



**ВОЛОНТЕРСКОЕ ДВИЖЕНИЕ
Абилимпикс**

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**ПО РАЗВИТИЮ СЕТИ ВОЛОНТЕРСКИХ ЦЕНТРОВ
ИНКЛЮЗИВНОГО ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА**

**ГОД ДОБРОВОЛЬЦА
2018**



МОСКВА, 2018

УДК 316.354.4
ББК 60.54
М54

Редакторы-составители:

Л.И. Быстрова, Л.В. Галиханова, Е.В. Крутицкая

М54 **Методические рекомендации по развитию сети волонтерских центров инклюзивного добровольчества / ред.-сост. Быстрова Л.И., Галиханова Л.В., Крутицкая Е.В. – М.: Издательство РГСУ, 2018. – 102 с.**

ISBN 978-5-7139-1358-8

Рекомендации по развитию сети волонтерских центров инклюзивного добровольчества разработаны Российским государственным социальным университетом для обучения волонтеров, задействованных в организации и проведении Национального чемпионата «Абилимпикс», региональных этапов Чемпионата, а также в работе с людьми с инвалидностью. Создание волонтерских центров инклюзивного добровольчества – долгосрочный проект, обоснованный актуальностью реализации программ, направленных на формирование инклюзивного пространства в регионах России. Проект опирается на эффективный опыт системного внедрения программ инклюзивного добровольчества, реализуемых в рамках деятельности Волонтерского центра РГСУ «Абилимпикс».

УДК 316.354.4
ББК 60.54

Отпечатано в типографии
Российского государственного социального университета
129226, Москва, ул. В. Пика, д. 4
Тел.: 8 (495) 255-67-67 (доб. 30-40)
Тираж 50 экз. Заказ № 18-20

ISBN 978-5-7139-1358-8

© Быстрова Л.И., Галиханова Л.В.,
Крутицкая Е.В., составление, 2018
© Российский государственный
социальный университет, 2018



СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
I. Инклюзивное добровольчество: концептуальные основы.....	7
1.1. Базовые ценности и принципы инклюзивного добровольчества.....	7
1.2. Основная миссия центров инклюзивного добровольчества.....	10
1.3. Компетентностная модель волонтера.....	11
1.4. Цели и задачи волонтерской программы «Абилимпикс».....	17
II. Рекомендации по программе создания волонтерских центров инклюзивного добровольчества.....	21
2.1. Волонтерский центр инклюзивного добровольчества: организационно-правовая структура, основные задачи, функциональная привязка.....	21
2.2. Семь шагов организации волонтерского центра.....	26
2.3. Организационный алгоритм создания нормативно-правовой базы волонтерских центров.....	33
III. Формирование волонтерского корпуса	35
3.1. Привлечение и набор волонтеров.....	35
3.2. Рекрутинговая кампания.....	37
3.3. Обучение волонтеров.....	38
3.4. Мотивационная программа.....	41
3.5. Структура волонтерского корпуса.....	44
IV. Технологии работы волонтеров с людьми с инвалидностью.....	44
4.1. Технологии волонтерской работы с лицами с нарушением опорно-двигательного аппарата.....	45
4.2. Технологии волонтерской работы с лицами с нарушением зрения.....	50
4.3. Технологии волонтерской работы с людьми с нарушением слуха.....	56
4.4. Технологии работы волонтеров с людьми с расстройством психологического развития.....	64
4.5. Технологии работы волонтеров с людьми, испытывающими затруднения в речи.....	67
V. Приложения.....	72
1. Методические рекомендации Волонтерского центра РГСУ по проведению тренинга на тему: «Технологии взаимодействия с людьми с инвалидностью».....	72
2. Учебный и учебно-тематический планы дополнительной образовательной программы повышения квалификации «Современные технологии управления волонтерской деятельностью и развитие профессионального мастерства руководителей волонтерских центров движения «Абилимпикс».....	81
3. Практики Волонтерских центров инклюзивного добровольчества «Абилимпикс» в регионах РФ.....	83



ВВЕДЕНИЕ

Одним из важнейших факторов становления демократического правового государства является развитие гражданского общества, основу которого составляет сознательное добровольное участие граждан в общественной жизни страны. В практическом измерении это означает, что уровень развития гражданского общества, укрепление гражданственности, решение многочисленных социальных проблем напрямую зависят от степени вовлечённости граждан в общественно полезную деятельность на добровольных началах (добровольческую деятельность).

Системное развитие и поддержка добровольчества - признанный способ объединения усилий и ресурсов общества и государства в решении общих социальных задач. Так, в Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утверждённой распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-р, содействие развитию и распространению добровольческой деятельности (волонтерства) отнесено к числу приоритетных направлений социальной и молодёжной политики.

5 февраля 2018 г. Президент РФ В.В. Путин подписал закон о статусе волонтерских организаций. Сделан важнейший шаг на пути к созданию устойчивой системы поддержки волонтерства в России. Закон расширит полномочия органов власти всех уровней и «сведет на нет» ситуации, при которых различные региональные Министерства могли бы отказать в поддержке волонтерским центрам, ссылаясь на отсутствие таких возможностей.

Опыт стран, где добровольчество официально признано и поддерживается государством, свидетельствует, что наиболее эффективно проблема вовлечения населения в общественно полезную социальную активность решается через создание специализированных ресурсных организаций, работающих по территориальному принципу, называемых волонтерскими центрами (ВЦ). Они действуют на местном, региональном или национальном уровнях, имеют общие характеристики, отличающие их от других типов организаций: миссию, задачи, функции и направления деятельности.

Создание волонтерских центров инклюзивного добровольчества - долгосрочный проект, обоснованный актуальностью реализации программ, направленных на формирование инклюзивного пространства в регионах России. Проект опирается на эффективный опыт системного внедрения программ инклюзивного добровольчества, реализуемых в рамках деятельности Волонтерского центра РГСУ «Абилимпикс».

Основная миссия волонтерских центров инклюзивного добровольчества в общем виде состоит в том, чтобы более эффективно вовлекать больше добровольцев в общественно полезную деятельность для участия в решении социально значимых проблем общества. По состоянию на 1 января 2017 года в Российской Федерации, по данным Пенсионного фонда Российской Федерации, насчитывается 12,31 млн. инвалидов.



Численность инвалидов в трудоспособном возрасте составила 3,725 млн. чел. среди инвалидов в трудоспособном возрасте численность работающих инвалидов составила 938,4 тыс. человек или 25,2%.



Волонтерский центр инклюзивного добровольчества – ресурсный центр, реализующий специализированные программы, направленные на социализацию, профориентацию, творческую реализацию, людей с инвалидностью при профессиональном участии и системной поддержке инклюзивных волонтеров. Обобщение опыта сопровождения людей с инвалидностью и организации лучших инклюзивных проектов, деятельность, основанная на эффективных российских и зарубежных практиках в области формирования инклюзивного пространства, постоянный мониторинг достижений и результатов позволит центрам осуществлять подготовку актуальных практико-образовательных программ и развивать новые направления.

I. Инклюзивное добровольчество: концептуальные основы

1.1. Базовые ценности и принципы инклюзивного добровольчества

Инклюзивное добровольчество - это эффективный способ объединения усилий и ресурсов общества и государства в решении социальных задач, мобилизации общественной инициативы, социальной консолидации общества, метод воздействия на повышение эффективности социальной политики и в целом - достижения благополучия общества. Системное развитие и поддержка инклюзивного добровольчества как общественной ценности и, одновременно, уникальной системы знаний и технологий в сфере развития человеческих ресурсов является одним из действенных



инструментов решения задач по созданию условий для активного ответственного участия граждан всех возрастов в решении социальных проблем общества, формирования института активного гражданства.

Добровольчество является способом, посредством которого:

- в обществе поддерживаются и усиливаются такие человеческие ценности как забота и помощь;
- люди реализуют свои права и ответственность членов общества одновременно с процессом познания нового, совершенствования своей жизни, раскрытия своего полного человеческого потенциала;
- могут быть установлены связи, которые независимо от различий способствуют тому, чтобы жить в здоровых, устойчивых сообществах, работать вместе над созданием инновационных решений общих проблем и построением общей судьбы.

В основе феномена добровольчества лежит твёрдая вера в такие ценности как равенство, солидарность, гражданская ответственность, индивидуальная и коллективная свобода.

В Великобритании инклюзивное добровольчество является одним из важнейших направлений развития гражданского общества, поскольку позволяет преодолевать неравенство и дискриминацию.

Программы инклюзивного добровольчества широко развиты также в США, Австралии, Новой Зеландии, Германии, Франции, Италии и в ряде других стран.

Инклюзивное добровольчество требует специальных навыков для его управления и организации с учетом специфики имеющихся ограничений дееспособности:

- Физическое здоровье (нарушения опорно-двигательного аппарата, слух и зрение, хронические соматические заболевания, СПИД и др.),
- Нарушения умственного здоровья, развития когнитивных функций,
- Психо-эмоциональные нарушения (депрессии, психо-неврологические нарушения и пр.).

Другое важное направление инклюзивного добровольчества – это работа добровольцев с людьми, находящимися в социальной эксклюзии и их последующее вовлечение в добровольческое служение.

Работа с каждой из указанных групп требует индивидуального подхода и соблюдения четких принципов взаимодействия добровольцев и людей, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Ценность вклада добровольцев в социально-экономическое развитие с пользой для всего общества, отдельных общин, категорий населения и самих добровольцев, включая традиционные формы добровольческой деятельности, такие как взаимная и самопомощь, предоставление услуг и многие другие формы гражданского участия;

Добровольчество является одним из основных средств, позволяющих людям участвовать в процессе социального развития. Работа на добровольных началах является важным компонентом любой стратегии, нацеленной, в частности, на решение проблем в таких областях как



уменьшение нищеты, устойчивое развитие, здравоохранение, предотвращение бедствий, реагирование на бедствия и социальная интеграция и, особенно, на преодоление социального отчуждения и дискриминации.

Инклюзивное добровольчество базируется на основных принципах:

- ценность человека с ограниченными возможностями здоровья не зависит от его способностей и достижений;
- каждый человек с ограниченными возможностями здоровья способен чувствовать и думать.
- каждый человек с ограниченными возможностями здоровья имеет право на общение и на то, чтобы быть услышанным.

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Ярким примером развития программ инклюзивного добровольчества является проект студентов, выпускников и преподавателей Московского городского психолого-педагогического университета «Помогая другим – помогаешь себе».

В рамках проекта начинающие психологи с инвалидностью из числа студентов и выпускников факультета дистанционного обучения ФДО МГППУ оказывают бесплатную, анонимную дистанционную психологическую помощь населению через переписку в интернете и по Телефону доверия. Преодолевая и принимая свои ограничения, эти люди нашли способ не только заниматься любимой профессией и ощутить свою профессиональную востребованность, но и ежедневно оказывать реальную помощь другим людям. Психолог с инвалидностью – это вообще новое социальное явление (раньше эта профессия была практически недоступна для людей с инвалидностью).

Подводя итог, следует еще раз подчеркнуть, что проблема развития инклюзивного добровольческого движения имеет значительный масштаб, поэтому государство, общество в целом и каждый гражданин в отдельности - должны объединить усилия по оказанию гуманитарной помощи, технического содействия, соблюдению прав человека с ограниченными возможностями здоровья, повышению уровня благосостояния, демократизации общества и укреплению мира. Инклюзивное добровольчество стремится к достижению двух важных результатов:

- помогает в создании стабильного и сплоченного общества;
- дополняет услуги, предоставляемые правительством (и бизнесом - когда эти услуги нерентабельны, но необходимы обществу).

Инклюзивное добровольчество рассматривается как форма гражданского участия в общественно полезных делах молодых людей с



ограниченными возможностями здоровья, способ коллективного взаимодействия и эффективный механизм решения актуальных социально-значимых проблем.

1.2. Основная миссия центров инклюзивного добровольчества

Основная миссия центров инклюзивного добровольчества состоит в формировании инклюзивного пространства для реализации специализированных программ, направленных на социализацию, профориентацию, творческую реализацию людей с инвалидностью.

Основная цель механизмов системной поддержки и развития инклюзивного добровольчества - активизация потенциала добровольчества как ресурса развития гражданского общества, способствующего привлечению в социальную сферу трудовых ресурсов добровольцев, расширению масштабов и повышению эффективности деятельности организаций некоммерческого сектора.

Центры инклюзивного добровольчества решают следующие основные задачи:

- 1) продвижение и популяризация идей, ценностей и практики добровольчества и содействие объединению добровольческих и общественно-государственных усилий для решения социально значимых проблем общества (организация и проведение массовых мероприятий для людей с инвалидностью, в том числе конкурсов профессионального мастерства среди людей с инвалидностью и творческих конкурсов; ведения работ по содействию в трудоустройстве инвалидов и др.).
- 2) Стимулирование участия в добровольческой деятельности молодёжи, людей разных возрастов и содействие добровольцам участвовать в той деятельности, которая им интересна. Формирование спроса и предложений на добровольческие услуги.
- 3) Повышение профессиональной компетентности специалистов, работающих в области управления добровольческими ресурсами, некоммерческих организаций, бизнес-организаций, образовательных учреждений, общественных групп через разработку и проведение обучающих программ, позволяющих повысить эффективность организации добровольческой деятельности в организациях.
- 4) Разработка и внедрение новых стратегических инициатив, поиск инновационных путей (проектов, программ) мобилизации добровольческих усилий для участия в решении социально значимых проблем общества.

Основные виды деятельности центров инклюзивного добровольчества:

- *информационная* (информирование общества о ценностях и возможностях добровольчества);



- *коммуникационная* (коммуникации с волонтерами, потенциальными волонтерами, добровольческими и иными организациями);
- *тренинговая/обучающая* (организация и проведение тренингов, обучающих программ для организаций, работающих с волонтерами);
- *консультационная* (консультирование волонтеров и организаций по всему комплексу вопросов добровольческой деятельности);
- *организационная* (организация и проведение мероприятий, в т. ч. добровольческих акций, конференций, форумов, и др.).

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Опыт РГСУ по созданию сети региональных волонтерских центров «Абилимпикс» свидетельствует, что сетевое партнерское взаимодействие, осуществляемое в целях профессионального обмена опытом, знаниями, планирования и проведения общих мероприятий, акций, конференций, встреч, семинаров, т.д., позволяет более эффективно решать задачи организации добровольческой деятельности на местном, региональном и национальном уровнях путём предоставления полного комплекса услуг, основанных на современных инновационных технологиях в области развития и управления добровольческими ресурсами.

Создание системы профессионально действующих в регионах России волонтерских центров инклюзивного добровольчества позволит показать истинную картину социальной активности населения, даст толчок для запуска процесса развития добровольчества по принципу «снежного кома», в результате которого постепенно будет накапливаться критическая масса позитивных результатов в стране.

1.3. Компетентностная модель волонтера

Необходимо четко определить комплекс профессиональных знаний, навыков и уровня компетентности для каждого рабочего места добровольца. Проведение тренингов, семинаров, специализированных курсов позволит постоянно поддерживать и повышать необходимый для добровольца уровень компетенции.

Совет Европы определил пять групп ключевых компетенций:

1. Политические и социальные компетенции, связанные со способностью брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решений, регулировать конфликты ненасильственным путём, участвовать в функционировании и развитии демократических институтов.

2. Компетенции, касающиеся жизни в многокультурном обществе. Чтобы препятствовать возникновению расизма или ксенофобии,



распространению климата нетерпимости, образование должно «вооружить» молодежь межкультурными компетенциями, такими как: понимание различий, уважение друг друга, способность жить с людьми других культур, языков и религий.

3. Компетенции, определяющие владение устным и письменным общением, важным для работы в общественной сфере. К этой же группе общения относится владение несколькими языками, значение которого возрастает.

4. Компетенции, связанные с возникновением общества информации. Владение новыми технологиями, понимание особенностей их применения, их силы и слабости, способность критического отношения к распространяемой по каналам СМИ информации и рекламе.

5. Компетенции, реализующие способность и желание учиться всю жизнь, как основа непрерывной подготовки в профессиональном плане, а также в личной и общественной жизни».

Мотивационная и морально-нравственная компетентность

Ожидания добровольца от его участия в выбранной деятельности должны соответствовать возможностям. Руководители добровольцев должны постоянно заботиться о поддержании мотивации, о повышении ее уровня, корректировать возникающие мотивационные конфликты.

Нравственное развитие:

- Профессиональная ответственность.
- Моральная ответственность и чистота помыслов.
- Сформированность системы нравственных ценностей.
- Развитие чувства долга, патриотизм.
- Товарищество, готовность к взаимопомощи.

Готовность к саморазвитию:

- Осознание сильных и слабых сторон собственного развития.
- Способность намечать ближайшие и перспективные цели собственного развития.
- Постоянный динамический рост развития личностных качеств.
- Способность к анализу собственных успехов и неудач в личностном росте.
- Достаточная самостоятельность в достижении поставленных целей.

Социальная зрелость:

- Готовность и способность к сотрудничеству.
- Способность поставить себя на место другого.
- Способность увидеть себя со стороны.
- Соизмерение собственных прав и обязанностей в обществе.
- Соответствие общественного поведения возрасту, отсутствие черт инфантилизма.

Психологическая компетентность



Важная составляющая подготовки — психологическая компетентность. Доброволец должен быть психологически настроен на конкретную социальную работу, быть готовым к встрече с трудностями, реально взвешивать собственные возможности, уметь принять решение в самых разных ситуациях, возникающих в ходе выбранной деятельности.

Развитие психологических способностей и свойств личности, формирование характера добровольца:

- эмпатия — способность понимать эмоции, чувства, настроение другого человека;
- коммуникабельность — способность к эффективному общению и взаимодействию;
- волевые процессы — инициативность, активность, личностное самоуправление;
- организаторские способности — лидерские и исполнительские качества характера;
- способность к самоанализу, саморефлексии;
- развитие профессиональных способностей;
- развитие познавательных процессов: память, внимание, наблюдательность, воображение, речь, мышление и др.

Руководители добровольцев должны побуждать их к развитию данных качеств, направлять в этом развитии, проводить специализированные тренинги, другие виды занятий.

Эмоциональная компетентность

Эмоциональный настрой, фон, на котором осуществляется добровольческая деятельность, должен быть комфортным, носить характер доброжелательности, ободрения и поддержки. В то же время, эмоциональный настрой должен быть уравновешенным, спокойным. Важно избегать ситуаций эмоциональной истерии, сопровождающей состояние «лжеэнтузиазма».

Важно, чтобы доброволец управлял своим психо-эмоциональным состоянием. От руководителей добровольца требуются понимание его состояния, коррекция и поддержка в случаях:

- личностной напряженности;
- тревожности;
- недоверия к окружающим, мнительности;
- состояния постоянного стресса, депрессивности;
- истеричности, экзальтированности;
- сниженного фона настроения, апатии, безразличия;
- утомленности, подавленности настроения и т.д.

Безусловно, вмешательство возможно только в том случае, если доброволец просит об этом и действительно нуждается в такой помощи и поддержке. Но доброволец и сам должен понимать, что с ним происходит, находить причины этого состояния, пути и способы его нормализации.



Культурная компетентность

Многие виды социальной работы требуют от добровольцев постоянного повышения своего культурного уровня. Культурная компетентность включает осознание и овладение:

- Собственной национальной культурой;
- Многонациональной культурой местного сообщества;
- Мировой цивилизационной культурой.

Физическая компетентность

При необходимости в подготовку добровольца могут быть включены общеукрепляющие физические занятия, оздоровительные мероприятия на свежем воздухе, развитие знаний основ профилактики психического и физического здоровья.

Желательно поощрять физическую активность добровольцев, проводить мероприятия на природе, предотвращать склонности к курению, употреблению алкоголя и других пагубных привычек.

Основным подходом к построению компетентной модели (далее - КМ) волонтера является опора на контекст добровольческой деятельности. При разработке КМ особое внимание уделяется задачам, которые необходимо решать волонтеру в рамках своей деятельности и тем компетенциям, которые влияют на успешное решение данных задач.

При подготовке волонтеров в первую очередь должны быть учтены требования следующих групп потребителей:

1. Сами волонтеры
2. Руководители волонтерских центров
3. Организаторы мероприятий при участии волонтеров
4. Социальные институты, в т.ч. государство
5. Группы лиц, нуждающихся в волонтерской помощи

Основным требованием волонтеров является не только получение знаний и развитие компетенций, которые будут способствовать успешной добровольческой деятельности, но и конвертация результатов своей деятельности в удовлетворение собственных потребностей, личную и профессиональную самореализацию, жизненный успех. Основным требованием руководителей волонтерских центров и организаторов мероприятий при участии волонтеров эффективное участие волонтера в осуществлении своих трудовых функций и должностных обязанностей. Основным требованием социальных институтов (государства, семьи, профессионального сообщества, местного сообщества) является соответствие деятельности волонтера ценностям, целям и нормам, установленным или неформально сложившимся в рамках функционирования данных институтов.

Таким образом, цель подготовки волонтера может быть определена в трех видах категорий: 1) личной успешности; 2) добровольческой эффективности; 3) адекватного социального участия.

КМ волонтера – это формализованная цель подготовки волонтера. По сути КМ волонтера представляет собой систему: 1) обоснованных



показателей (компетенций), по которым мы судим об уровне подготовки волонтера; 2) обоснованных нормативных индикаторов (требований к уровню освоения), характеризующих минимальное пороговое значение компетенций, при котором можно говорить об их приемлемой сформированности; 3) перечня обоснованных (валидных, достаточно точных и надежных) измерительных инструментов (средств оценки), которые используются для измерения данной компетенции и выявления уровня ее сформированности.

