

ОТРАСЛЕВЫЕ СЮЖЕТЫ

**ЗАРУБЕЖНЫЙ ТРЕТИЙ СЕКТОР
В БОРЬБЕ С ПАНДЕМИЕЙ:
КЛЮЧЕВЫЕ ТЕНДЕНЦИИ**

Центр исследований гражданского общества
и некоммерческого сектора НИУ ВШЭ
Л.Сокольщик

Зарубежный третий сектор в борьбе с пандемией: ключевые тенденции

С начала эпидемии Некоммерческие организации (НКО) стремятся приспособиться к стремительно меняющимся условиям деятельности, сдвигам в структуре спроса и предложения на социальные услуги, снижению уровня финансового и ресурсного обеспечения. Резкий переход к неординарной ситуации стал как вызовом для отдельных сегментов некоммерческой сферы, так и мотивом для ее перестройки. Однако несмотря на все сложности, с которыми сталкиваются некоммерческие организации приоритетом для них остается оказание помощи социально уязвимым категориям населения, число которых в период эпидемии значительно увеличилось.

Одной из самых востребованных форм помощи в период эпидемии стала бесконтактная доставка продуктов питания и средств первой необходимости. Примеры социальных услуг по бесконтактной доставке встречаются практически во всех странах, затронутых эпидемией. Так, в крупнейшем городе Южно-Африканской Республики Йоханнесбурге добровольцы осуществляют сбор и распределение среди наиболее социально уязвимых слоев населения наборов с дезинфицирующими средствами, продуктами питания и первой необходимости. В рамках французского проекта «Я хочу помочь» было привлечено 100 тыс. добровольцев. Причем организация данного вида волонтерского сопровождения осуществляется в сотрудничестве некоммерческих организаций с государством.

Проблема обеспечения питанием людей из групп риска отчасти решается предоставлением бесплатных продуктовых наборов. Так, объединение волонтеров под названием «Критикал ЭнЭйчЭс»

получает продукты питания от предприятий и доставляет их три раза в день медсестрам и другим «фронтирным» работникам в больницы столицы Великобритании. Американские добровольцы в период карантина выступили с инициативой по доставке на дом школьных обедов для детей из малообеспеченных семей. Отработка подобной практики в России также актуальна, особенно с учетом перспективы введения горячего питания для всех школьников начальных классов уже в 2020 г. Еще одним способом преодоления дефицита продуктов питания является организация и спонсирование так называемых «продовольственных банков», которые осуществляют сбор и передачу пищевых продуктов нуждающимся.

В условиях самоизоляции и кризисных явлений важное значение приобретает психологическая поддержка людей. Для этого используются различные способы. Волонтеры проекта «Открытки добра» из Португалии через агрегирующую площадку пишут пожелания тем, кто пострадал от эпидемии. Психологическая помощь оказывается посредством сопровождения людей из групп риска по телефону. Подобные формы поддержки получили широкое распространение во многих странах, и нередко в условиях нехватки квалифицированных специалистов в данном сегменте чрезвычайно актуальна оказывается помощь волонтеров из числа студентов.

Однако не только люди страдают от сложившейся ситуации, нередко жертвами карантинных ограничительных мер становятся домашние животные, например, питомцы медицинских работников, оставшиеся без присмотра. Некоммерческая организация на юге Франции озаботилась этой проблемой и обратилась к общественности с призывом о помощи, на который за 3 дня откликнулось 60 добровольцев.

В период карантинных ограничений для некоммерческой сферы, как и для многих других областей, оказался чрезвычайно актуальным перевод административных процессов и значительной

доли услуг в онлайн формат. К ярким примерам организации волонтерской работы с помощью современных коммуникационных технологий можно отнести Интернет-платформу «Сеть взаимопомощи по борьбе с эпидемией COVID-19», созданную во Франции. В настоящее время она объединяет свыше 80 тыс. добровольцев и нуждающихся в поддержке граждан.

Смысл работы этого и других схожих сервисов заключатся в координации волонтерской деятельности. Некоммерческие организации через свои сайты или специальные онлайн-площадки, с одной стороны, набирают волонтеров, отвечающих основным критериям, с другой стороны, собирают заявки на оказание помощи. О степени эффективности технологии можно судить по показателям статистики – на сайте французской инициативы указано, что свыше 97 % запросов на предоставление социальных услуг были удовлетворены¹. Показательной характеристикой являются отзывы тех, кто воспользовался услугами: «Я записалась в несколько кликов на телефоне. На следующий день, когда проснулась в 5:30 утра, мне уже пришел ответ от волонтера, который смог доставить мне продукты в тот же день к 13:00», – сообщает медицинская сестра из города Айне².

