



отдых
путешествия
музеи
MOSGORTUR.RU

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ
ФОНД В. ПОТАНИНА



ВОЛОНТЕРЫ В МУЗЕЕ

Москва 2018

Волонтеры в музее

Оглавление

Вдыхаем жизнь: культурное волонтерство в Государственном Эрмитаже	6
Музейное погружение: Государственный музей-заповедник «Царицыно»	8
Как заболеть урбанистикой: Культурный центр TEXTIL (Ярославль)	11
«Невидимые» помощники и потерянный багаж: Волонтерская служба Екатеринбургского музея изобразительных искусств	14
Синдром «ремарковского» поколения: Социально-волонтерский центр Музея истории ГУЛАГа	16
Супер-бабушки: «Серебряное» волонтерство в Дарвиновском музее	18
Инициатива снизу: «РИТМ» Ростовского кремля	21
Непарадный вход в музей: волонтеры на фестивале «Детские дни в Петербурге»	24
Тайна исчезнувших папок: волонтеры в Музее Б.Н. Ельцина	28
Личные отношения с козлобородником, или Как огород музея А.Т. Болотова прирастает помощниками	30
Идите на свет: музей «Огни Москвы» привлекает волонтеров для особых посетителей	33
Как стать Дмитрием Алексанычем, или Команда волонтеров Музея современного искусства PERMM	36
«Волонтерство – не про страдание»: Проект «Дом со львом»	39
Взгляд со стороны	42
Проект «Волонтер в музее»	45
Документы	50



ВАСИЛИЙ ОВЧИННИКОВ
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
ГАУК «МОСГОРТУР»

В мире все больше развивается волонтерство в культуре и искусстве. В таком сотрудничестве выигрывают обе стороны: как культурные площадки, так и волонтеры. Для молодежи — это путь к оплачиваемой работе, а также возможность попробовать себя в разных сферах и получить полезные навыки и опыт. Для культурных площадок такое партнерство помогает сконцентрироваться на проектах, требующих профессиональные навыки.

Современные музеи также не стоят на месте – все больше интерактивных программ и живого общения с посетителями. Такое прогрессивное развитие приводит в музеи специалистов из разных сфер деятельности, но, к сожалению, далеко не каждый музей может позволить себе расширение штата, а привлечение волонтеров вызывает опасение у музейных сотрудников и вопросы, «чем они могут помочь без знаний и опыта».

Собранные в данном сборнике кейсы показывают, что отечественные музеи уже накопили достаточный опыт в сфере волонтерства, которое уже не сводится исключительно к рутинной механической работе. Однако несмотря на разнообразные форматы работы с волонтерами, некоторые ниши в этой области еще пусты (корпоративное волонтерство или работа «Pro bono»), что дает простор для новых проектов.

Мне самому приходилось неоднократно работать с волонтерами. Мы были первыми, кто пробовал привлекать большое количество волонтеров, которые помогли во второй половине 2000-х повязывать людям и на машины «Георгиевские ленточки». Эта акция никогда бы не стала таким символом праздника без участия волонтеров по всему миру! На мой взгляд, наличие добровольных помощников является ярким свидетельством высокого качества проекта, признания его важности и востребованности обществом. И если музей хочет развиваться, ему уже сегодня необходимо подумать о том, как системно выстраивать работу со своими нынешними и будущими волонтерами.



ОКСАНА ОРАЧЕВА

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОГО ФОНДА
В. ПОТАНИНА

Когда говорят об успехе музея, в первую очередь, вспоминают уникальные коллекции, интересные выставки и вовлеченных посетителей, а также значительный вклад кураторов, хранителей и исследователей, благодаря которым этот успех был достигнут. Однако в последнее время музеи все чаще привлекают к проектной и повседневной работе волонтеров. Известно, что американские волонтеры работают в музеях более 1 млн. часов в неделю. В России есть проекты, которые и вовсе не состоялись бы без помощи волонтеров. Примером может служить история успешного музея «Дом со львом», созданного исключительно командой волонтеров.

Зачем волонтеры музею? Что, кроме дополнительных рук, которых так часто не хватает, они могут дать? Как показала практика, помощь добровольцев неоспорима. Волонтеры могут совершенно по-новому взглянуть на привычные вещи, привнести свои опыт и знания, привлечь новых партнеров. Участие добровольцев в жизни музея поможет ему стать более открытым, понятным и привлекательным для разных аудиторий. Волонтерство – прекрасный способ улучшить свои социальные навыки, развить лидерские и коммуникативные качества, найти единомышленников, обогатить себя новыми знаниями и опытом. Для молодых людей добровольная помощь музею связана с возможностью увидеть музейную жизнь изнутри, узнать, как готовятся проекты и выставки, попробовать свои силы в проведении экскурсий, квестов, занятий. Людям старшего поколения волонтерство помогает оставаться социально активными и нужными обществу.

Для нашего Фонда тема волонтерства очень важна. Мы видим суть добровольческой помощи не в бесплатном выполнении работ, а в бескорыстной помощи обществу, которая способна вдохновлять людей и давать им новые смыслы. Стараясь привлечь внимание музейных сотрудников к организации волонтерского движения и поддержать созданные службы, в 2015 году мы учредили специальную номинацию «За лучший волонтерский проект музея» в рамках международного фестиваля «Интермузей». Проекты наших победителей – Государственной Третьяковской галереи, Музея-усадьбы Л.Н. Толстого «Ясная Поляна» и музея «Огни Москвы» – удачно сочетают в себе новые способы привлечения людей к музейной деятельности, построение долгосрочных отношений с добровольцами, их обучение работе с разными аудиториями, в том числе с особыми посетителями.

Сейчас музеи привлекают волонтеров не только на отдельные проекты и события, но и учатся создавать сообщества для решения повседневных задач. набирает обороты pro bono – профессиональное волонтерство, когда свои услуги на безвозмездной основе предлагают переводчики, юристы, исследователи, дизайнеры, разработчики сайтов.

Собранные в этом издании кейсы помогут музейным работникам найти ответы на практические вопросы – как сформировать волонтерскую команду и обрести не просто помощников, но коллег, профессионалов, которым можно доверять? Как построить долгосрочные отношения с добровольцами? Что такое «проектный подход» в работе с волонтерами?

Надеюсь, что материалы этой брошюры смогут вдохновить читателей и подсказать новые идеи для создания в музее по-настоящему творческой атмосферы.



МИХАИЛ КОЖУХОВСКИЙ
НАЧАЛЬНИК СЕКТОРА ПО РАБОТЕ
С ВОЛОНТЕРАМИ

Название музея / проекта	Государственный Эрмитаж
Месторасположение (город, село)	Санкт-Петербург
Когда началась работа с волонтерами?	2003
Число постоянных сотрудников	2000
Число постоянных волонтеров	150
Основные волонтеры (студенты, школьники, пенсионеры)?	Студенты российских и иностранных вузов
Наличие собственного волонтерского центра	Да
Основные направления работы волонтеров / Какие проблемы музей решает с помощью волонтеров?	Подготовка и проведение ежегодных мероприятий (Ночь музеев, День kota) Помощь в проведении научно-исследовательских работ Помощь при проведении социологических опросов Помощь в монтаже и демонтаже выставок Переводы информационных материалов, помощь в ведении документации и подготовке публикаций Участие в международных образовательных программах, семинарах и конференциях и помощь в их организации Преподавание иностранных языков сотрудникам музея Прием посетителей и помощь администраторам рекреационных зон Помощь в транспортировке объектов и проведении выставок, театрализованных и концертных мероприятий
Какие трудности возникают при работе с волонтерами?	Непонимание особенностей волонтерской работы сотрудниками музея
Какую мотивацию предлагает музей своим помощникам?	Участие в интересных проектах, возможность предложить и осуществить собственный проект, совместная работа над проектами с профессионалами

Созданная 15 лет назад, в 2003 году, Служба волонтеров Государственного Эрмитажа – одна из старейших организаций в сфере культурного волонтерства в России. На примере проекта «Пальмира: Вдыхая жизнь!» можно узнать об особенностях и возможностях культурного волонтерства в самом крупном российском музее.

Проект «Пальмира: Вдыхая жизнь!» возник в 2016 году – когда весь мир узнал о разрушении крупнейших архитектурных памятников в Сирии, в древнем городе Пальмира. На еженедельных встречах в Эрмитаже волонтеры и сотрудники музея, специалисты по культуре Сирии составили детальную программу проекта. Мы хотели воссоздать атмосферу многонационального города на перекрестке торговых путей из Европы в Азию в период его расцвета в III веке нашей эры. Именно поэтому проект получил название «Пальмира: Вдыхая жизнь!»

Самой высокотехнологичной частью проекта стало создание голографического изображения пяти разрушенных объектов культурного наследия Пальмиры и ком-

пьютерной игры «Пальмирский рынок». На создание игры волонтеров вдохновил один из экспонатов Эрмитажа – каменная стела с высеченным на ней текстом пальмирского таможенного тарифа – старейшего из известных в мире. Вслед за ними появился сборно-разборный макет уничтоженного храма Бэла. Он позволял каждому посетителю не только увидеть, как выглядело самое выдающееся сооружение Пальмиры, соединившее греко-римскую и восточную культуры, но символически «воссоздать» его, установив на нужное место колонну или другую архитектурную деталь. Волонтеры также создали бумажную развертку храма Бэла, которую каждый самостоятельно мог склеить и унести с собой.

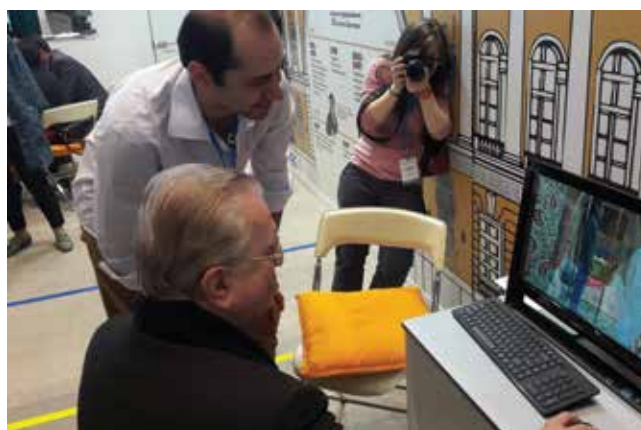
Другой масштабной идеей волонтеров было создание карты Пальмиры III века н. э. в виде гигантского пазла. Собирая огромную 15-метровую карту древнего города, они могли представить себя на улицах древнего города.

Одним из самых запоминающихся и добрых символов экспозиции стал лев богини Ал-лат, оберегающий антилопу. Его древняя статуя также была уничтожена в Пальмире. Волонтеры сделали формы и отлили из гипса сотни небольших статуэток льва. Вместе с сотрудниками Школьного центра были организованы мастер-классы по раскрашиванию гипсовых львов, на которых участники узнали, что в древности все статуи и храмы было принято раскрашивать яркими красками. Какого цвета должен быть его лев, каждый решал сам, а фигурку можно было забрать с собой.

В воссоздании атмосферы цветущего многоязычного оазиса понадобились как таланты волонтеров, так и помощь сотрудников Эрмитажа, благодаря которым удалось реконструировать и сшить костюмы жителей Пальмиры, научиться играть на настоящей кифаре, исполнить на сцене древнего театра мифы на интернациональном – древнегреческом – языке.

Все игры и творческие занятия, созданные для посетителей разного возраста, были неоднократно проведены в Ночь музеев в эрмитажном Реставрационно-хранительском центре «Старая Деревня», на фестивале «Интермузей» в Москве, детском конкурсе компьютерной графики и анимации, Дне всемирного наследия и Днях Сирии. Так, в Ночь музеев волонтеры расписали залы РХЦ «Старая Деревня» изображениями богов Пальмиры, на входе вручали дорожные грамоты – диамонитирионы, превращая всех посетителей в путешественников по античному Востоку. В античных одеждах волонтеры разучивали с посетителями танцы. Самые активные участники получили в подарок тессеру с изображением триумфальной арки – одного из символов Пальмиры, стилизованную под пальмирские тессеры из собрания Эрмитажа.

Проект «Пальмира: Вдыхая жизнь!» – один из многих примеров работы волонтеров Эрмитажа, которые за прошедшие пятнадцать лет не только выполняли задания отделов и сотрудников музея, но и стали активными инициаторами новых проектов. В их числе – ежегодная «Ночь музеев в Старой Деревне» со специальной театрално-концертной программой; ежегодный фестиваль «Открой свою Европу в Эрмитаже», посвященный европейской культуре и проводимый совместно с представительствами стран Европейского Союза; интерактивные образовательные программы, включая детские конкурсы компьютерной графики и анимации. Подготовка и проведение таких мероприятий позволяет наиболее полно задействовать творческий потенциал волонтеров и внести вклад в воспитание чувства ответственности за сохранение культурного наследия.



**ОЛЬГА ГАРТМАН**

РУКОВОДИТЕЛЬ ОТДЕЛА МУЗЕЙНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ И ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Название музея / проекта	Государственный музей-заповедник «Царицыно»
Месторасположение (город, село)	Москва
Когда началась работа с волонтерами?	Октябрь 2016
Число постоянных сотрудников	Более 500
Число постоянных волонтеров	Около 70
Основные волонтеры (студенты, школьники, пенсионеры)?	Студенты и выпускники вузов
Наличие собственного волонтерского центра	Нет (в разработке)
Основные направления работы волонтеров / Какие проблемы музей решает с помощью волонтеров?	<p>Медиаторы временных выставок</p> <p>Координаторы экологической олимпиады и экологических троп</p> <p>Помощники в организации и проведении музейных квестов</p> <p>Помощники в организации творческих мероприятий, мастер-классов</p> <p>Помощники в организации свободного времени посетителей и их детей</p> <p>Помощники в навигации и консультанты для посетителей в дни особой загруженности музея и на мероприятиях на территории парка</p> <p>Интервьюеры на исследованиях</p> <p>Переводчики</p> <p>Оpen-call стажеры</p> <p>Ассистенты видео и фотосъемок</p>
Какие трудности возникают при работе с волонтерами?	В основном трудности возникают, если волонтеры не до конца проинструктированы, или если задачи, для исполнения которых приглашали волонтеров, отличаются от заявленных
Какую мотивацию предлагает музей своим помощникам?	Участие в событиях музея, благодарственные письма и грамоты, возможность получить опыт работы, карта «Спутник» с апреля 2018

Как мы привлекаем волонтеров?

