



РОССИЙСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
СОЦИАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

*«Доброта — качество, излишек которого не вредит»*

*Джон Голсуорси*

# **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**Волонтерская программа  
Национального чемпионата конкурсов  
профессионального мастерства  
для людей с инвалидностью  
«Абилимпикс»**

**Москва  
2016**

## **Волонтерская программа**

**Национального чемпионата конкурсов профессионального мастерства для людей с инвалидностью «Абилимпикс».**

**Рекомендации.**

**Рецензенты – Всероссийское общество инвалидов, Всероссийское общество слепых, АНО «Абилимпикс».**

**Рекомендации по волонтерской программе Национального чемпионата конкурсов профессионального мастерства для людей с инвалидностью «Абилимпикс», разработаны Российским государственным социальным университетом для обучения персонала, задействованного в организации и проведении Национального чемпионата «Абилимпикс», региональных этапов Чемпионата, а так же созданию и организации деятельности волонтерских центров «Абилимпикс» в России.**

**Основой рекомендаций является документ «Рекомендации по программе создания волонтерских центров на базе образовательных учреждений», а также «Технологии работы волонтеров с людьми с инвалидностью».**

**Рекомендации адресованы сотрудникам волонтерских центров и организаций, развивающих общественное движение «Абилимпикс» в России, волонтерам и организациям, которые несут ответственность за организацию и проведение региональных этапов чемпионата «Абилимпикс», а также лицам, заинтересованным в создании инклюзивной среды.**

**Редакторы-составители**

**Е. П. Ионова**

**Е. В. Крутицкая**



## СОДЕРЖАНИЕ

<b>РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В ВОЛОНТЕРСКУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b> ...	3
1.1. Правовой статус волонтерской деятельности в России .....	3
1.2. Цели и задачи волонтерской программы «Абилимпикс» .....	4
1.3. Компетенции волонтеров «Абилимпикс» .....	5
<b>РАЗДЕЛ 2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОГРАММЕ СОЗДАНИЯ ВОЛОНТЕРСКИХ ЦЕНТРОВ НА БАЗЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ</b> .....	6
2.1. Цели Программы .....	6
2.2. 7 шагов успешной организации волонтерского центра .....	7
2.3. Рекомендуемая нормативная база волонтерского центра .....	14
<b>РАЗДЕЛ 3. ИНСТРУКЦИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ВОЛОНТЕРСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ЧЕМПИОНАТА</b> .....	16
3.1. Привлечение и набор волонтеров .....	16
3.2. Рекрутинговая кампания .....	18
3.3. Обучение волонтеров .....	18
3.4. Мотивационная программа .....	19
3.5. Структура волонтерского корпуса .....	20
3.6. Рекомендации по количественному и функциональному распределению волонтеров .....	21
<b>РАЗДЕЛ 4. ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ ВОЛОНТЕРОВ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ</b> .....	22
4.1. Технологии волонтерской работы с лицами с нарушением опорно-двигательного аппарата .....	22
4.2. Технологии волонтерской работы с лицами с нарушением зрения.....	27
4.3. Технологии волонтерской работы с людьми с нарушением слуха.....	33
4.4. Технологии работы волонтеров с людьми с нарушениями психического развития .....	41
4.5. Технологии работы волонтеров с людьми, испытывающими затруднения в речи .....	44
<b>РАЗДЕЛ 5. ПРИЛОЖЕНИЯ</b> .....	49
5.1. Правовая защита людей с инвалидностью .....	49
5.2. Памятка тим-лидеру волонтерского корпуса Чемпионата .....	55
5.3. Памятка волонтеру Чемпионата .....	57
5.4. Анкета обратной связи волонтеров .....	62



## РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В ВОЛОНТЕРСКУЮ ПРОГРАММУ «АБИЛИМПИКС»

### 1.1. Правовой статус волонтерской деятельности в России

Федеральный закон от 11 августа 1995 г. N 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях»<sup>1</sup> определяет понятие добровольца как «физическое лицо, осуществляющие благотворительную деятельность в форме безвозмездного выполнения работ, оказания услуг (добровольческой деятельности)».

В России нет различия между добровольческой и волонтерской деятельностью, понятие «волонтер» чаще употребляется в международных проектах, так как в английском языке оно звучит как «volunteer».

Добровольческая деятельность - форма социального служения, осуществляемая по свободному волеизъявлению граждан, направленная на бескорыстное оказание социально значимых услуг на местном, национальном или международном уровнях, способствующая личностному росту и развитию выполняющих эту деятельность граждан (добровольцев).

