насущные нужды, и именно к ним люди обращаются с просьбами, и не реагировать на них нельзя, ибо отсутствие отклика вступает в противоречие с задачей проекта — создание доверительной атмосферы. Если просьбы «безопасны», то желание волонтеров оказать дополнительную помощь можно только приветствовать.

**Приложение 1. График стоянок «Ночного автобуса»
в Санкт-Петербурге**

Пр. Славы, 70 (ж/д пл. Сортировочная)	19.00 — 19.30
ж/д пл. Лигово	20.00 — 20.30
Ст. м. «Приморская», около Смоленского мемориального кладбища (напротив пр. КИМа, 1)	21.30 — 22.00
Ст. м. «Черная речка», Коломяжский пр., 4а (ж/д ст. Новая деревня)	22.30 — 23.00

Приложение 2. Бюджет проекта за 2012 год*

* Без учета зарплат.

1. Автотранспорт (всего)	434 800 р.
в т.ч. Автозапчасти и ремонт, стоянка, мойка (общие расходы).....	185 500 р.
в т.ч.: Автозапчасти	2 400 р.
Диагностика автобуса	2 500 р.
Масла и жидкости.....	5 210 р.
Мойка, моющие средства для автобуса.....	19 300 р.
Оборудование автобуса	19 000 р.
Платная автомагистраль	30 р.
Предрейсовые медосмотры	2 100 р.
Ремонт автобуса.....	15 800 р.
Санитарная обработка автобуса	1 200 р.
Стоянка авто	42 000 р.
Страхование	49 000 р.
Тех. обслуживание	21 400 р.
Хозтовары	300 р.
Шиномонтаж.....	5 300 р.
Топливо (дизельное топливо).....	121 600 р.
Транспортный налог	9 400 р.
2. Расходные материалы (общие расходы)	118 400 р.
в т.ч.: Маска медицинская	765 р.
Мусорные мешки	4 900 р.
Одноразовая посуда	95 800 р.
Перчатки.....	16 300 р.
Салфетки	525 р.
3. Офисные расходы (канцелярские товары, мобильная связь).....	21 100 р.
ИТОГО:	574 300 р.