1. Заполнение анкеты, или Волонтером может стать каждый

На сайте музея и в социальных сетях мы пишем, как войти в команду волонтеров музея. Мы рассказываем, какие форматы волонтерской деятельности действуют именно сейчас, иногда делаем «спецнабор», если ищем людей с определенными навыками или на определенный срок. Анкета, которую заполняют будущие волонтеры, включает базовые вопросы о мотивации, профессиональном или любительском опыте, интересах.

2. Свидание вслепую

Анкеты заполнены, можно знакомиться. На ознакомительных встречах мы рас-



сказываем о музее-заповеднике, знакомимся с будущими волонтерами, определяем оптимальные форматы и предполагаемые графики их работы. Это важный этап в развитии отношений музея и волонтеров, хотя немножко похоже на «свидание вслепую»: мы можем приглядеться друг к другу, понять, насколько мы будем друг другу полезны.

3. Музейное погружение

Этап, который мы еще совершенствуем, подразумевает довольно подробное знакомство волонтеров с музеем-заповедником, начиная от навигации и расположения наших дворцов и корпусов, заканчивая историей места и музея, его коллекции и экспозиций. Волонтер музея для нас – это не только помощник, это человек, который разделяет понимание ценностей музея, его агент и представитель, особенно вне музейных стен. Нам важно, чтобы волонтер понимал, в чем ценность и особенности того наследия, которое хранится, изучается и выставляется у нас.

Именно поэтому мы приняли решение не просто привлекать волонтеров из разных добровольческих организаций, но формировать собственную волонтерскую команду. Мы не просто готовим волонтеров для выполнения конкретных задач, но и обязательно погружаем их в музейное содержание, а в дальнейшем предоставляем ряд других образовательных возможностей, чтобы они могли постоянно открывать для себя то интересное, что хранит в себе «Царицыно».

Когда мы начинали реализацию волонтерской программы, мы отталкивались от довольно распространенных форматов:

- навигация посетителей в музее и на территории парка – в выходные, на крупных городских мероприятиях;
- помощь в координации музейных событий – проведении лектория, кураторских экскурсий, концертов и спектаклей, свадебных церемоний и т. д.

Скоро стали ясны две вещи: с одной стороны, в музее, который не так давно столкнулся с волонтерами как с «особыми сотрудниками», начинает развиваться отношение к ним как к бесплатной рабочей силе, которой можно поручать разную неквалифицированную работу. Что, разумеется, заметно снизило мотивацию волонтеров. С другой стороны, стало очевидно, что иногда мы гораздо больше времени тратим на подготовку волонтера (учитывая формат «погружения»), чем он потом работает в музее: далеко не каждый станет на регулярной основе вдохновенно раздавать флаеры, стоя на улице.





Поэтому сейчас мы стараемся развивать проектный подход, который предполагает не только довольно долгосрочное сотрудничество, но и достижение конкретных результатов. Это часть важнейшей тенденции в музейной сфере – культуры участия, когда посетитель становится не просто потребителем и объектом в музее, но сам активно участвует в культурных процессах, инициируя и реализуя доступные форматы музейной деятельности на выставках, образовательных программах и т. д.

Например, в некоторых музеях практикуется медиация – это работа на выставке, когда медиатор становится своего рода проводником для посетителей в интерпретации экспозиции.

Первым опытом музейной медиации для наших волонтеров стала выставка куратора Сергея Хачатурова «Ожившая пьеса императрицы». Современные художники создали произведения, связанные с пьесой Екатерины II «Чесменский дворец». Современное искусство казалось не вполне понятным посетителям нашего

музея, и на помощь пришли медиаторы-волонтеры. От стандартной экскурсии этот формат отличается тем, что медиатор одновременно выстраивает диалог с посетителем, помогает раскрыть точку зрения куратора выставки и делится своей точкой зрения. Медиаторов готовили куратор выставки и координатор – Дарья Колпашникова. Очень помогло медиаторам и участие в кураторских экскурсиях и лекциях. В какой-то момент к медиации присоединились сотрудники музея – смотрительницы, работающие на выставке, что позже дало нам повод говорить о расширении полномочий наших музейных смотрителей.

Опыт медиации мы продолжили на нашей новой постоянной экспозиции «Дачное Царицыно», открытой в Третьем Кавалерском корпусе. Медиаторы перевоплотились в героев дачной жизни, вели рассказ от лица царицынских дачников, прогуливались с ажурными зонтиками по территории парка, приглашая посетителей на выставку.

Новым опытом проектной работы наших волонтеров, студентов кафедры культурологии МПГУ (руководитель практики – профессор Ирина Купцова), стала разработка двух образовательных программ для школьников – квестов по Большому дворцу. Студенты разработали романтический квест для старшеклассников и архитектурный для учеников 5–6 классов. Отзывы – самые теплые. Студенты придумали творческие задания, которые увлекли и детей, и взрослых: вместе они создавали картонные макеты дворцов Баженова и Казакова, фантазировали на тему интерьерного дизайна для Екатерины II, играли в «тиндер» XVIII века, говоря на языке цветов и веера. Разработка этих программ стала возможной благодаря совместной работе студентов и методиста нашего музея Веры Ярилиной. После тестирования этих программ мы планируем предлагать их для школьных групп, привлекая к их проведению нашу волонтерскую команду.

Есть идея организовать выставку с активным включением волонтеров, начиная от разработки концепции и подбора экспонатов до проведения образовательных активностей, разумеется, совместно с нашими музейными специалистами. Именно в соединении разных опытов, точек зрения и профессиональных компетенций мне видится главный ресурс привлечения в музей неравнодушных, заинтересованных и деятельных людей – наших волонтеров.

В развитии проектного подхода к организации волонтерской деятельности важны следующие моменты:

- Включение волонтеров в содержательную деятельность музея позволяет им лучше узнавать музей и его контент, а также получать навыки разных форматов музейной деятельности, осваивать, развивать и реализовывать профессиональные компетенции. Музей в данном случае приобретает не просто единомышленников, но коллег, которым можно доверять все более сложные задачи, формирует «кадровый резерв».
- Участие волонтеров в интерпретации выставок, разработке образовательных программ дает возможность сотрудникам по-новому взглянуть на музейную коллекцию и поделиться этим новым взглядом с нашими посетителями.



АЛЕКСАНДРА МАКАРОВА
МЕНЕДЖЕР ПРОЕКТОВ,
КООРДИНАТОР ВОЛОНТЕРОВ

Название музея / проекта	Культурный центр TEXTIL
Где (город, село)	Ярославль
Когда началась работа с волонтерами	С момента открытия площадки / август 2013
Число постоянных сотрудников	6
Число постоянных волонтеров	10
Кто ваш основной волонтер (студенты, школьники, пенсионеры)	Школьники и студенты
Наличие собственного волонтерского центра	Нет
Основные направления работы волонтеров / Какие проблемы музеев хотел решить с помощью волонтеров?	Организация и проведение мероприятий, планирование и реализация проектов, SMM, переводы, координация гостей и партнеров площадки
Какие трудности возникают при работе с волонтерами	Инфраструктурные — невозможность быть постоянно действующим центром, местом встречи команды и волонтеров
Какую мотивацию предлагает музей своим помощникам?	Развитие профессиональных навыков, опыт командной работы, компетенции в области социокультурного проектирования. Возможность реализации собственных проектов и идей Возмещение затрат на проезд в общественном транспорте, возможность посещения различных культурных мероприятий, участие в образовательных поездках, региональных, российских и международных проектах

Культурный центр TEXTIL задуман нами как новая территория культуры, которая объединяет активистов и городские сообщества, художников и городских предпринимателей. Мероприятия и проекты центра проходят на Красном Перекопе с 2013 года и направлены на проявление местной идентичности, изменение репутации места, увеличение интереса горожан к участию в городской жизни. TEXTIL расположен на бывшем хлопковом складе Ярославской Большой мануфактуры, которой в 2022 году исполнится 300 лет.

Наша организация появилась в 2006-м сразу в двух измерениях: локально в Ярославле и глобально в мире, потому что мы стали частью программы «Европейский волонтерский сервис». В нашей работе участвовали волонтеры из Франции, Голландии, Германии. Классное чувство, когда в твоём офисе говорят на разных языках, а стереотипы вроде «это ничего не изменит» или «это

¹Ярославский комбинат технических тканей, старейшее текстильное предприятие города и одноименный городской район.



никому не нужно» даже не приходят в голову. Наоборот, любая идея для города и творческого сообщества воспринимается позитивно, как хороший вызов, с которым интересно работать.

С тех пор многое изменилось. Эта программа почти прекратила свое существование в России. Стало сложнее организовать обменные визиты, но мы до сих пор развиваем идею волонтерства и активно привлекаем к участию местных ребят. О работе с волонтерами рассказывает **Саша Макарова**, одна из задач которой — привлекать и удерживать внимание волонтеров: «Первый раз я попала на площадку культурного центра TEXTIL в 2013 году, в день его открытия. Тогда, будучи школьницей, не могла себе представить, что останусь здесь надолго, пройду путь от волонтера до координатора проектов. Сначала мне просто нравилось это пространство, нравилось приходить сюда с друзьями. Из наблюдателя я быстро превратилась в участника: помогала на субботниках, знакомилась с новыми людьми. Только через год я поняла, что мне не просто приятно проводить время в хорошей компании, но и в принципе интересен процесс создания дружелюбной

атмосферы, программирование новых сценариев. Я стала чаще проявлять инициативу: бралась за координацию городских выходных.

Мою активность заметили и предложили стать менеджером проекта «Человек красит место». Ответственности прибавилось, но она не давила, наоборот, я чувствовала, что получаю необходимый опыт. Через год я стала участником международного проекта «Временный дом культуры» в Польше, а еще через год кураторы TEXTIL'я пригласили меня принять участие в образовательной программе в США. Так от хлопкового склада на Красном Перекопе за несколько лет я оказалась в Нью-Йорке и Бостоне.

Моя жизнь изменилась. Сейчас я завершаю обучение в университете, пишу диплом об общественных пространствах. Мой опыт на TEXTIL'е пригодился мне и как исследователю. Уже не раз во время университетских конференций я становлюсь свидетелем того, как студенты или преподаватели говорят об этом проекте как о прецеденте для Ярославля. Для меня это момент особой гордости, потому что я — часть проекта. Я полюбила город, в котором живу, и вообще заразилась интересом к городам».

Волонтеры – та движущая сила, благодаря которой TEXTIL регулярно открывает свои ворота для горожан. За пять лет нашей деятельности мы познакомимся со многими активными людьми, готовыми меняться самим и менять город, в котором они живут.



Как мы находим волонтеров? Лучше спросить, как волонтеры находят нас! Чаще всего это старшеклассники и студенты – те, кто побывал на наших мероприятиях, узнал о нас от друзей или через соцсети, захотел проявить себя в городе.

Четыре года подряд мы проводим открытые рабочие встречи в муниципальной библиотеке, куда любой заинтересованный человек мог прийти с идеей, вопросом, сомнением или предложением. На этих встречах мы знакомимся, общаемся на английском, обсуждаем городскую повестку, а главное — придумываем и планируем события и проекты для TEXTIL'я. Кто-то готовит

презентации, кто-то – материал для мозговых штурмов... Встречи проходят еженедельно, в одно и то же время и в одном месте. Это позволяет поддерживать связи с волонтерами, понимать их потребности, знакомиться с теми, кто пришел впервые.

Многие не участвуют в рабочих встречах, а просто узнают о событии, приходят и спрашивают: «Чем я могу помочь?» Открывая TEXTIL в 2013 г., мы параллельно открыли площадку для местных подростков и детей в сквере напротив. Это тоже был способ найти волонтеров среди тех, кто живет по соседству. С некоторыми местными ребятами мы дружим до сих пор. Они выросли, кто-то переехал, но продолжают приходить, помогать, участвовать.

На смену программе «Европейский волонтерский сервис» в нашу организацию пришли в качестве волонтеров американские студенты. В одном из университетов города действует российско-американская образовательная программа Middlebury School, по которой каждый семестр в Ярославль приезжают американские студенты, изучающие русский язык. Наши рабочие встречи и события на TEXTIL'e для них – «точка входа» в город. Они узнают об интересных местах, событиях, знакомятся с культурной жизнью Ярославля. Это еще и отличная языковая практика – и для нас, и для них.

Некоторые волонтеры проводят с нами один-два сезона, затем находят себя в других проектах, уезжают учиться в столичные вузы или погружаются в карьеру. Но бывают и те, кто задерживаются надолго, вырастают из волонтеров и становятся полноценной частью нашей команды.

Волонтеры помогают с ведением социальных сетей, текстами для сайта и переводами, организуют и проводят мероприятия, взаимодействуют с гостями и партнерами площадки, распространяют афиши. Регистрируют и координируют участников конференций, блошиных рынков, приходят на субботники.

Мы задействуем творческий потенциал волонтеров. Например, часть стрит-арт работ, которые вошли в маршрут «Человек красит место», созданы именно их силами. При участии кураторов волонтеры разработали экскурсии по району и регулярно проводят их весь теплый сезон.

Помимо рабочего процесса, мы всей командой выбираемся в музеи, на лекции в Ярославле и области. Задачи среди волонтеров распределяет координатор. Еще при знакомстве мы обязательно обмениваемся контактами, добавляем новичка в общий чат в соцсетях, там же делимся новостями и даем поручения. Даже распространение афиш у нас – не нагрузка, а способ лучше узнать город. Участие в городском выходном – практика общения с незнакомыми людьми. Почти каждый, кто к нам присоединяется, хочет научиться легко находить контакт с другим человеком. TEXTIL собирает очень разных людей по возрасту, социальному статусу, интересам. Волонтеры служат всем им проводниками и сами становятся более открытыми в общении.

Уже на начальном этапе мы стараемся понять интересы и навыки человека, который готов помогать. От этого в дальнейшем будут зависеть его задачи. Для этого вместе создаем карту или таблицу, пытаемся осмыслить, кто и чему хочет научиться, а чему, наоборот, может научить других. Здесь не просто помощь ради помощи. Для нас важно дать человеку шанс раскрыть свои способности, подтолкнуть к профессиональному или личностному самоопределению.

Мы стараемся поддерживать хорошие отношения со всеми, кто когда-либо помогал TEXTIL'ю. Важно, чтобы люди, которые безвозмездно делятся своим свободным временем и силами, чувствовали поддержку и дружескую атмосферу там, куда они однажды пришли и захотели остаться.

Волонтерство помогает получить новый опыт и ценные компетенции, познакомиться с работой и проектами культурного центра TEXTIL, стать частью его команды. Мы ищем не просто помощников, а единомышленников, которые разделяют наши ценности и любовь, внимательное, деятельное отношение к городу.