Как формализованное описание цели обучения КМ волонтера занимает промежуточное место между требованиями потребителей результатов и самой программой подготовки волонтеров. Необходимость создания КМ волонтера обусловлена тем, что требования потребителей к результатам подготовки добровольцев, как правило, нигде четко и однозначно не отражены и не сформулированы.

Понятно также, что эти требования меняются с течением времени, а также в зависимости от специфики мероприятия. Однако для проектирования адекватной образовательной программы требуется высокая степень определенности требований к результатам подготовки. КМ волонтера, по сути, и представляет собой формализованную модель требований потребителей к данным результатам. КМ волонтера, таким образом, представляет собой результат анализа требований потребителей к результатам обучения.

Следует понимать, что как всякая модель КМ волонтера является обобщением и упрощением требований потребителей. Кроме того, эти требования, как уже отмечалось выше, могут меняться. Соответственно, фундаментальной задачей является постоянное повышение степени соответствия КМ волонтера требованиям потребителей. Эта задача решается первоначально в процессе создания КМ волонтера, а затем периодически (не реже 1 раза в 5 лет) в процессе ревизии и обновления.

Таким образом, КМ волонтера – это один из ключевых инструментов управления качеством подготовки волонтеров.

Создав КМ волонтера, мы точно и однозначно можем ответить на два взаимосвязанных вопроса: 1) какие способности волонтера мы будем развивать; 2) как (при помощи каких измерений и каким способом) мы поймем, что данные способности достигли того минимального уровня, при котором можно говорить о его личной, социальной и профессиональной готовности к осуществлению волонтерской деятельности.

На этапе разработки КМ волонтера ключевая проблема может быть сформулирована следующим образом: как можно определить достаточно полный, но не избыточный перечень компетенций, выработать методологический подход для оценки уровня их формирования?

В используемом нами определении компетенций, основанном на принципах контекстного обучения, содержится методологический ключ к построению КМ волонтера. Компетенция в общем виде определяется как *способность решать профессиональные, личные и социальные задачи.*



Таким образом, операциональной единицей проявления компетенции (или нескольких компетенций) является решение задачи. Соответственно, адекватным средством измерения компетенции может быть признана доля успешно решенных задач разной степени сложности, в которых проявляется данная компетенция. Сложность задачи в свою очередь связывается нами со степенью ее комплексности, нестандартностью, неопределенностью ее условий и для некоторых типов задач (например, творческих) – нестандартностью результатов.

Для систематизации компетенций использована следующая их классификация.



В *мировоззренческий* кластер входят компетенции, отражающие способность волонтера использовать научные знания о природе, человеке и обществе в процессе своей деятельности, социального участия и личностного роста.

В *нормативный* кластер входят компетенции, позволяющие волонтеру давать оценку ситуации, личности, поступка, формировать собственное отношение с точки зрения определенных социальных норм (права, морали) и руководствоваться ими в процессе своей деятельности, социального участия и личностного роста.

Инструментальный кластер составляют компетенции, отражающие способности использовать сложившиеся умения и навыки в добровольческой деятельности, социального участия и личностного роста.

Эвристическое значение предлагаемой классификации компетенций заключается в том, что она позволяет при разработке образовательной программы для подготовки волонтеров осознанно интегрировать в нее два ключевых контекста: контекст деятельности (через формирование инструментальных и нормативных компетенций) и «знаниевый» контекст (через формирование мировоззренческих компетенций). Отчетливая связка кластеров компетенций с двумя ключевыми контекстами позволяет в дальнейшем сформулировать правильные требования к содержанию и методике реализации отдельных модулей программы.

Так называемые традиционные академические формы обучения (лекции, семинары, дискуссии) являются более адекватными для формирования мировоззренческих компетенций, в то время как инструментальные компетенции скорее отрабатываются через профессиональные и квазипрофессиональные формы (тренинги, деловые и ролевые игры, анализ кейсов, проектные задания и т.д.).



1.4. Цели и задачи волонтерской программы «Абилимпикс»

Международное движение «Абилимпикс», направленное на решение актуальных проблем развития профессиональной инклюзии обучающихся, выпускников и молодых специалистов с инвалидностью на рынке труда, существует с 1972 года и объединяет 46 стран. Соревнования проводятся на открытой площадке, по аналогии с конкурсами «молодые профессионалы», с привлечением в качестве экспертов представителей работодателей, готовых трудоустраивать людей с инвалидностью.

Главной целью чемпионатов является трудоустройство и содействие развитию профессиональной инклюзии обучающихся, выпускников, специалистов с инвалидностью. Конкурс проходит в рамках Государственной программы «Доступная среда» на 2011-2020 гг. и является площадкой для демонстрации молодыми людьми с инвалидностью своих профессиональных навыков.

На федеральном уровне структура развития движения представлена организационным комитетом (в состав входят представители Минобрнауки России, Минтруда России, Минпромторга России, Государственной Думы и Совета Федераций, а также всероссийских обществ инвалидов) и Национальным центром развития конкурсов профессионального мастерства «Абилимпикс» (РГСУ).

В субъектах Российской Федерации создаются организационные комитеты под руководством заместителей губернаторов, председателей или заместителей председателей Правительства.

Для вовлечения людей с инвалидностью в систему конкурсов в 84 регионах созданы Центры развития движения «Абилимпикс», из них в структуре базовых профессиональных образовательных организаций создано 59 центров, в структуре профессиональных образовательных организаций - 14 центров, в структуре образовательных учреждений дополнительного профессионального образования - 7 центров, в структуре службы занятости субъекта - 2 центра, в структуре региональных центров развития проф. образования - 2 центра.

Представители компетенций «Абилимпикс» (всего 67 по количеству соревновательных компетенций Национального чемпионата) совместно с работодателями, общественными организациями инвалидов, учебно-методическими объединениями разрабатывают конкурсные задания и контрольно-измерительные материалы, а также повышение квалификации преподавателей и мастеров производственного обучения. 55 центров компетенций расположены в Центральном федеральном округе, по 3 в Приволжском, Уральском и Сибирском федеральном округе, по 1 в Южном и Дальневосточном федеральных округах.

Как и любое крупномасштабное событие, Чемпионаты не обходятся без помощи волонтеров. Волонтерские центры «Абилимпикс» созданы в каждом субъекте Российской Федерации.



Целью проведения конкурсов профессионального мастерства «Abilympics» в 2017 году выступает создание в Российской Федерации системы конкурсов профессионального мастерства для людей с инвалидностью «Абилимпикс», обеспечивающей эффективную профессиональную ориентацию и мотивацию людей с инвалидностью к профессиональному образованию, повышение их трудоустраиваемости и социокультурной инклюзии общества. Важнейшим условием достижения заявленной темы выступает обеспечение волонтерского сопровождения всех мероприятий «Абилимпикс». Решение данной задачи предусмотрено посредством создания сети волонтерских центров на базе образовательных учреждений страны в процессе подготовки региональных этапов чемпионата конкурсов профессионального мастерства для людей с инвалидностью «Абилимпикс».

Целью программы волонтерского центра «Абилимпикс» является подготовка и организация работы волонтерского корпуса Национального чемпионата конкурсов профессионального мастерства для людей с инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья «Абилимпикс» в регионах Российской Федерации.

Волонтерские центры работают в непосредственном сотрудничестве с органами государственной власти, государственными, некоммерческими, коммерческими организациями, общественными организациями инвалидов с целью повышения добровольческой занятости населения в организациях любых организационно-правовых форм, в которых имеется потребность в добровольческих усилиях.

Формируя спрос и предложения на добровольческие услуги на территории, на которой они действуют, центры социального волонтерства создают новые нетрадиционные рынки труда, взаимовыгодные для государства и общества. Реализуя свою основную задачу - вовлечение людей в участие в решении социальных проблем общества, добровольческие центры осуществляют целый ряд важнейших социальных функций. Они содействуют государству в реализации государственной социальной и молодежной политики. Через вовлечение молодежи в социальную практику содействуют социализации и самореализации молодежи.

Волонтерские центры «Абилимпикс» призваны обеспечивать сопровождение чемпионатов и способствовать развитию инклюзии в обществе.

Волонтерские центры «Абилимпикс»:

- участвуют в информационном продвижении конкурсов профессионального мастерства для людей с инвалидностью в регионе;
- формируют сеть волонтерских организаций региона для трансляции опыта по работе с людьми с инвалидностью;
- заключают сетевые соглашения о сотрудничестве с образовательными организациями, партнерами-работодателями, общественными организациями инвалидов, некоммерческими



общественными организациями, в том числе предоставляющими социально значимые услуги, региональными центрами занятости в целях совместного участия в профориентационных мероприятиях «Абилимпикс», организации и проведения Чемпионата «Абилимпикс» субъекта Российской Федерации, организации повышения квалификации волонтеров «Абилимпикс».

Задачи волонтерской программы «Абилимпикс»:

1. Провести информационную кампанию по набору волонтеров.
2. Провести отбор волонтеров
3. Провести обучение волонтеров: общее обучение, функциональное обучение и обучение на объектах проведения Чемпионата «Абилимпикс».
4. Обеспечить мотивационную программу для волонтеров.
5. Обеспечить координацию и контроль во время проведения Чемпионата.

Волонтеры «Абилимпикс»

Кто может стать участником волонтерской программы «Абилимпикс»?

- Люди пенсионного возраста – «серебряные волонтеры»;
- Люди с инвалидностью;
- Молодежь;
- Работающие граждане.

В настоящее время все больше различных категорий граждан интересуются волонтерской деятельностью. Волонтерами хотят стать все, от школьников до пенсионеров.

Ценности волонтерской деятельности:

- ✓ Оптимизм (позитивное отношение к жизни);
- ✓ Социальная ответственность;
- ✓ Социальные навыки – самостоятельное принятие решений;
- ✓ Доброта/неравнодушное отношение;
- ✓ Ценность человеческой жизни («Мы принимаем тебя таким, какой ты есть, и ты принимай других!»);
- ✓ Ценности здорового образа жизни;
- ✓ Гордость, что ты волонтер;
- ✓ Ценность участия.

Компетенции волонтеров:

- **Мотивация** – обладает знаниями о Чемпионате «Абилимпикс», и хочет участвовать в настоящий период.
- **Ответственность** – действует систематично и организованно, берет ответственность за свою работу.
- **Стрессоустойчивость** – контролирует свои эмоции во время работы.
- **Работа в команде** – имеет навык работы в команде, умеет распределять и делиться ответственностью.
- **Коммуникация** – обладает навыками эффективной коммуникации, знает правила коммуникации, особенно со специализированными группами (например – люди с инвалидностью, иностранные граждане, религиозные лица и др.).



- **Лидерство и проактивность** – оказывает влияние на других людей, способен мотивировать других людей, заряжать позитивными эмоциями.

II. Рекомендации по программе создания волонтерских центров инклюзивного добровольчества

2.1. Волонтерский центр инклюзивного добровольчества: организационно-правовая структура, основные задачи, функциональная привязка

Основные цели Программы создания волонтерских центров:

А) Привлечь необходимое количество волонтеров для успешного проведения мероприятий, чемпионатов «Абилимпикс» и т.п.;

Б) Обеспечить вовлечение волонтеров в работу во время проведения чемпионатов, форумов, мероприятий;

В) Обеспечить сохранение созданной при реализации Программы инфраструктуры добровольческой деятельности в регионах для дальнейшей работы.

Зачем образовательному учреждению/организации развивать волонтерскую деятельность?

А) Создание социального капитала образовательного учреждения (далее – ОУ) на базе центра привлечения волонтеров (далее - Центр):

- выявление и отбор наиболее активных, ответственных и талантливых представителей студенчества,

- адаптация студентов к будущей трудовой деятельности,

- налаживание связей с местными и региональными общественными организациями, участвующими в волонтерской деятельности,

- развитие социокультурных коммуникаций на местном и региональном уровне,

- вклад в устойчивое развитие местных сообществ.

Б) Создание политического капитала ОУ на базе Волонтерского центра:

- развитие связей и стратегических партнерств с муниципальными и региональными властями, бизнес-сообществом, общественными организациями и др.,

- создание благоприятного имиджа ОУ на региональном и общефедеральном уровне,

- участие в продвижении социально-активной молодежи и содействие созданию более справедливого, сплоченного и социально интегрированного общества,

- содействие социально-экономическому развитию региона и страны за счет повышения социальной активности молодежи,

- соответствие ОУ современным требованиям к ведущим вузам в части развития общественно-полезной добровольческой деятельности.



Практическое воплощение в вузе указанного взгляда позволяет выйти на уровень реализации целого спектра задач, как в сфере воспитательной работы, так и в имиджевой политике учебного заведения:

- популяризация волонтерства, как социального явления на территории Российской Федерации, привлечение молодежи к проявлению добровольческой инициативы в решении социальных проблем общества;
- формирование и апробация механизмов вовлечения молодых людей в волонтерскую деятельность;
- развитие и поддержка молодежных инициатив, направленных на организацию добровольческого (волонтерского) труда молодежи;
- формирование личностных ценностей, социальной ответственности у молодых людей;
- создание эффективных моделей управления волонтерской деятельностью молодежи;
- повышение эффективности и качества иницируемых молодежных добровольческих проектов;
- распространение эффективного опыта добровольческой деятельности ВУЗа;
- создание и апробация новых образовательных методик подготовки волонтеров в Российской Федерации;
- создание условий для деятельности студенческих общественных объединений;
- развитие всех моделей молодежного самоуправления и самоорганизации в студенческих и научных коллективах ВУЗа;
- повышения эффективности воспитательной работы среди студентов ВУЗа;
- создание оптимальных условий для совместной научно-исследовательской деятельности студентов и преподавателей ВУЗа.
- повышение значимости ВУЗа в социально-культурной жизни города, региона.

Успешное решение поставленных задач в полной мере зависит от создания оптимальной *модели организационной структуры* взаимоотношений ВУЗа со студенческим сообществом и педагогическим составом в сфере волонтерской деятельности.

Представленная модель позволяет создать Волонтерский Центр, выступающий самостоятельным структурным подразделением университета, действующим на основании Устава и подчиняющийся ректору. Курирующий проректор осуществляет наблюдательную и контролируемую функции. Студенческие и добровольческие объединения могут осуществлять свою деятельность, как в составе Студенческого Совета, так и самостоятельно, устанавливая связи со структурными подразделениями ВУЗа, города, региона, страны, зарубежными общественными организациями для объединения усилий с целью решения поставленных задач. Тем самым деятельность Волонтерского центра органично встраивается в



существующую учебно-воспитательную систему Университета, что определяет максимальный охват студенческого и преподавательского состава, подкрепленного наличием студенческого самоуправления и профсоюзной организацией. Система филиалов Вуза, их включенность в жизнедеятельность ОУ позволит развернуть деятельность, реализацию добровольческих проектов на всей территории РФ.

Системообразующая позиция Волонтерского центра создает условия для координации и управления по целому спектру направлений:

- социальное патронирование детских домов;
- социальное патронирование пожилых людей;
- муниципальное управление (работа в местных муниципальных органах власти и муниципальных органах молодежного самоуправления);
- медицинская помощь (службы милосердия в больницах);
- педагогическое сопровождение (поддержка детей и подростков);
- социально-психологическая и юридическая поддержка (молодежные психологические и юридические службы);
- экологическая защита;
- интеллектуальное развитие (организация и проведение интеллектуальных конкурсов, мероприятий);
- спортивная, туристическая и военная подготовка;
- творческое развитие (организация творческих мероприятий, конкурсов, праздников);
- досуговая деятельность (организация свободного времени детей, подростков и молодежи);
- социальное краеведение;
- трудовая помощь (трудовые лагеря и бригады);
- помощь в реставрационных работах;
- восстановление и уход за воинскими захоронениями;
- экскурсионная деятельность;
- информационное обеспечение, интернет-добровольчество и другие.

Необходимо отметить, что Волонтерский центр может вести организационную работу в каком-либо одном направлении деятельности, например, мероприятия движения «Абилимпикс», а может реализовать свои проекты в различных социальных и общественных сферах жизни. Последний подход структура выводит деятельность Волонтерского центра на линию от формирования и апробации механизмов вовлечения молодых людей в волонтерскую деятельность и создания методической базы обучения волонтеров до распространения эффективного опыта добровольчества и выявления партнеров в области осуществления проектов социальной направленности.

Ожидаемые результаты функционирования Волонтерского центра: создание эффективной системы управления волонтерской деятельностью в ВУЗе, создание новых образовательных методик подготовки волонтеров в РФ, создание образовательных программ подготовки волонтеров для участия в проведении мероприятий в сфере служения обществу, в том числе



спортивных мероприятий, разработка механизмов вовлечения молодых людей в волонтерскую деятельность, разработка компетентностной модели волонтера и системы ее оценки в соответствии с потребностями современного общества, организация курсов повышения квалификации по утвержденной технологии для других вузов, внедрение технологии в другие вузы, органично встраиваются в достижение основной цели воспитательной работы: «реализация единой с учебным процессом задачи по формированию будущего профессионала - гражданина как «высокообразованной целостной личности, обладающей высокой профессиональной компетентностью, способной творчески, соответственно усложняющимся задачам, самодообраиваясь, осуществлять свое человеческое и социальное предназначение».

Развитие национального волонтерского движения через сетевое взаимодействие всех добровольческих центров приводит к профессиональному росту, укреплению сотрудничества и взаимной поддержки; повышению уровня организационного развития каждого отдельного ВЦ, более эффективного методического и информационного обеспечения их деятельности. В конечном итоге - к повышению устойчивости и отдачи (эффективности) работы всей сети, что позволяет более эффективно обеспечивать доступ граждан к участию в добровольческой деятельности. Учитывая уникальность природы добровольческих организаций, в основе большинства которых, по определению, лежат добровольческие инициативы граждан, стратегия сетевого развития и работы ВЦ в единой национальной сети позволяет обеспечивать существенный прирост *социального капитала*, возникающего за счёт синергетического эффекта в результате взаимодействия посредством информационно-коммуникационных сетей, каналов связи, информации.

Центр федерального уровня работает в прямом сотрудничестве с сетью региональных и местных добровольческих центров, органами государственной власти, органами местного самоуправления, международными организациями - работающими в сфере развития добровольчества, и осуществляет свою деятельность посредством выполнения информационно-консультационных, обучающих, организационных, коммуникационных, в т.ч. PR и маркетинговых функций. Результатом общей деятельности данной модели является укрепление каждого в отдельности добровольческого центра, входящего в сеть, и всей сети, повышение её способности эффективно вовлекать добровольческие усилия в решение социальных проблем в масштабах страны.



2.2. Семь шагов организации волонтерского центра

Шаг № 1. Определить концепцию

1.1. Подписать Соглашение о взаимодействии с организаторами мероприятий/Оргкомитетом Чемпионата «Абилимпикс».

Неотъемлемыми частями соглашения являются регламент взаимодействия и план работ.

1.2. Определить и закрепить правовой статус волонтерского центра в рамках структуры ОУ. Подготовить приказ о создании Центра.

Создание Центра как структурного подразделения ОУ регламентируется уставом образовательного учреждения. ОУ также вправе создать Центр на базе уже существующего структурного подразделения, внося соответствующие дополнения в соответствующие нормативные документы. Центр целесообразно подчинить проректору, занимающемуся воспитательной или социальной работой в ОУ.

1.3. Разработать и утвердить на уровне ОУ Положение о волонтерском движении. Положение о волонтерском движении устанавливает основы правового регулирования волонтерской деятельности, определяет возможные варианты её поддержки и развития. Положение о волонтерском движении является основанием для работы как с волонтерами Чемпионата «Абилимпикс», так и с волонтерами – участниками локальных проектов.

1.4. Закрепить в Положении о волонтерском движении основные концептуальные понятия и термины, используемые в сфере добровольческой деятельности. Так, например, волонтер – это человек, который по доброй воле принял решение посвятить своё время, опыт, знания, умения и навыки



ради общественного блага, помощи другим людям или проведению какого-либо мероприятия на безвозмездной основе.

1.5. Закрепить в Положении о волонтерском движении основные принципы и ценности развития волонтерской деятельности, которые должны разделяться всеми сотрудниками и волонтерами Центра, а именно:

- добровольность;
- безвозмездность;
- добросовестность;
- законность.

1.6. Разработать и утвердить Положение о Волонтерском Центре, в котором будут определены следующие концептуальные основы его деятельности:

- миссия,
- стратегия,
- цели,
- задачи,
- методы их достижения.

Миссия и стратегия Центра должны быть понятны всем сотрудникам и волонтерам. Они должны разделяться ими и служить основой для формирования целей и задач Центра, а также методов их достижения.

1.7. Развить и детализировать общую концепцию деятельности волонтерского центра в виде сетевого графика, в котором должны быть зафиксированы мероприятия по достижению поставленных целей.

При планировании конкретных мероприятий Центру следует ориентироваться на критические точки, зафиксированные в плане работ, являющемся приложением к соглашению о взаимодействии с Оргкомитетом. Горизонты планирования деятельности Центра не должны ограничиваться временем организации и проведения Чемпионата, Центр должен продолжать устойчивую работу и после окончания Чемпионата.

В рамках шага № 1 волонтерскому центру рекомендуется разработать и утвердить:

- ✓ Приказ о создании Центра;
- ✓ Положение о волонтерском движении;
- ✓ Положение о Центре;
- ✓ Сетевой график развития Центра.

Шаг № 2. Транслировать концепцию в реальность

2.1. Разработать и согласовать штатное расписание Центра.

2.2. Разработать и утвердить должные инструкции штатных сотрудников Центра, исходя из основных целей и задач по организации, управлению и координации волонтерской деятельности.