Закон города Москвы, регулирующий взаимодействие некоммерческих организаций (НКО) и государственных органов власти, дает следующее определение: «Добровольческая деятельность (волонтерство) - добровольная безвозмездная социально значимая деятельность физических лиц - добровольцев, реализуемая от лица и (или) по поручительству негосударственной некоммерческой организации».

В Основах Государственной молодежной политики Российской Федерации на период до 2025 года, «молодежная добровольческая (волонтерская) деятельность» - добровольная социально направленная и общественно полезная деятельность молодых граждан, осуществляемая путем выполнения работ, оказания услуг без получения денежного или материального вознаграждения (кроме случаев возможного возмещения связанных с осуществлением добровольческой (волонтерской) деятельности затрат).

---

<sup>1</sup> <http://base.garant.ru/104232/>



## 1.2. Цель волонтерской программы «Абилимпикс»

Целью программы является подготовка и организация волонтерского сопровождения Национального чемпионата конкурсов профессионального мастерства для людей с инвалидностью «Абилимпикс» и региональных этапов Чемпионата в регионах Российской Федерации.

### 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»

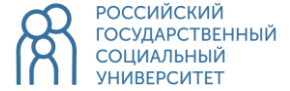
Кто может стать участником волонтерской программы «Абилимпикс»?

- 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;



- ✓ Умение сказать «Нет», гордость, что ты волонтер;
- ✓ Ценность участия.

### 1.3. 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.

#### Как стать волонтером Чемпионата «Абилимпикс»

**Шаг 1.** Регистрация на официальном сайте [vol.rgsu.net](http://vol.rgsu.net), заполнение анкеты;

**Шаг 2.** Пройти собеседование;

**Шаг 3.** Пройти 3 этапа обучения;

**Шаг 4.** Получить аккредитацию и экипировку;

**Шаг 5.** Прийти на смену и проявить свои компетенции на Чемпионате.



## РАЗДЕЛ 2. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОЗДАНИЮ ВОЛОНТЕРСКИХ ЦЕНТРОВ НА БАЗЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

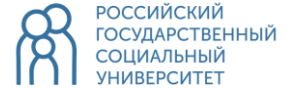
### 2.1. Цели программы

Основные цели Программы создания волонтерских центров в рамках подготовки региональных этапов чемпионата конкурсов профессионального мастерства для людей с инвалидностью «Абилимпикс» (далее Чемпионат):

- Привлечь необходимое количество волонтеров для успешного проведения Чемпионата;
- Обеспечить вовлечение волонтеров в работу во время проведения Чемпионата;
- Обеспечить сохранение созданной при реализации Программы инфраструктуры добровольческой деятельности в регионах для дальнейшей работы.

Зачем образовательному учреждению развивать волонтерскую деятельность?

- 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.
- 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.

## **2.2. 7 шагов успешной организации волонтерского центра**

### **Шаг № 1. Определить концепцию**

1.1. Подписать Соглашение о взаимодействии с Оргкомитетом Чемпионата.

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.

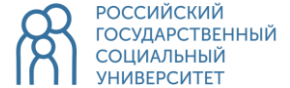
1.3. Разработать и утвердить на уровне ОУ Положение о волонтерском движении. Положение о волонтерском движении устанавливает основы правового регулирования волонтерской деятельности, определяет возможные варианты ее поддержки и развития. Положение о волонтерском движении является основанием для работы как с волонтерами Чемпионата, 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 свое 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 Чемпионата. 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**

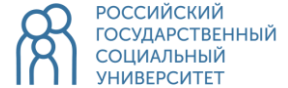
2.1. Разработать и согласовать штатное расписание Центра.

2.2. Разработать и утвердить должностные 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 Чемпионата.

3.3. Провести обучение, тестирование и сертификацию сотрудников Центра в Оргкомитете Чемпионата (по согласованию с Оргкомитетом). 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.
- Предоставление материалов в Оргкомитет для размещения на официальной странице ВЦ на сайте Оргкомитета.

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 Чемпионата, так и при реализации локальных проектов социальной направленности. Необходимо четко зафиксировать те ожидания, которые предъявляет по отношению к волонтерам Оргкомитет 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. Центру необходимо согласовывать данную Программу с



Оргкомитетом во всех случаях, когда во время мероприятий планируется использование символики Чемпионата.

3.5. Участвовать в PR-акциях, организуемых Оргкомитетом, в рамках организации и проведения Чемпионата.