АНАСТАСИЯ НЕГОДАЕВА
РУКОВОДИТЕЛЬ ВОЛОНТЕРСКОЙ
СЛУЖБЫ

Название музея / проекта	Екатеринбургский музей изобразительных искусств
Месторасположение (город, село)	Екатеринбург
Когда началась работа с волонтерами?	2015
Число постоянных сотрудников	90
Число постоянных волонтеров	50
Основные волонтеры (студенты, школьники, пенсионеры)?	Студенты
Наличие собственного волонтерского центра	Есть
Основные направления работы волонтеров / Какие проблемы музей решает с помощью волонтеров?	Музейные проекты, фестивали, акции Ночь музеев (вечер искусств и т.п.), текущая деятельность музея (подготовки к выставкам, переводы на иностранные языки)
Какие трудности возникают при работе с волонтерами?	Найти заинтересованных волонтеров, которые останутся с нами надолго
Какую мотивацию предлагает музей своим помощникам?	Приобретение новых знаний/опыта, возможность увидеть жизнь музея изнутри, грамоты, записи в волонтерские книжки

Волонтерская служба Екатеринбургского музея изобразительных искусств была создана в 2015 году. Именно в это время заговорили о создании центра «Эрмитаж-Урал», а в самом Эрмитаже волонтеры успешно работают с 2003-го. Наш музей решил последовать примеру.

Самые главные вопросы для волонтеров и организаций, которые их привлекают: зачем мы это делаем? Что мы можем дать друг другу? Музейные сотрудники знают, что задач и работы много, а человеческих ресурсов порой не хватает. ЕМИИ – не исключение.

Один из примеров – Международный фестиваль меццо-тинто, который проходит в Екатеринбурге каждые два года. Этим летом мы экспонировали около 700 гра-вюр. Все работы нужно было получить, распаковать, замерить, развесить по местам. Оргкоманда фестиваля небольшая. Даже если бы фестиваль готовили все музейные сотрудники, все равно справиться с таким объемом работ было бы проблематично. Вариантов несколько:

1. Работать всем музеем, не покладая рук, без выходных с утра до вечера (а существуют еще и текущие дела!).
2. Нанять дополнительную рабочую силу, например, помощников на этап развески произведений.
3. Привлечь нашу волонтерскую службу, что мы и сделали.

В общей сложности нам помогли 76 человек. Часть волонтеров замеряла и рас-



паковывала экспонаты, некоторые помогали на этапе развески. Кто-то приходил каждый день, кто-то — несколько раз за две недели. «Невидимые помощники» перевели на иностранные языки этикетаж выставки, анонсы и договоры — самоотверженно и точно в срок.

32 волонтера на протяжении нескольких дней фестиваля помогали гостям, встречали их в аэропорту, переводили презентации, пресс-конференцию. Мы были спокойны, что в назначенное время наш гость прибудет в музей и начнется его мастер-класс. Журналисты и посетители музея могли в любое время пообщаться с художниками, ведь среди наших волонтеров были синхронисты-переводчики с английского, немецкого, французского и японского.

Некоторые вопросы оперативно решались только благодаря волонтерам: потерянный и возвращенный владельцам багаж, застрявший лифт и сопровождение художника в инвалидном кресле.

В волонтерской службе ЕМИИ найдется место любому: школьнику, студенту, взрослому. Кто-то хочет набраться опыта для будущей профессии, для кого-то это прекрасная возможность интересно провести время и открыть для себя что-то новое. С другой стороны, всех наших волонтеров объединяет любовь к искусству и интерес к музею. На примере фестиваля видно, что функции волонтеров разнообразны: рутинная (но очень важная в плане гостеприимства!), профессиональная, организационная помощь. Успешность волонтерского проекта определяется степенью вовлеченности, мотивации самих участников. Самое главное признание для нас в том, что после проекта 80% волонтеров выразили заинтересованность в дальнейшем участии жизни музея. Отзывы в социальных сетях показали, что нам удалось увлечь наших добровольцев, независимо от их основного вида деятельности и специальности. С нетерпением ждем следующий фестиваль!





ВАРВАРА УСАНЕВИЧ
 РУКОВОДИТЕЛЬ
 СОЦИАЛЬНО-ВОЛОНТЕРСКОГО
 ЦЕНТРА

Название музея / проекта	Государственный музей истории ГУЛАГа
Месторасположение (город, село)	Москва
Когда началась работа с волонтерами?	2013 год
Число постоянных сотрудников	50
Число постоянных волонтеров	169
Основные волонтеры (студенты, школьники, пенсионеры)?	Студенты
Наличие собственного волонтерского центра	Да
Основные направления работы волонтеров / Какие проблемы музей решает с помощью волонтеров?	Помощь пожилым жертвам политических репрессий
Какие трудности возникают при работе с волонтерами?	Их периодическая нехватка
Какую мотивацию предлагает музей своим помощникам?	Билеты в театр и экскурсии в музей, карта волонтера Спутник

«Если надо объяснять, то не надо объяснять».
 Зинаида Гиппиус

Волонтеры участвуют в жизни Музея истории ГУЛАГа в самых разнообразных форматах: расшифровывают письма и документы, переводят тексты, разбирают, систематизируют и описывают предметы, обнаруженные во время музейных экспедиций, сканируют издания научной библиотеки.

С 2013 года в музее работает Социально-волонтерский центр, который объединяет 452 волонтеров разного возраста и курирует 154 пожилых человека, в свое время пострадавших от политических репрессий. Цели центра – сделать жизнь своих подопечных комфортнее и лучше, а также содействовать пополнению коллекции музея и базы видеоинтервью свидетелей эпохи массовых репрессий.

Волонтеры музея помогают подопечным по дому, сопровождают в поликлинику или больницу, оказывают юридическую помощь, организуют досуг и поздравляют с праздниками. Например, осенью 2017 года в музее прошел первый День красоты для подопечных Социально-волонтерского центра. Акция оказалась востребованной: мы провели еще два дня красоты – к Новому году и Международному женскому дню.



Мы не просто помогаем нуждающимся пожилым людям и устанавливаем межпоколенные связи. Мы пытаемся предложить нашим подопечным, пережившим репрессии, моральную компенсацию, хотя бы немного восстановить историческую справедливость.

О своей работе рассказывает Диана Дзис, волонтер:

«В моей семье от советской власти никто не пострадал. Половина связана с культурной сферой, половина – с инженерной. О ГУЛАГе я узнавала из книг, сама. И не могла понять, как такое могло произойти и почему об этом так мало говорят. На театроведческом факультете ГИТИСа мастер первым делом показала нам книжку Эткинда «Кривое горе. Память о непогребенных», и сказала, что пока мы хоть немного ее не прочитаем, с нами не может быть диалога ни о каком современном творчестве. Я уже успела побывать к тому времени в Музее истории ГУЛАГа, еще старом, поэтому очень заинтересовалась.

Не знаю, как можно объяснить, почему ты идешь помогать людям. Изначально я хотела поработать с документами и расшифровками в архиве. Сходила один-два раза. Дальше не особо много было времени. А потом Варвара (Варвара Усаневич, руководитель социально-волонтерского центра) вернулась из отпуска, и мне стали приходить рассылки, какая помощь нужна. И я однажды пришла на чаепитие для подопечных. Надо уточнить, что у меня с детства был страх старости, почему-то я всегда боялась пожилых людей... В первый раз я помогла только накрыть на стол. А дальше надо было развести цветы по домам. И я согласилась, потому что помощь действительно была нужна – адресов много, подопечных много, времени мало.

У меня две руки, две ноги и какое-то странное чувство вины, что такое случилось с этими людьми... Оказалось, что это совсем не страшно! Все подопечные отдавали столько тепла взамен и дарили столько позитива, что мне показалось, что это мы, молодые – старые... Непонятно, почему, такой синдром «ремарковского» поколения что ли, с легким синдромом посттравмы от прошлого, с которым мы были близко, но не застали. Эти люди, пережившие так много, – вечно живые, энергичные, хотящие жить, но уже не могущие в полной мере это делать в силу возраста и состояния здоровья. В общем, я втянулась.

Они удивительные! Каждый раз я выхожу от подопечных с чувством огромной теплоты и какой-то щемящей боли. Они говорят с тобой открыто, тепло, им не хватает самого простого – внимания. У многих не осталось никого, у кого-то такие родственники, что и родственниками назвать сложно... На сегодня работа в Центре – довольно большая часть моей жизни. Хотя Варя нам всегда говорит: «Если вы чувствуете, что устали – говорите». Пока мне всегда кажется, что я делаю мало. Но когда ты видишь улыбки этих людей, от того, что они чувствуют себя лучше, – ты ощущаешь себя счастливым, что хоть как-то их порадовал. Конечно, этого мало».





МАРИНА ГАЛИЧ
ЗАВЕДУЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИОННЫМ
ОТДЕЛОМ

Название музея / проекта	Государственный Дарвиновский музей
Месторасположение (город, село)	Москва
Когда началась работа с волонтерами?	2014 год
Число постоянных сотрудников	205
Число постоянных волонтеров	28
Основные волонтеры (студенты, школьники, пенсионеры)?	Пенсионеры
Наличие собственного волонтерского центра	Нет
Основные направления работы волонтеров / Какие проблемы музей решает с помощью волонтеров?	Помощь в организации и проведения мероприятий в выходные дни, когда выход штатных сотрудников ограничен
Какие трудности возникают при работе с волонтерами?	Обучение их навыкам работы с посетителем: доброжелательному и терпеливое отношению к людям, умению кратко и ясно отвечать на вопросы, работе с детьми самого разного возраста, чтобы волонтеры не шарахались от них
Какую мотивацию предлагает музей своим помощникам?	Обучение новым видам деятельности, создание единой команды, возможность знакомства и общения с новыми людьми, проведение Вечеров друзей и праздников, бесплатное посещение музея, выставок, интерактивных центров, концертов на территории музея вместе со своими родственниками (не более двух), получение благодарностей, грамот, справок и т.д.

Волонтерское движение с каждым годом становится все популярнее. Культурное волонтерство взаимовыгодно: помогает учреждениям культуры в их многоплановой работе и повышает творческий потенциал, обучая новым видам деятельности самих волонтеров. Волонтерство привлекает людей всех возрастов – от старшеклассников до пенсионеров.

В Государственном Дарвиновском музее студенты и школьники работают уже не первый год. В 2017 году особое внимание было уделено волонтерам «серебряного возраста» (55+) и созданию активной группы «Волонтеры серебряного возраста ГДМ».

В жизни людей старшего поколения участие в культурном волонтерстве играет особую роль: сохраняет творческую молодость, приучает к активному образу жизни, расширяет кругозор, повышает самооценку, укрепляет уверенность в себе, избавляет от одиночества.



Волонтеры серебряного возраста – не пассивные зрители, они с удовольствием делятся своими навыками и умениями. Сейчас в активной группе «Волонтеры серебряного возраста ГДМ» 51 человек. В среднем волонтеры работают трижды в месяц, самые активные приходят в музей не менее 25 раз в квартал.

Накануне мероприятия волонтеры проходят краткое обучение. Консультируют их сотрудники музея. Волонтеры работают по гибкому графику – от часа до четырех часов в день. Все отработанные часы записываются в личную карточку волонтера, где указываются имя, дата и название мероприятия. Каждому на время работы выдается галстук со словом

«Волонтер» и логотипом Дарвиновского музея. Помимо галстука, дизайн которого разработали художники музея, в нашем арсенале есть фирменные значки и наклейки.

Раз в месяц сотрудники организационного отдела знакомят новых волонтеров с экспозицией музея и спецификой музейной деятельности. Особенно акцентируется внимание на корректном, внимательном взаимодействии волонтеров с музейными посетителями разных возрастов.

Сейчас волонтеры работают на самых разных площадках музея. Успешно освоили интерактивный центр «Познай себя – познай мир» и консультируют посетителей. Участвуют в социальных праздниках, например, в Международный день защиты детей встречают и сопровождают детей с ограничениями по здоровью, организуют мастер-классы и чаепитие. На Дне отца им поручено встречать гостей, вручать им путевые листы и программки, проводить мастер-классы. На Дне старшего поколения наши волонтеры украшают цветочными композициями киноконцертный зал, проводят фотосъемку, участвуют в фестивале «Серебряная песня».





Волонтеры оказались незаменимы при проведении III международной конференции «Современные проблемы биологической эволюции» в октябре 2017 года. В ней приняли участие более 200 ученых. Добровольцы проявили себя прекрасными организаторами и оказали существенную помощь: хорошо ориентируясь в музее, они встречали гостей, направляли их на слушания в те или иные залы, консультировали по вопросам музейной экспозиции.

Сотрудники музея отмечают высокую эрудицию волонтеров, умение ясно и лаконично информировать посетителей о структуре музея и о действующих на данный момент программах. Волонтеры – постоянные участниками программ «Ночь в музее», «Ночь искусств», «День Дарителя», «Мир под микроскопом».

Они участвуют в проведении социологических опросов: раздают и вновь собирают анкеты, занимаются первичной обработкой данных. Готовят к рассылке пригласительные билеты и поздравительные открытки. Охотно помогают в складских работах, наводят порядок в научной лаборатории.

Высоко оценивая их труд, мы разработали систему поощрения: бесплатное посещение основной экспозиции, выставок, интерактивных музейных комплексов «Познай себя – Познай мир!» и «Пройди путем эволюции», концертов Новой оперы им. Е.В. Колобова, которые проходят у нас в музее. Сотрудники музея проводят для волонтеров тематические экскурсии, осмотр фондовых коллекций, программы «Нескучный вечер». Посещать эти мероприятия волонтеры могут с членами семьи (до 18 лет), охотно приводят детей и внуков. На сайте музея в конце года размещается информация о добровольческой деятельности наиболее активных членов команды. После двух лет сотрудничества серебряному волонтеру вручается грамота «Почетный волонтер».

В конце марта организационный отдел Дарвиновского музея проводит праздник «Я – доброволец!». Волонтеры молодого и старшего возраста участвуют в занятиях, квестах, экскурсиях, разработанных музейными специалистами специально для этого события.

Для сплочения волонтерской команды мы собираемся на «Вечера друзей», вместе празднуем 8 марта и Новый год. У волонтеров есть возможность пообщаться друг с другом неформально, за чашкой чая.

Несомненно, что содружество волонтеров и музейного сообщества, в целом, и Дарвиновского музея, в частности, очень перспективно. Оно расширяет круг общения, помогая приобретать новых друзей, партнеров и надежных помощников.