2.3. Определить основные и дополнительные источники финансирования деятельности волонтерского центра. Должна быть составлена и утверждена смета доходов и расходов на содержание Центра.

При разработке сметы следует учитывать, что существуют следующие основные источники финансирования деятельности Центра:



- из собственных средств ОУ,
- за счет привлечения средств региональных и местных бюджетов,
- гранты,
- целевое финансирование,
- спонсорские средства и др.

2.4. Разработать, согласовать и внедрить основные внутренние нормативные документы и формы отчетности Центра.

В основу разработки внутренних документов должны быть положены базовые ожидания от работы волонтеров. Кроме того, важно определить статус волонтеров в организации. На этом этапе закладывается основа продуктивных отношений между волонтерами и сотрудниками Центра. Основные регламенты Центра должны разрабатываться на принципах равенства возможностей, неразглашения конфиденциальной информации, соблюдения санитарных норм и правил техники безопасности, качественного выполнения должностных обязанностей и др. Формы отчетности Центр согласовывает с Оргкомитетом.

2.5. Подготовить и подписать доверенность на имя руководителя Центра.

В целях уменьшения нагрузки на руководителя ОУ или его заместителя, курирующего деятельность Центра, связанной с необходимостью подписания большого количества документов, регламентирующих деятельность центра, целесообразно разработать форму доверенности, делегирующей полномочия директору Центра в рамках его компетенции. Максимальный срок действия доверенности – 3 года. Конкретный срок действия доверенности и полномочия доверенного лица образовательное учреждение определяет самостоятельно.

В рамках шага № 2 Центру рекомендуется разработать и утвердить:

- ✓ штатное расписание;
- ✓ смету доходов и расходов;
- ✓ должностные инструкции штатных сотрудников;
- ✓ формы отчетности Центра;
- ✓ форму доверенности на имя директора Центра.

Шаг № 3. Обеспечить Центр ресурсами

3.1. Обеспечить наличие инфраструктуры и материально-технической базы, необходимых для реализации поставленных целей и задач волонтерского центра.

Инфраструктура Центра создается на базе ОУ и его партнерских организаций. В Центре должны быть созданы все условия для обеспечения безопасности и здоровья сотрудников и волонтеров, их профессионального и личностного развития.

3.2. Отобрать и сформировать руководящую команду из числа штатных сотрудников и тренеров Центра, которая на постоянной основе будет обеспечивать отбор, подготовку, координацию и управление волонтерами до и после локальных проектов, Чемпионата Абилимпикс.



3.3. Провести обучение, тестирование и сертификацию сотрудников Центра. Сотрудники Центра помимо навыков в области подготовки и управления волонтерами, должны обладать навыками управления стрессовыми ситуациями, безопасности жизнедеятельности и др.

3.4. Разработать Программу информационной поддержки и продвижения деятельности Центра.

В качестве возможных мероприятий Программы могут быть использованы следующие:

- Организация и проведение Дня открытых дверей.
- Проведение презентаций Центра.
- Создание серии буклетов, видеороликов о программах Центра.
- Регулярное освещение мероприятий, проводимых Центром, в печатных СМИ и сети Интернет.
- Создание специализированного сайта Центра с возможностью подписки на новости.

Всесторонняя информационная поддержка и освещение деятельности Центра в средствах массовой информации и Интернет должны быть направлены на привлечение новых волонтеров. Они должны способствовать распространению ценностей волонтерства в России. При проведении мероприятий необходимо рассказать о тех задачах, которые придется решать волонтерам как в рамках подготовки и проведения мероприятий, так и при реализации локальных проектов социальной направленности. Необходимо четко зафиксировать те ожидания, которые предъявляет по отношению к волонтерам организаторы и руководители образовательного учреждения. В обращении к потенциальным волонтерам должны быть четко обозначены условия, созданные в Центре для их личностного и профессионального роста, упомянуты материальные и нематериальные стимулы для участия в волонтерской деятельности. Из подготовленных материалов должно четко следовать, что добровольческая деятельность полезна не только для общества. Она также способствует социализации каждого участника этого процесса.

3.5. Разработать программу привлечения партнерских организаций к участию в деятельности Центра.

В первую очередь в качестве партнеров Центра могут выступать студенческие общественные организации. Из числа участников студенческих организаций следует отобрать наиболее активных и талантливых представителей, которые могли бы выступать в качестве «студентов-послов» в рамках проводимых акций и способствовать активному вовлечению других студентов в деятельность Центра.

3.6. Установить партнерские связи с местными и региональными властными структурами, некоммерческими организациями, бизнес-сообществом.

Формирование таких стратегических партнерств должно стимулировать популяризацию волонтерской деятельности и создание постоянного института волонтерства в России.



Степень готовности волонтерского центра к началу работы с волонтерами оценивается организаторами мероприятий.

В рамках шага № 3 Центру рекомендуется разработать и утвердить:

✓ Программу информационной поддержки и продвижения деятельности Центра;

✓ Программу привлечения партнёрских организаций.

Шаг № 4. Найти волонтёра

4.1. Привлечь потенциального волонтера на официальный сайт мероприятия/организатора/портала «Доброволец России» для заполнения заявки для включения в состав волонтеров.

Мероприятия по привлечению волонтеров должны гарантировать гендерное, возрастное, социальное и этническое равенство кандидатов, а также предоставлять возможности для участия в волонтерской деятельности людей с ограниченными возможностями.

4.2. Проверить заявку от кандидата на соответствие формальным критериям, а именно:

- достижение кандидатом возраста 16 лет на момент Чемпионата;
- документальное подтверждение навыков, наличие которых требуется выбранным функциональным направлением деятельности;

При условии, что поданная заявка удовлетворяет формальным критериям, сотрудники Центра инициируют процесс планирования интервью с кандидатом. В процессе планирования сотрудники Центра осуществляют:

- определение времени, места и темы интервью;
- рассылку приглашения на интервью по установленным шаблонам.

Привлечение и отбор волонтеров осуществляется в первую очередь из числа студентов, преподавателей и сотрудников ОУ. Немаловажную роль играет привлечение и отбор волонтеров не из числа сотрудников ОУ за счёт развития партнёрских отношений Центра с волонтерскими и другими общественными организациями.

При отборе потенциальных волонтеров следует обращать внимание на наличие у кандидатов таких качеств как ответственность, исполнительность, толерантность, доброжелательность и тактичность, наличие высокого культурного уровня, умение работать в команде, гибкость и приспособляемость к быстро изменяющимся условиям.

4.3. Разделить всех волонтеров на группы и определить лидеров, отвечающих за деятельность каждой группы.

Формирование и закрепление групп и состава волонтеров-лидеров осуществляется для последующей эффективной координации и управления группами волонтеров.

Шаг № 5. Подготовить волонтёра

5.1. Получить от Оргкомитета тренинговые программы и учебно-методические материалы для подготовки волонтеров.

5.2. Обеспечить и провести подготовку волонтеров Центра в соответствии с разработанной учебной программой.



Обучение проходит в 3 этапа: общее обучение (погружение в проект, командообразование), функциональное обучение (обучение по функциональным направлениям деятельности) и обучение на объекте (изучение рабочей площадки) (проводится не позднее, чем за 3 дня до мероприятия).

5.3. Предусмотреть возможности для разработки и реализации на базе Центра проектов обучения через волонтерскую деятельность. Разработать механизмы для их интеграции в образовательные программы ОУ.

5.4. Реализовать на базе Центра локальные волонтерские проекты, направленные на привлечение местных жителей к волонтерской деятельности. Организовать и провести волонтерские акции для отработки навыков волонтерской деятельности.

В рамках шага № 5 Центру рекомендуется разработать и утвердить:

✓ План мероприятий по реализации учебных и тренинговых программ, разработанных и переданных волонтерскому центру организаторами;

✓ Список проектов по обучению через волонтерскую деятельность и план их реализации на базе Центра;

✓ План реализации локальных волонтерских проектов, направленных на привлечение местных жителей к волонтерской деятельности в период до и после Чемпионата.

Шаг № 6. Мотивировать и контролировать волонтера

6.1. Разработать и внедрить комплексную программу мотивации волонтеров в целях эффективной реализации поставленных целей и задач.

Волонтер должен иметь возможность получать признание и удовлетворение от работы, завязывать личные контакты, учиться новому. Необходимо исключать факторы, которые снижают мотивацию или ведут к отказу от волонтерской деятельности. Необходимо способствовать самостоятельной и ответственной деятельности волонтеров.

Программа мотивации волонтеров должна базироваться на различных материальных и нематериальных стимулах. Признание деятельности волонтеров необходимо осуществлять как на местном, так и на региональном уровнях. Руководство Центра личным примером должно всячески поддерживать и мотивировать волонтеров и сотрудников Центра.

6.2. Разработать и внедрить программу по оценке и контролю результатов подготовки и деятельности волонтера.

Оценка должна проводиться на постоянной основе. Целью проведения оценки является:

- определение степени участия волонтера в реализации волонтерских проектов, выявление проблем и конфликтных ситуаций, которые возникали в ходе их реализации, и мер по реагированию на них;
- анализ деятельности координатора волонтерских проектов.

Для оценки и необходимой корректировки волонтерской деятельности рекомендуется использовать методы рефлексии и саморефлексии, аудио и



видео фиксации поведения волонтеров в ходе различных тестовых мероприятий. На постоянной основе рекомендуется осуществлять контроль по согласованным с волонтером задачам и их срокам, а также проводить общие информационные и отчетные собрания. Однако следует помнить, что слишком жесткий ежедневный контроль и применение санкций по отношению к волонтеру недопустимы.

6.3. Осуществлять корректирующие действия по результатам мероприятий по оценке и контролю.

В рамках шага № 6 Центру рекомендуется разработать и утвердить:

- ✓ Программу мотивации волонтеров;
- ✓ Программу по оценке и контролю деятельности волонтера.

Шаг № 7. Удержать и развить волонтера

7.1. Разработать и реализовать Стратегию развития волонтерской деятельности в кооперации с местными некоммерческими организациями и другими организациями, осуществляющими волонтерскую деятельность.

Основной целью и задачей Стратегии развития волонтерской деятельности должно стать сохранение и развитие волонтера в рамках Центра, его участие в социально-значимых волонтерских проектах региона по окончании Чемпионата.

7.2. Обеспечивать на постоянной основе распространение положительного опыта волонтерской деятельности в регионе своего присутствия, а также содействовать распространению ценностей добровольчества среди широких масс.

7.3. В дополнении к Стратегии рекомендуется разработать стратегический план развития Центра после проведения Чемпионата. Центр должен способствовать дальнейшему профессиональному и личностному развитию волонтеров. После проведения Чемпионата волонтеры должны иметь возможность поменять сферу деятельности, приобрести новый опыт и новые навыки для применения их в других волонтерских проектах.

В рамках шага № 7 Центру рекомендуется разработать и утвердить:

- ✓ Стратегия развития волонтерской деятельности;
- ✓ Стратегический план развития Центра.

2.3. Организационный алгоритм создания нормативно-правовой базы волонтерских центров

Следующий этап развития волонтерских центров должен обеспечить трансляцию концепции в реальность. Организационный алгоритм создания нормативно-правовой базы предусматривает решение следующих задач:

1. Разработать и согласовать штатное расписание Центра.
2. Разработать и утвердить должностные инструкции штатных сотрудников Центра, исходя из основных целей и задач по организации, управлению и координации волонтерской деятельности.



3. Определить основные и дополнительные источники финансирования деятельности волонтерского центра. Должна быть составлена и утверждена смета доходов и расходов на содержание Центра.

При разработке сметы следует учитывать, что существуют следующие основные источники финансирования деятельности Центра:

- из собственных средств ОУ,
- за счет привлечения средств региональных и местных бюджетов,
- гранты,
- целевое финансирование,
- спонсорские средства и др.

4. Разработать, согласовать и внедрить основные внутренние нормативные документы и формы отчетности Центра.

В основу разработки внутренних документов должны быть положены базовые ожидания от работы волонтеров. Кроме того, важно определить статус волонтеров в организации. На этом этапе закладывается основа продуктивных отношений между волонтерами и сотрудниками Центра. Основные регламенты Центра должны разрабатываться на принципах равенства возможностей, неразглашения конфиденциальной информации, соблюдения санитарных норм и правил техники безопасности, качественного выполнения должностных обязанностей и др. Формы отчетности Центр согласовывает с Оргкомитетом.

5. Подготовить и подписать доверенность на имя руководителя Центра.

В целях уменьшения нагрузки на руководителя ОУ или его заместителя, курирующего деятельность Центра, связанной с необходимостью подписания большого количества документов, регламентирующих деятельность центра, целесообразно разработать форму доверенности, делегирующей полномочия директору Центра в рамках его компетенции. Максимальный срок действия доверенности – 3 года. Конкретный срок действия доверенности и полномочия доверенного лица образовательное учреждение определяет самостоятельно.

В целом, по итогам организационного этапа волонтерский центр должен быть обеспечен пакетом нормативно-правовых документов, в который входят

- ✓ штатное расписание;
- ✓ смета доходов и расходов;
- ✓ должностные инструкции штатных сотрудников;
- ✓ формы отчетности Центра;
- ✓ форма доверенности на имя директора Центра.

Их качественная разработка и утверждение, по сути, легализует деятельность волонтерского центра.

Общий пакет нормативной базы волонтерского центра должен включать в себя следующие документы:

1. Приказ о создании Центра;
2. Положение о волонтерском движении;



3. Положение о Центре;
4. Сетевой график развития Центра;
5. Штатное расписание Центра;
6. Должностные инструкции штатных сотрудников Центра;
7. Смета доходов и расходов;
8. Формы отчетности Центра;
9. Доверенность директору Центра;
10. Учебная программа;
11. Методические пособия для волонтеров;
12. План мероприятий по реализации учебных и тренинговых программ, разработанных и переданных волонтерскому центру Оргкомитетом;
13. Список проектов по обучению через волонтерскую деятельность и план их реализации на базе Центра;
14. План реализации локальных волонтерских проектов, направленных на привлечение местных жителей к волонтерской деятельности в период до и после Чемпионата;
15. Программа мотивации волонтеров;
16. Программа по оценке и контролю деятельности волонтера;
17. Стратегия развития волонтерской деятельности;
18. Стратегический план развития Центра.

III. Формирование волонтерского корпуса

3.1. Привлечение и набор волонтеров

Первым этапом является привлечение и отбор будущих волонтеров. Рекомендуется выстроить структуру сетевой коммуникации в различных социальных сетях (Facebook, ВКонтакте, Instagram), через которые будет проводиться информационная кампания с потенциальным волонтером.

Для информационной кампании по набору волонтеров задействуются различные информационные ресурсы и каналы продвижения. Важно сформировать пул всех желающих кандидатов в волонтеры по следующей форме:

Для примера:

№	ФИО	Дата рождения	Место учебы/работы	Статус	Паспортные данные	Волонтерский опыт

Информационные ресурсы и каналы продвижения

- Популярные социальные сети (ВКонтакте, Facebook, Instagram, YouTube);



- Официальные сайты волонтерских центров в России и городе Москве;
- Телеканалы (местные каналы и региональные представительства федеральных каналов).

Контент

Для социальных сетей: новости, конкурсы, флешмобы, видеоролики, инфографика.

Для экранов, интернета и ТВ: видеоролики, анимационный дизайн (motion graphics), интервью, ток-шоу.

Далее рекомендуется сформировать управленческую команду, в состав которой входят функциональные менеджеры и тим-лидеры.



Менеджеры функции – специалисты, самостоятельно руководящие организацией волонтерской деятельности и координацией тим-лидеров в волонтерском корпусе, а также остальными функциональными «службами». Далее идет формирование команды тим-лидеров – людей, являющихся связующим звеном между менеджерами и волонтерами, а также ответственных за их координацию на время мероприятия.

После формирования «управленческой команды» открывается набор волонтеров, происходит сбор заявок на участие в мероприятии. В «регистрационной анкете участника» присутствует множество пунктов, например, о знании иностранных языков или желаемой функции (поля анкеты формируются в зависимости от компетенций волонтеров, которые необходимы для проведения мероприятия). Делается это для того, чтобы понять с каким волонтером предстоит работать и как лучше



взаимодействовать с ним. Далее идёт анализ и работа с базами данных волонтеров для выявления подходящих кандидатур.



После того как аналитическая работа с базами данных волонтеров закончена, начинает работать call-центр, который приглашает претендентов на следующий этап – интервьюирование.

Золотое правило координатора:

«Обаяние поможет привлечь волонтеров, но только компетентность поможет их удержать...»

3.2. Рекрутинговая кампания

В процессе рекрутинга выявляются навыки и личностные качества, которыми обладает кандидат. В зависимости от уровня мероприятия, волонтеры проходят дополнительные тестирования на различные компетенции, например, знание иностранного языка или эмоциональную стабильность (стрессоустойчивость волонтера).

Так же, одним из особых видов тестирования является написание эссе, которое в дальнейшем рассматривают специалисты волонтерского центра.

По итогам прохождения всех этапов, волонтеров рекомендуется распределить на команды. Наиболее приемлемым считается присутствие не



более 15 волонтеров в команде для эффективной коммуникации тим-лидера с ними.

При выборе метода можно использовать один из способов набора волонтеров: *массовый или целевой набор*.

	Массовый набор	Целевой набор
Цель	Подобрать волонтера на должность, с которой бы справилось большинство людей	Подобрать волонтеров для работы, которая требует конкретного опыта и подхода
Требуемый опыт	Специфический опыт не требуется, т.к. работа не требует специальных навыков	Нужны волонтеры с определенным образованием, навыками, возрастом и т.д.
Особенности набора	Обращение к широкой аудитории: распространение объявлений, использование СМИ	Обращение к определенному контингенту людей: использование определенных СМИ, объявлений в местах появления потенциальных волонтеров, непосредственное общение и контакты (преимущественно)

(Источник: Волонтерский менеджмент. Пособие для сотрудников и молодежных лидеров Белорусского общества Красного Креста по организации работы волонтеров).

3.3. Обучение волонтеров

Программа обучения – неотъемлемая часть при качественной подготовке волонтерских корпусов на крупномасштабных событиях.

Цель обучения - подготовить волонтера к выполнению возложенных на него обязанностей.

Задачи обучения:

- Подготовка волонтера к квалифицированной самостоятельной работе
- Удовлетворение личных потребностей волонтеров в обучении и приобретении знаний и навыков

Обучение может быть индивидуальным и в группе. Как правило, используются комбинации различных методов обучения: презентации, лекции, работа в группах, ролевые игры, дискуссии, обмен опытом, практические фильмы и занятия, консультации специалистов.

Предпочтение отдается тем методам, которые стимулируют активное участие волонтера в обучении, обеспечивают обратную связь и основаны на примерах из практики. Дополнительно, оставаясь в рамках запланированного времени, необходимо предоставить место для общения и обмена мнениями между участниками.

В ходе обучения особое внимание уделяется не тому, чтобы дать волонтерам максимально возможное количество информации, необходимой



им для работы, но отработке и закреплению практически применимых знаний и навыков. Равно как стремиться к достижению хорошего уровня понимания волонтерами, в чем именно состоят их функции. Только в этом случае волонтеры приобретают необходимую степень подготовленности и уверенности в своих силах, необходимых для выполнения работы.

Содержание программы обучения зависит от каждой конкретной работы и тех знаний и навыков, которыми уже обладает волонтер. Программа обучения планируется координатором волонтеров совместно с волонтером.

Идеальная программа подготовки обеспечивает: постоянное совершенствование уже имеющихся знаний и навыков, приобретение новых и развитие личности волонтера.

Цели учебной программы должны быть:

- Измеримы/поддаваться оценке (четко показывать, какого именно результата мы хотим добиться и по каким направлениям)
- Иметь отношение к делу (знания и навыки, приобретаемые при обучении, должны соответствовать задачам работы волонтера)
- Иметь практическое применение

Этапы создания и осуществление учебной программы

- Определение целей и потребности в обучении
- Моделирование программы обучения (темы, формы и методы обучения, количество часов)
- Организация обучения (время, место, участники, техническое и информационное обеспечение)
- Оценка результатов обучения: проводится в процессе обучения, после его завершения и через промежуток времени (через три – шесть месяцев)

Оценка обучения необходима как для подведения итогов, насколько хорошо подготовлен волонтер к предстоящей работе, так и для планирования дальнейшего обучения волонтера и внесения корректировок в существующие учебные программы.

Для достижения максимального эффекта само обучение проводится в несколько этапов. Этапность позволяет давать новую информацию и развивать новые навыки дозированно, не перегружая волонтера слишком большим объемом и чередуя обучение с применением и закреплением знаний на практике.

Как правило, обучение проходит в три основных этапа: общее, функциональное и обучение на объекте проведения мероприятия.

Первая стадия – общее обучение. На нем происходит погружение в проект. Волонтерам сообщают общую информацию, правила, что ожидают от их работы, особенности работы с людьми с инвалидностью, распределение по функциональным обязанностям.

Вторая стадия – функциональное обучение. На данной стадии присутствуют волонтеры конкретной функции. Они узнают специфику работы и получают более углубленную информацию об объекте. Так же, на данном этапе, тим-лидеры проводят командообразование с волонтерами.



Третьей и заключительной стадией является обучение на месте проведения мероприятия. На данном этапе обучения кандидаты в волонтеры знакомятся с особенностями объекта (помещений), где будет проходить мероприятие. Знакомятся с планом помещения, расположением входов/выходов, туалетов, служебных помещений, штабом волонтеров, расположением основных зон проведения мероприятия, пунктов питания, местом расположения информационных пунктов, нахождения службы аккредитации. Знакомятся с режимом объекта, правилами поведения. Здесь им читается лекция по антитеррористической безопасности и охране труда.