3.6. 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.

3.7. 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 Оргкомитетом.

В рамках шага № 3 Центру рекомендуется разработать и утвердить:

- ✓ Программу информационной поддержки и продвижения деятельности Центра;
- ✓ Программу привлечения партнерских организаций.

#### **Шаг № 4. Найти волонтера**

4.1. Привлечь потенциального волонтера на официальный сайт Оргкомитета для заполнения заявки для включения в состав волонтеров Чемпионата.

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 счет развития партнерских 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 волонтера**

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 Оргкомитетом;

✓ 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 и до и после Чемпионата. 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 по согласованию с Оргкомитетом. 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. Рекомендуемая нормативная база волонтерского центра**

1. Соглашение с Оргкомитетом (регламент взаимодействия Оргкомитета и Центра и план работ),
2. Приказ о создании Центра;
3. Положение о волонтерском движении;
4. Положение о Центре;
5. Сетевой график развития Центра;
6. Штатное расписание Центра;
7. Должностные инструкции штатных сотрудников Центра;
8. Смета доходов и расходов;
9. Формы отчетности Центра;



10. Доверенность директору Центра;
11. Учебная программа;
12. Методические пособия для волонтеров;

13. План мероприятий по реализации учебных и тренинговых программ, разработанных и переданных волонтерскому центру Оргкомитетом;

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

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

16. Программа мотивации волонтеров;

17. Программа по оценке и контролю деятельности волонтера;

18. Стратегия развития волонтерской деятельности;

19. Стратегический план развития Центра.



## РАЗДЕЛ 3. ИНСТРУКЦИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ВОЛОНТЕРСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ЧЕМПИОНАТА

### 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 не позднее, чем за 1 месяц до официального старта Чемпионата сформировать пул всех желающих кандидатов в волонтеры по следующей форме:

\*Для примера:

ФИО	Дата рождения	Место учебы/работы	Должность	Паспортные данные	Опишите свой волонтерский опыт

### Информационные ресурсы и каналы продвижения

- Популярные социальные сети (ВКонтакте, Facebook, Instagram, YouTube);
- Официальные сайты волонтерских центров и организаций, развивающих волонтерское движение в России и регионе;
- Телеканалы (местные каналы и региональные представительства федеральных каналов).

### Контент

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

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

## Пример публикации в социальной сети:



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 идет 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.

### **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.

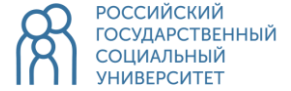
По итогам прохождения всех этапов, волонтеров рекомендуется распределить на команды. Наиболее приемлемым считается присутствие не более 15 волонтеров в команде для эффективной коммуникации тим-лидера с ними.

### **3.3. Обучение волонтеров**

Программа обучения – неотъемлемая часть при качественной подготовке волонтерских корпусов на крупномасштабных событиях. 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 (рекомендуется использовать тренинговый формат с привлечением людей с инвалидностью различных видов нозологий), 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

Чемпионат. Знакомятся с планом помещения, расположением входов/выходов, туалетов, служебных помещений, штабом волонтеров, расположением основных зон проведения Чемпионата, 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.

