

# **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 адвокати́рование .....	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 миллиона<sup>1</sup>, 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

<sup>1</sup> Источник, Департамент статистики республики Молдова, демографическая статистика, исключаящая 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-Ной, 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 краткими, 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.

«НАИ» 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 минимума<sup>2</sup>. Уровень бедности пожилых людей сравнительно выше общегосударственного уровня бедности, а уровень бедности в сельской местности значительно превышает уровень бедности в городах<sup>3</sup>.

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,

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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 детей<sup>4</sup>, 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.

<sup>4</sup> 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 адвокати́рование

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/адвокати́рованию, 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 – адвокати́рование работает на долгий срок, политики менять тяжело, и процесс этот обратим.
- Работать нужно в команде. Успешное адвокати́рование требует опыта в области исследований, коммуникации, управления проектами и создания политик.
- Поощряйте участие: ваше адвокати́рование 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 адвокати́рования. Когда появляются определенные проблемы, требующие активного адвокати́рования, 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 поддерживали 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,  
Карабетовка

влиться 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 офисную 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, что привело к 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 коммунике 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 мерилом 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 открытыми 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.