Свидетельство о прохождении обучения

Выдача волонтеру сертификата/свидетельства о прохождении обучения крайне желательна, так как поднимает престиж обучения, а также служит документальным свидетельством, которое волонтер сможет использовать в дальнейшем для подтверждения своей квалификации, например, при приеме на работу. Такое свидетельство может быть напечатано на принтере, должно содержать эмблему и название организации, название курса и основные темы курса, имя и фамилию участника, подпись тренеров/руководителя организации и печать.



ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ

Обучение волонтеров по вопросам работы с людьми с инвалидностью (на примере подготовки волонтерского корпуса «Абилимпикс»)

Обучение волонтеров «Абилимпикс» проводилось с привлечением общероссийских общественных организаций инвалидов: Всероссийское общество слепых, Всероссийское общество глухих, Региональная общественная организация «Клуб Психиатров». Организаторами и лидерами обучения является РГСУ.

По результатам обучения слушатели имеют представления о перспективах развития социального волонтерства и социальной защиты инвалидов, об их социальных гарантиях и льготах. На этом этапе закладываются:

- основы знаний в области социальной волонтерской деятельности в РФ;
- предпосылки расширения общественного участия в решении проблем инвалидов;
- практические навыки по использованию методов для достижения задач социальной волонтерской деятельности;
- понимание сущности социального волонтерства;
- способности социального волонтерства к поиску наиболее эффективных средств решения социальных проблем детей с ограниченными возможностями и инвалидов молодого возраста.

Прошедшие обучение волонтеры приобретают практический опыт в работе с людьми с ограниченными возможностями. Это позволяет активизировать как волонтеров, так и людей с ОВЗ через повышенную эмоциональность, особые нравственные чувства, а также сформировать активную гуманистическую среду, в которой проявляются и выявляются живые нравственные приоритеты общества и отдельных людей, готовых к открытому гражданскому и профессиональному партнерству ради дальнейшего социального развития.

3.4. Мотивационная программа

Волонтер должен иметь возможность получать признание и удовлетворение от работы, завязывать личные контакты, учиться новому. Необходимо исключать факторы, которые снижают мотивацию или ведут к отказу от волонтерской деятельности. Необходимо способствовать самостоятельной и ответственной деятельности волонтеров.

Мотивацию волонтеров можно разделить на несколько подгрупп:



Социальная мотивация – строится на основе контактов с другими людьми. Волонтерская группа рассматривается как социальная, а не рабочая группа. К социальной мотивации относятся:

- Желание приобрести новый круг общения, выбраться из дома
- Возможность найти единомышленников
- Стремление к общению и обмену опытом
- Потребность в чувстве принадлежности и необходимости
- Потребность иметь роль в обществе и цель в жизни

Социальная ответственность – основывается на убеждении, что если у человека есть возможность, то он обязательно должен помогать тем, кто находится в более сложной ситуации. В отличие от альтруизма такое мировоззрение формируется под воздействием общественного мнения. К социальной мотивации относятся:

- Желание улучшить жизнь людей в обществе
- Следование традиции оказания помощи нуждающимся людям
- Желание быть моделью поведения для других
- Желание показать свое неравнодушие к проблеме

Материальная мотивация - достижение личных целей и/или удовлетворение личных потребностей:

- Применение собственного опыта, знаний, навыков и приобретение новых
- Подготовка к работе, улучшение своего резюме, налаживание новых профессиональных контактов
- Возможность зачесть какие-либо предметы в институте
- Самореализация, личностный рост, самоутверждение
- Выполнения работы, приносящей удовольствие
- Интересное проведение времени
- Компенсация отсутствия чего-либо в личной жизни.

Знание мотивации поможет правильно составить обращение к потенциальным волонтерам. Такое обращение, помимо того, что оно должно быть привлекательно для людей, которые хотят заниматься волонтерской деятельностью, должно еще и представлять интересы организации и ее клиентов.

Программа мотивации волонтеров должна базироваться на различных материальных и нематериальных стимулах. Руководство Центра личным примером должно всячески поддерживать и мотивировать волонтеров и сотрудников Центра.



Личная книжка волонтера

Каждый волонтер, принимающий участие в волонтерской программе получает Личную книжку волонтера.

Как правило, основными элементами мотивации волонтерской деятельности в вузе выступают:

- наличие ярких лидеров из числа обучающихся сверстников, задающих направления и темп развития



волонтерского сообщества;

- организация неформальной среды общения волонтеров, совместный досуг;
- выстроенная система вовлечения в волонтерскую деятельность;
- комплексное обучение волонтеров;
- система личностного роста волонтеров.

«Как поддержать мотивацию волонтеров?»

1. Изначально правильная расстановка приоритетов: волонтерство – не основная деятельность человека. Жизнь больше, чем волонтерство! Крайне желательно понимание с родными и близкими. Волонтер должен стараться держать дистанцию с подопечными. Ограничивается общее время, которое волонтер тратит на эту деятельность. Волонтер должен нормально спать, отдыхать, иметь интересы помимо волонтерства. Волонтер имеет право в любой момент уйти.

2. Информационная поддержка: информационный пакет для волонтеров с учетом специфики каждой группы. Обобщение опыта, в т.ч. ошибок. Тематические разделы форума для волонтеров.

3. Система поддержки и мотивации волонтеров: организация среды общения волонтеров, встречи для всех желающих в неформальной обстановке. Ротация задач, понятные перспективы. Возможность бесплатно учиться, в т.ч. навыкам, помогающим общению и занятиям с детьми. Поддержка психолога.

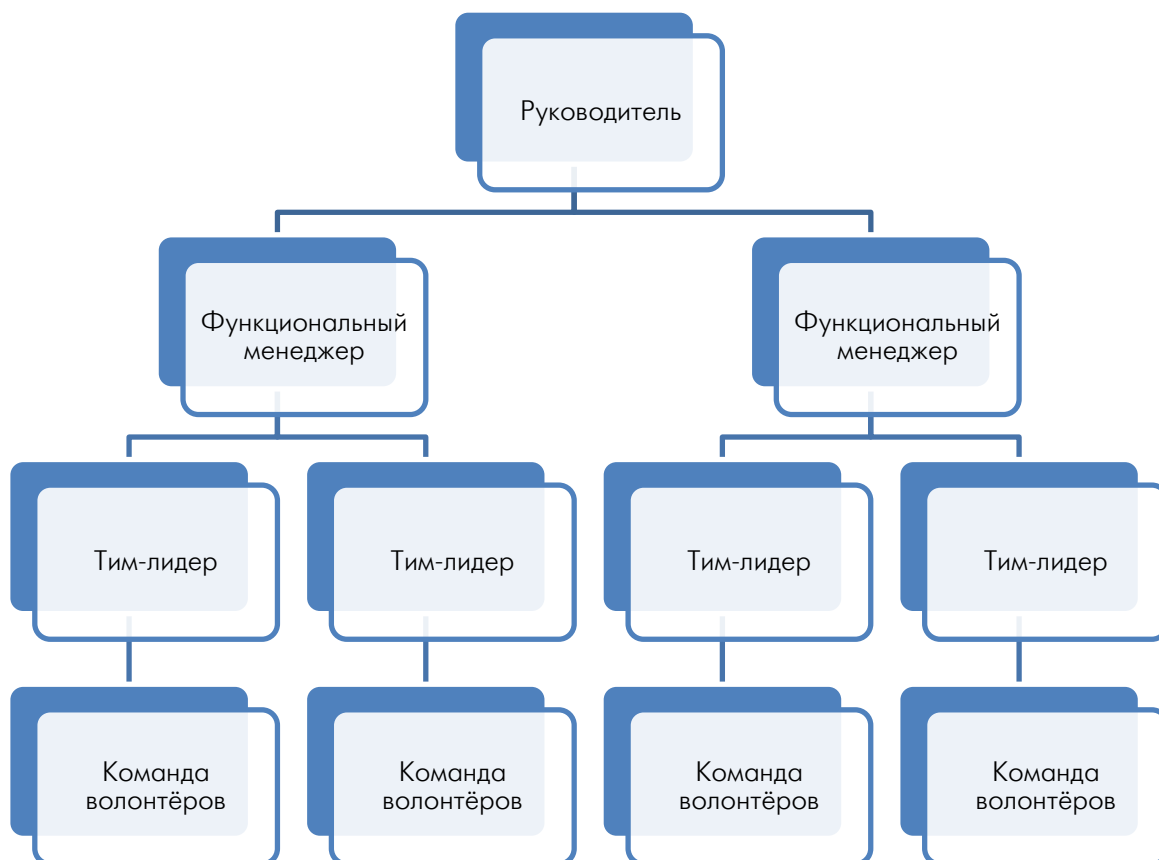
4. Система наставничества: ведение новичков, распределение задач, мониторинг отношений в сообществе.

5. Поддержка волонтера в случае срыва: если необходимо - временное отстранение от деятельности, переключение на другие задачи. Неформальное общение в узком кругу друзей-волонтеров. Помощь сообщества в организации отдыха и мероприятий по снятию стресса ».

(Источник: Межрегиональный семинар «Опыт работы с волонтерами в некоммерческих организациях и Волонтерских центрах «Сочи-2014»: сравнение лучших практик. В. Хромов, директор Ассоциации «СВОД»)



3.5. Структура волонтерского корпуса



Руководитель волонтерского корпуса – операциональный менеджер, который координирует все процессы формирования волонтерского корпуса. Обучает, дает установки функциональным менеджерам.

Функциональный менеджер – неотъемлемая часть организационной структуры волонтерского корпуса. Функциональный менеджер является связующим звеном между руководителем корпуса и волонтерами. Осуществляет координацию набора, отбора, обучения волонтеров на конкретную функцию.

Тим-лидер – волонтер, обладающий лидерскими качествами, умеющий управлять группой людей. Является координатором работы группы волонтеров в период проведения Чемпионата, а также на подготовительных этапах. Ответственен за коммуникацию с группой волонтеров.

IV. Технологии работы волонтеров с людьми с инвалидностью

Важным элементом обучения кандидатов в волонтеры является тренинг «Особенности работы волонтеров с людьми с инвалидностью».

С целью осуществления наиболее продуктивного взаимодействия с лицами с ОВЗ, необходимо учитывать состояние здоровья, физические, психические, личностные особенности людей данной категории.



4.1. Технологии волонтерской работы с лицами с нарушением опорно-двигательного аппарата (далее – НОДА)

Психолого-педагогическая характеристика лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (далее – НОДА)

Категория лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата – неоднородная по составу. Имеется значительный разброс первичных патологий и вторичных нарушений развития. Отклонения в развитии лиц с такой диагностикой отличаются значительной полиморфностью и диссоциацией в степени выраженности.

Отмечаются следующие виды патологии опорно-двигательного аппарата:

I. Заболевания нервной системы:

- детский церебральный паралич (ДЦП);
- полиомиелит.

II. Врожденная патология опорно-двигательного аппарата:

- врожденный вывих бедра;
- кривошея;
- косолапость и другие деформации стоп;
- аномалии развития позвоночника (сколиоз);
- недоразвитие и дефекты конечностей (верхних и/или нижних);
- аномалии развития пальцев кисти;
- артрогрипоз (врожденное уродство).

III. Приобретенные заболевания и повреждения опорно-двигательного аппарата:

- травматические повреждения спинного мозга, головного мозга и конечностей;
- полиартрит;
- заболевания скелета (туберкулез, опухоли костей, остеомиелит);
- системные заболевания скелета (хондродистрофия, рахит).

То, как мы говорим, тесно связано с тем, что мы думаем, и как ведем себя по отношению к другим людям. Увы, слишком часто в нашем обществе звучат такие непреемлемые слова и сравнения как «больной/здоровый», «нормальный/ненормальный», «умственно отсталый», «обычный/неполноценный», «даун», «калека» и т.п.

Нежелательное употребление слов	Используйте эти слова
Врожденный дефект, несчастье	Врожденная инвалидность
Страдает ДЦП	Имеет ДЦП
Страдает от полиомиелита, от последствий полиомиелита, жертва полиомиелита.	Перенес полиомиелит, имеет инвалидность в результате полиомиелита
Эпилептик, припадочный	Человек с эпилепсией

Как волонтеру правильно выстроить коммуникацию с лицами с нарушением опорно-двигательного аппарата?



Особое влияние на создание нового общественного стандарта по отношению к людям с инвалидностью может оказать волонтерство - явление, когда человек, имеющий возможность оказать кому-то помощь, предлагает ее совершенно бескорыстно, и, тем самым, позволяет раскрыться другому человеку. Кроме того, следует учесть, что человек, имеющий заболевания опорно-двигательного аппарата, постоянно находится в изоляции от регулярного общения, и его недостаток может сформировать определенные психологические комплексы. Например, может проявляться робость и недоверие к окружающим, неуверенность в собственных способностях, опасение в возможностях добровольцев, оказывающих ему помощь. Такие психологические комплексы вызваны функциональной зависимостью от постоянной прикованности к инвалидному креслу, когда он вынужден общаться с окружающими, находясь по отношению к ним, как бы «снизу», что вырабатывает дополнительную неуверенность. Чтобы преодолеть эти комплексы, а заодно выработать правильный (грамотный) стиль поведения волонтера с учетом специфики данной группы людей с инвалидностью, необходимо осознать несколько житейских истин.

Во-первых, предлагая свою помощь, необходимо учитывать, что жизнь человека с ОВЗ во многом зависит от его близких, с которыми он живет. Как правило, это родители, но не только. Зная серьезные ограничения, которые порой не позволяют человеку даже просто сидеть без обязательной сторонней поддержки, близкие, естественно, опасаются за его безопасность. Поэтому волонтер должен уметь снимать эти опасения при помощи простых правил общения: демонстрировать грамотность своей подготовки работы с людьми с инвалидностью, проявлять доброжелательность и доброту, обязательно ставить в известность родителей и самого подопечного о том, как и в какие сроки он намерен выполнить поставленную задачу, уточнять у близких о наличии дополнительной информации, которая на их взгляд поможет лучше справиться с ней. Прямой контакт волонтера с семьей и самим подшефным важен еще и для того, чтобы избежать опасности для последних от проникновения в дом злоумышленников под видом добровольца.

Во-вторых, чтобы волонтер (да и любой другой человек) мог уверенно взаимодействовать с людьми, имеющими инвалидность, необходимо уяснить несколько следующих этических правил:

- когда вас знакомят с человеком, имеющим инвалидность, вполне естественно пожать ему руку;
- обращайтесь напрямую к человеку, имеющему инвалидность, а не к сопровождающему лицу или переводчику;
- в начале разговора представляйтесь сами и, если необходимо, представляйте людей, находящихся рядом;
- обращайтесь к детям с инвалидностью по имени, к подростками и людям старшего возраста по имени и отчеству;
- прежде чем оказывать помощь, всегда спрашивайте, чего именно от вас ждут. Вы предложили помощь - и ждите, пока ее примут, а затем



спрашивайте, что и как делать. Внимательно выслушивайте указания человека с инвалидностью, перед тем как начинать действовать. Если вам не все ясно, попросите повторить указание;

- не следует относиться к человеку с инвалидностью как к объекту снисхождения или жалости;
- будьте внимательны, дружелюбны, терпеливы.

В отношениях с человеком, имеющим инвалидность, совершенно исключается покровительственный тон, который часто возникает как следствие общих предрассудков, не основанных на опыте непосредственного общения с этим человеком. А если сомневаетесь или не знаете, как поступить, будьте естественны и рассчитывайте на свой здравый смысл. Будьте спокойны и доброжелательны, если не знаете, что делать, спросите об этом своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим – ведь вы показываете, что искренне заинтересованы в общении. Если вы действительно стремитесь быть понятым – вас поймут. Не бойтесь шутить, шутка, тактичная и уместная, только поможет вам наладить общение и разрядить обстановку. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте, и тогда все будет хорошо.

Как волонтеру правильно взаимодействовать с лицами с нарушением опорно-двигательного аппарата.

Чаще всего люди с данной категорией инвалидности используют инвалидное кресло, костыли либо другие технические приспособления. Необходимость пользоваться инвалидной коляской – это не трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться. Объекты жизнедеятельности (дома, магазины, поликлиники, библиотеки и др.), на которых не учитываются потребности людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата, могут оказать наиболее негативное влияние на эту группу. И напротив, универсальный доступный транспорт, доступные пути передвижения, исключая ступеньки и обеспечивающие постепенное передвижение с уровня на уровень, очень важны для того, чтобы эти люди могли в полной мере наслаждаться жизнью.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ЛЮДЬМИ С НАРУШЕНИЕМ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА

Волонтеру при взаимодействии с людьми с нарушением опорно-двигательного аппарата важно соблюдать следующие правила:

1) Когда вас знакомят с человеком, передвигающимся на коляске, вполне естественно пожать ему руку - даже те, кому трудно двигать рукой, или те, кто пользуются протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо.

2) Когда общаетесь с человеком, использующим инвалидную коляску, присядьте на корточки, или отойдите от него на метр, чтобы он мог на вас нормально смотреть.



- 3) Не прикасайтесь к коляске, пока вас не попросят.
 - 4) Не прикасайтесь к человеку, использующему инвалидную коляску и его вещам.
 - 5) Нужно подойти и представиться, предложить свои услуги, но не стоит быть назойливым.
 - 6) Коляска относится к личному пространству человека. Опирайтесь на неё или повиснуть – все равно, что делать то же самое с её обладателем. Начать катить без спроса – грубейшее нарушение, сравнимое с тем, что взять человека здорового, стоящего на остановке, перекинуть через плечо и понести в неизвестном направлении, ничего не объясняя. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
 - 7) Ни в коем случае не пытайтесь без спроса поднять коляску с инвалидом и пронести её в тех местах, где нет пандуса или лифта. Имейте в виду, что даже если владелец коляски не против, для таких манипуляций требуется персонал, который имеет особый опыт. В крайнем случае воспользуйтесь рекомендациями инвалида.
 - 8) Если вам разрешили катить коляску, сначала катите её медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
 - 9) Имеете в виду, что коляски с электромотором, как правило, имеют табличку, где указан тип батареи, имеется схема, как ее отсоединить, как перевести коляску в режим ручного движения и кто является владельцем коляски.
 - 10) Если вы готовите встречу, в которой участвуют люди, использующие коляски или испытывающие трудности в передвижении, побеспокойтесь о том, чтобы там, где есть барьеры (пороги, ступени, двери и пр.), были сотрудники, готовые помочь. Позаботьтесь о том, чтобы человек, использующий коляску, мог дотянуться до нужных ему вещей. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия.
 - 11) Если человек на коляске расположился таким образом, что мешает пройти вам или другим людям, можно ли его подвинуть? Конечно, он же не один в мире. Но коляску нельзя начинать катить без предварительного разговора с её хозяином.
 - 12) Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения.
 - 13) Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Отдельной категорией выступают люди с нарушениями опорно-двигательного аппарата, способные передвигаться самостоятельно, в том числе используя трости, костыли или ходунки. В эту группу входят те, кто может ходить, но нуждается в приспособлениях для облегчения ходьбы, или те, кому трудно передвигаться на большие расстояния.
- Если человек использует приспособления для ходьбы - трости, костыли или ходунки, ему может быть сложно пользоваться руками, когда он стоит, чтобы достать телефон или заполнить документы. Некоторым комфортнее



делать это сидя. Другие предпочитают стоять, потому что вставать и садиться сложно или неудобно. Поэтому волонтеру важно помнить, что таким людям можно предложить, но не настаивать присесть.

Что можно еще сделать?

Если человеку сложно ходить, будьте готовы проявить индивидуальный подход. Найдите место, где человек может присесть, и принесите его вещи к нему. Можно предложить помощь в размещении верхней одежды, сумок, чемоданов или других вещей. Уместно будет предложить открыть дверь. Помните, что нельзя трогать и переставлять костыли, трости, ходунки без разрешения человека.

Вы не сразу запомните все правила взаимодействия и общения с людьми с инвалидностью, но в любом случае ваше искреннее желание помочь подскажет вам, как действовать правильно.

4.2. Технологии волонтерской работы с лицами с нарушением зрения

Психолого-педагогическая характеристика лиц с нарушением зрения (слепые и слабовидящие)

По состоянию зрительной функции среди **слепых** выделяют: тотальную слепоту, светоощущение, практическую слепоту (наличие остаточного зрения).

Слабовидение связано со значительным нарушением функционирования зрительной системы вследствие её поражения.

Что должен знать волонтер при сопровождении человека с нарушением зрения?

Многим сопровождение слабовидящего человека представляется простым делом — взял под руку и иди с ним. Однако с течением времени сложились определенные правила или приемы сопровождения. Умелое сопровождение обеспечивает не только безопасность передвижения, но и снимает у незрячего излишнее напряжение при ходьбе на улице и в помещении. Поэтому порядок сопровождения надо знать как слепому, так и сопровождающему.

Итак, начинаю передвижение: слабовидящий берет волонтера под руку чуть выше локтя и держит его легко, чтобы не сковывать движения, но достаточно надежно, чтобы не отстать. В таком положении он идет на расстоянии полшага за волонтером, повторяя его движения. Перед препятствием ритм шагов нарушается. По движениям волонтера подопечный должен определить характер препятствия. Слабовидящий человек чувствует, как его сопровождающий доброволец поднимается на ступеньку лестницы или начинает спускаться по лестнице, как сходит с тротуара на дорогу — предупреждения о подъеме или спуске становятся излишними.