### **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.

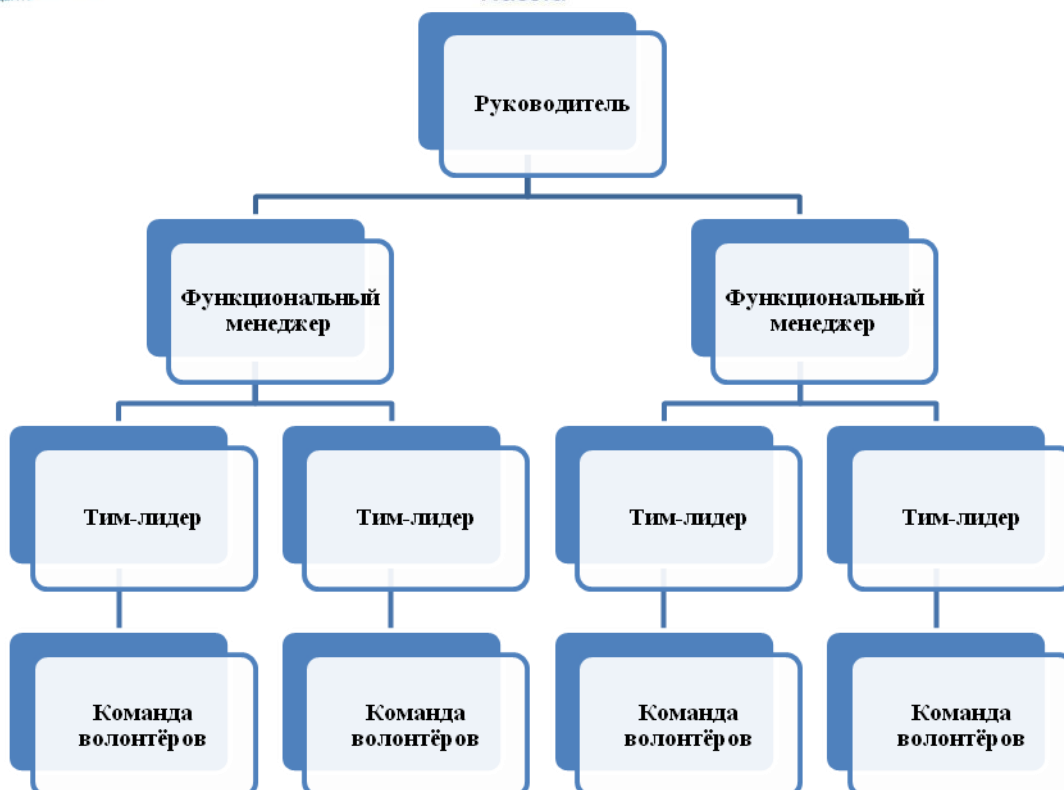
Программа мотивации волонтеров должна базироваться на различных материальных и нематериальных стимулах. Признание деятельности волонтеров необходимо осуществлять как на местном, так и на региональном уровнях до и после Чемпионата. Руководство Центра личным примером должно всячески поддерживать и мотивировать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

### **Личная книжка волонтера**



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

### 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. Является ответственным за коммуникацию с группой волонтеров.

### **3.6. Рекомендации по количественному и функциональному распределению волонтеров**

№	Рекомендуемые функциональные направления	Рекомендуемое количество волонтеров
1	Встреча-проводы, сопровождение участников Чемпионата	10 чел.
2	Встреча, сопровождение участников Чемпионата по площадке	5 чел.
3	Организация пространства (техническая помощь)	10 чел.
4	Регистрация участников	15 чел.
5	Навигация по залу	5 чел.
6	Соревновательные дисциплины	2 чел. (на каждую дисциплину)
7	Группа церемоний (помощь режиссерской группе, артистам)	10 чел.
8	Организационный штаб	3 чел.
9	Штаб волонтеров	2 чел.

## **РАЗДЕЛ 4. ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ ВОЛОНТЕРОВ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ**

Важным элементом обучения кандидатов в волонтеры является тренинг «Особенности работы волонтеров с людьми с инвалидностью», так как волонтеры должны знать специфические особенности будущих участников «Абилимпикс».

С целью осуществления наиболее продуктивного взаимодействия с участниками «Абилимпикс» 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**

#### **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 неприемлемые 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 подросткам 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.**

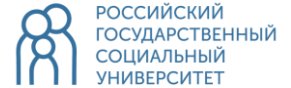
Чаще всего люди с данной категорией инвалидности используют инвалидное кресло, костыли либо другие технические приспособления. Необходимость пользоваться инвалидной коляской – это не трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, 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 нее или повиснуть – все равно, что делать то же самое с ее 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 ее 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 ее 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 ее 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, практическую слепоту (светощущение: способность различать свет и тьму либо форменное зрение: возможность различать формы предмета, выделять фигуры из фона).

**Слабовидение** связано со значительным нарушением функционирования зрительной системы вследствие ее поражения.

### **Что должен знать волонтер при сопровождении человека с нарушением зрения**

Многим сопровождение слепого или слабовидящего человека представляется простым делом — взял под руку и иди с ним. Однако, это далеко не так, 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 незрячему, так и сопровождающему.

### **Порядок сопровождения:**

1. Оказывая помощь при передвижении инвалида по зрению, предложите ему свою руку в качестве опоры.

2. Сопровождающий должен идти с левой стороны от инвалида по зрению на расстоянии полушага, во избежание столкновения незрячего со встречным потоком пешеходов.

Если возникает необходимость поменяться местами, волонтер останавливается и стоит на месте, а слабовидящий, не теряя контакта с ним, обходит его.

