



UNITED NATIONS  
MOLDOVA



## ИСТОРИЯ УСПЕХА

# Линия Добра 1165: Помощь на расстоянии одного телефонного звонка

### ЗВОНИТ ТЕЛЕФОН...

«Запрос № 2251:

г. Бендеры. Женщина 52 года. Одинокая мама, воспитывает дочь - 15 лет, а также ухаживает за парализованной матерью - 75 лет. Низкий доход, трудная жизненная ситуация. Помочь некому.

Описание просьбы:

- ✓ Подгузники № 3 для взрослых;
- ✓ Кресло-коляска».

Иногда помощь приходит быстро, иногда звонящие на Линию добра 1165 ожидают своей очереди.

Дмитрий Чечель, 45 лет, из Тирасполя, и не предполагал, что «пересечёт» Линию добра.

После четырехлетней домашней изоляции, Дмитрий решил, что пора идти дальше. Из-за прогрессирующей болезни ограничивающая его возможности, работа на государственной службе для него стала физически недоступной, поэтому он ушел с работы.

Разгар пандемии COVID-19 может показаться не самым подходящим временем для серьезных перемен.

Он нашёл объявление о поиске добровольцев на «Линию добра 1165». И принял предложение работать и вносить свой вклад в создание мостов между нуждающимися и теми, кто может протянуть им руку помощи, покупая или раздавая пакеты с самым необходимым.

В марте 2020 года, в приднестровском регионе, как и во всех регионах Молдовы, были введены карантинные меры в связи с пандемией. Больше всего от пандемического кризиса пострадали пожилые люди и люди с ограниченными возможностями.

«Я для себя понял, что не хотел бы остаться в этот непростой момент где-то в стороне», - говорит Дмитрий. Он начал работать на дому, посменно, оператором на телефонной линии. Теперь угол его спальни выглядит как полностью оборудованный офис. Помимо ответов на звонки, он вводит информацию в базу данных, с которой работает вместе с остальными 15-20 добровольцами, и отправляет оповещения на их внутреннюю Viber группу.

«Иногда я принимаю и по 25 звонков в день», - утверждает Дмитрий. «Они поступают не только от пожилых, но и от людей, которые остались без работы, от тех, у кого в семье есть человек с ограниченными возможностями и, то непростое положение, в котором они были до карантина, усугубилось ещё больше».

Для Елены Тимагиной, 48 лет, из Тирасполя, эта работа не нова. После того, как она проработала медсестрой, акушеркой и работником отделения скорой помощи, теперь Она специализируется на общении с людьми, пострадавшими от домашнего насилия. Она отвечает на звонки горячей линии и является координатором СОС-случаев на Телефоне доверия по вопросам насилия в семье.

«Пандемия негативно повлияла на людей и с начала карантина количество звонков возросло в десять раз», - говорит Елена. «В начале люди обращались с вопросами связанные с пандемией. После этого мы решили открыть Линию Добра».

Линия Добра была открыта благодаря гранту Национальной коалиции «Жизнь без домашнего насилия» при финансовой поддержке ОАК Foundation. Так, почти 600 человек из уязвимых групп - матери-одиночки, пережившие домашнее насилие и торговлю людьми, люди с ограниченными возможностями, пожилые люди и бездомные из левобережных населенных пунктов получили помощь от Линии Добра. А общее количество косвенных бенефициаров гуманитарной помощи составило около 1800 человек.

«К нам поступают очень много просьб о помощи, намного больше, чем имеющиеся пожертвования. Людям нужна помощь сразу. Это действительно сложная и ответственная задача - кому оказать помощь в первую очередь», - отмечает Дмитрий.

Он и его команда публикуют объявление о каждом случае на веб-сайте организации (анонимизируя все идентифицирующие бенефициара данные) и ждут помощи от донора.

В приднестровском регионе не так много социальных услуг для уязвимых слоев населения. Во время карантина де-факто приднестровские структуры, как и в других регионах, были застигнуты врасплох. Принятых мер по борьбе с COVID-19 было недостаточно для поддержки наиболее уязвимых групп, поэтому многие остались наедине с кризисом. Линия Добра является единственной сетью поддержки такого типа не только в приднестровском регионе, но и во всей Республике Молдова.

Дмитрий понимает, что те кто звонят находятся в сложных ситуациях. «Нужно набраться терпения и понимать, что они могут обидеться из-за отчаяния, и оператор должен уметь подбирать правильные слова».