С какой стороны волонтера идти: справа или слева — это дело привычки. Однако многие предпочитают ходить справа от сопровождающего. В этом случае волонтер, а не слабовидящий человек



соприкасается со встречным потоком пешеходов. В правой руке удобнее нести хозяйственную сумку или портфель, не задевая встречных пешеходов. Если возникает необходимость поменяться местами, волонтер остается стоять на месте, а слабовидящий, не теряя контакта с ним, обходит его.

При ходьбе по узким проходам волонтер отводит руку назад, а слабовидящий человек несколько вытягивает свою руку и следует непосредственно за сопровождающим на расстоянии одного полного шага, чтобы не наступать ему на пятки. Когда волонтер встает в обычную позу, его подопечный знает: далее путь свободен — и занимает свое место в полушаге от сопровождающего. Если волонтер при быстрой ходьбе, не сбавляя темпа, подведет слабовидящего человека к ступенькам здания под углом 45° , то ступеньки как бы подкосят его: подопечный может упасть и получить травму.

При входе в помещение или выходе из него волонтер открывает дверь, а подопечный свободной рукой закрывает ее, не теряя при этом контакта с сопровождающим.

При подъеме или спуске по лестнице волонтер должен всегда опережать подопечного на ступеньку. При подъеме сопровождающий придерживается за перила, а слабовидящий человек идет рядом с ним. При спуске с лестницы он придерживается за перила, не теряя одновременно контакта со своим волонтером. В целях безопасности при спуске с лестницы надо принять строго вертикальное положение, перенося центр тяжести собственного тела на пятки. Когда волонтер достигает лестничной площадки, его рука, с которой соприкасается подопечный, выравнивается, что говорит последнему о завершении спуска или подъема. При подъеме по лестнице слегка наклоняются вперед, перенося центр тяжести собственного тела на пальцы ног. Подходить к лестнице надо под прямым углом, т. е. так, чтобы лицо было обращено в сторону лестницы. При спуске с лестницы волонтер должен повернуть в сторону коридора или улицы лишь после того, как сойдет с последней ступеньки. Если он сделает это раньше, слабовидящий человек, предположив, что лестница уже кончилась, может оступиться.

Часто при переходе улицы зрячие предлагают слабовидящим людям свою помощь. Не следует удивляться, если последние отказываются от этого. Дело в том, что их внимание в это время бывает сконцентрировано на наблюдении за происходящим на улице, на подготовке к переходу. Поэтому некоторые слабовидящие довольно резко отказываются от предлагаемой помощи.

Иногда человек, предлагающий свою помощь, берет слабовидящего человека под руку и ведет его впереди себя. Внешне это выглядит не совсем красиво, а главное подопечный чувствует себя при этом неуверенно, первым встречается с препятствиями на пути (выбоины, выступы тротуара, ступеньки) и может споткнуться. Поэтому **помните**, что слабовидящий человек должен сам проявить инициативу, вежливо обратиться к попутчику:

— Разрешите, пожалуйста, мне Вас взять под руку, так будет для меня удобнее.



При посадке в легковой автомобиль волонтер должен положить руку слабовидящего человека на ручку двери, чтобы он сам открыл ее. Открыв дверь, подопечный правую руку перекладывает на внутреннюю ручку двери, а левую кладет на сидение, заносит вперед левую ногу и садится. Если марка (модель) автомобиля еще не знакома, то, взявшись правой рукой за внутреннюю ручку двери, целесообразно левой рукой проверить, высоко ли находится верхняя кромка дверного проема, чтобы не удариться об нее головой.

При посещении слабовидящим человеком с волонтером незнакомых учреждений. В этой ситуации необходимо создать условия, чтобы подопечный очень быстро сориентировался в незнакомом месте. Волонтер должен подвести слабовидящего человека к креслу или к стулу, положить его руку на спинку стула или подлокотник кресла. Подопечный по положению стула сам определит, где находится стол. Держась одной рукой за спинку стула, другую он слегка выдвинет вперед до соприкосновения со столом, если потребуется, немного отодвинет стул и уверенно сядет.

Подходя к стульям или креслам, расположенным вдоль стены или в первом ряду зрительного зала, волонтер вместе со своим подопечным поворачивается спиной, чтобы последний мог ногами почувствовать, что стоит к ним вплотную и может спокойно сесть.

Что должен знать волонтер об особенностях ориентировки человека с нарушением зрения в пространстве?

В целях безопасности человеку с нарушением зрения (как и всем остальным) необходимо знать и строго соблюдать Правила дорожного движения. Надо следить за ритмом дорожного движения, чтобы определить, какой свет светофора горит, обязательно переходить улицу только по переходам и на перекрестках. Поэтому, волонтер при сопровождении человека с нарушением зрения, должен обеспечить маршрут, не пересекая улицу в неустановленных местах. Особенно осторожным надо быть при переходе улицы в дождливую погоду, поскольку тормозной путь машины на сыром асфальте увеличивается.

Следует учитывать, что люди с незначительным остатком зрения при переходе улицы должны смотреть не в сторону приближающейся машины, а вниз на дорогу. Это укажет водителю на то, что пешеход не видит машины, и заставит его притормозить. Если взор подопечного будет направлен в сторону приближающейся машины, шофер может не заметить, что передвигается человек с инвалидностью, и будет рассчитывать на то, что он успеет перейти улицу.

Волонтер должен знать, что некоторые слабовидящие любят ходить, ориентируясь на звуки шагов впереди идущего пешехода, следуя за ним шаг в шаг. Наиболее подходящим для этой цели объектом является пешеход, на каблуки которого набиты пластмассовые или металлические подковки. В этом случае звуки слышатся отчетливо и легко улавливается ритм шагов. Однако использовать этот подход при пересечении оживленного перекрестка не рекомендуется. Это очень опасно!



Улицы с интенсивным движением городского транспорта даже хорошо ориентирующимся незрячим рекомендуется переходить только с помощью сопровождения. Иногда встречный пешеход энергично кричит: «Вправо». Недостаточно опытный человек с нарушением зрения делает резкий шаг вправо и, оступившись, падает. Пешеход не учел, что правые стороны двух встречных людей имеют противоположные направления. В таких случаях надо критически отнестись к совету. Если от встречного пешехода исходит такой энергичный совет, значит, есть какая-то опасность на пути, следует задержаться на секунду и проверить тростью, что находится справа и слева, а затем продолжать путь.

Особую сложность для человека с нарушением зрения вызывает использование лифта. В связи со строительством многоэтажных домов в нашей стране широкое распространение получили лифты разных конструкций. Двери одних открываются автоматически после нажатия на кнопку, двери других — путем поворота ручки вниз и подачи двери на себя. Поэтому, человеку с нарушением зрения прежде всего надо найти дверь лифта и проверить, здесь ли лифт. Когда дверь откроется, следует выяснить, есть ли разница в уровне между площадкой лифта и полом. Затем надо войти в лифт, отыскать и нажать нужную кнопку. Человек с нарушением зрения должен быть готов и к моменту, когда лифт остановится. Открыв дверь, он должен проверить тростью или ногой, есть ли разница в уровне между площадкой лифта и полом, и только затем выходить. В лифте своего дома человек с ослабленным зрением должен запомнить расположение кнопок вызова этажа, а при пользовании лифтом в чужом доме, он должен воспользоваться посторонней помощью.

Все, что вы узнали о жизни людей с нарушением зрения, поможет осознанно подойти к усвоению и соблюдению правил взаимодействия с ними.

1. Никогда не забывайте в самом начале разговора сообщить ему обо всех присутствующих возле вас людях, добавляя, кто из них, где находится, используя конкретные слова: «справа», «слева», «спереди», а не «там» и «здесь», и т. п.

2. Если вам нужно изменить свое первоначальное местоположение - например, выйти куда-то или сесть в другой части комнаты, обязательно скажите ему об этом, чтобы человеку не пришлось гадать, куда вы вдруг исчезли или почему ваш голос слышится теперь с другой стороны.

3. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

4. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

5. Вполне нормально употреблять слово "смотреть". Для человека, имеющего нарушения зрения, это означает "видеть руками", осязать.

6. Когда вы общаетесь с группой лиц, имеющих нарушения зрения, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.



7. Если вы, например, на улице, обращаетесь к человеку с нарушением зрения, дотроньтесь рукой до его плеча или назовите его по имени, иначе он не будет знать, что вы обращаетесь именно к нему.

8. Вы можете спросить, нужна ли ему ваша помощь, но если она не нужна, не навязывайтесь. Когда вы хотите проводить куда-либо человека с нарушением зрения, предложите ему взять вас за руку. Чтобы вам было удобно двигаться, постарайся во время ходьбы идти чуть впереди него, и пусть он держит вас под локоть.

9. Если человек передвигается при помощи собаки-поводыря, следите за тем, чтобы эту собаку никто не дразнил и не приставал к ней. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем. Если на ней одет ошейник - просто игнорируйте собаку. Собака в ошейнике исполняет свои обязанности: если вы будете отвлекать её, то тем самым помешаете её хозяину.

10. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

11. Инвалиды по зрению хорошо слышат, даже то, куда и что поставил, и по голосам способны узнавать людей и отмечать их особенности, вплоть до возраста и черт характера.

12. Действия, которые вы собираетесь предпринять, нуждаются в озвучивании. Говорить вслух надо почти всё, даже если ты хочешь до него дотронуться и пожать руку. Надо иметь в виду, что в шумных помещениях способность незрячих людей ориентироваться на слух утрачивается. Также большие сложности возникают в незнакомом помещении. Простая просьба "присаживайтесь" невыполнима, если вы не скажете человеку, где относительно него находится кресло.

13. Обязательное требование этики – в начале разговора представляйтесь сами и представляйте людей, находящихся рядом, а потом каждый раз называйте того, к кому вы обращаетесь. Старайтесь озвучивать ваши жесты, которые собеседник заведомо не увидит, например, когда вы указываете на предметы или людей.

14. Если вы ненадолго отлучаетесь, предупредите об этом собеседника, не заставляйте его вещать в пустоту. Если вы передаете слово собеседнику, назовите его, не стоит кивать головой, если человек этого жеста не увидит. Если вы собираетесь что-то прочитать инвалиду по зрению, сначала предупредите его об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят.

15. Если вы предлагаете передвигаться человеку с инвалидностью по зрению с вашей помощью, дождитесь разрешения и инструкций, потом направляйте человека, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать незрячего человека за руку: она помогает ему сохранять равновесие. Не отнимайте и не стискивайте чужую трость. Опишите коротко, где вы находитесь. Например: "В центре зала, примерно в шести шагах от вас, стоит стол." Обратите внимание на наличие бьющихся предметов.



16. Если вы заметили, что незрячий человек, перемещаясь самостоятельно, сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите сориентироваться в нужном направлении, а если он согласен принять вашу помощь, то проводите его.

17. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего человека перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад – это неудобно.

18. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Если вы знакомите его с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть незрячего человека к предмету и брать его рукой этот предмет.

19. Как нужно правильно зачитать документ незрячему? Просмотреть и зачитать основную мысль, желательно в этом случае передать дело сопровождающему, если он в этой ситуации есть. Ведь незрячий не сможет расписаться, и тогда сам сопровождающий изучит документ. Если сопровождающего нет, предупредите, что именно вы собираетесь читать. Можно с доскональной точностью словесно описать структуру документа. Если вас сознательно об этом не попросили – не пропускайте строки, и не заменяйте чтение пересказом. Если человек не был официально признан недееспособным, то его роспись имеет ту же самую юридическую силу. То, что он не видит документ – не освобождает его от ответственности, предусмотренной договором.

20. Всегда выясняйте, в каком виде инвалид по зрению хочет получить информацию: обычный текст, шрифт «по Брайлю», крупный шрифт (16 –18 пунктов), дискета, аудиокассета. Если у вас нет возможности перевести информацию в нужный формат, отдайте её в том виде, в котором она есть.

4.3. Технологии волонтерской работы с людьми с нарушением слуха

Психолого-педагогическая характеристика лиц с нарушением слуха (глухие и слабослышащие)

К категории **глухих** относятся лица со стойким двусторонним нарушением слуха, при котором при врожденной или рано возникшей (до овладения речью в 3 года) глухоте, естественный ход развития словесной речи оказывается невозможным.

К категории **слабослышащих** относятся лица со снижением способности обнаруживать и понимать звуки, при сохранении минимальной возможности самостоятельного формирования словесной речи.

Что должен знать волонтер о последствиях, к которым приводит потеря слуха у человека?

Прежде всего, потеря слуха сказывается на способности человека



общаться с другими людьми. У детей, страдающих глухотой, часто наблюдается задержка в развитии разговорной речи. Потеря слуха и заболевания ушей, такие как средний отит, могут приводить к значительному неблагоприятному воздействию на успеваемость детей. Но предоставление людям с потерей слуха возможностей для общения позволяет им принимать участие в общественной жизни на равных основаниях с другими людьми. Общение может происходить с помощью разговорной/письменной речи или языка жестов.

Молодежь и люди среднего возраста также сталкиваются с проблемами нарушения слуха. Особенно это касается жителей больших городов, где уровень шума значительно превышает все допустимые показатели. Громкая музыка, которую большинство людей прослушивают через микронаушники, также способствует развитию различных отклонений и слуховых патологий. Еще один фактор риска — это работа, связанная с повышенным уровнем шума, такая как стройка или любое производство, так как очень многие люди пренебрегают защитными средствами, что влечет за собой серьезные последствия. Последствия нарушений слуха в данной возрастной категории очень серьезны, так как значительно снижается качество жизни. Человек лишается большинства привычных занятий, таких как полноценное обучение или работа, коммуникация с другими людьми, элементарные развлечения и так далее.

Человек с врожденной глухотой, не получивший возможности для обучения языку жестов в детстве, может чувствовать себя изолированным от социального общения.

Ограниченный доступ к услугам и лишение возможностей для общения может оказывать значительное воздействие на повседневную жизнь, вызывая чувство одиночества, изоляции и безысходности, особенно среди пожилых людей, страдающих от потери слуха. Это связано с тем, что повседневное общение, просмотр телепередач или фильмов становятся проблематичными. Кроме того, плохой слух снижает реакцию и представляет угрозу безопасности пожилого человека. Большинство людей в возрасте предпочитают отрицать наличие проблемы и пренебрегают современными способами коррекции слуха. Часто близкие родственники безуспешно пытаются уговорить пожилого человека облегчить себе жизнь и избежать массы проблемы посредством применения медицинских технологий.

В развивающихся странах дети, страдающие потерей слуха и глухотой, редко получают какое-либо образование. Среди взрослых людей, страдающих глухотой, отмечается гораздо более высокий уровень безработицы. По сравнению с общим работающим населением среди работающих глухих людей отмечается более высокая процентная доля людей, занимающихся менее квалифицированной работой. Улучшение доступа к образованию и службам профессиональной реабилитации и повышение осведомленности, особенно среди работодателей, может способствовать снижению уровней безработицы среди взрослых людей, страдающих от потери слуха.



Нарушение слуха в любом возрасте не является приговором, так как новейшие технологии позволяют решить проблему при помощи слуховых аппаратов, которые выгодно отличаются от приборов прошлого поколения, и откорректировать практически любое нарушение слуха до идеального уровня восприятия.

Конечно, любые проблемы со здоровьем отражаются на качестве жизни человека. Особенно, когда речь идет о восприятии окружающей действительности. Однако, чтобы ни произошло, не стоит терять уверенность в себе, нужно искать решение проблемы. Тем более, медицина сегодня способна вернуть человека к полноценной жизни при помощи современных технологий.

Что должен знать волонтер о языке жестов?

Все вокруг с рождения воспринимается глазами, ушами и тактильно. И хорошо, если у Вас все в норме, а как быть тем, кто по воле случая не может слышать? Для этого существует язык жестов. Жестовый язык – это не те варианты жестикуляции, которые мы используем, чтобы, например, объяснить с продавцом на рынке в чужой стране. Как ни странно, но жестовая речь – детище людей со слухом и голосом. Она, в той или иной степени бедная или богатая, создавалась для того, чтобы иметь возможность общаться беззвучно.

Тех, кто постоянно пользуется жестовым языком, на нашей планете около 1,5 %. Все жестовые языки довольно долгое время имели весьма узкое распространение. По сути, языки эти можно было сравнить с шифром, который был изобретен и знаком лишь узкому кругу людей. Исключением из данного правила можно считать лишь племя урубубу на северо-востоке Бразилии, в котором глухим рождается примерно каждый 75-й. Таким образом, из-за большой численности людей со слуховым дефектом все племя знакомо с жестовым языком, который в этом племени един для всех.

До XIV века глухонемые люди жестоко преследовались. Их считали умственно отсталыми и помещали в приюты или даже убивали. Идея обучать глухонемых письменности принадлежит итальянскому доктору Жеромини. Эта система представляла собой комбинацию символов, обозначавших понятия и предметы. В XVII веке француз Шарль де Лепи создал язык знаков. Это была система условных жестов рук и пальцев, позволявшая передавать мысль. Тогда же был придуман и пальцевый алфавит, который очень походил на современный.

Возникновение общего для больших территорий жестового языка началось только в середине XVIII в., когда во Франции и Германии появились первые учебно-воспитательные центры для детей с нарушением слуха. Выпускник французского центра, глухой учитель Лоран Клерк, в конце того же XVIII века приехал по просьбе американского города Галлодет для создания первой школы для глухих в США. Великобритания же ограничилась перениманием методов сурдопедагогики, а не самого языка. В результате



американский язык глухих близок к «глухому французскому», а не к английскому.

В России первая школа, в которой обучали языку немых и жестам, открылась в 1806 г. в Павловске. Она была ориентирована на опыт французских педагогов и, соответственно, перенимала французскую жестовую речь. Однако через полвека – в 1860 году – в Москве открылась сурдологическая школа, основанная на немецкой методике. Российская сурдопедагогика до сих пор пожинает плоды борьбы этих двух школ. Создание Советского Союза привело к тому, что возникший в XIX в. русский жестовый язык распространялся централизованно на территории всех республик. В итоге именно он преобладает ныне на всем постсоветском пространстве (рис. 1).

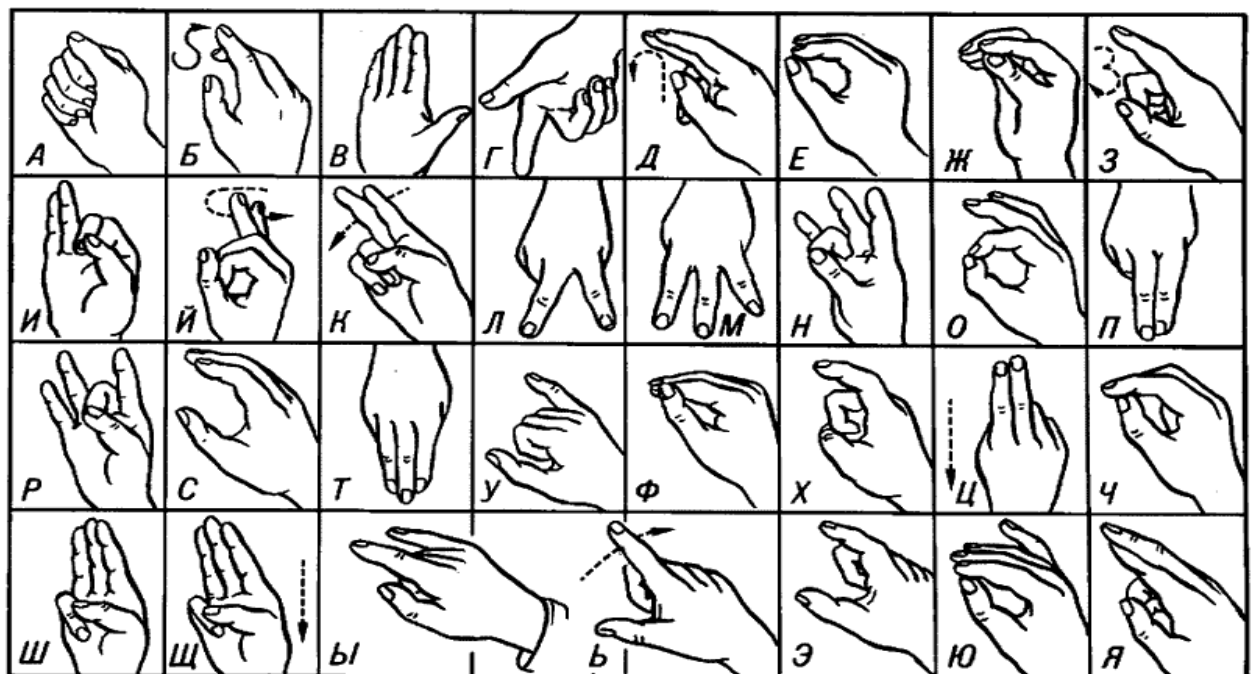


Рис.1. Русская ручная (пальцевая, дактильная) азбука для глухонемых (рисунок из энциклопедии) Каждая комбинация положений пальцев кисти и направление их движения соответствуют определённой букве алфавита.

Существует и международная азбука жестов (рис.2). В 1951 году возникла Всемирная федерация глухих. И участники I Всемирного конгресса глухих решили стандартизировать язык общения на международных мероприятиях – создать некое жестовое эсперанто.