**Сопровождение инвалида по зрению волонтером:** инвалид по зрению 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 полушага за волонтером, повторяя его движения. Перед препятствиями следует замедлять скорость передвижения. По движениям волонтера инвалид по зрению должен определить характер препятствия. Инвалид по зрению чувствует, как сопровождающий его волонтер поднимается на ступеньку лестницы или начинает спускаться по лестнице, как сходит с тротуара на дорогу, предупреждения о подъеме или спуске становятся излишними, но только в случае, если инвалид по зрению сообщит об этом волонтеру.

1. Сопровождение по узким проходам: При передвижении по узким проходам волонтер отводит руку назад, а инвалид по зрению несколько вытягивает свою руку и следует непосредственно за сопровождающим на расстоянии одного полного шага. Когда волонтер встает в обычную позу, инвалид по зрению чувствует, что дальнейший путь свободен и занимает свое место в полушаге от сопровождающего, однако волонтеру следует предупреждать инвалида по зрению о начале и завершении узкого прохода.

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

3. При спуске или подъеме по ступенькам волонтеру следует направить незрячего человека перпендикулярно к ним. При подъеме или спуске по лестнице волонтер должен всегда опережать инвалида по зрению на ступеньку. При подъеме сопровождающий придерживается за перила, а слабовидящий человек идет рядом с ним. При спуске с лестницы инвалид по зрению придерживается за перила, не теряя одновременно контакта со своим

волонтером. Передвигаясь, волонтер не должен делать рывков, резких движений. Когда волонтер достигает лестничной площадки, его рука, с которой соприкасается незрячий, выравнивается, инвалид по зрению понимает, что спуск или подъем завершен. 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.

Волонтеру следует помнить, что инвалида по зрению необходимо предупреждать о начале или завершении спуска (подъема). Если волонтер при быстрой ходьбе, не сбавляя темпа, подведет слабовидящего человека к ступенькам здания под углом  $45^\circ$ , инвалид по зрению может оступиться, потерять равновесие и получить травму.

4. При переходе улицы зрячие предлагают слабовидящим и слепым людям свою помощь. Не следует удивляться, если инвалиды по зрению 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 незрячие довольно резко отказываются от предлагаемой помощи.

Иногда зрячие, предлагающие свою помощь, делают грубую ошибку: берут инвалида по зрению под руку и ведут его впереди себя или толкают впереди себя. Инвалид по зрению в этот момент может испугаться, почувствовать себя незащищенным и неуверенным, т.к. в этом случае он первым встречается с препятствиями на пути (выбоины, выступы тротуара, ступеньки), может споткнуться, потерять равновесие и получить травму.

**Помните**, что незрячий или слабовидящий человек должен сам проявить инициативу, вежливо обратиться к волонтеру, попросить сопроводить его и взять волонтера под руку.

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

6. При сопровождении инвалида по зрению в незнакомое учреждение необходимо создать условия, чтобы он быстро сориентировался в незнакомом месте. Если в учреждении имеется мнемосхема необходимо подвести к ней инвалида по зрению или рассказать ему об этом помещении.

7. Если инвалиду по зрению необходимо присесть: волонтер должен подвести слабовидящего человека к креслу или к стулу, положить его руку



на спинку стула или подлокотник кресла. Инвалид по зрению 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 с инвалидом по зрению поворачивается спиной, чтобы незрячий 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 зрячим, 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. Поэтому, волонтер при сопровождении человека с нарушением зрения, должен обеспечить безопасный маршрут, не пересекая улицу в неустановленных местах.

Волонтер должен знать, что некоторые слабовидящие любят ходить, ориентируясь на звуки шагов впереди идущего пешехода, следуя за ним шаг в шаг. 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 с помощью сопровождения.

Сложность для человека с нарушением зрения часто 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. Инвалид по зрению должен быть готов и к моменту, когда лифт остановится. Открыв дверь, он должен проверить тростью или ногами, есть ли разница в уровне между площадкой лифта и полом, и только затем выходить. В лифте своего дома незрячий должен запомнить расположение кнопок вызова этажа, а при пользовании лифтом в чужом доме, он может воспользоваться посторонней помощью.

Все, что вы узнали об особенностях передвижения (сопровождения)





инвалидов по зрению поможет осознанно подойти к соблюдению правил взаимодействия со слепыми и слабовидящими людьми и их грамотному и безопасному сопровождению.

### **Правила взаимодействия с инвалидами по зрению и их сопровождения:**

1. При встрече с инвалидом по зрению необходимо представиться, представить всех присутствующих рядом людей, сообщая при этом об их местонахождении относительно незрячего, используя слова: «справа», «слева», «спереди» и т.д. Ни в коем случае не использовать слова «там», «здесь» и т. д.