**«Очень часто слышал, как человек после первого предложения начинал плакать, после этого и у нас просто ком в горле».**

«Я стараюсь вопросами из анкеты отвлечь его от проблем и стресса», - говорит Дмитрий. Со временем он научился, как завоёвывать доверие людей общаясь с ними по телефону. Однако отстраниться от эмоций и трудностей людей сложно.

«Я пытаюсь успокоить их и сказать, что это первый шаг в решении их проблемы. Я благодарю их за то, что они набрались смелости, чтобы позвонить, поэтому мы можем помочь им в меру своих возможностей».

### **ЗВОНИТ ТЕЛЕФОН...**

**Раиса\*, 38 лет из Тирасполя. Разведена, мать троих детей, пережившая домашнее насилие. Она позвонила на горячую линию в разгар пандемии, когда потеряла работу и заработок.**

«Нам так трудно было жить тогда, - с горечью вспоминает она. - У нас даже не было воды. Пользовались водой, которая течет в батареях. Мы её грели, очищали, потом готовили, стирали, купались. Мы остались изолированными дома в течение трех-четырёх месяцев. Как многодетная мать, я получала социальное пособие всего в 720 рублей в месяц (38,2 евро). Нам не хватало, поэтому я позвонила на Линию Добра и попросила помощь».

Волонтеры помогли ей с едой и моющими средствами. Сейчас Раиса регулярно посещает психолога в партнерской организации «Взаимодействие», ищет стабильную работу, чтобы зарабатывать себе на жизнь.

В августе 2020 года, после снятия ограничений, команда волонтеров решила, что Линия Добра должна продолжить свою работу. Они объединили свои усилия с организациями гражданского общества, оказывающими юридическую и психологическую поддержку, а также с компаниями, которые могут пожертвовать одежду, продукты и необходимые предметы для учеников. Они

собрали финансовые пожертвования с помощью объявлений и сумели закупить предметы первой необходимости для раздачи нуждающимся. С ноября 2020 года Линия Добра 1165 работает благодаря поддержке ПРООН и Швеции в рамках Совместной программы ООН «Поддержка прав человека на обоих берегах Днестра». Звонки со стационарных или мобильных телефонов бесплатные, а поддержка оказывается анонимно и конфиденциально.

«В основном люди звонят с просьбой доставить им продукты питания, по причине того, что они не могут себе их купить, не могут дойти до магазина. Они также просят нас купить лекарства или получить юридическую консультацию, адреса и телефоны учреждений, с которыми можно связаться по различным вопросам. За психологической помощью мы направляем людей в партнерскую организацию, так как там есть психолог и социальный работник», - отмечает Дмитрий.

### **ЗВОНИТ ТЕЛЕФОН...**

**Майя Карповна, пенсионерка 87 лет, из г. Тирасполя, живет одна в своей квартире. Дети давно проживают за границей.**

Майя Карповна узнала о Линии Добра от соседки. «Когда ты нуждаешься, очень трудно просить о помощи», - говорит она.

В своей жизни она прошла через ужасные времена: войну, голод, бедность. Но пандемия принесла ей новый опыт, с которым она никогда раньше не сталкивалась - изоляция от семьи и общества, абсолютное одиночество. Её воспитывали не просить, поэтому, когда она позвонила, больше говорила о своем одиночестве и общих проблемах. Но оператор, который знает, какую пенсию получают пожилые люди, о том, что она не может выходить из дома и ей некому помочь, попросил волонтеров отнести ей гуманитарные пакеты.

Теперь она пользуется вниманием людей, которые с ней общаются, и больше не чувствует себя такой одинокой.

Помощь другим вдохновила и Дмитрия. Он начал отстаивать права людей с ограниченными возможностями, добиваясь установки пандуса у входа в свой дом, чтобы добраться до лифта.

В свободное время он читает книги по праву, психологии, социологии и посещает курсы по правам человека.

«Многочисленные сообщения с благодарностью, которые наша команда получает каждый день, мотивируют нас продолжать нашу деятельность и развивать нашу Линию Добра».

*\* настоящее имя было изменено, чтобы защитить её личность*

*Линия Добра работает при поддержке ПРООН и Швеции в рамках Совместной программы ООН «Поддержка прав человека на обоих берегах Днестра».*