Аналогичные сервисы активно используются не только для доставки продуктов и лекарств, через них организуется поиск добровольцев для присмотра за детьми, помощи в домашнем хозяйстве маломобильным гражданам и людям с ограниченными возможностями здоровья. В Буэнос-Айресе (Аргентина) была запущена волонтерская программа «Большая забота» по

уходу за пожилыми людьми. Говоря о проекте, глава городского правительства Ф. Мигель отметил, что он направлен «на консолидацию сил бизнеса и гражданского общества для облегчения жизни людей, находящихся в изоляции, прежде всего, в плане логистики»³. Еще один интересный пример из Южной Америки – это НКО «Хелперс», которая разработала мобильное приложение для оказания волонтерской помощи в экстренной ситуации. Другим примером могут служить Объединенные Арабские Эмираты, где власти призвали добровольцев помочь городу с помощью приложения «Дэй фор Дубай».

Заслуживает внимания и проект «Волонтир Экшин» из Белоруссии, который ведет местное отделение международной организации «Красный Крест» при поддержке Фонда ООН в области народонаселения (ЮНФПА)⁴. Он призван координировать волонтерскую работу по преодолению последствий эпидемии по всей стране. Для реализации проекта IT-компания «Итс софт теко» бесплатно разработала веб-приложение, которое с технической точки зрения наиболее эффективно, так как его запуск не требует значительного времени, и доступ к нему осуществляется по ссылке с любого устройства через все виды браузеров. Всего, как сообщается, с 30 марта по 17 апреля 2020 г. в рамках проекта было зарегистрировано 1487 добровольцев, которые выполнили 1588 запросов на доставку рецептов лекарств, 1338 запросов на доставку продуктов питания, 1582 запроса по другим бытовым нуждам⁵.

¹ Интернет-платформа для волонтеров (Франция). URL: <https://enpremiereligne.fr/page/comment-ca-marche> (дата обращения: 25.04.2020).

² Там же.

³ Programas Para Cuidar a Los Adultos Mayores y Acercar la Cultura a las Casas. URL: <https://www.buenosaires.gob.ar/jefedegobierno/noticias/la-ciudad-lanzo-los-programas-mayores-cuidados-y-cultura-en-casa-para-cuidar> (дата обращения: 25.04.2020).

⁴ Веб-приложение для волонтеров Красного Креста запущено в Беларуси. URL: <https://www.belta.by/tech/view/veb-prilozhenie-dlja-volonterov-krasnogo-kresta-zapuscheno-v-belarusi-388181-2020> (дата обращения: 25.04.2020).

⁵ Там же.

На пространстве СНГ существуют и другие социальные инициативы по борьбе с последствиями эпидемии, при осуществлении которых используются цифровые технологии. Так, украинский сайт «База волонтерских организаций», выполняющий функции ресурсного центра онлайн, объединяет волонтеров, НКО и тех, кто нуждается в поддержке. Еще один проект, реализуемый в Харькове благотворительной организацией совместно с коммерческой компанией, ведет волонтерский кол-центр «Стопковид19». Добровольцы проекта отвечают на вопросы, связанные с коронавирусной инфекцией, и собирают заявки на оказание помощи нуждающимся.

Несмотря на карантинные ограничения и финансовые сложности, многие добровольческие организации смогли оперативно выстроить новые механизмы работы и предложить оригинальные подходы для решения острых проблем по основным направлениям борьбы с эпидемией. Ключевой тенденцией для данной сферы, как и для других, стал перенос деятельности в онлайн формат. Однако специфические потребности отдельных категорий благополучателей все же требуют непосредственного участия добровольцев в процессе оказания помощи, что во многом решается благодаря бесконтактной доставке и оказания поддержки с учетом мер профилактики заболевания.

Очевидно, что во многих зарубежных странах волонтерство и благотворительность стали сферами, значимость которых для общества существенно повысилась. В то же время возможное дальнейшее нарастание социального неблагополучия наряду с нестабильным положением самих НКО потребуют от представителей некоммерческого сектора максимизации имеющихся ресурсов, создания новых фандрайзинговых механизмов, а также углубления коллаборации с государственными органами.