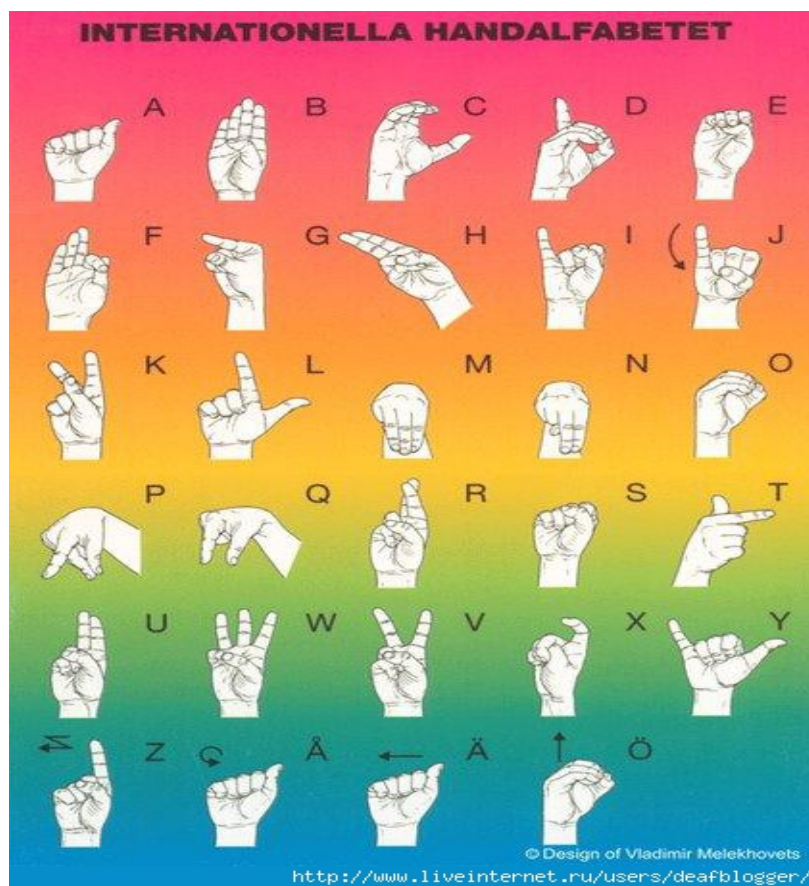


Рис. 2. Международная азбука жестов

С течением времени педагоги, работающие с глухонемыми, начали критиковать язык жестов и пальцев. Они утверждали, что это изолирует глухонемых от общения с нормальными людьми.

В 1973 году Всемирная Федерация Глухих выпустила словарь упрощенного жестового языка (рис.3). На VII Всемирном Конгрессе по проблемам глухоты в Вашингтоне в 1975 г. была принята и утверждена (наряду с английским и французским, официальными языками Всемирной Федерации глухих) Международная жестовая речь, (англ. International Sign, IS) — международная жестовая система, используемая глухими для облегчения коммуникации с глухими других стран, а также на международных мероприятиях, мероприятиях Всемирной Федерации глухих, Дефлимпийских и Паралимпийских играх.



Рис. 3. Упрощенная азбука жестов

В наши дни глухонемые и плохо слышащие учатся понимать, что сказано, наблюдая за движением губ говорящего. Они также учатся говорить сами, глядя на губы и другие органы, участвующие в речи, и повторяя их движения. В свою очередь волонтер, зная хотя бы основные жесты языка (рис. 4), сможет общаться со своим подопечным без помощи сурдопереводчика, и выйти на новый уровень коммуникации.

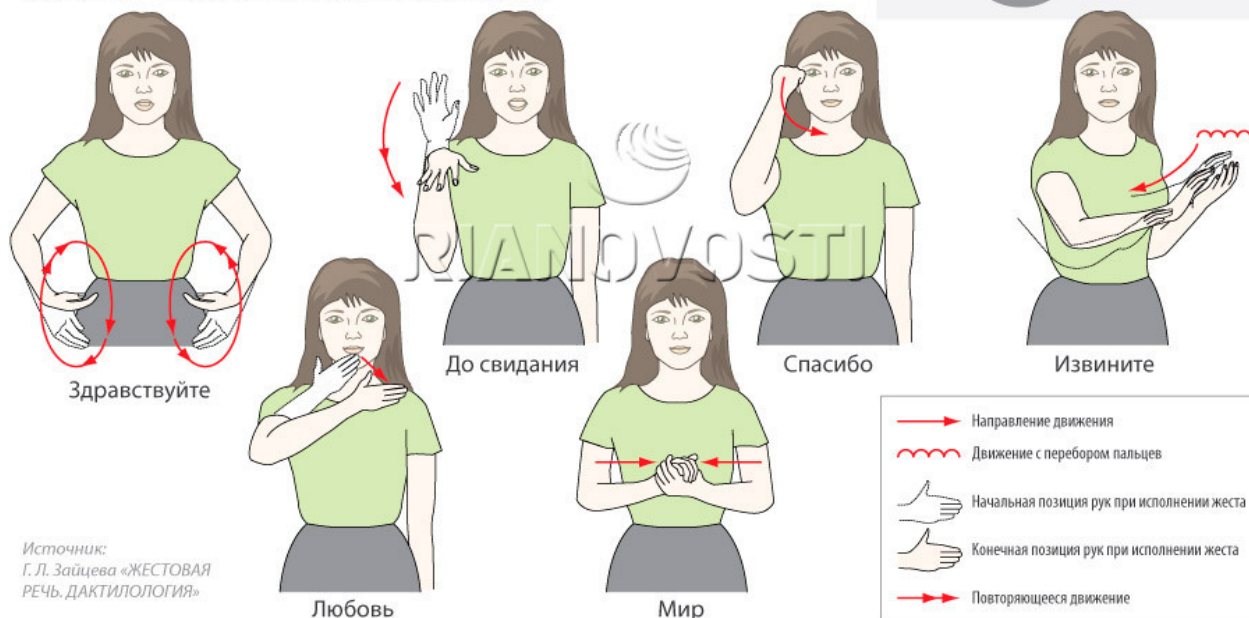
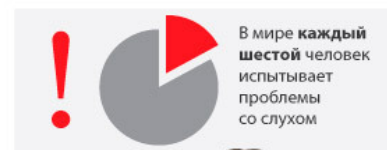
Говорящие руки

Как общаться с теми, кто нас не слышит

«Язык глухих», «жестуно», «амсленг». Все это – язык жестов.

В словаре глухонемых насчитывается около **2 000** жестов

Ниже показаны некоторые жесты, часто используемые в общении



РИА НОВОСТИ © 2009

Рис. 4. Основные элементы языка жестов

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С ЧЕЛОВЕКОМ С НАРУШЕНИЕМ СЛУХА

1. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помахайте ему рукой или прикоснитесь к нему. Смотрите ему прямо в глаза и говорите чётко, хорошо артикулируя. Хотя также надо иметь в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может это делать, расположитесь так, чтобы на вас падал свет и вас было хорошо видно. Постарайтесь, чтобы вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

2. Если разговор не получается, можно предложить набирать текст или писать от руки.

3. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него.

4. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

5. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (её) по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо или же помахать рукой.

6. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчёркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.



7. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать своё предложение. Используйте жесты.

8. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

9. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите её, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

10. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Не говорите: "Ладно, это неважно..." Сообщения должны быть простыми.

11. Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: "Хорошо, теперь нам нужно обсудить..."

12. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

13. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните: а) только три из десяти слов хорошо прочитываются; б) нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; в) нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

14. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

15. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите немного более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к переводчику.

4.4. Технологии работы волонтеров с людьми с расстройством психологического развития

Что должен знать волонтер о проявлении агрессии у людей с расстройством психологического развития?

При работе волонтера можно иногда встретиться с различным проявлением у подопечных агрессии или аутоагрессии. Такие проявления могут быть обусловлены жизнью в закрытых учреждениях, невозможностью



побыть одному, недостатком любви и тепла, а также особенностями нарушения и самого человека.

Вообще агрессивные чувства в той или иной мере присутствуют в душе большинства людей. Они порождаются многими причинами:

- ущемлением важнейших потребностей, личности;
- невозможностью осуществить свои интересы;
- длительным унижением и угнетением;
- нерешенными моральными проблемами, приводящими к зависти, мстительности.

Некоторые рекомендации волонтеру в случае проявления агрессии у подопечного:

1) сохранение спокойствия и уверенности, демонстрация модели неагрессивного поведения;

2) переключение внимания у ребенка или взрослого, предложение какого-либо задания («Давай сделаем ...», «Посмотри...», угостить чем-то вкусным, проговорить его действия); Например: Тихон Г. не хотел возвращаться в комнату и начал бить себя, рвать книги, бить в стену, бросать все, что попадало в руки. Мы никак не могли успокоить его, пока мама одного из ребят не предложила ему кусочек булки, которую он с удовольствием съел, после этого, его агрессия уменьшилась, внимание было переключено.

3) акцентирование внимания на поступках (поведении), а не на личности (проговорить спокойным тоном его действия и (или) состояние: «Ты сейчас ударил(а), оскорбил(а)», «Тебе сейчас плохо, обидно, страшно...»

!!!! Но: «Не «Ты - плохой (ая), злой (ая)»).

Волонтеру важно знать, что очень часто гнев, агрессия, аутоагрессия выступают, как стремление человеком изменить окружающие условия, и направлено не на причинение кому-то вреда, не против кого-то, а на того, кто оказался случайно рядом в этот момент.

Например, у Юлии К. сильная боль, она не может с ней справиться, поэтому кричит на других, выплескивает гнев. Или Юлия Р. не может противостоять в силу разных причин унижению и насилию со стороны более сильных проживающих, поэтому выносит обиду и злость криком, оскорблениями на тех, кто слабее и т.д.

Проявления агрессии могут быть стремлением привлечь внимание и получить желаемое, манипулировать (ребенок или взрослый бросается на пол, кричит, плачет, громко оскорбляет окружающих). Аутоагрессию, по возможности, направить в другое русло.

Например, Дима К. сильно бьет себя по лицу. Что делать? Можно взять его руки, чтобы он гладил ими свое лицо или прикрыть ладонями его лицо, тогда Дима ударяет себя по ноге, что менее болезненно.

Проявления агрессии и аутоагрессии у детей и взрослых различны и индивидуальны: стремление ударить себя или другого человека, крик, злость, оскорбления и т.д. Информацию о людях, с которыми работает волонтер, их



агрессии или аутоагрессии, как себя вести, не нанеся вред себе или подопечным, можно получить в специальной папке или в ИПР (индивидуальный план развития в ДДИ), которую заполняют и волонтеры, и специалисты, занимающиеся с конкретным ребенком или взрослым.

Что должен знать волонтер о взаимодействии и общении с расстройством психологического развития?

Умственная отсталость – не болезнь, которую можно вылечить. Это нечто, присущее человеку, сродни чертам личности. Хотя врачи и психологи описывают различные типичные особенности людей с умственной отсталостью, каждый из них неповторим и уникален, обладает своим темпераментом, свойствами характера, склонностями, привязанностями. Как и любой из нас.

Люди с легкой степенью умственной отсталости могут практически ничем не выделяться среди окружающих. Они могут учиться, работать, создавать семьи, растить детей (возможно, с помощью и поддержкой), несут уголовную ответственность, т.е. считаются отвечающими за свои действия. Они могут испытывать трудности с абстрактным мышлением, вообще с отвлеченной информацией, нередко – с ориентацией во времени, с оперированием причинно-следственными связями.

Волонтеры чаще всего имеют дело с подопечными с тяжелой и глубокой формами умственной отсталости, с очень серьезными нарушениями речи, внимания, мышления. Их место проживания – специальные учреждения. В этих условиях важно помнить, что жизнь в учреждениях сильно влияет на человека, на его развитие, способности. Такое явление называют вторичной умственной отсталостью (когда к действию органических нарушений головного мозга добавляются факторы среды, бедной новыми впечатлениями, вниманием, теплом, любовью). Также на ситуацию влияет то, что у большинства наших подопечных – множественные нарушения, и в раннем детстве ограничение в движении, например, существенно повлияло на развитие человека в целом. Поэтому бывает сложно понять, каковы изначальные нарушения, что к ним добавил жизненный опыт... В общем, вряд ли волонтеру стоит задаваться вопросом «Насколько глубоки его нарушения?» Скорее стоит спрашивать себя – что ему нравится? Что он может? Что я могу ему предложить?

Интеллект, интеллектуальные достижения чрезвычайно важны для нашего общества. Что ты умеешь? Что ты знаешь? На что ты годишься? – эти вопросы окружают нас с самого детства и всю жизнь. Мы стараемся соответствовать стандартам. Надо ли говорить, что в социуме, ориентированном на достижения, люди с умственной отсталостью оказываются чрезвычайно уязвимыми? По сути, они просто не вписываются в него. Мы не знаем, сколько должно пройти времени, чтобы они стали принятыми, чтобы изменились сами ценности общества – от ценностей достижений (ты ценен согласно тому, что ты можешь) до ценностей



существования (ты ценен, потому что ты есть). Волонтеры просто верят, что своей работой участвуют в этом важном процессе.

ПРАВИЛА РАБОТЫ ВОЛОНТЁРА ПРИ РАБОТЕ С ЛЮДЬМИ С РАССТРОЙСТВОМ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ

1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
3. Не говорите "свысока". Не думайте, что вас не поймут.
4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все "по шагам". Дайте возможность вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
7. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми, например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.
8. Обращайтесь непосредственно к человеку.
9. Помните, что люди с задержкой в развитии, дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.
10. Если это необходимо, можете записать свое сообщение или предложение на бумаге, предложите вашему собеседнику обсудить его с другом или семьей. В записке укажите свой номер телефона, предложите обсудить это при следующей встрече.

4.5. Технологии работы волонтеров с людьми, испытывающими затруднения в речи

Психолого-педагогическая характеристика лиц с тяжелыми нарушениями речи (далее – ТНР)

Лица с тяжелыми нарушениями речи характеризуются множественными нарушениями языковых систем в сочетании с комплексными анализаторными расстройствами. Нарушения речи многообразны, они проявляется в нарушении произношения, грамматического строя речи, бедности словарного запаса, а также в нарушении темпа и плавности речи.

Речь занимает важное место в повседневной жизни. Мы разговариваем с другими людьми, читаем книги, работаем и учимся. Мы также используем речь, чтобы формулировать мысли и строить планы на будущее. Для нас это норма, обыденная жизнь. Для людей же,



испытывающими затруднения в речи, все перечисленное может стать настоящей проблемой.

В данной лекции речь пойдет о том, какие бывают заболевания, вызывающие затруднения в речи и чем они вызваны; как меняется человек, испытывающий затруднения в речи; как волонтер может общаться с данными людьми и чем он может быть им полезен.

Что волонтер должен знать о невербальной коммуникации или как говорить с неговорящим?

У многих ребят, с которыми работают волонтеры, есть проблемы с речью. Кто-то говорит плохо, кто-то вообще не говорит. Кто-то ещё и не слышит или плохо понимает речь. Кто-то всё понимает, но не говорит из-за тяжелых двигательных нарушений. Про кого-то непонятно - что он слышит? И что понимает? Можно ли поговорить с неговорящим человеком?

Можно. Если в общении с ним использовать невербальную коммуникацию. Такие средства невербального общения как мимика, жесты, поза, интонация и др. выполняют функции дополнения и замещения речи, передают эмоциональные состояния партнёров по общению.

Для волонтера невербальная коммуникация — это общение, в котором используются предметы, картинки, символы, фотографии, жесты. Но не только!

Чем слабее подопечный, тем более тонкие и глубокие вещи использует волонтер в общении с ним. Когда ребёнок сидит на коленях - мы пытаемся поймать ритм его дыхания и дышать в такт - это коммуникация. Когда мы повторяем за ребёнком или взрослым его стереотипные движения - например, раскачивание - это тоже коммуникация, точнее, попытка коммуникации. Если наш подопечный хотя бы на мгновение отвлечётся от своих действий и посмотрит на нас - значит, попытка удалась.

Ещё можно разговаривать глазами. И с помощью прикосновений. Смеяться вместе. И вместе разглядывать что-то интересное. Всё это - коммуникация. Разговор. Обмен чем-то очень личным и важным. То, что связывает человека с человеком.

Опытный волонтер вам скажет, что неговорящего человека обязательно нужно спрашивать о его желаниях, интересах и чувствах. Например, показываем нашему подопечному чашку и спрашиваем: «ты хочешь пить?». Он не может сказать «да» или «нет» словами, но может выразить желание/нежелание взглядом, жестом, тем, что откроет рот или отвернётся. И тогда мы озвучиваем: «ты хочешь пить» или «ты не хочешь...»

Когда мы предлагаем ребёнку или взрослому подопечному выбор (из двух игрушек, двух футболок, сладостей, видов деятельности) - это тоже общение. Выбирая, он говорит нам: «мне больше нравится красная футболка». «Я сейчас больше хочу играть в мяч, чем рисовать».

Всё это - самые простые и глубокие способы коммуникации. Есть и дополнительные способы, которые тоже могут быть полезными.

Фотографии



“С помощью фотографий можно многое рассказать человеку и многое о нём узнать. Для некоторых ребят мы делаем фотоальбомы, в которых собраны фотографии любимых ими предметов, важных людей. Например, в альбоме у Жени Б. - фотографии автобуса (любимой игрушки), волонтеров и педагогов, которых он хорошо знает, соседей по комнате, знакомых предметов: магнитофона, коляски, даже памперса. Женя плохо говорит, но оживает, когда узнаёт предмет или человека на фотографии, и пытается их комментировать: «му-зы-ка» (магнитофон), «А-аля» (Валя). У Тани С. тоже есть фотоальбом. В нём - рассказ о Тане в фотографиях. Фотографии вещей, которые она любит, мест, где она бывала, любимой медсестры. Таня сама почти не говорит и не может рассказать о своей жизни словами. Она любит, когда ей читают подписи к фотографиям. «Это Таня. Таня любит слушать музыку. У неё есть плеер и кассеты». «Прошлым летом Таня была в лагере». «Она ездила с ребятами в храм»...

Фотоальбомы или альбомы с картинками могут помочь в общении с людьми, которые всё понимают, но сами не могут говорить, например, из-за сильной спастики при ДЦП.

Например, Вика В. часто жестом просит передать привет кому-то из педагогов. Чтобы понять, кому, приходится стоять рядом и перебирать имена всех сотрудников проекта. Вика очень многое понимает и о многом хочет рассказать, но не говорит из-за спастики. У куратора Викиной комнаты появилась идея сделать альбом с фотографиями педагогов, волонтеров, мест, куда Вика ходит заниматься, времён года, разных событий и т.д. Теперь, когда Вика захочет передать кому-то привет, она сможет найти фотографию этого человека в альбоме и показать на неё.”

(Источник: В помощь начинающему волонтеру. Санкт-Петербургская Благотворительная Общественная Организация «Перспективы»)

Планы и расписания

Некоторым детям и взрослым очень важна предсказуемость событий. Они хотят знать, что и когда с ними произойдёт. Некоторые дети плачут и скандалят именно потому, что не понимают, почему вы брали их в игровую вчера, но не берёте сегодня, и где во всем этом хоть какая-то логика.

Мы говорим:

«Я не могу тебя взять, сегодня очередь других ребят» «Я возьму тебя завтра». «Керамика не сейчас, а в среду»

Сегодня, завтра, в среду - для большинства ребят всё это слишком абстрактно.

Как сделать жизнь наших подопечных чуть более предсказуемой?

Ситуация № 1. Ребёнок всё время требует, чтобы его взяли в игровую и начинает плакать и кричать, если его не берут.

Утром того дня, когда вы собираетесь взять ребёнка в игровую, приносите ему одну и ту же игрушку. Например, яркую погремушку. Она будет символизировать игровую. Через какое-то время (может быть, долгое) ребёнок поймёт: «ага, она принесла игрушку, значит, мы пойдём играть».



Ситуация № 2. Ваш подопечный просится на занятия, а вы тщетно пытаетесь объяснить ему, что керамика (театр, ЛФК) завтра.

Сделайте расписание: напротив дней, когда у вашего подопечного есть занятия - фотография педагога с которым он занимается. «Сегодня понедельник. У тебя нет занятий. Завтра вторник. Ты будешь заниматься с Леной».

В лекции представлены только некоторые способы невербальной коммуникации. На самом деле их очень много. Все они дают людям с нарушениями речи возможность общаться с другими людьми и быть понятыми.

Главное, помнить, что словесная речь - далеко не единственная форма общения.

ПРАВИЛА РАБОТЫ ВОЛОНТЕРОВ С ЛЮДЬМИ, ИСПЫТЫВАЮЩИМИ ЗАТРУДНЕНИЯ В РЕЧИ

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.

2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

3. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.

4. Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.

5. Если человека с затрудненной речью сопровождает другой человек, не адресуйте ваши вопросы, комментарии или просьбы компаньону.

6. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

7. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Повторите то, как вы поняли, и реакция собеседника вам поможет. Не стесняйтесь переспросить то, что вы не поняли. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

8. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте.

9. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять вас.

10. Не играйте с чужими голосовыми приспособлениями, поскольку они - личная принадлежность человека.

Главное - будьте терпеливы, разговаривая с человеком с проблемами речи. Не игнорируйте его. Не пытайтесь ускорить беседу. Не нужно торопить и заставлять нервничать человека, это может только усугубить его трудности в произношении. Будьте готовы к тому, что разговор займет больше времени, чем Вы рассчитывали. Не перебивайте и не поправляйте собеседника. Если Вы спешите, лучше, извинившись, договоритесь пообщаться в другой раз, когда Вы будете располагать временем.



При общении с человеком, чья речь не до конца понятна, ориентируйтесь на цель общения. Добивайтесь того, чтобы вы могли понять высказанную мысль. Можно еще раз повторить то, что вы поняли и задать уточняющие вопросы. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.

Если у Вас возникают проблемы в разговоре, спросите, не хочет ли Ваш собеседник прибегнуть к другому способу общения: можно использовать записки, компьютер, «голосовую машину».

При всех ситуациях главное - понимать жизнь и потребности этих людей.



ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1.