ЛАРИСА ЕЛЬНИКОВА
ЗАМЕСТИТЕЛЬ ДИРЕКТОРА
ПО КУЛЬТУРНО-МАССОВОЙ
И ПРОСВЕТИТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ

Название музея / проекта	Государственный музей-заповедник «Ростовский Кремль»
Месторасположение (город, село)	Ростов, Ярославская область
Когда началась работа с волонтерами?	2016 год
Число постоянных сотрудников	289
Число постоянных волонтеров	5
Основные волонтеры (студенты, школьники, пенсионеры)?	Школьники, студенты
Наличие собственного волонтерского центра	Да
Основные направления работы волонтеров / Какие проблемы музей решает с помощью волонтеров?	Информационно-просветительская деятельность, ценностно-ориентировочная деятельность. С помощью волонтеров музей хотел привлечь молодежь в музейную деятельность, расширить спектр музейных услуг
Какие трудности возникают при работе с волонтерами?	Недостаточное количество нормативных документов по музейному волонтерству; отсутствие у молодежи желания приходить в музей для работы волонтерами; малая информированность о деятельности музея
Какую мотивацию предлагает музей своим помощникам?	Открытие школы волонтера; посещение выставок и экскурсий, награждение благодарственными письмами и сувенирами, помощь в профориентации

Все, кто бывал в Государственном музее-заповеднике «Ростовский кремль», особенно в дни больших фестивалей и праздников, обязательно встречались с милыми девчушками. Они владеют навыками экскурсоводов, хорошо знают историю Ростовского кремля. Они ориентируют вас в музейном пространстве, проводят до нужного места, расспросят, что вам понравилось, а над чем еще стоит поработать. И мало кто догадывается, что девушки – музейные волонтеры.

У волонтерского движения «Ростовского кремля», совсем еще молодого, особая история.

– У нас все получилось с инициативы «снизу», – **шутит директор музея-заповедника Наталия Каровская.** – Волонтерская работа началась с проекта «Музейная академия» – это наш просветительский проект для старшеклассников и студентов. Два года назад несколько слушателей академии, окончив курс обучения, не захотели расставаться с музеем. Мы им предложили волонтерство.

Идея выпускникам пришла по душе. Вскоре «Ростовский кремль» организовал волонтерский клуб, выделил небольшое помещение. Молодые люди сами придумали название клуба – РИТМ (Ростовская инициативная творческая молодежь).



Так и получилось, что добровольчество «Ростовского кремля» – просвещенное, обученное прекрасными преподавателями «Музейной академии», ориентирующееся в специфике музейной жизни.

С помощью волонтеров музей способен расширить спектр предлагаемых услуг, превратить музеи из хранилищ артефактов в объекты живого интереса. Волонтеры «Ростовского кремля» активно участвуют в организации больших мероприятий, фестивалей, коих здесь проводится множество. Активную помощь волонтеры оказывают в организации популярных «Музейных пятниц». Для маленького провинциального города, где не так много мест для культурного организованного досуга, такие встречи с обязательным рассказом о каком-нибудь интересном музейном экспонате, общением с приглашенными гостями творческих профессий и музыкальным выступлением областных и столичных музыкантов – отличная возможность приобщиться к прекрасному.

– Наши волонтеры проводят соцопросы, презентации, интервьюирование, готовят фоторепортажи. Мы не ограничиваемся разовыми мероприятиями и привлекаем наших добровольцев на регулярной основе к экскурсионной и выставочной деятельности, к организации квест-программ. Волонтеры действуют при Ростовском музее, но при этом могут инициировать самостоятельные проекты. Мы вместе обсуждаем, что интересно нашим волонтерам и что нужно музею. Процесс взаимодействия обязательно должен быть взаимовыгодным, – отмечает **Наталья Каровская**.



В мировой практике волонтерство – это не просто возможность помогать другим. Это и шанс попробовать себя в разных сферах и таким образом выбрать будущую профессию. И способ повышения собственной самооценки, развития коммуникативных и организационных способностей. А в глобальном масштабе – один из важных этапов формирования гражданского общества.

– Поначалу было страшно общаться с совершенно незнакомыми людьми, — поделилась **волонтер Дарья Бойковская**, ученица Ишненской школы. – Нас учили, что надо обязательно улыбнуться. Мало кто поспеет на ответную улыбку. И вот – контакт найден. Работа волонтером помогает мне развивать коммуникабельность, увеличивает кругозор. А самое главное, позволяет углубиться в музейную жизнь.

– Я пришла в «Музейную академию» по совету своей учительницы по русскому языку, – рассказала **Мария Кулакова**, ученица гимназии им. А.Л. Кекина. – Училась в школе экскурсоводов, затем работала волонтером. Это помогло мне определиться с выбором профессии. После окончания школы планирую поступить на факультет «Связи с общественностью и реклама».

– Раньше я даже не пыталась общаться с незнакомыми людьми, – призналась **Валерия Архипова**, студентка Ростовского педагогического колледжа. – Именно волонтерская работа в Ростовском кремле помогла мне преодолеть этот барьер, позволила сделать жизнь интереснее.

– О «Музейной академии» я узнала от своего учителя истории, – рассказала **Дарья Саксеева**, ученица гимназии им. А.Л. Кекина. – Окончила ее с отличием и осталась в музее волонтером. Я хочу стать психологом. Мне кажется, в основе работы психолога лежат те же принципы, что и в волонтерском движении: умение общаться с людьми и желание им помогать.

Ученице школы им. Е. Родионова **Светлане Бурда** волонтерство помогло выбрать жизненный путь. Выпускница кадетского класса планировала стать полицейским.

– Я поняла, что мне ближе история, поэтому решила поступать на исторический факультет Ярославского педагогического университета, – поделилась Светлана. – Чем меня привлекает волонтерская работа? Мне нравится помогать людям, нравится общаться. Нравится придумать что-то новое, что привлечет людей в музей. Если бы мне раньше кто-то сказал, что я смогу танцевать на площади – это мы организовали флэшмоб, танцевали под музыку «Улыбайся» – я бы сама не поверила.

РИТМу Кремля есть куда развиваться. В небольшом провинциальном городе есть свои сложности формирования волонтерского движения. Школьники-волонтеры оканчивают школы и уезжают в крупные города. Это объективный минус. Но его можно компенсировать спецификой маленького города – здесь все всех знают. А значит, есть возможность напрямую выходить на творческую и научную интеллигенцию Ростова и Ростовского района, привлечь их к волонтерскому движению, заинтересовать граждан в развитии своей территории.

«Ростовский кремль» планирует систематизировать волонтерскую работу и привлекать в музей взрослых добровольцев. В перспективе – открытие школы волонтеров, которая позволит расширить спектр общественной деятельности. Здесь будут обучать английскому языку, навыкам продвижения музея в медиaprостранстве, в соцсетях. Особое внимание музейное руководство планирует уделить формированию волонтерской группы для помощи АРТ-студии «Зеленая полоса», где занимаются люди с инвалидностью.

Развитие современного музея в меняющемся мире невозможно без команды единомышленников.



ЮЛИЯ МАЦКЕВИЧ
 КООРДИНАТОР ФЕСТИВАЛЯ
 «ДЕТСКИЕ ДНИ В ПЕТЕРБУРГЕ»



ЮЛИЯ ЗИНОВЬЕВА
 ДОЦЕНТ КАФЕДРЫ МУЗЕОЛОГИИ
 И КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ СПБГИК,
 КООРДИНАТОР ВОЛОНТЕРСКОЙ
 РАБОТЫ В ПЕТЕРБУРГСКИХ
 МЕЖМУЗЕЙНЫХ ПРОЕКТАХ

Название музея / проекта	Ежегодный фестиваль музейных программ «Детские дни в Петербурге»
Месторасположение (город, село)	Санкт-Петербург
Когда началась работа с волонтерами?	2005
Число постоянных сотрудников	5
Число постоянных волонтеров	Нет
Основные волонтеры (студенты, школьники, пенсионеры)?	Студенты
Наличие собственного волонтерского центра	Нет
Основные направления работы волонтеров / Какие проблемы музей решает с помощью волонтеров?	Организация коммуникации с каждым ребенком – участником фестивальной игры-путешествия в каникулы и выходные дни
Какие трудности возникают при работе с волонтерами?	Трудности работы с отдельными волонтерами: - недостаточный уровень вовлеченности и формальное отношение к делу и необязательность Трудности работы с некоторыми музеями: - недостаточное понимание механизмов вовлечения; - отсутствие мотивации к содержательной коммуникации с волонтерами
Какую мотивацию предлагает музей своим помощникам?	Возможности: - принять участие в масштабном проекте на стороне организаторов; официальная благодарность, новые контакты. Для студентов музейных кафедр: - завязать профессиональные контакты и личные связи в профессиональной среде

Ежегодный музейный фестиваль «Детские дни в Петербурге» проводится при поддержке Комитета по культуре Санкт-Петербурга. Автор концепции и основной организатор фестиваля – творческая команда в составе НП «Центр развития музейного дела».

С первого года своей работы (2005) фестиваль привлекает волонтеров для сопровождения игры-путешествия «12345 – Я ИДУ ИСКАТЬ!». Каждую осень игра-путешествие объединяет 20 петербургских музеев, прокладывая по ним увлекательные маршруты для детей разного возраста. В дни каникул и выходные волонтеры помогают музеям справиться с многократно увеличивающимся потоком посетителей.



Волонтеры разъясняют детям правила игры, раздают маршрутные листы и другие фестивальные материалы, выслушивают впечатления и пожелания детей, награждают их дипломами после прохождения маршрута и т. п. В специальной инструкции для волонтеров цель работы сформулирована так: «сделать все для того, чтобы ребенок получал удовольствие от самого пребывания в музее».

Помимо инструкции, о содержании будущей работы на фестивале волонтерам рассказывают организаторы на общем собрании, а сотрудники некоторых музеев знакомят со спецификой своих площадок прямо на местах. Волонтерская помощь организуется преимущественно на основе

устных договоренностей. Ежегодно к сотрудничеству привлекаются более 100 волонтеров.

Для съемки маршрутов и событий фестиваля организуется группа фотоволонтеров (около 20 человек ежегодно). Это и фотолюбители, и профессиональные фотографы – люди молодого и среднего возраста, а также подростки.

«Детские дни» существуют уже 13 лет – за эти годы картина взаимодействия фестиваля с волонтерами изменилась.





Позиция для сравнения	Первые годы фестиваля (2-я половина 2000-х)	Последние годы (по настоящее время)
Точки входа волонтеров		
Основная	<p>Профильные (музейные) кафедры петербургских вузов (СПбГУ, СПбГИК, РГПУ им. А.И. Герцена). Организаторы волонтерства – преподаватели.</p> <p>Для студентов младших курсов это неформальное введение в специальность, для старшекурсников – отработка студенческой практики / практической части учебных курсов (музейной педагогики и др.).</p> <p>Механизм сотрудничества: официальное письмо от фестиваля на кафедру с предложением партнерства, назначение ответственного педагога, мотивирующего и контролирующего студентов, организационная работа педагога</p>	<p>Социальные сети:</p> <p>1. Группа ВКонтакте «Музей со служебного подъезда». Более 2700 подписчиков</p> <p>Изменение качественного состава группы: от студентов профильных кафедр к гораздо более широкому кругу студенческой молодежи, плюс старшеклассники и работающие взрослые.</p> <p>Основные ресурсы пополнения группы: 1) друзья студентов профильных кафедр, 2) волонтеры «Ночи музеев», яркого и популярного среди молодежи события</p> <p>Статистика участников группы: более 85% – девушки и женщины; самые многочисленные возрастные группы – 18–24 года (40%) и 25–30 лет (20%)</p> <p>Около 30% волонтеров участвуют в музейных проектах более одного раза, около 10% – 4–5 лет, то есть и после окончания вуза. Десятки студентов стали сотрудниками тех музеев и библиотек, в которых работали волонтерами. В отзывах студенты пишут, что работа на фестивале мотивирует их оставаться в профессии, искать работу именно по специальности после окончания вуза</p> <p>2. Группы партнерских волонтерских сообществ («Добровольцы Петербурга», Волонтерское объединение «Свои» и др., в том числе вузовские волонтерские центры)</p>

Дополнительная	Социальные сети: группа ВКонтакте «Музей со служебного подъезда» – специально создана в 2009 г. под крупнейшие городские межмузейные проекты («Детские дни» и «Ночь музеев»). Первоначально в группе состояли только студенты и преподаватели профильных кафедр.	Более широкий круг вузовских партнеров – не только музейные кафедры, но и другие гуманитарные кафедры и факультеты вузов 1) Официальные письма партнерам выполняют, в основном, информационную, а не организационную задачу. Педагоги, как правило, не принимают решение о волонтерстве за студентов, но могут порекомендовать фестиваль в качестве места приложения сил 2) Некоторые студенты выбирают музейные площадки фестиваля для учебной практики; практика организуется официально, подписывается пакет документов
Мотивация волонтеров		
Внешняя	Зачет практической части учебного курса и/или повышение итоговой оценки за этот курс; приобретение репутации активного и заинтересованного студента на кафедре, благодарность волонтеру – страница в личное портфолио	В 2010-е годы волонтерство было провозглашено важным направлением воспитательной работы в вузах, что породило механизмы учета волонтерской активности («Личная книжка волонтера» и т. п.), влияющие на общественную репутацию студента и даже на размер его стипендии. Как следствие – преобладание внешней мотивации у ряда волонтеров, формальное выполнение ими волонтерских обязанностей, необязательность, основанные на неверном понимании сути волонтерства как системы обмена «помощь за бонус»
	Мотивация фотоволонтеров: - публикация фестивальных фотографий с указанием авторства (интернет-ресурсы фестиваля и СМИ), - возможность бесплатного посещения музеев, где проходит фестиваль (в том числе, с детьми), - получение фирменной футболки / сумки фестиваля, - официальная благодарность	
Внутренняя	Развитие коммуникативных компетенций, возможность испытать себя в профессиональной среде, увидеть музейный процесс изнутри, ближе познакомиться с музейными сотрудниками, подобрать себе на будущее место работы и положительно зарекомендовать себя перед потенциальным работодателем	Интерес по отношению к «закрытой» музейной среде, желание соприкоснуться с незнакомой профессиональной сферой – новый определяющий мотив (у волонтеров, ранее не связанных с музеями). У студентов профильных кафедр сохраняются прежние мотивы
	Мотивация фотоволонтеров: - интересный контент для съемки, - повышение фотомастерства, - занимательный досуг с детьми (для фотоволонтеров-родителей)	



АЛЕКСАНДРА ЛОПАТА
МЕНЕДЖЕР ПО РАБОТЕ
С АУДИТОРИЯМИ МУЗЕЯ

Название музея / проекта	Музей первого президента России Б.Н. Ельцина
Месторасположение (город, село)	Екатеринбург
Когда началась работа с волонтерами?	Май 2016
Число постоянных сотрудников	38 (из которых 18 человек – это смотрители)
Число постоянных волонтеров	4
Основные волонтеры (студенты, школьники, пенсионеры)?	Студенты
Наличие собственного волонтерского центра	Нет
Основные направления работы волонтеров / Какие проблемы музей решает с помощью волонтеров?	Контроль порядка в залах, консультация посетителей, соц. опросы, помощь на массовых мероприятиях, практика в английском языке, тестирование музейных услуг и продуктов. Проблема – высокая многозадачность работы у постоянных сотрудников и нехватка людей для проведения массовых мероприятий и специальных программ
Какие трудности возникают при работе с волонтерами?	Проблема нахождения и удержания заинтересованных, сознательных и ответственных волонтеров
Какую мотивацию предлагает музей своим помощникам?	Самореализация, познание, новые навыки, участие в мероприятиях, дружественные отношения с сотрудниками. Билеты в музей, сувенирная продукция

Музей первого президента России Б.Н. Ельцина был открыт в Екатеринбурге в ноябре 2015 года. Первый запрос на привлечение волонтеров появился в мае 2016 года, во время подготовки к международной акции «Ночь музеев». Мы ожидали большой наплыв посетителей, поэтому за три недели до события мы обратились в вузы Екатеринбурга, разместили объявления в социальных сетях: на личных страницах сотрудников, в сообществах волонтерских движений и группах, анонсирующих музейные мероприятия.