Методические рекомендации Волонтерского центра Российского государственного социального университета по проведению тренинга на тему: «Технологии взаимодействия с людьми с инвалидностью»

Краткая аннотация:

Цель проекта – проведение серии учебных занятий, тренингов «Мир без границ» для слушателей средних общеобразовательных и высших учебных заведений по изменению культуры общественных взаимоотношений с людьми с инвалидностью. Этика в общении с людьми с ограниченными возможностями здоровья позволяет снять коммуникативные барьеры. Это реально действенный инструмент, который позволяет избежать морального травмирования человека с инвалидностью по причине незнания особенностей поведения с людьми, имеющими различного рода физические ограничения. Несмотря на свою простоту и интуитивную понятность, эти правила малоизвестны. Распространение информации об основных правилах общения с людьми с инвалидностью будет способствовать формированию толерантного общества.

Введение:

В процессе реализации проекта значительное внимание будет уделено и тренингу по взаимодействию с людьми с инвалидностью, и работе волонтеров на чемпионате Абилимпикс. Отличительной особенностью данного проекта является наличие в нем занятия, посвященного изучению основ русского жестового языка.

Для реализации проекта необходима не только специальная просветительская работа в этом направлении, но и изменение всей культуры общественных взаимоотношений.

Проект позволит ответить на несколько главных вопросов: Как общаться с людьми с ограниченными физическими возможностями так, чтобы не задеть их, и в то же время, чтобы и та, и другая сторона чувствовала себя достаточно комфортно? Что можно, а чего нельзя делать в общении с человеком с инвалидностью? Как избавиться от стереотипов в отношении лиц с инвалидностью?

Предлагаемый волонтерами ВЦ РГСУ корректный язык поможет сформировать позитивный образ волонтера, как воспитанного и чуткого человека. Даже если мы считаем себя воспитанными людьми, не лишним будет прислушаться к рекомендациям – что желательно учитывать при общении с людьми, имеющими ту или иную инвалидность.

Задачи Проекта:

1. Вовлечь граждан и организации на добровольной и безвозмездной основе в реализацию предлагаемого проекта;
2. Обучить всех участников проекта, вовлеченных в решение проблем людей с ограниченными возможностями здоровья, технологиям взаимодействия с людьми с инвалидностью;



3. Распространить полезный и практический опыт работы в сфере социальной поддержки инвалидов посредством преодоления барьеров общения;

4. Содействовать формированию толерантного отношения общества к инвалидам.

В качестве тренеров выступают профессорско-преподавательский состав и студенты-волонтеры ВЦ РГСУ. Кроме того, предполагается решить проблемы общения с лицами с ограниченными возможностями здоровья посредством вовлечения их в процесс реализации проекта в качестве инструкторов или экспертов.

Описание проблемы:

Проблема связана с недостаточной разработанностью технологий коммуникации с людьми с инвалидностью в российском обществе и необходимостью реализации данных технологий и их тиражирования.

Описание выбора решения проблемы / описание концепции проекта:

Проблема подготовки волонтеров в рамках взаимодействия с людьми с инвалидностью решается посредством разработки тренингов и соответствующих методических рекомендаций для тренеров.

Описание процесса решения проблемы или реализации проекта:

К началу проекта «Мир без границ» ВЦ РГСУ уже обладал значительным опытом реализации программ с участием людей с ограниченными возможностями здоровья. Кроме того, участие представителей ВЦ в тренинге по взаимодействию с людьми с инвалидностью, разработанном Международным Паралимпийским Комитетом значительно обогатило представленные методические разработки.

Для реализации проекта был разработан тренинг, с учетом опыта европейских стран, где подобные мероприятия проводятся давно, были учтены и реалии российской действительности. Тренинг разработан так, чтобы его участники на себе почувствовали, что такое ограниченные возможности здоровья.

В рамках реализации проекта предусматриваются проведение вебинаров (видеоконференций) на базе волонтерского центра РГСУ по тиражированию успешных технологий опыта работы в области взаимодействия с людьми с инвалидностью.

Планируется провести несколько семинаров по технологиям взаимодействия с людьми, имеющими ограничения по здоровью. Цель семинаров – предоставить технологии, успешные модели и опыт взаимодействия с людьми с инвалидностью.

Оценка правильности выбранного способа решения:

Разработанные и представленные технологии активно апробируются в рамках проекта «Мир без границ», что позволяет повысить профессионализм волонтеров, способствует овладению необходимыми технологиями коммуникации с людьми с инвалидностью.

Выводы и рекомендации:



Представленный тренинг не сводится к узко понимаемым задачам подготовки волонтеров. Предлагаемые технологии позволяют объединить пути решения целого комплекса задач по проблемам интеграции инвалидов, инклюзивного образования, что и должно лежать в основе более широкой целевой аудитории. Кроме того, разработанные рекомендации составлены в соответствии с заключениями экспертов из числа лиц с инвалидностью. Оказалось, что данное направление практически не развито в нашей стране.

Сценарий тренинга на тему: «Технологии взаимодействия с людьми с инвалидностью» в рамках реализации проекта «Мир без границ» Волонтерского Центра РГСУ

Тема: «Технологии взаимодействия с людьми с инвалидностью» в рамках реализации проекта «Мир без границ»

Организация аудитории:

- Интерактивная доска (желательно)
- Мультимедийный проектор (экран)
- Флипчарт, блокнот, стикеры, маркеры (фломастеры)
- листы формата А4, фломастеры
- компьютер с колонками (ноутбук)

Содержание/ деятельность:

Тренер обращает внимание слушателей на так называемые заблуждения в отношении лиц с инвалидностью, преобладающие в обществе.

Тренер предлагает слушателям написать на стикерах стереотипы, которые распространены в обществе в отношении людей с инвалидностью, приклеить их варианты на флипчат и обсудить каждый из них.

Тренер: Анализируя только что прозвучавшие высказывания, вы справедливо отметили, что многие привычные всем слова, понятия и фразы, по сути своей, – ярлыки и оскорбительные стереотипы. То, как мы говорим, тесно связано с тем, что мы думаем и как ведем себя по отношению к другим людям. Увы, слишком часто в нашем обществе звучат такие неприемлемые слова и сравнения как «больной / здоровый», «нормальный / ненормальный», «умственно отсталый», «обычный / неполноценный», «даун», «калека» и т.п.

Современному обществу следует приложить особые усилия к изменению ситуации, к выработке культуры инклюзии, к привитию этически выдержанной и грамотной терминологии.

Для этого необходима не только специальная просветительская работа в этом направлении, но и изменение всей культуры общественных взаимоотношений.

Далее следует показ видеоролика, наглядно демонстрирующего отношение большей части населения к инвалидам.

Обсуждение со слушателями видеоролика.

Тренер: Корректный язык помогает формировать позитивный образ человека. Даже если мы считаем себя воспитанными людьми, не лишним



будет прислушаться к рекомендациям – что желательно учитывать при общении с людьми, имеющими ту или иную инвалидность. Это – не правила (не нужно думать, что инвалиды требуют какого-то специального обхождения!), а всего лишь рекомендации, которые могут помочь нам наладить контакты и снять неловкость, неизбежно возникающую при отсутствии личного опыта общения с людьми с инвалидностью.

Как и другие социальные меньшинства, права которых в той или иной мере ущемляются большинством, инвалиды чувствительны к словам, которые усугубляют их положение. Для того чтобы изменить его, люди с инвалидностью в странах, где движение инвалидов активно и влиятельно, пропагандируют собственные определения и понятия, которые не вызывают жалости и других негативных ассоциаций.

Что стоит за словом «инвалид»? Инвалидность – это не медицинский диагноз!

«Инвалидность является результатом взаимодействия, которое происходит между имеющими нарушения здоровья людьми и отношенческими и средовыми барьерами, и которое мешает их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими». Конвенция ООН о правах инвалидов, подписана Россией 24 сентября 2008 г.

Таким образом, инвалидность – это одна из форм социального неравенства; инвалидность – это социальное, а не медицинское понятие. Русская «толерантная» терминология в отношении людей с инвалидностью до сих пор не устоялась – даже в среде инвалидов присутствуют разные точки зрения на правомочность употребления тех или иных терминов.

Тренер: Существует определенные правила, когда вы говорите или пишете о людях.

Тренер: Существуют 4 категории инвалидности: с нарушением опорно-двигательного аппарата, с нарушением зрения, слуха и психофизического развития.

Тренер: Для того, чтобы сформулировать правила общения с инвалидами, предлагаю вам разделиться на 4 команды и выбрать высказывание, которое вам ближе (высказывания: «Упавший духом гибнет раньше срока» - Омар Хайям, «Часто для того, чтобы жить, надо больше мужества, чем чтобы умереть» - В. Альфиери, «Основное правило – не дать сломить себя ни людям, ни обстоятельствам!» - Кюри, «Ваша вера определяет ваши действия, а ваши действия определяют ваши результаты, но сперва вы должны поверить» - Марк Виктор Хансен).

Также методом жеребьевки мы выберем для каждой команды ее условный цвет. У меня в руках 4 карточки разных цветов. Приглашаю лидеров команд. Тяните карточку. Выбирайте высказывание.

Тренер (обращаясь к лидерам команд): Прочитайте высказывания.

(Обращаясь к командам): Что объединяет все эти высказывания? Какая главная идея?

Тренер (обращаясь к лидерам команд): Теперь возвращайтесь к своим командам и за 30 сек. на основании выбранного вами высказывания



придумайте НАЗВАНИЕ И ДЕВИЗ вашей команды. Они должны быть связаны с идеей высказывания.

Тренер: Итак, как называются ваши команды? Запишите названия и установите таблички на своих столах (вариант: лист формата А4, сложенный вдвое). Это важно для того, чтобы аналитическая группа могла оценивать вклад каждой команды на протяжении тренинга.

Слушатели дают названия своим командам и придумывают девизы.

Тренер: Анализируя только что прозвучавшие высказывания, вы справедливо отметили, что сделать жизнь общества лучше можно только совместными усилиями. Изменение культуры общественных взаимоотношений с людьми с ограниченными возможностями здоровья позволит снять коммуникативные барьеры. Это реально действенный инструмент, который позволяет избежать морального травмирования человека с инвалидностью по причине незнания особенностей поведения с людьми, имеющими различного рода физические ограничения. Несмотря на свою простоту и интуитивную понятность, эти правила малоизвестны.

Этот принцип понятен и близок всем тем, кому знакомо чувство справедливости и добра.

Возможны дополнения слушателей.

Тренер: Теперь определимся с правилами общения с людьми с инвалидностью.

Тренер предлагает 4 командам разработать и написать на листах правила общения с инвалидами разных групп.

Каждая команда разрабатывает правила общения с определенной категорией инвалидов. Кроме того, эти правила должны быть схематично изображены. Каждой команде дается 5 минут на выполнения задания и коллективную подготовку ответов. Затем по 3 минуты на краткое сообщение.

Тренер: Анализируя только что прозвучавшие высказывания, вы справедливо отметили, что есть определенные правила общения с людьми с инвалидностью, а именно:

Люди с нарушением опорно-двигательного аппарата (инвалиды-колясочники):

1) Когда общаешься с человеком, использующим инвалидную коляску, присядь на корточки, или отойди от него на метр, чтобы он мог на тебя нормально смотреть.

2) Не прикасайся к коляске, пока тебя не попросят.

3) Не прикасайся к человеку, использующему инвалидную коляску и его вещам.

4) Нужно подойти и представиться, предложить свои услуги, но не стоит быть назойливым.

5) Общайся с ним на равных.

6) Никакой жалости, эти люди гораздо сильнее, чем мы можем себе представить.

Важно помнить: Коляска – не ограничивает возможности, она их расширяет. Коляска – часть личного пространства человека.



Лица с нарушением зрения:

1) Нужно подойти, громко и отчётливо назвать своё имя и сказать, где конкретно ты находишься.

2) Слабовидящий человек должен сам нащупать твою руку и взять тебя под локоть. Ни в коем случае не наоборот.

3) Когда сопровождаешь слабовидящего человека, нужно всегда его предупреждать даже о малейших препятствиях, например, ступеньках.

4) Когда ты хочешь предложить человеку с нарушением зрения сесть, подведи его к стулу и положи руку человека с инвалидностью на его спинку, тогда он сядет.

5) Если тебе куда-то нужно отойти, то всегда предупреждай его об этом.

6) Ни в коем случае не играй с собакой-поводырём, она выполняет свою работу.

С нарушением слуха:

1) Когда тыходишь к слабослышащему человеку, то тихонько прикоснись к его руке или плечу, чтобы он знал, что ты здесь. Если ты не совсем рядом с ним, то махни ему рукой, чтобы он понял, что обращаются к нему.

2) Когда говоришь, то старайся чётко проговаривать слова, ведь, возможно, что человек умеет читать по губам.

3) Кто-то из людей с нарушением слуха использует слуховой аппарат, поэтому говори громко и отчётливо.

4) Используй письменные принадлежности, чтобы что-то сказать человеку.

С нарушением психофизиологического развития:

1) Будь приветливым и почаще улыбайся.

2) Проговаривай всё чётко и внятно, чтобы тебя могли понять.

3) Общайся с человеком на равных.

(Возможны дополнения участников тренинга).

Тренер: Мы предлагаем вам попрактиковать свои умения общения с людьми с инвалидностью.

Слушателям выдаются карточки со сценариями моделирования различных ситуаций общения с людьми с инвалидностью.

Лабиринт.

Ситуация: инвалид с нарушением зрения попросил проводить его, но на пути встречается много преград.

Подъем.

Ситуация: Вы замечаете человека на инвалидной коляске, который передвигается по пересеченной местности. Он один и, судя по всему, ему сложно въехать в гору – возможно, ему нужна помощь. Как вы поступите?

Просьба.

Ситуация: попросить спортсмена-паралимпийца колясочника оставить свой автограф на флипчарте.

Объяснение.



Ситуация: Спортивный матч. Объяснить слабослышащему человеку, что на стадионе он занял не свое место, а ему нужно спуститься на ряд ниже.

Каждой команде дается 5 минут на выполнения задания. Затем следует проигрывание ситуации каждой из предложенных 3 ситуаций.

Слушатели проигрывают ситуации. Обсуждение. Дополнения слушателей и тренера.

Тренер: Важно помнить!

Признавай его равным.

Признаться, первое, что отображается на лицах здоровых людей, когда в комнате появляется инвалид, – это страх и растерянность... Особенно, к примеру, если перед ними человек, страдающий ДЦП, который не может даже владеть мышцами лица – поздороваться или беспрепятственно кивнуть головой... В такие моменты люди чаще всего стыдливо опускают глаза... А делать этого не нужно! Самое худшее, что ты можешь сделать для инвалида, – это лишний раз напомнить ему, что он какой-то «не такой», и подчеркнуть пропасть, лежащую между ним и тобой, здоровым человеком. Лучше всего сделать вид, что все в порядке. А для этого нужно не бояться смотреть на человека с ограниченными возможностями здоровья и активно вступать с ним в контакт.

Тренер: Важно помнить!

Используй его возможности.

Тренер: При всем этом, контактируя с больным человеком, важно не допустить оплошность по невниманию и не поставить его и себя в неловкое положение. Если тебе предстоит контакт с таким человеком, предварительно уточни у его близких, каковы его реальные возможности. Допустим, многие страдающие детским церебральным параличом прекрасно понимают, что им говорят. Но при этом не могут пошевелить руками или ногами. Поэтому, если ты подашь ему руку – окажешься в неловком положении. Но если будешь разговаривать с человеком громко и чересчур членораздельно, как с маленьким, также можешь обидеть его... Если мама больного с радостью сообщает, что он говорит сам, старайся его понять и вести хотя бы простейший диалог. Таким образом, ты даешь человеку возможность почувствовать, что он равноправный член общества. Если человек с ограниченными возможностями здоровья что-то умеет делать сам, то не следует предлагать помощь в этих случаях. Наоборот, подчеркни, что ты в курсе, что он справляется с этим сам.

Тренер: Важно помнить!

Старайся не жалеть.

Тренер: Дело в том, что жизнь человека, прикованного к инвалидному креслу, никогда не наладится, если близкие рано или поздно не смирятся с этим фактом и не отнесутся к этому спокойно. Причитания и слезы в данном случае только расстраивают человека. Ему, напротив, требуется мужество, чтобы бороться с болезнью. И лучшей тактикой тех, кто находится рядом, будет не жалость, а вера в его силы и спокойствие. Невозможно бороться с недугом, если ты находишься во взвинченном состоянии. Спокойствие – это



платформа, на которой будут строиться все достижения. Поэтому, находясь в обществе инвалида, убери жалостливый взгляд. Лучше подними ему настроение доброй улыбкой.

Заключительная часть.

Подведение итогов.



Приложение 2.

УЧЕБНЫЙ И УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАНЫ дополнительной образовательной программы повышения квалификации «Современные технологии управления волонтерской деятельностью и развитие профессионального мастерства руководителей волонтерских центров движения «Абилимпикс».

Цель: формирование компетенций, необходимых для организации добровольческой деятельности, развития социального волонтерства и волонтерского движения «Абилимпикс».

Категория слушателей: руководители и специалисты организаций и учреждений, развивающих волонтерское движение «Абилимпикс».

Срок обучения: 36 часов.

Режим занятий: 6-8 часов в день.

	Название модулей и тем	Всего час.	В т. ч.		Форма контроля
			лекции	практич. занятия	
УЧЕБНЫЙ ПЛАН					
1.	Модуль 1. Волонтерство как социальный феномен современного российского общества	8	4	4	
2.	Модуль 2. Зарубежный опыт реализации социального волонтерства	4	4	0	
3.	Модуль 3. Особенности организации и практической деятельности волонтеров с людьми с различными нозологиями	22	12	10	
4.	Итоговая аттестация	2	0	2	Зачет
УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН					
1.	Модуль 1. Волонтерство как социальный феномен современного российского общества	8	4	4	
1.1	Добрая воля как объект правового регулирования. Memento patriam, или нормативно-правовое обеспечение волонтерства в России	4	2	2	
1.2	Международный и зарубежный уровень регулирования волонтерства	4	2	2	
2.	Модуль 2. Зарубежный опыт реализации социального волонтерства	4	4	0	



2.1	«Абилимпикс»- возможности. пространства история География	2	2	0	
2.2	Концепция системы профессионального для обучающихся специалистов с инвалидностью «Абилимпикс». Нормативное регулирование проведения конкурсов профессионального мастерства «Абилимпикс» «Развитие конкурсов мастерства для обучающихся и молодых специалистов с инвалидностью»	2	2	0	
3.	Модуль 3. Особенности организации и практической деятельности волонтеров с людьми с различными нозологиями	22	12	10	
3.1	Управление волонтерами на Чемпионате	2	2	0	
3.2	Технологии работы волонтеров с людьми с нарушением опорно-двигательного аппарата	4	2	2	
3.3	Технологии волонтерской работы с лицами с нарушением зрения	4	2	2	
3.4	Технологии волонтерской работы с людьми с нарушением слуха	4	2	2	
3.5	Технологии работы волонтеров с людьми с нарушениями психического развития	4	2	2	
3.6	Технологии работы волонтеров с людьми, испытывающими затруднения в речи	4	2	2	
4.	Итоговая аттестация	2	0	2	Зачет
	ИТОГО	36	20	16	



Приложение 3

ПРАКТИКИ ВОЛОНТЕРСКИХ ЦЕНТРОВ ИНКЛЮЗИВНОГО ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА «АБИЛИМПИКС» В РЕГИОНАХ РФ



3.1. Орловская область

РЕСУРСНЫЙ КООРДИНАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДОБРОВОЛЬЧЕСКИХ ИНИЦИАТИВ ОГУ ИМЕНИ И.С.ТУРГЕНЕВА



Деятельность нашего Центра разнообразна по направлениям волонтерства и по адресатам, которым оказывается помощь.

Отдельно следует выделить работу по инклюзивному волонтерству.

Прежде всего, в 2016 году ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева» выбран в качестве опорной площадки в регионе, способствующей профориентации инклюзивного образования, содействию в трудоустройстве людей с инвалидностью, апробации модели ресурсного учебно-методического центра по обучению людей с инвалидностью, создания и эффективного функционирования Волонтерского центра «Абилимпикс» на базе университета, проведению региональных чемпионатов конкурсов профессионального мастерства для людей с инвалидностью «Абилимпикс». С этого момента Центр обеспечивает сопровождение проведения региональных этапов "Абилимпикс", а также оказывает необходимую помощь в сопровождении участников Национального Чемпионата.



Кроме того, одной из задач Центра является популяризация и продвижение идей "Абилимпикс" в регионе.

Инклюзивное добровольчество активно развивается и по другим направлениям.

Следует отметить, что на протяжении 5 лет волонтеры активно участвуют в проведении фестиваля для лиц с ограниченными возможностями здоровья "Поверь в мечту!", основной задачей которого является поиск талантов среди лиц с ОВЗ. Сопровождение участников фестиваля, организационная поддержка его проведения, подготовка творческих номеров совместно с участниками - основные направления деятельности волонтеров в рамках данного Фестиваля.





Отдельно следует описать опыт работы с детьми-инвалидами. Среди основных следует назвать проект "Доброгод" по проведению интерактивных программ для детей с особыми образовательными потребностями в домах интернатах, больницах. Адаптированные развлекательные программы, мастер-классы, обучающие мини игры - основа данной работы.



Кроме того, данное направление активно развивается и со старшим поколением на базах домов-интернатов и домов для престарелых граждан.



Среди перспективных направлений деятельности - это патронаж волонтерами "детского сада" для "детей" с синдромом Дауна.