Таким образом к «Ночи музеев» нам удалось сформировать команду из 96 волонтеров. Во время акции они работали в три смены по четыре часа: разводили потоки гостей, следили за порядком в залах, консультировали посетителей, ассистировали на экскурсиях и специальных программах музея. Первый опыт организации волонтерской деятельности был успешен – в «Ночь музеев» к нам пришли 7125 человек, все программы прошли слаженно. После этого мы сформировали своего рода кадровый резерв. Восемь человек из волонтерской команды продолжили помогать музею: дежурили в экспозиции, обрабатывали данные. Пятеро волонтеров позже пришли работать в наш музей смотрителями-консультантами. При этом создать полноценную волонтерскую службу при музее не так просто. Штат нашего музея был и остается сравнительно немногочисленным, за каждым сотрудником закреплено множество задач. Ясно, что для создания и развития



плодотворных, долгосрочных, взаимно полезных отношений с волонтерами необходимы время, люди и продуманная стратегия. Наладить системную работу с волонтерами не получилось, а потребность в них со временем только росла.

Неожиданной удачей, по сути, спасением ситуации, стал приход к нам в музей американских студентов из числа мормонов. В их церкви сильна традиция «миссии» – безвозмездной помощи нуждающимся в любом уголке мира. Как правило, миссионеры – молодые люди, студенты. Они приветливы, оптимистичны, опрятны. Многие говорят по-русски – во время миссии они ежедневно изучают язык страны. При этом проповедовать Евангелие они могут только в стенах своего прихода или в доме прихожанина. Поэтому во время

«служения», как они сами называют свою волонтерскую деятельность, они полностью посвящают себя работе, выполняя ее с интересом и качественно.

На момент нашего первого знакомства мы переживали, не будут ли они проповедовать в стенах музея, не поднимется ли шум по поводу того, что в Музее Б.Н. Ельцина работают американские волонтеры. Однако мы рискнули и пригласили их в архив Президентского центра, где предложили им довольно монотонную работу – сбор 4000 новых архивных папок по лекалам. Эту задачу прежде вяло и неэффективно выполняли студенты-практиканты. К нашему удивлению, 12 волонтеров сделали это за два дня, работая по четыре часа. Руководитель архива, вернувшись из отпуска, недоумевал: «Куда делись все новые папки?». А волонтеры говорили, что эта работа принесла им радость.

В музее между собой мы стали называть их «наши американские друзья». Круг их функций постоянно расширялся: перевод этикеток на английский язык, тестирование и рецензирование англоязычных аудиогидов, дежурство в экспозиции, консультирование посетителей, контроль билетов, встреча гостей на открытиях выставок, сопровождение больших детских групп на специальных мероприятиях.

Мы заметили, что американским волонтерам, несмотря на существующий языковой барьер, посетители чаще отвечают на вопросы при анкетировании и чаще оставляют электронную почту, чем русскоговорящим практикантам. Наверное, секрет в их созидательном настрое. Недавно мы пригласили волонтеров участвовать в ролевом квесте для взрослых «Миссия выполнима», где они поочередно играют роль американского спецагента и сообщают игрокам кодовые слова. Участники квеста довольны. Сейчас сотрудники музея, владеющие английским, на практике осваивают навыки ведения англоязычной экскурсии совместно с американцами. На каждом занятии «проходят» новый раздел экспозиции или зал. Для практикантов факультета международных отношений одного из вузов Екатеринбурга раз в неделю мы организуем круглый стол, где студенты обсуждают свои доклады с носителями языка.

Наши волонтеры любят Ельцин Центр, говорят, что здесь им интересно и они чувствуют себя в безопасности, что они счастливы помогать нам. Со своей стороны, мы приглашаем их на экскурсии, рассказываем о российской истории, устраиваем чаепития. Они обещают привезти своих родителей в Екатеринбург и показать им музей.

Опыт сотрудничества с волонтерами позволил нам избавиться от ряда стереотипов, открыть для себя «других» людей, с их принципами жизни, ценностями, интересами. Мы обрели верных помощников и друзей. В условиях дефицита времени ответственные и высокомотивированные волонтеры практически незаменимы. Музей, в свою очередь, дает волонтерам возможность реализовать себя.



НАТАЛЬЯ ИВАНКЕВИЧ
КУРАТОР БОЛОТОВСКОГО ОГОРОДА



НАТАЛЬЯ БЕЛОВА
КООРДИНАТОР ВОЛОНТЕРСКИХ ПРОГРАММ

Название музея / проекта	Волонтерский центр «Болотовский огород» при музее-усадьбе Андрея Тимофеевича Болотова «Дворяниново»
Месторасположение (город, село)	Деревня Дворяниново, Заокский район Тульской области
Когда началась работа с волонтерами?	2010
Число постоянных сотрудников	1
Число постоянных волонтеров	7
Основные волонтеры (студенты, школьники, пенсионеры)?	Люди разных возрастов и профессий, интересующиеся темами экологии, органического земледелия, здорового питания, возрождением старинных огородных и кулинарных традиций
Наличие собственного волонтерского центра	нет
Основные направления работы волонтеров / Какие проблемы музей решает с помощью волонтеров?	Реставрация и уход за музейным объектом – историческим огородом XVIII века
Какие трудности возникают при работе с волонтерами?	Невозможность заранее спланировать, сколько именно волонтеров придет на каждое конкретное мероприятие
Какую мотивацию предлагает музей своим помощникам?	Бесплатные экскурсии по музею, участие в культурно-массовых мероприятиях, организуемым музеем

Наталья Иванкевич, куратор Болотовского огорода

Несколько лет тому назад мне подарили книгу, на обложке которой значилось: А.Т. Болотов. Нечто вообще об огородных произрастениях. Книга была издана музеем Андрея Тимофеевича Болотова (деревня Дворяниново Тульской области) и содержала, помимо одноименной статьи, выдержки из его заметок о многочисленных овощах и травах, которые он советовал выращивать в русских огородах того времени. «Время» А.Т. Болотова – это вторая половина XVIII – первая половина XIX века.

К тому времени я считала себя продвинутой огородницей, могла отличить латук от эндивия, гордо выращивала пастернак и подумывала о том, чтобы замахнуться на спаржу. Книга меня потрясла. Оказалось, что наши предки прекрасно знали и успешно выращивали все эти – и не только! – культуры, многие из которых в наши дни мы относим к категории либо «забытых», либо «экзотических». Спаржа и артишоки, портулак и мангольд, бобы и скорцонера – все это прекрасно росло и плодоносило на русских огородах XVIII века.

Музыкой, часто таинственной и загадочной, звучали названия многих «произрастений» Болотова: пимпинель, цикорья, иерусалимские артишоки, брунколь, селериак, триппадам, рапонтика. И когда мне удалось расшифровать некоторые из них, я стала задумываться о том, что могла бы предложить руководству музея свою помощь в наполнении Болотовского огорода.

Шли годы, и поездка в музей все откладывалась и откладывалась. До тех пор, пока я не познакомилась с А. Гончаровым. Страстный поклонник А.Т. Болотова, он активно помогает музею и вместе с большой командой единомышленников работает над развитием фермерской деятельности и привлекательной для жизни среды в Заокском районе. Я рассказала ему о своих благих намерениях и пообещала, что когда-нибудь обязательно приеду в музей. – Зачем «когда-нибудь»? – услышала в ответ. – Давайте поедем завтра!

С этого и началась моя увлекательнейшая деятельность по помощи музею в развитии Болотовского огорода. Огород как таковой в музее уже был; стояла задача дополнить его теми овощами и травами, которые непросто было определить, найти, а иногда, в силу утерянных агротехнических приемов, и вырастить. Мы решили, что огород будет «дидактическим», чтобы посетители музея могли увидеть максимальное разнообразие огородных растений, упомянутых А.Т. Болотовым. Для этого были сделаны специальные таблички, на которых указаны названия овощей: современные, старинные и латинские.

В первый год среди помощников на огороде у меня были в основном фермеры и сотрудники кооператива «Марк и Лев», музейные работники и местные жители. С каждым годом число добровольных помощников росло. Постепенно огород при музее превращался в место встречи и совместной работы любителей старинных овощей, природы, родной истории; сторонников биологического разнообразия и экологически чистых продуктов питания.

Наталья Белова, координатор волонтерских программ

Для меня Болотовский огород стал удивительным местом обмена опытом, учебы, творчества и дружеского





общения. Местом, которое притягивает созвучных тебе людей. Местом приложения твоих сил и энтузиазма. Здесь все пропитано духом новаторства и экспериментаторства. Никакого формализма, фальши и банальностей. Творческий физический труд на свежем воздухе – это как раз то, чего так не хватает современному человеку, чтобы вернуться к себе, настоящему. Здесь ты каждый раз открываешь для себя что-то новое и не перестаешь удивляться. Здесь понимаешь, как многому тебе еще предстоит научиться, и что учиться никогда не поздно.

Такое ощущение, что сам Андрей Тимофеевич Болотов незримо руководит нашими огородными и кулинарными активностями. И не только ими. Например, когда мы собирали средства на то, чтобы построить новые грядки и за-

сыпать огородные дорожки речной галькой, как это было во времена Андрея Тимофеевича, к нам притянулись удивительные люди и стали нашими спонсорами. Вместе нам всем удалось!

Каждый год усилиями Натальи Иванкевич у нас на огороде появляются «новинки» от Андрея Тимофеевича, каждый год мы прирастаем новыми друзьями и сторонниками.

Кстати, а откуда вдруг у нас появилась идея проводить еще и кулинарные мастер-классы? Неужели нам мало того, что мы по несколько часов работаем на Болотовском огороде – сеем, пикируем, прореживаем, поливаем, пропалываем? Неужели остаются силы на что-то еще? Остаются. И еще какие!

В какой-то момент мы поняли, что хотим делиться опытом с большим количеством людей, чтобы забытые знания А.Т. Болотова стали всенародным достоянием. Чтобы людям хотелось выращивать редкие овощи и духовитые травы у себя дома. Но как этого добиться? Оказалось, что люди начинают выращивать у себя редкие овощи именно тогда, когда они понимают, что именно из них можно приготовить. У человека появляется своя личная кулинарная история взаимоотношений с рапунцелем, кардоном или козлотородником. Разве это не прекрасно?

При поддержке нашего соседа – загородного отеля «Болотов.Дача» – мы придумали новый формат волонтерского мероприятия – совмещение работы на огороде и сбора сезонного урожая с кулинарным мастер-классом. Получилось увлекательно и безумно вкусно. Родилась целая череда мастер-классов из серии «Готовим прямо с грядки», например, «Чаепитие с шоколадной мятой», «Бобы и репа: собираем, любим, готовим, едим», «Учимся готовить пирог с кардонами», «Мангольдная вечеринка – готовим слоеный пирог с мангольдом и черешки из мангольда по-провансальски».



НАТАЛЬЯ ПОТАПОВА
ДИРЕКТОР МУЗЕЯ

Название музея / проекта	Музей «Огни Москвы»
Месторасположение (город, село)	Москва
Когда началась работа с волонтерами?	2010 год
Число постоянных сотрудников	15
Число постоянных волонтеров	10
Основные волонтеры (студенты, школьники, пенсионеры)?	Студенты, взрослые люди
Наличие собственного волонтерского центра	Есть сотрудник, отвечающий за работу с волонтерами
Основные направления работы волонтеров / Какие проблемы музей решает с помощью волонтеров?	Помощь при проведении мероприятий в рамках проектной деятельности музея
Какие трудности возникают при работе с волонтерами?	Не возникают
Какую мотивацию предлагает музей своим помощникам?	Возможность получить дополнительные знания и опыт работы в музее

Впервые с темой музейного волонтерства мне пришлось столкнуться в 2010 году на стажировке в Англии, организованной Благотворительным фондом Владимира Потанина и Британским советом. В лондонском Музее науки и техники нам рассказали, что в их штате есть сотрудник, который отвечает за работу с волонтерами. Общаясь с этими людьми, вдруг пришло осознание, что у нас тоже есть волонтеры, но мы фактически не замечаем их, не работаем системно. У каждого музея есть постоянные посетители, которые готовы в любой момент прийти на помощь. Важно обратить внимание на желания этих людей и эту помощь принять.

В 2016 году в музее «Огни Москвы» стартовала программа «Изобретатели», в рамках которой проводились научно-практические занятия для незрячих и слабовидящих школьников. Так как в штате музея нет сотрудников с техническим образованием, то пришлось обратиться к привлеченным специалистам и волонтерам. Кафедра «Электроэнергетические системы» НИУ МЭИ объявила конкурс студенческих творческих работ, которые было бы интересно изготовить вместе с незрячими и слабовидящими ребятами. Наши волонтеры-студенты вместе со школьниками создали электромагниты, электрогенератор, электрическую игру-викторину.

Для учеников Школы-интерната №1 города Москвы преподаватели и студенты провели замечательную экскурсию по институту, во время которой дети познакомились с работой трех кафедр. Незрячим школьникам особенно важно расши-

рить круг общения, поэтому часто во время занятий дети обсуждали со студентами самые разные темы: музыка, спорт, устройство электрогитары... Многие студенты, никогда раньше не сталкивавшиеся со слепыми людьми, отметили, что у них изменился взгляд на их собственную жизнь.

В результате в программе «Изобретатели» участвовали студенты и преподаватели кафедры «Электроэнергетических систем» и «Светотехники» НИУ МЭИ, студенты кафедры дизайна и музееведения МГИК, студенты ВШЭ; учителя общеобразовательных школ, сотрудники компании «Рольф-Моторс». В проекте приняли участие 78 волонтеров: 29 студентов, 7 преподавателей, 7 учителей, 30 сотрудников компании «Рольф-Моторс» и пятеро волонтеров из числа друзей музея «Огни Москвы». Также программа «Изобретатели» доказала, что музеи могут играть роль инклюзивных культурно-образовательных площадок, на которых проще взаимодействовать людям с ограниченными возможностями здоровья и обычным посетителям.

На фестивале «Интермузей-2017» музей «Огни Москвы» получил специальный приз от Благотворительного фонда Владимира Потанина за лучший волонтерский проект. Эта награда способствовала выстраиванию системной работы с волонтерами. В музее появился сотрудник, отвечающий за волонтерскую деятельность. В базе контактов значились телефоны и электронные адреса 70 человек, готовых принимать участие в музейных проектах на добровольной основе. На экскурсиях в музее и по городу волонтеры сопровождали незрячих и слабовидящих посетителей, помогали им при тактильном осмотре экспонатов.



В 2016 году музей «Огни Москвы» получил субсидию от Комитета общественных связей города Москвы на реализацию программы «Армянский переулок. Соседи». Основная цель проекта – сохранить нематериальное культурное наследие – воспоминания жителей района «Чистых прудов», установить добрососедские взаимоотношения между организациями разных правовых форм, расположенных в данном районе. За несколько месяцев было записано около 80 воспоминаний старожилов Москвы. Расшифровкой аудиофайлов также занимались волонтеры. В сентябре 2017 года в день города сотрудники музея «Огни Москвы» организовали уличную выставку-акцию «Соседи». В районе Чистых прудов появилось 100 стендов с интересными историями из жизни соседей. С историями известных людей – Федора Тютчева, боярина Артамона Матвеева, архитектора Матвея Казакова – соседствовали воспоминания обитателей коммунальных квартир из недавнего прошлого.

Сто стендов нужно было развесить за ночь. Эту работу сотрудники музея выполняли самостоятельно, так как нужно было хорошо ориентироваться в старинных московских переулках. Но некоторые прохожие, ненадолго притормозив, начинали предлагать свою помощь и крепить стенды.

Мы опасались вандализма, поэтому решено было пригласить в День города 50 волонтеров, которые могли бы приглядывать за стендами и одновременно рассказывать прохожим о проекте. Мы попросили преподавателей, постоянно сотрудничающих с музеем, передать учащимся и студентам информацию о том, что нам требуется волонтерская помощь. В результате у стендов дежурили 70 человек.





АНАСТАСИЯ ШИПИЦИНА
КУРАТОР ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
ПРОГРАММ

Название музея / проекта	Музей современного искусства PERMM
Месторасположение (город, село)	Пермь
Когда началась работа с волонтерами?	В 2015 году
Число постоянных сотрудников	Около 30
Число постоянных волонтеров	50 (постоянных), 150 (не постоянных)
Основные волонтеры (студенты, школьники, пенсионеры)?	Подростки-выпускники музейных программ (12–18 лет), студенты гуманитарных специальностей пермских вузов (18–25 лет), участники проекта для старшего поколения «Музей без возраста» (от 55 лет и старше)
Наличие собственного волонтерского центра	Проект «Команда волонтеров PERMM» сложно назвать полноценным волонтерским центром в связи с отсутствием отдельного помещения для работы волонтеров, специалиста, регулярно взаимодействующего с ними, системы членства
Основные направления работы волонтеров / Какие проблемы музей решает с помощью волонтеров?	Развитие акции «Бесплатная среда», работа с массовым посетителем на «бесплатных средах». Участие волонтеров в художественных проектах. Проведение/помощь на регулярных музейных занятиях. Организация и проведение мероприятий на внешних площадках
Какие трудности возникают при работе с волонтерами?	Отсутствие ресурсов для системного взаимодействия с волонтерами; Постоянное обновление команды волонтеров; Определение степени и границы ответственности волонтеров; Необходимость учитывать индивидуальные качества каждого волонтера
Какую мотивацию предлагает музей своим помощникам?	Работа в музее позволяет волонтерам самореализовываться, воплощать свои идеи, влиять на музейную повестку, получать новые знания и навыки. Возможность бесплатного посещения музейных выставок, акций и событий

Проект «Команда волонтеров PERMM» был инициирован в 2015 году в ходе подготовки акции «Ночь музеев». Сотрудники музея в течение многих лет самостоятельно организовывали массовые акции и мероприятия, носившие в большей степени развлекательный характер и оторванные от музейного предмета. В какой-то момент мы решили, что массовые мероприятия, которые мы проводим для самой разной аудитории, нельзя проектировать без участия этой аудитории. Так родилась идея создания команды волонтеров, целью которой стала разработка новых форматов интерпретации экспонатов, определение круга вопросов, реально волнующих посетителей и вызывающих непонимание, подготовка концепции массовой акции, исходя из реальных потребностей зрителей.

Вместе с сотрудниками музея команда волонтеров придумала новую модель организации массовых мероприятий. Модель включает несколько уровней участия

посетителя (волонтера-проектировщика, активного зрителя-участника мастерских, зрителя-созерцателя, «не посетителя», сообщества-партнера) и подразумевает использование новых образовательных и медиативных практик.

Особенностью новой модели стало то, что волонтеры превратили массовую музейную акцию «Ночь музеев» в настоящую познавательную ролевую игру «Стать Дмитрием Алексанычем». Во время акции каждый зритель мог, гуляя по работающим нон-стоп площадкам и творческим мастерским, перевоплотиться в Пригова-поэта, Пригова-перформера, Пригова-графика, Пригова-дедушку и, таким образом, познакомиться с разными гранями творчества известного московского художника-концептуалиста.

Ориентироваться зрителям помогал игровой путеводитель, в него же были включены задания об экспонатах выставки и истории из жизни Пригова. Каждый, прошедший по маршруту, получал маску Пригова и, тем самым, перевоплощался в Дмитрия Александровича. Путеводитель и постоянно работающие мастерские сделали реальными три вещи: самостоятельное времяпрепровождение в музее для нескольких сотен человек одновременно вовлекли зрителей во взаимодействие с выставкой и помогли им почувствовать себя настоящими художниками. Таким образом, придуманная волонтерами модель решила множество музейных задач. Личные связи, опыт и компетенции волонтеров по видеосъемке, фризлайту, полиграфическому дизайну, которыми не обладают музейные специалисты, помогли сделать площадки акции разнообразнее, а программу насыщеннее.

Практика 2015 года оказалась успешной, и с тех пор три раза в год музей PERMM привлекает волонтеров к проектированию массовых мероприятий «Ночь музеев», «Ночь искусств» и детских новогодних праздников. С 2017 года





деятельность волонтерской команды расширилась. Сейчас они также взаимодействуют с посетителями каждый месяц по «бесплатным средам», когда в музей приходят несколько тысяч человек.

Волонтеры – не просто бесплатные помощники «принеси-подай», а ответственные участники всех этапов организации мероприятия. Команда музея, в свою очередь, поддерживает идею многократного посещения музея, вовлечения зрителей в активную музейную деятельность, создания и переосмысления аудиторией музейного пространства.

На данный момент волонтерами музея становятся люди разных возрастов. Наши «опорные» аудитории – подростки-выпускники музейных программ (12–18 лет), студенты гуманитарных специальностей пермских вузов (18–25 лет), участники проекта для старшего поколения «Музей без возраста» (от 55 лет и старше).

Мы взаимодействуем с волонтерами по нескольким направлениям:

1. Развитие акции «Бесплатная среда». Музейные волонтеры активно взаимодействуют с массовым посетителем каждую третью среду месяца: дежурят на входе, общаются с посетителями, рассказывают им о музейных проектах, проводят соцопросы, самостоятельно разрабатывают и проводят экскурсии по выставкам.
2. Участие в художественных проектах. Например, в 2017 году волонтеры активно помогали авторам выставки «Запахи. Звуки. Заводы» (куратор – Катя Бочавар, выставка вошла в лонг-лист премии С. Курехина), работали над экспозицией, погружались в процесс создания объектов искусства, а затем разрабатывали концепции масштабных музейных событий.
3. Помощь на регулярных музейных занятиях. Волонтеры активно помогают педагогам и участникам детского проекта «Чердак». Занятия проходят 7–12 раз в неделю, на каждом работает от одного до трех волонтеров. Там они узнают больше об актуальном искусстве и художниках, осваивают педагогические приемы, предлагают собственную интерпретацию произведений искусства. Мы планируем включить волонтеров в проект для школьников «За партией». Так реализуется идея горизонтального образования: волонтеры-подростки будут помогать придумывать идеи и частично проводить занятия для других подростков. Например, подросткам из клуба журналистов поручат занятия по новым медиа в искусстве.
4. Организация мероприятий на внешних площадках. Вместе с музейными сотрудниками волонтеры участвуют в выездных мероприятиях в отдаленных районах города и фестивальных проектах. В планах – серия занятий по современному искусству для тех, кто не может прийти в музей, например, маленьких пациентов больниц и онкоцентров. Здесь у волонтеров есть шанс вплотную заняться музейной педагогикой. Такой формат может нам расширить свою зону влияния, выйти за пределы музейных стен.

Работа в музее дает волонтерам возможность реализовать себя, воплощать свои идеи и влиять на музейную повестку. Они приобретают навыки проектной и организационной работы, интерпретации искусства, бесплатно посещая музейные выставки и акции. Студенты-гуманитарии могут прочувствовать специфику работы музейных сотрудников, пенсионеры понимают, что они нужны и важны, и все творчески и нескучно проводят досуг, находят новых друзей.

Многие волонтеры рассматривают музей как площадку для трудоустройства. За время существования музея шестеро волонтеров стали нашими коллегами – официальными сотрудниками.

Привлечение волонтеров к проектированию событий позволяет музею посмотреть иначе на свои выставки, разработать новые форматы активного включения зрителей в музейную жизнь, получить группу вдумчивых, инициативных и ответственных единомышленников, которые всегда придут на помощь.



ВЕРА ЯРИЛИНА
ВОЛОНТЕР ПРОЕКТА
«ДОМ СО ЛЬВОМ»

Название музея / проекта	Музей крестьянской монументальной живописи "Дом со львом"
Месторасположение (город, село)	Село Поповка, Хвалынский район Саратовской области
Когда началась работа с волонтерами?	2010 год
Число постоянных сотрудников	Директор и охранник на общественных началах
Число постоянных волонтеров	10
Основные волонтеры (студенты, школьники, пенсионеры)?	Студенты, школьники, рабочая молодежь, пенсионеры
Наличие собственного волонтерского центра	Нет
Основные направления работы волонтеров / Какие проблемы музей решает с помощью волонтеров?	Первое время волонтеры решали задачу благоустройства, потом проведение мероприятий, сейчас начинается этап реставрации: сбор средств + летом опять начнутся работы
Какие трудности возникают при работе с волонтерами?	Иногда волонтеры едут развлекаться
Какую мотивацию предлагает музей своим помощникам?	Быть причастным к красивому и нужному, хорошая компания, включение себя в культурные практики

Волонтером «Домика со львом» я стала неожиданно и как-то даже незаметно для себя самой. Я искала себе помощника в мастерскую. Отозвалась прекрасная девушка с длинной косой, искусствовед. Первой темой, которую мы обсудили, было отношение к рыбаковской трактовке «славянских» образов и символов. Обоюдное сообразив, что в этой сфере у нас разногласий нет, мы стали вместе работать. Девушка оказалась с приданым. В Саратовской области в деревне Поповка у Юли Тереховой был дом постройки конца XIX века. Дом свалился на нее неожиданно. Внутри он был полностью покрыт росписями: улыбающийся лев, орел, ангел неопределенного пола, пастух, пасущий гусей, и много других любопытных персонажей. Дом продавался «на дрова» вместе с участком под строительство. Последние десять лет там никто уже не жил, и территорию участка активно использовали под свалку. Со стороны улицы дом, мягко говоря, не производил впечатления объекта музейного значения. Но все входящие невольно охали. Масляная краска за век нисколько не поблекла. Думаю, на ней-то дом и держался все эти годы.

Все это я увидела во время своего первого волонтерского выезда в Домик. К тому времени прошло уже несколько волонтерских лагерей, главной задачей которых было расчистить участок, предохранить крышу от протекания, сделать крыльцо, чтобы в дом можно было подняться. Количество галош, зарытых в землю, и деталей тракторов было впечатляющим. Мусор увозили машинами. Несмотря на пыльную работу, из Поповки все уезжали какими-то отдохнувшими. Тем летом выездов было несколько, хозяйство затягивало: забор поставить, туалет выкопать, клумбу

разбить... Иногда народу было много, иногда мало, были постоянные волонтеры и те, кто приезжал разово. Были хозяйственные мужчины, одухотворенные девушки, были откровенные балбесы и идейные активисты. Я привозила детей и подростков. Из разговоров с попутчиками в поезде на обратном пути: «Ехать за 900 км, чтобы полоть коноплю и красить забор? Бесплатно? И вам нравится? Ну, это только избалованные москвичи так могут... Что, не только москвичи едут?»

В Доме становилось чище. Было время искупаться в Терешке, поставить волонтерский балет или оперу, поиграть вечером в игры. И это была своего рода установка: волонтерский лагерь – не про страдание, а про удовольствие и общение.

Позиция Юли о разделении ответственности очень способствовала тому, чтобы все приезжающие брали на себя посильные задачи и чувствовали себя нужными. Юля как бы говорила: «Я вам как искусствовед гарантирую, что этот дом – шедевр, но я ничего не понимаю в заборах, и пить с мужиками, в смысле знакомиться с соседями, я не могу». И в этот момент каждый волонтер получал возможность себя проявить.