Немаловажным аспектом является - оказание индивидуальной помощи инвалидам-"колясочникам". Волонтеры сопровождают их на крупные мероприятия, концерты, оказывают помощь в посещении учреждений - больниц, центров реабилитации, центров для дополнительного образования.

Прокохина Маргарита Игоревна, к.п.н., доцент, региональный руководитель волонтерского центра "Абилимпикс" в Орловской области, руководитель Ресурсного координационного центра добровольческих инициатив ОГУ имени И.С.Тургенева



3.2. Республика Татарстан

1. Проект «Ты нам нужен» и Круглый стол «Региональная модель взаимодействия по профподготовке и сопровождению трудоустройства людей с инвалидностью»

3 мая 2017 года прошел один из этапов проекта «Ты нам нужен». Целью данного проекта стали:

Построение долгосрочного партнерства по профессиональной подготовке лиц с инвалидностью, их адаптации к рынку труда и дальнейшему трудоустройству. Работодателям были показаны площадки, где студенты с ОВЗ и инвалидностью демонстрировали свои профессиональные навыки и умения. В заключении за круглым столом между директором БПОО-ГАПОУ «Казанский торгово-экономический техникум» Савченко Разия Фатыховна и работодателями были подписаны долгосрочные договоры о партнерстве. После окончания мероприятия все студенты, принявшие участие в проекте, составили резюме и успешно прошли собеседование с работодателями-партнерами.



2. I Республиканский молодежный «Фестиваль безграничных талантов» – популяризация достижений молодежи с ОВЗ и привлечении внимания общественности к проблемам молодых людей с инвалидностью.

17 мая 2018 года в Доме дружбы народов прошел финал I Фестиваля безграничных талантов среди молодежи с ОВЗ РТ.



Целью фестиваля является создание банка данных талантливой молодежи с ограниченными возможностями здоровья. Заочный этап проекта предполагал сбор заявок на участие со всей республики. Организаторы получили более 100 портфолио от желающих принять участие в фестивале. Проект «Фестиваль безграничных талантов» вошел в реестр «Моя Страна», и реализовывался на территории Республики Татарстан совместно с Татарстанским координационным советом Странников Партии.

Участники приняли участие в таких номинациях как: «Красота в деталях», «Спорт без границ», «Беспокойные сердца», «Наставничество», «Наша любовь - сцена», «В ритме танца», «Музыка нас связала»



3. Участие в Региональном чемпионате «Абилимпикс» 2017

10 октября 2017 года состоялось официальное открытие чемпионата и проведение соревнований на двух площадках. В Казанском строительном колледже чемпионат состоялся по следующим компетенциям: малярное дело, кирпичная кладка, ландшафтный дизайн и фотограф-репортер.

Вторая площадка в колледже малого бизнеса и предпринимательства по следующим компетенциям: кондитерское дело, экономика и бухгалтерский учет, поварское дело.

Помимо соревновательной части на площадках проходили мастер классы, на которых студенты с ОВЗ могли показать свое мастерство по прикладной эстетике, парикмахерскому искусству и резбе по дереву. В рамках чемпионата «Абилимпикс» была проведена деловая программа-круглый стол на тему: «Выбор профессии и современные технологии профориентации, трудоустройство инвалидов». На Региональном чемпионате приняло участие 80 волонтеров, которые работали на площадках компетенций и по всей территории, где проводился чемпионат «Абилимпикс», также встречали гостей.



4. Участие в III Национальном чемпионате "Абилимпикс" 2017 в Москве

С 1 по 3 декабря 2017 года в г.Москва прошел III Национальный чемпионат "Абилимпикс" 2017. 10 лучших волонтеров из Республики Татарстан приняли участие в Национальном чемпионате, работали по следующим функциональным направлениям: транспортное сопровождение, размещение (Гостиница "Космос"), регистрация и навигация в 69 павильоне.





5. Тренинги на стрессоустойчивость и командообразование с победителями Регионального этапа чемпионата «Абилимпикс» 2017 для дальнейшего участия в Национальном чемпионате «Абилимпикс» 2017

Помимо тренировочной подготовки с наставниками и экспертами, у ребята также была психологическая поддержка с педагогом-психологом.

Победители Регионального чемпионата «Абилимпикс» 2017 прошли курс тренингов на стрессоустойчивость, командообразование. Ребята учились владеть собой во время стрессовых ситуаций, развивали свой



эмоциональный интеллект, для того чтобы на Национальном чемпионате справиться с поставленными конкурсными заданиями.



6. Всероссийский Форум «Доброволец 2017» в г.Москва.

4 декабря 2017 года в г. Москва состоялся Всероссийский форум добровольцев, а также дискуссия на тему: «Абилимпикс – неограниченные возможности развития».





7. Круглый стол на тему: «Развитие волонтерского движения «Абилимпикс»»

2 декабря 2017 года в Российском Государственном Социальном Университете состоялся круглый стол, где обсуждались вопросы корпоративного волонтерства, обмен опытом от Регионов волонтерских центров «Абилимпикс».



Сафиуллина Гульшат Наилевна, региональный руководитель волонтерского центра "Абилимпикс" в Республике Татарстан, педагог дополнительного образования – БПОО ГАПОУ "Казанский торгово-экономический техникум"



3.3. Московский регион.

Региональный центр волонтерского движения на базе ГБПОУ Педагогический колледж № 10.

Важным событием IV Московского чемпионата профессионального мастерства среди людей с инвалидностью «Абилимпикс» стало подписание Натальей Борисовной Починок, ректором Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный социальный университет», и Николаем Александровичем Табаковым, директором Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения города Москвы «Педагогический колледж № 10», соглашения о создании Волонтерского центра «Абилимпикс» на базе колледжа.

Участвуя в работе волонтерского центра на базе колледжа №10, студенты могут обрести опыт взаимодействия и сотрудничества с людьми с ограниченными возможностями здоровья. Эти знания пригодятся ребятам в их дальнейшей профессиональной жизни в работе с особыми детьми.

В прошлом году на чемпионат «Абилимпикс» в качестве волонтеров было отправлено свыше ста человек из педагогического колледжа №10. И в этом году традиция продолжается. С добровольческой миссией на «Абилимпикс-2018» прибыли 70 ребят, изучивших различные способы и методы взаимодействия, общения с людьми с инвалидностью.

Начиная с момента образования Педагогического колледжа № 10 в 1981 году основной специализацией студентов является коррекционная педагогика в начальном образовании и специальное дошкольное образование. Накопившийся практический опыт прекрасно был продемонстрирован нашими студентами за последние 3 года на чемпионатах профессионального мастерства как регионального чемпионата, так и Всероссийского.

Одна из составляющих успеха в получении статуса Центра инклюзивного волонтерства стала система обучения и повышения квалификации педагогического состава, сертификации педагогических сотрудников и последующая система внедрения данного опыта в учебный процесс.

В колледже реализуется программа дополнительного образования «Я – волонтер», занятия проводят сертифицированные преподаватели.

В рамках подготовки волонтеров для участия в городских мероприятиях, помимо обучения по программе «Я – волонтер», проводятся следующие мероприятия:

- Лекции со студентами по волонтерской деятельности;
- Дискуссии и круглые столы по определению компетенций волонтера;
- Ролевые игры по формированию коммуникативных навыков и работа в группе с людьми с ограниченными возможностями здоровья;



- Занятия по обучению волонтеров для сопровождения лиц с ОВЗ.

Организована система участия наших студентов (волонтеров) в рамках данной деятельности на различных районных, окружных и городских мероприятиях:

- ✓ «Спешите делать добро» Региональная общественная организация содействия социальной реабилитации лиц с ОВЗ «Яблочко». Выезд к детям ОВЗ и поздравление их с Новогодними праздниками, даря им подарки, общаясь и поддерживая детей с ОВЗ и их семьи.
- ✓ Участие в благотворительной программе «Не отнимайте солнце у детей». Студенты провели мастер-классы на базе ГБОУ ПК 10 для детей ГБУ ЦССВ «Спутник» детский «Домик». Дети были разные как по возрасту, так и образовательным способностям. Участвовало 19 человек и 2 педагога.
- ✓ Участие волонтеров в организации и проведении гала-концерта городского детского кинофестиваля «Крылья бабочки» для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей совместно с ГБУ ЦССВ «Южный». Основная цель кинофестиваля «Крылья бабочки» - содействие успешному семейному жизнеустройству детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, привлечение возможно большего количества кандидатов в опекуны и приемные родители для воспитанников из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Кинофестиваль направлен на организацию культурного досуга воспитанников организаций, вовлечение детей в кинопроцесс и творчество, воспитание у них высоких духовно-нравственных качеств, творческого потенциала через кинодеятельность. Участвовало 27 человек 2 педагога,

- ✓ Одно из самых масштабных мероприятий является, конкурс «Профессионального мастерства среди людей с инвалидностью» Абилимпикс. Здесь участвуют более 100 человек в год наших студентов в качестве волонтеров и участников. Здесь студенты получают огромный опыт в общении с людьми имеющие особые образовательные потребности. За три года участия нашего колледжа в качестве активных волонтеров приняли участие более 400 студентов.



Участие в инклюзивной волонтерской деятельности позволяет студентам внедрять практические мероприятия на базе Ресурсных школ города Москвы в период практического обучения в рамках получения опыта работы с детьми имеющими особенности здоровья.

Колледж за период 2016-2018 годы подготовил более 200 выпускников прошедших школу инклюзивного волонтерства и начавших внедрение данного опыта в местах дальнейшего трудоустройства.

Накопившийся практический опыт теперь уже сформирован и готов для ретрансляции на уровне Москвы, что и подтверждено получением статуса Регионального центра инклюзивного волонтерства.

Инклюзивное волонтерство – это та модель нашего общества, которая будет повсеместно существовать в России через 10-15 лет благодаря государственным программам и нашим стремлениям как общественного сектора.



Иванов Евгений Александрович, региональный руководитель волонтерского центра "Абилимпикс" в Московской области, заведующий отделением ГБПОУ "Педагогический колледж №10".



3.4. Республика Мордовия

1. Участие волонтеров в организации и проведении Республиканского Чемпионата профессионального мастерства среди людей с инвалидностью «Абилимпикс». В Чемпионате приняли участие инвалиды с нарушением зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата, с психическими и соматическими заболеваниями. Волонтеры Саранского техникума сферы услуг и промышленных технологий оказывали сопровождение инвалидов-участников с различными нозологиями, а также гостей Чемпионата.



2. Участие волонтеров в проведении круглого стола: «Инклюзивное образование: проблемы, поиски, решения» в рамках деловой программы Чемпионата «Абилимпикс». Доклад на тему: «Молодежное волонтерство в сфере инклюзивного образования».





3. Концертная программа, организованная волонтерами Саранского техникума сферы услуг и промышленных технологий для участников и гостей Чемпионата «Абилимпикс».





4. Городской этап конкурса мастеров. В мероприятии приняли участие школьники и студенты более 40 образовательных организаций г. Саранска. Волонтеры приняли непосредственное участие в проведении данного мероприятия.



5. Участие волонтеров в организации и проведении республиканского этапа конкурса мастеров.



Ганина Наталья Николаевна, региональный руководитель волонтерского центра "Абилимпикс" в Республике Мордовия, преподаватель ГЮПОУ РМ «Саранский техникум сферы услуг и промышленных технологий»



3.5. Пермская область



Инклюзивные программы Национальной ассоциации развития образования «Тетрадка Дружбы» реализуются с 2008 года.

Первые 3 года в мероприятиях Ассоциации участвовали дети и молодёжь с инвалидностью из специализированных интернатов. С 2011 года в программах все больше и больше стало появляться «неорганизованных» участников из пермских семей, заинтересованных в успешной и системной социализации своих особенных детей. Первый успех ребят с инвалидностью на одной сцене с обычными сверстниками, вера в свои силы в спортивных соревнованиях, победы инклюзивных команд в интерактивных и интеллектуальных играх, смешанные добровольческие отряды подготовили условия к открытию уникальной площадки - инклюзивного лагеря полного дня под названием «Дружный». Лагерь открылся в марте 2016 года в Пермском крае. «Дружный» за короткое время сформировал по-настоящему инклюзивную среду, для организации совместного досуга, развития социальных инициатив детей и молодежи с инвалидностью и здоровых сверстников, где раскрывается творческий потенциал, происходит профессиональное самоопределение и социализация разных категорий участников.





Актуальность программы «Дружный» подтверждается тем, что узкий круг общения, обучение на дому или в специализированной коррекционной школе приводит к низкому уровню мотивации, ограниченной самостоятельности, ухудшению социальной адаптации. Низкая социальная адаптация приводит к тому, что, повзрослев, молодой человек не может найти свое место в обществе, обзавестись широким кругом друзей и знакомых, проявить свою социальную активность.

Программы «Дружного» основаны на авторских методиках, направленных на развитие личностного роста и творческого потенциала участников смен. В марте 2018 года Роспатент зарегистрировал авторский товарный знак инклюзивной программы «Дружный».



Среди задач инклюзивной программы «Дружный»:

- Формирование условия для получения практики и обучения профессиональным компетенциям специалистов, готовых работать в системе инклюзии;
- Создание условий для творческой реализации, социальной интеграции и живого общения участников с разными формами заболеваний и здоровых сверстников;
- Формирование условия для профессиональной и творческой реализации родителей детей с разными формами инвалидности через личное участие в инклюзивных программах;
- Привлечение внимания профильных министерств и ведомств к актуальности подготовки профессиональных кадров в сфере



инклюзии и разработке системных программ по социализации детей и молодежи с инвалидностью.

Команда лагеря – специалисты по реализации системных технологий для социализации детей и молодежи с инвалидностью, инклюзивные волонтеры

«Дружный» представляет собой совокупность авторских методик и отработки эффективных практик, которые включают:

- Подготовку программы по работе с инклюзивными волонтерами;
- Формирование кейса методических материалов;
- Обучение и стажировку узких специалистов, кураторов инклюзивных отрядов;
- Разработку инклюзивных смен лагеря;
- Разработку системы мероприятий по продвижению инклюзивных программ для целевой аудитории: дети и молодежь с инвалидностью, дети и молодежь без инвалидности, родители обеих категорий детей;
- Взаимодействие с партнерами и заинтересованными специалистами.

Участники программы «Дружный»:

- Дети и молодежь с ограниченными возможностями здоровья и без в возрасте от 7 до 27 лет;
- Родители;
- Педагоги;
- Инклюзивные волонтеры;
- Специалисты, работающие в сфере инклюзии.

В интегрированных добровольческих командах и отрядах лагеря:

- 50% здоровых детей;
- 50% с разными формами заболеваний (из них 5% диабет, 5% сердечно-сосудистые заболевания, 5% дети, находящиеся в ремиссии после онкологических заболеваний, 25% синдром Дауна, 20% аутизм, 25% ДЦП, 15% умственная отсталость).

Участие в системе мероприятий программы «Дружный» позволяют:

- Изменить у здоровых детей ценностные ориентиры, отношение к жизни, семье, друзьям;
- Открыть для всех детей и родителей перспективы для личностного роста и профессионального самоопределения;
- Сформировать условия, в которых дети с инвалидностью впервые в жизни пробуют самостоятельно решать бытовые и межличностные ситуации;
- Создать условия для реализации в устойчивой среде социально значимой активности.



Инклюзивная среда программы «Дружный» исключает иждивенческие подходы. Все «особенные» участники хотят, умеют и осуществляют добровольческую деятельность, занимаются творчеством и спортом, представляют свою деятельность на разных площадках.

Среди результатов реализации инклюзивной программы «Дружный»:

- Более 700 человек стали участниками смен инклюзивного лагеря;
- Подготовлено 74 инклюзивных волонтера;
- 30% детей с нарушением опорно-двигательного аппарата стали лучше передвигаться и обслуживать себя самостоятельно;
- 28 ребят с синдромом Дауна, с аутизмом и умственной отсталостью вошли в состав творческих объединений Пермского края;
- 58 детей с инвалидностью вошли в состав инклюзивных добровольческих отрядов и подключились к системной добровольческой деятельности в рамках Ассоциации «Тетрадка Дружбы»;
- 12 ребят с инвалидностью награждены знаками отличия за добровольческую деятельность;
- 45 родителей детей с инвалидностью подключились к участию в программах Ассоциации



В апреле 2017 года президент Межрегиональной благотворительной организации содействия лицам с инвалидностью «Парус надежды» Лариса Зеленцова представила в Палате Экономического и Социального Совета ООН в Нью-Йорке российскую программу «Тетрадка Дружбы», как технологию безбарьерной социализации детей и молодежи. Рассказала о эффективных технологиях инклюзивной программы «Дружный». Программы получили высокую оценку участников форума из 47 стран мира.

С 2017 года в рамках международной конференции #INFOCUS, проводимой в Отделении ООН в Женеве (Швейцария), появилась инклюзивная площадка «Детские и молодежные социокультурные инициативы – за мир во всем мире». Участниками программы выступают молодые люди с инвалидностью, волонтеры инклюзивных проектов Национальной ассоциации развития образования «Тетрадка Дружбы».

В августе 2018 года в инклюзивной смене лагеря «Дружный» примут участие дети, родители и педагоги из других регионов России и зарубежных стран, среди них участники Ханты-Мансийского автономного округа – ЮГРЫ и Болгарии. Летом 2017 года состоялась первая выездная международная смена лагеря в Чехии.



Перспективы проекта:

- Трансляция лагеря «Дружный» как социальной франшизы;
- Открытие центра подготовки инклюзивных волонтеров;
- Тиражирование методических материалов проекта;
- Развитие площадки освоения профессий молодыми инвалидами, привлечение корпоративных партнеров;
- Трансляция авторской программы лагеря «Дружный» в другие регионы (Ханты-Мансийский автономный округ – ЮГРА, Иркутская и Московская области) и страны (в частности, Болгария, ОАЭ, Чехии, Швейцарии и др.).

Зубкова Ольга Викторовна, директор АНО «Вектор Дружбы»,
председатель «Пермского центра развития добровольчества»



3.6. Самарская область



**Инклюзивный Клуб
Добровольцев**

СРМОО «Инклюзивный Клуб Добровольцев» - уникальный инклюзивный ресурсный центр России.

Он специализируется на адаптации волонтерских и общественных проектов для активного и полноценного участия в них детей и молодежи с различными формами инвалидности.

– Участия, не только как благополучателей или зрителей, но и в качестве активных деятелей - организаторов, волонтеров или ведущих.

В проектах Центра ребята с инвалидностью и без нее не ждут пока кто-то (родители, государство, бизнес или общественные организации) сделает все за них, а учатся взаимодействовать друг с другом и работать в команде, развиваются как личности и профессионалы, способные создавать равные возможности для себя и других.

Одним из проектов, решающим проблему вовлечения инвалидов в социальную среду является Инклюзивный Бал.





Центр является одним из организаторов Инклюзивных Балов в Самарской области, которые проводятся с 2014 года.

Центр стремится продвигать балы именно как инструмент инклюзивного взаимодействия. Похожие практики иногда можно встретить в других регионах. Однако, самарский региональный Инклюзивный Бал уникален. В 2015 году команде организаторов удалось привлечь к участию представителя шотландского королевского танцевального сообщества Малькольма Брауна, создавшего для проекта несколько контрдансов. Подобная практика стала первой в мире.



Немаловажной задачей Центра является включение людей с инвалидностью в рабочий процесс. Одним из проектов Центра данной тематики является Инклюзивная Школа Журналистики. Низкая конкурентоспособность молодежи с тяжелыми формами инвалидности на квалифицированном рынке труда препятствует их самореализации и улучшению качества жизни. Как показывают специализированные ярмарки вакансий и иные мероприятия в сфере трудоустройства, количество молодых людей с инвалидностью, обладающих хотя бы базовыми знаниями для работы в СМИ и смежных направлениях не превышает 2% от общей численности. Проект «Инклюзивная Школа Журналистики» предполагает высокий уровень взаимодействия



благополучателей с ведущими волонтерскими центрами и общественными организациями, в рамках их социально-направленных мероприятий, также со средствами массовой информации региона. Проект был поддержан Форумом «iВолга-2015» и был успешно реализован Анной Панджакидзе, человеком с 3 группой инвалидности.



Не менее острой проблемой является интеграция людей с ОВЗ в социальную деятельность. Проблема отсутствия у тотального большинства молодых людей с инвалидностью навыков социального проектирования существует, пожалуй, в каждом регионе России. Актив общественных организаций инвалидов стабильно состоит из людей постарше, а большинство благотворительных фондов, работающих с нашей целевой группой, ориентированы, скорее, на детский возраст. В свою очередь — ряд тренинговых программ, предназначенных для молодежи, как социальной группы, проводится в заведомо «барьерных» помещениях и не включает в себя привлечение даже небольшого процента людей с ОВЗ. Наиболее логичным шагом была организация площадок на различных федеральных



Форумах, целью которых была бы помощь в интеграции инвалидов в деятельность Форумов.

Идея организации такой площадки на Молодежном форуме ПФО «Волга» возникла в 2014 году благодаря другому крупному молодежному мероприятию — юбилейному Всероссийскому Форуму «Селигер-2014», участие в котором приняли всего 2 инклюзивные делегации – московская (представители межрегиональных и федеральных организаций инвалидов) и самарская (на данный момент команда СРМОО «Инклюзивный Клуб Добровольцев»).



Тогда Центру выдалась уникальная возможность включиться в процесс создания организационной и предметной безбарьерной среды, основная направленность которой - комфортное участие молодежи с ограниченными возможностями здоровья в крупном образовательном форуме, проходящем в природных условиях, вместе и наравне со сверстниками без инвалидности.

Транцев Алексей Сергеевич, директор СРМОО «Инклюзивный Клуб Добровольцев».