На открытие музея мы ехали уже семьями. Местные барышни не решились обеспечить трехразовое питание в течение двух дней всем этим безумным гостям. Поэтому к плите встали наши с Юлей мамы. Праздник был веселый, народу приехало больше сотни. Размещались мы тогда в школе. После того, как через меня, спящую в школьном коридоре, несколько раз перешагнул бородатый мужчина, нам пришлось познакомиться. Это оказался Игорь Сорокин, приехавший на открытие как эксперт музейного конкурса Благотворительно фонда В. Потанина. Игорь восхищался



«местными поварами»: «С какой любовью они готовят! Какой у нас все-таки душевный народ в деревне!» Пришлось объяснить, что душевных поварах мы привезли с собой.

Потом будет еще открытие «Культурочки» – альтернативы местному Дому досуга, самого современного здания библиотеки в России, по версии признанного эксперта в социокультурной сфере Николая Евгеньевича Прянишникова. Туда действительно удалось свести уникальную подборку детской литературы и книг по культуре и искусству. Библиотекой активно пользуются окрестные села.

В последние годы волонтерство в Домике поменялось с хозяйственного на интеллектуальное. Все желающие могут туда приехать и организовать праздник, включив в него прежде всего местных детей – самую благодарную аудиторию. Надеюсь, что они захотят подхватить и поддержать проект. Волонтерам Домика и всем, «растущим» вместе с проектом, он дает повод научиться чему-то новому, познакомиться, захотеть, попробовать себя. Во многом благодаря Домику я опять же неожиданно стала сначала работать с музеями, а потом в музее.

Сейчас, кстати, у проекта переломный момент. Какие бы чудесные люди ни приезжали в Поповку и какой бы насыщенной ни была программа «Культурочки», риск того, что «Дом со львом» может просто рухнуть, растет с каждым годом. Юлия приняла решение о сборе средств на реставрацию. Теперь волонтерство стало финансовым. Чем дольше знаком с проектом, тем тяжелее отделить себя от него. Ты просто живешь с ощущением, что где-то в Саратовской области у тебя есть дом, куда всегда можно приехать. И уже непонятно, кто кому больше нужен: ты дому или дом тебе. Из всех вариантов волонтерства этот мне больше всего по душе.



**ВАДИМ КОВАЛЕВ**

ПЕРВЫЙ ЗАМЕСТИТЕЛЬ
ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО ДИРЕКТОРА
АССОЦИАЦИИ МЕНЕДЖЕРОВ
РОССИИ

– Какие, на ваш взгляд, сейчас основные тренды в сфере корпоративного волонтерства? Что сейчас происходит, на что стоит обратить внимание?

– Во-первых, волонтерство уже из диковинки превратилось в обычную практику. В Ассоциации менеджеров мы рассматриваем волонтерство не как морально-этическое понятие, служение обществу и так далее, для нас – это эффективная управленческая практика, особенно актуальная в период кризиса. Потому что бизнес, с одной стороны, должен поддерживать активность в регионах присутствия, особенно тот, который оперирует в моногородах или «монотерриториях». Если в условном Зеленограде есть какое-нибудь предприятие – двигатель прогресса, торговли, соответственно, бизнес ищет как сэкономить, как поддержать активность предприятия, и при этом меньше вкладывать денег. В этом смысле корпоративное волонтерство очень эффективно. Если говорить про тренды, то как раз первый и самый главный тренд заключается в том, что корпоративное волонтерство эффективно именно в кризис, как важный элемент корпоративной политики.

Во-вторых, волонтерство становится, во всяком случае мне хочется в это верить, общегосударственным мейнстримом, и Год волонтера тому подтверждение.

Что внутри корпоративного волонтерства? Бизнес начинает искать ту модель волонтерства, которая наиболее близка его профилю, а в идеале – имеет дополнительную ценность для него. Раньше все ехали в детский дом на Новый год и дарили айпады. Сейчас ситуация меняется. Бизнес находит ту модель, которая усиливает его, дает ему дополнительную ценность.

Второй момент: бизнес в России дорос до того уровня, что уже готов к такому модному термину, как «коллаборация». Если раньше менеджеры требовали «только наш логотип», «наш генеральный директор должен открыть, ленточку перерезать», то сейчас бизнес, особенно на территориях присутствия, начинает открывать и создавать универсальные рабочие команды из разных компаний, иногда даже конкурирующих. И таких примеров множество.

Третий момент: корпоративное волонтерство может эффективно работать в связке с местными сообществами, С НКО, с органами власти, с драйверами волонтерства на территории. То есть само по себе волонтерство внутри коллектива – да, оно может быть эффективно, но подлинный его расцвет может быть только в тесной связке с внешними драйверами. Год назад мы провели исследование, которое показывает, что корпоративное волонтерство – другое. Люди априори более занятые, семейные, с другим графиком. Корпоративному волонтерству уделяется не так много времени: максимум 5–7 раз в год человек участвует в событиях. А внешний источник может дать большую энергию.

Еще один очень важный момент. Задача организаторов корпоративного волонтерства намного сложнее, чем организаторов того же движения в школах. Состоявшихся зрелых людей на мякине не проведешь, предложить им постоять где-нибудь с флагами не получится. Здесь важна цель и эффективность. «Мы не хотим просто прийти и убрать мусор за коммунальные службы, потому что – это задача государства. Мы платим за это налоги. Мы не должны подменять государство». Но если люди видят точку преломления, где они получают не только удовольствие, но и выгоду, понимают, что эта помощь востребована, они вовлекаются и приводят родственников и соседей. Средний возраст корпоративного волонтера – 42 года, это человек с высшим образованием, с семьей, большим количеством связей. Каждый из его круга общения обладает определенной зарплатой, ресурсом, автомобилем. Я искренне убежден в том, что, если мы сможем активнее привлечь корпоративных волонтеров в социальную сферу, в частности в учреждения культуры, в НКО, которые работают с культурой, мы можем эту сферу кардинально изменить.

– Какие корпорации наиболее активны в этом сегменте? Кто лидер?

– Я выделил бы тех, кого мы видим на орбите, кто строит национальный совет по корпоративному волонтерству. В России так получилось, что в корпоративном волонтерстве очень активны металлурги. Это – РУСАЛ, «Норникель», ОМК, «Северсталь». Волонтерство применимо практически ко всем видам бизнеса, но прежде всего мы говорим про крупный бизнес. В среднем бизнесе оно тоже есть, но реже, когда это сопряжено с волей акционера. Там волонтерство и рассматривается иначе, не как бизнес-процесс. А малый бизнес, к сожалению, находится в таком положении, когда он больше думает о выживании. Также я бы выделил компании, которые работают в ритейле: «Эльдорадо», «Леруа Мерлен», Телеком – довольно активны, огромное волонтерское движение у МТС. Для многих компаний волонтерство – не просто «вишенка на торте», а важный инструмент решений HR-задач, допустим, это компания Yum (бренды KFC и Пицца Хат).

– Вы говорили о том, что цели волонтерского движения должны соответствовать интересам, внутренним



запросам людей, сотрудников компании. Если сосредоточиться на музеях и историческом наследии, то, на ваш взгляд, насколько этот сегмент перспективен и соответствует внутренним ожиданиям?

– Год назад, в рамках Санкт-Петербургской конференции по корпоративному волонтерству, мы с Фондом Владимира Потанина проводили круглый стол по волонтерству в области культуры, где выработали одну рабочую гипотезу. Здесь нужно сделать небольшое отступление.

Чем сложна задача волонтерской деятельности для компании? Нужно дать максимум форматов людям. При всем уважении к генеральной линии компании, кто-то может ездить в хоспис и дома престарелых, кто-то не может. Кому-то интересно сажать деревья, а у кого аллергия на них. Все люди разные. Задача организатора корпоративного волонтерства – дать своим сотрудникам максимум направлений, и тогда оно расцветает. Не хочешь ехать в хоспис – езжай в музей. И вот мы подходим к гипотезе: что для корпоративных волонтеров работа в музеях, учреждениях культуры может быть внутренне близка (в силу возраста, образования, образа жизни, семейного положения). Есть гипотеза, что оно может быть очень перспективным для большого количества прежде всего офисных сотрудников. Музейное, культурное волонтерство может быть очень актуально потому, что оно дает эффективную модель «pro bono», так называемого профессионального волонтерства.

Между волонтерством руками и волонтерством профессиональным есть направление волонтерства, основанное на навыках — skillsbased. Волонтерство «pro bono» в России пока слабо развито, хотя, по мнению американских коллег, такая модель волонтерства эффективнее, чем волонтерство руками. Условно говоря, ты идешь в учреждение культуры не пыль протирать, а делаешь им такой сайт, у которого безумная конверсия, и туда приходит огромное количество людей, участников программы, спонсоры. Культурное волонтерство открывает огромные возможности для волонтерства «pro bono».

– Насколько сейчас развито взаимодействие корпоративных волонтеров с музеями? На наш взгляд, пока это редкость.

– Согласен, это относительно редкий случай. Есть отдельные кейсы, связанные, как правило, с музеями предприятий. Есть отдельные проекты, связанные с масштабами культурной интервенции, например, «Арт-Овраг» в городе Выкса (Нижегородская область). Компания ОМК владеет там крупным металлургическим заводом, и она задумала поменять там реальность. Начали проводить фестиваль «Арт-Овраг»: привозят разных артистов, проводят конкурсы по изменению местной среды, сделали там даже арт-резиденцию. А музеи и дома культуры – главные двигатели этой программы изнутри. Такие проекты могут серьезно менять городскую среду, аккумулируя все здоровые силы, которые есть в этом городе. Масса культурных проектов у «Норникеля»: они хотят в Норильске повторить «эффект Бильбао». Таких проектов не так-то много, но в идеале такая связка может быть выгодна и для компании, поскольку музеи выступают не только в роли постоянного просителя. Эта схема может быть интересна. Главное, правильно к этому подойти и найти свою специфику, свою нишу.

– Что музей должен сделать, чтобы включиться в программу корпоративного волонтерства?

– Самая большая проблема – это ментальность музея, открытость и готовность к разным форматам. До сих пор, хотим мы этого или не хотим, присутствует идеология «руками не трогать». Как только бизнес находит адекватных людей, говорящих с ним на одном языке, сразу ситуация меняется. Как только люди начинают понимать, что такое правильная презентация, пресс-релиз, совместная работа, когда появляются способные, открытые, транспарентные партнеры, сразу возникают новые форматы и активности.

– То есть, основные проблемы: открытость, прозрачность, выход с какими-то конкретными предложениями и коммуникация?

– Да, из этого напрашивается некий выход – тиражирование лучших практик как средство, как цель – постоянное обучение руководителей музеев и менеджеров в сфере культуры. Форматы у всех одни и те же. Обучить бизнес-форматам, научить грамотно работать с прессой, давать инфоповоды, грамотно привлекать людей, делать какие-то визуальные интересные образцы. В этом как раз может и бизнес помогать. Я уверен, что, если обратиться к нашим топ-менеджерам, которые занимаются маркетингом и пиаром, чтобы они прочитали лекции для музейных работников, большинство из них пойдут бесплатно. И это тоже волонтерство.



ПАВЕЛ ТИМОФЕЕВ

МЕНЕДЖЕР ОТДЕЛА УПРАВЛЕНИЙ
ПРОЕКТАМИ ГАУК «МОСГОРТУР»

Летом 2017 года было принято решение объединить «Московское агентство организации отдыха и туризма» (МОСГОРТУР) и Московский центр музейного развития. Среди появившихся в связи с этим задач были те, что связаны с новыми подходами к обслуживанию посетителей, повышением открытости и гостеприимства музеев, а также участи-ем музеев в городских проектах и программах.

Волонтерство – один из инструментов, который помогает в решении вышеперечисленных задач. Волонтеры дают новую ценность музею, расширяют его границы в городском и общественном пространстве. Нам показалось важным изучить практики, технологии и в целом опыт работы музеев с волонтерами, чтобы в дальнейшем тиражировать успешные кейсы и помочь другим музеям наладить работу с добровольными помощниками.

В начале 2018 года МОСГОРТУР провел опрос среди 33 музеев, подведомственных Департаменту культуры города Москвы, чтобы проанализировать существующий опыт взаимодействия с волонтерами и оценить потребность музеев в волонтерах.

Результаты опроса показали, что:

- 33% не имеют опыта работы с волонтерами;
- 48% работают с волонтерами только на мероприятиях;
- 19% имеют свой волонтерский корпус.
- Потребность в волонтерах на различных мероприятиях составляет более 1500 человек в год, а кроме «событийных» волонтеров музеям требуется более 1000 человек для повседневной помощи. Однако допускать волонтеров к выполнению таких задач готов не каждый музей, особенно без необходимой подготовки.

По итогам опроса определилось несколько ключевых проблем:

- музеи готовы и хотят привлекать волонтеров, но отсутствие опыта становится для них барьером;
- музеи чаще всего воспринимают деятельность волонтеров как помощь на мероприятии («событийные волонтеры»), не всегда понимая, в чем еще им могут быть полезны добровольцы;
- москвичи не знают, как стать волонтером в музее и как они могут помочь музею.

Проект «Волонтер в музее» направлен на создание волонтерских сообществ в московских музеях, при этом мы выделяем для себя два равнозначных направления в проекте:

- помочь музеям, научить их работать с волонтерами;
- подготовить волонтеров к встрече с музеем через информационную поддержку, общеобразовательный модуль и практическое знакомство с музеем.



Что уже сделано? Мы обобщили существующий опыт работы музеев с волонтерами; составили общий портрет волонтера; разработали программу подготовки «Волонтер в музее»; открыли набор и обучение первой группы волонтеров; запустили подготовку сотрудников музеев по работе с волонтерами; приступили к формированию единой системы мотивации для волонтеров.

Портрет волонтера в музее во многом схож с портретом волонтера в целом, основной отличительной чертой, скорее, являются цели, которые будут меняться в зависимости от возрастной категории, например, школьникам важно узнать что-то новое и получить рекомендации для поступления в вузы, а взрослые люди (50+) хотят поделиться опытом и восполнить недостаток общения.

Понимание того, что двигает волонтерами, позволило нам сформировать для них программу подготовки и систему дальнейшей мотивации.

При подготовке волонтеров основная задача – погружение волонтеров в современную музейную проблематику





ку, чтобы их помощь в различных музейных проектах стала более осознанной. Курс состоит из трех частей: базовая волонтерская, профильная теоретическая и профильная практическая. В разработке базовой волонтерской части курса приняли участие эксперты и тренеры Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Мосволонтер», целью которых стало подготовить волонтеров к встрече с музейной аудиторией. Профильная-теоретическая часть предназначена для введения волонтеров в специфику музейной деятельности, а профильно-практическая закрепляет полученные знания и позволяет познакомиться с музеями изнутри.

Программа «Волонтер в музее» — это «точка соединения» музея и волонтера, пространство, открытое для общения, в котором можно задавать любые вопросы, в котором эксперты и новички будут действовать сообща. Мы надеемся, что программа поможет музеям наладить работу с сообществом волонтеров, даст им представление о специфике музейной деятельности, научит музеи правильно определять потребность в волонтерах и определять для них задачи.

Набор пилотной группы волонтеров из 100 человек стартовал в феврале. Молодых людей и людей пенсионного



возраста в группе было примерно поровну, при этом у каждого второго имелся опыт волонтерской деятельности. На тот момент это стало несколько неожиданным, поэтому по мере проведения программы мы вносили небольшие корректировки. В целом по итогам пилота мы проанализировали отзывы волонтеров, что помогло нам улучшить образовательный модуль, сократив теоретический блок и сделав основной упор на отработку практических навыков.

Уже на старте к проекту присоединились шесть музеев, готовых развивать у себя волонтерское сообщество. Это было важным условием для запуска программы «Волонтер в музее»: во-первых, волонтерам нужно сразу отрабатывать знания на практике, во-вторых, только понимая сущность музея, разделяя его ценности, волонтер может быть максимально эффективным, а для этого необходимо было познакомить волонтера с музеем в самом начале.

Стоит отметить, что для любой культурной площадки (музей, библиотека, культурный центр, парк и т.д.) прослеживается прямая корреляция между заинтересованностью сотрудников и руководства в работе с волонтерами и их непосредственным присутствием и эффективностью. Если говорить простыми словами, если сам музей считает работу с волонтерами скучной, не верит в ее пользу, то волонтеров в таком музее не будет. Можно совершать попытки, но, как правило, они заканчиваются тем, что люди быстро уходят. Именно поэтому первое, что мы говорим – подумайте, действительно ли вы хотите видеть у себя в музее волонтеров? Готовы ли вы для этого постараться и даже в чем-то изменить привычный формат работы? Часто для музея работа с волонтерами становится новым вызовом.



Если музей все-таки готов впустить в свою жизнь новых помощников, то на первом этапе мы обсуждаем методические рекомендации и рабочие материалы, общую проблематику, ищем оптимальные решения. Закрепляются полученные навыки совместно на занятиях в рамках музейной практики. Важно понимать, что для каждого конкретного музея может быть своя уникальная волонтерская история.

Формирование единой системы мотивации волонтеров – один из самых важных этапов развития проекта. Один музей не может организовать большое количество «бонусов» волонтеру, а вот совместные усилия сети музеев позволят сформировать интересный набор поощрений, который заинтересует волонтеров. Мы рассматриваем разные варианты, например, для волонтеров будут организованы закрытые лектории, мастер-классы и встречи, что позволит постоянно повышать их уровень подготовки. Волонтеры смогут бесплатно посещать московские музеи и выставки. Стоит упомянуть, что волонтеры всегда смогут получить характеристику или рекомендацию от музея, к тому же для многих волонтерство – это помощь в прохождении практики.

Необходимо отметить важность постоянной коммуникации между волонтером и музеем, причем как онлайн, так и офлайн. В будущем мы планируем разработать сайт, на котором московские музеи смогут размещать информацию о себе и своих событиях, а также предложения для волонтеров. Это позволит волонтерам изначально делать максимально осознанный выбор, когда они видят специфику музея и себя в его деятельности.



**Образец договора с волонтером****Договор № _____****о безвозмездной добровольческой (волонтерской) деятельности**

г. Москва

« ____ » _____ 2018 г.

Государственное бюджетное учреждение культуры г. Москвы « _____ », в дальнейшем именуемое «Благополучатель», в лице директора _____, действующей на основании Устава, с одной стороны, и гражданин Российской Федерации _____

_____ (паспорт серия _____ номер _____ выдан _____

_____ дата выдачи _____, адрес регистрации _____), в дальнейшем именуемый «Доброволец (Волонтер)», с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», в соответствии с Федеральным законом от 11.08.1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях», заключили настоящий Договор о безвозмездной добровольческой (волонтерской) деятельности в интересах Благополучателя (далее - Договор) о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Настоящий Договор направлен на регулирование взаимоотношений между музеем (Благополучателем), в рамках осуществления уставной деятельности осуществляющим экспозиционно-выставочную деятельность, проведение культурно-просветительских, образовательных, зрелищных мероприятий культурно-массового характера, соответствующих направлениям деятельности музея, и прочих социально-культурных мероприятий, и физическим лицом, осуществляющие безвозмездное выполнение работ (оказание услуг), связанных с организацией и проведение указанных мероприятий, в качестве Добровольца (Волонтера).

2. Срок и место осуществления деятельности Добровольцем (Волонтером)

2.1. Добровольческая (волонтерская) деятельность осуществляется на площадках музея по следующим адресам:

г. Москва, ул. _____, А. _____;

иные площадки, на которых будут проводиться мероприятия.

2.2. Доброволец (Волонтер) привлекается на срок — 1 (один) календарный год, с даты подписания настоящего Договора.

3. Права и обязанности Благополучателя

3.1. Благополучатель обязуется:

3.1.1. Назначить лицо (лиц), ответственное за координацию работы с Добровольцами (Волонтерами), а также за решение вопросов, возникающих у Добровольцев (Волонтеров) в процессе выполнения работ (оказания услуг).

3.1.2. Ознакомить Добровольца (Волонтера) с правилами охраны труда, техники безопасности, противопожарной безопасности, иными нормами и правилами, действующими у Благополучателя и в месте проведения мероприятий, организатором которых выступает Благополучатель.

3.1.3. Обеспечить возможность беспрепятственного доступа Добровольца (Волонтера) на территорию (в место) проведения мероприятия, в организации и проведении которого участвует Доброволец (Волонтер).

3.1.4. Обеспечить Добровольца (Волонтера) необходимыми информационными материалами, материалами и оборудованием, в соответствии с его обязанностями, иной информацией, необходимой для качественно выполнения работ (оказания услуг), а также необходимой форменной одеждой.

3.1.5. Информировать Добровольца (Волонтера) о дате и времени проведения мероприятия, к участию в котором привлекается Доброволец (Волонтер).

3.1.6. Организовать инструктаж Добровольца (Волонтера) по вопросам организации и проведения мероприятия, к участию в котором привлекается Доброволец (Волонтер), в части прав и обязанностей Волонтера.

3.1.7. По требованию Добровольца (Волонтера) выдать ему документы, подтверждающие факт осуществления Добровольцем (Волонтером) волонтерской деятельности в интересах Благополучателя и содержащие сведения о характере, качестве и объеме выполняемых работ (оказанных услуг).

3.1.8. Разрешать конфликтные ситуации, возникающие в процессе осуществления Добровольцем (Волонтером) волонтерской деятельности в рамках настоящего договора.

3.2. Благополучатель вправе:

3.2.1. Требовать от Добровольца (Волонтера) надлежащего исполнения условий настоящего договора.

3.2.2. Расторгнуть договор в одностороннем порядке, в случае невыполнения Добровольцем (Волонтерами) обязательств, указанных в пункте 4.3.1. настоящего договора.

4. Права и обязанности Добровольца (Волонтера)

4.1. Доброволец (Волонтер) назначается на зону ответственности и освобождается от нее лицом, указанным в пункте 3.1. настоящего договора, или сотрудником музея, ответственным за мероприятие, в организации и проведении которого участвует Доброволец (Волонтер).

4.2. Конкретные права и обязанности Добровольца (Волонтера) в рамках мероприятия, в организации и проведении которого участвует Доброволец (Волонтер), доводятся до Добровольца (Волонтера) сотрудником музея, ответственным за волонтерскую программу.

4.2. Доброволец (Волонтер) выполняет работы (оказывает услуги) по настоящему договору лично.

4.3. Доброволец (Волонтер) обязан:

4.3.1. Принимать участие в мероприятиях Благополучателя в течение срока, указанного в пункте 2.2 настоящего договора, не реже 4 (Четырех) раз в месяц (продолжительность каждого участия – не менее 5 астрономических

часов), а также на мероприятии Благополучателя.

В случае невозможности принять участие в мероприятии Благополучателя по уважительной причине, незамедлительно проинформировать об этом лицо, указанное в пункте 3.1.1 настоящего договора.

4.3.2. Соблюдать правила охраны труда, техники безопасности, противопожарной безопасности, иные нормы и правила, действующие у Благополучателя и в месте проведения мероприятий, организатором которых выступает Благополучатель.

4.4. Доброволец (Волонтер) вправе:

4.4.1. Требовать от Благополучателя документы, подтверждающие факт осуществления Добровольцем (Волонтером) волонтерской деятельности в интересах Благополучателя и содержащие сведения о характере, качестве и объеме выполняемых работ (оказанных услуг).

4.4.2. Вносить предложения при обсуждении форм и методов осуществления волонтерской деятельности у Благополучателя.

4.4.3. Прекратить свою деятельность в интересах Благополучателя (расторгнуть настоящий договор), предварительно уведомив Благополучателя (не позднее, чем за 5 (Пять) дней) о прекращении волонтерской деятельности.

5. Ответственность Сторон

5.1. Доброволец (Волонтер) несет гражданско-правовую ответственность за порчу или утрату имущества Благополучателя, а также имущества третьих лиц, расположенного на территории Благополучателя или иных площадках, на которых будут проводиться мероприятия, организованные Благополучателем, если она произошла по вине Добровольца (Волонтера) и не оправдана нормальным производственным риском.

5.2. В случае совершения Добровольцем (Волонтером) деяний, содержащих признаки состава преступления, при грубом асоциальном поведении, наносящем моральный вред или вред здоровью посетителей мероприятий, Благополучатель вправе прекратить взаимоотношения с Волонтером, с момента выявления факта совершения такого деяния.

5.3. Благополучатель не несет ответственности за сохранность жизни и здоровья Добровольца (Волонтера), в период выполнения им волонтерских обязанностей.

5.4. Благополучатель не несет ответственности за сохранность имущества Добровольца (Волонтера), оставленного им в открытых помещениях.

6. Прочие условия

6.1. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность условий настоящего договора, а также сведений, информации и документов, полученных ими в ходе реализации настоящего договора.

6.2. Доброволец (Волонтер) признает, что соглашается с использованием музеем его персональных данных, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных». Срок использования предоставленных персональных данных - бессрочно.

6.3. Доброволец (Волонтер) дает согласие на фото-, видео-, телесъемку, а также на использование его изображений (в том числе его фотографий и видеозаписей), а именно на обнародование и их дальнейшее использование, если эти изображения получены в период осуществления им волонтерской деятельности на мероприятиях, организуемых Благополучателем.

6.4. Все спорные вопросы и разногласия, возникшие между Сторонами в ходе исполнения настоящего договора, Стороны обязуются решать путем прямых переговоров, взаимных консультаций. При неурегулировании в процессе переговоров спорных вопросов споры передаются на рассмотрение в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6.5. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до полного выполнения Сторонами своих обязательств по договору.

Срок выполнения работ (оказания услуг), установленный в пункте 2.2 настоящего договора, может быть продлен по соглашению Сторон.

6.6. Любые изменения и дополнения к настоящему договору действительны, если они совершены в письменном виде и подписаны Сторонами.

6.7. Настоящий договор может быть расторгнут по соглашению Сторон, а также по инициативе одной из Сторон, в случаях, установленных настоящим договором.

6.8. Настоящий договор составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой Стороны.

6.9. Все отношения, не регламентированные настоящим договором, но имеющие к нему отношение, регулируются действующим законодательством Российской Федерации

7. Реквизиты и подписи Сторон

Благополучатель: Государственное бюджетное учреждение культуры г. Москвы «Музей _____» Почтовый адрес ИНН _____ КПП _____ р/счет _____ ГУ Банка России по ЦФО Получатель: УФК по г. Москве (л/с) БИК _____ Директор _____/ФИО Директора.	Доброволец (Волонтер): Паспорт серия _____ номер _____ выдан _____ _____ _____ г. Адрес регистрации: _____ _____(Подпись)
---	--

ОБРАЗЕЦ АНКЕТЫ «ВОЛОНТЕР В МУЗЕЕ»

	Фамилия, Имя, Отчество			
	Дата рождения (дд.мм.гг)		Возраст (полных лет)	
	Образование (вуз/колледж)		Курс	
	Факультет			
	Телефон (моб.)		Адрес эл. почты	
	Ссылка VK		Ссылка FB	
	Образование дополнительное (курсы повышения квалификации, школа волонтеров и др.)			
	Опыт социально-значимой деятельности (участие в волонтерских акциях, мероприятиях, работе благотворительных организаций и др.)			
	Знание иностранных языков (каких?)			
	Какое количество времени вы готовы уделять волонтерству?			
	Музеи какой направленности вас интересуют в большей степени (исторические, художественные, научно-технические, естественнонаучные, литературные, театральные, музыкальные)?			
	Какую работу вы готовы выполнять в качестве волонтера?			
	Чего вы ожидаете от участия в программе «Музейный волонтер»?			
	Хотите ли вы стать волонтером «Московского культурного форума» (23-25 марта)?			
	Готовы ли вы принимать участие в крупных городских мероприятиях/ акциях («Ночь музеев», «Ночь искусств» и др.)?			

УДК 364.4-056.26(082)

ББК 66.798

В68 **Волонтеры в музее** / Отв. ред.-сост. И.А. Гринько. – М.: МОСГОРТУР –
Благотворительный фонд В. Потанина, 2018. – 54 с.

В сборник вошли кейсы, посвященные практикам работы с волонтерами в различных музеях Российской Федерации, а также другие материалы, отражающие специфику волонтерства в культуре. Брошюра адресована музейным работникам, преподавателям и студентам гуманитарных специальностей, исследователям культуры, сотрудникам НКО. Сборник издан в рамках программы Благотворительного фонда В. Потанина «Музей без границ».

Ответственный редактор-составитель – Иван Гринько

Редактор – Анна Шевцова

Менеджер проекта – Лариса Гусева

Верстка, дизайн – Студия Стор

УДК 364.4-056.26(082)

ББК 66.798

© Благотворительный фонд В. Потанина, 2018
© ГАУК «МОСГОРТУР», 2018