2. Если Вам нужно изменить свое первоначальное местоположение, например, выйти куда-то или сесть в другой части комнаты, обязательно сообщите инвалиду по зрению о своем передвижении, чтобы не вести незрячего в заблуждение относительно местоположения собеседника.

3. Всегда обращайтесь непосредственно к инвалиду по зрению, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.

4. Если вы хотите пожать руку инвалида по зрению, сначала сообщите незрячему об этом.

5. Вполне корректным считается употребление при общении с незрячими слова «смотреть». Для человека, имеющего нарушения зрения, это означает «видеть руками», осязать.

6. При общении с группой лиц, имеющих нарушения зрения, не забывайте называть того, к кому вы обращаетесь.

7. При обращении к незрячему, например, на улице, назовите его по имени и дотроньтесь рукой до его плеча.

8. Предлагая незрячему помощь, дождитесь, чтобы она была принята. Когда вы хотите проводить куда-либо человека с нарушением зрения, предложите ему взять Вас под руку. Для удобства передвижения при сопровождении инвалида по зрению старайтесь при ходьбе находиться спереди от инвалида, при этом он должен держать Вас под руку (под локоть, чуть выше локтя).

9. Если человек передвигается с помощью собаки-проводника, в этом случае нельзя отвлекать собаку своими действиями (не трогайте, не кормите, не давайте команды собаке). Своими некомпетентными действиями вы можете помешать инвалиду по зрению в ориентировке.



Инвалид по зрению имеет при себе документ, подтверждающий специальное обучение собаки-проводника (паспорт на собаку-проводника). Собака – проводник слепого обеспечена специальным снаряжением (шлейка с опознавательными знаками).

10. Предупреждайте инвалидов по зрению о различных препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п.

11. Как правило, инвалиды по зрению хорошо слышат, способны узнавать людей по голосу и отмечать их особенности.

12. При общении с незрячими необходимо озвучивать все свои действия. Надо иметь в виду, что в шумных помещениях способность незрячих людей ориентироваться на слух утрачивается. Также, большие сложности возникают в незнакомом помещении, так, предложение «присаживайтесь» будет невыполнимым, если вы не скажете инвалиду по зрению, где относительно него находится кресло.

13. При необходимости прочесть инвалиду по зрению необходимую информацию (задание, текст и т.д.) сначала предупредите его об этом. Говорите спокойным голосом, не пропускайте информацию, если об этом не попросит инвалид. Если есть сопровождающий инвалида по зрению, желательно передать текст ему. 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 подпись имеет юридическую силу. То, что он не видит документ – не освобождает его от ответственности.

14. Если Вы предлагаете передвигаться инвалиду по зрению с Вашей помощью, дождитесь согласия незрячего и инструкций (консультации) по его

сопровождению. Не нужно хватать незрячего человека за руку, она помогает ему сохранять равновесие, кроме того, Вы своими действиями можете испугать незрячего. Не трогайте и не забирайте у инвалида по зрению трость – это техническое средство реабилитации, с помощью которого инвалид ориентируется в пространстве. Опишите коротко, где Вы находитесь. Например: «в центре зала, примерно в шести шагах от Вас, стоит стол». Обратите особое внимание при описании на наличие поблизости опасных (бьющихся) предметов.

15. Если вы заметили, что незрячий человек, перемещаясь самостоятельно, сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и предложите свою помощь.

16. Если вы знакомите инвалида по зрению с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно посмотреть (потрогать) предмет руками. Если Вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть незрячего человека к предмету и брать его рукой этот предмет, необходимо подать предмет незрячему.

17. Всегда выясняйте, в каком виде инвалид по зрению хочет получить информацию: обычный текст, текст, написанный шрифтом Брайля, крупношрифтовой формат текста (размер шрифта не менее 16 –18), дискета, аудиокассета. Если у Вас нет возможности перевести информацию в нужный формат, отдайте ее в том виде, в котором она есть. Предложите свою помощь в прочтении документа.

### **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.

Вот строки из стихотворения В.Новикова «Мимика»:

Восторг открытый,  
Удивленья встреч –  
И нет  
Недоумения немого.  
И взмахи рук  
Несут, как песню,  
Речь...  
И сердце признает  
Биенье слова.

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 Жеромино. Эта система представляла собой комбинацию символов, обозначающих 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).

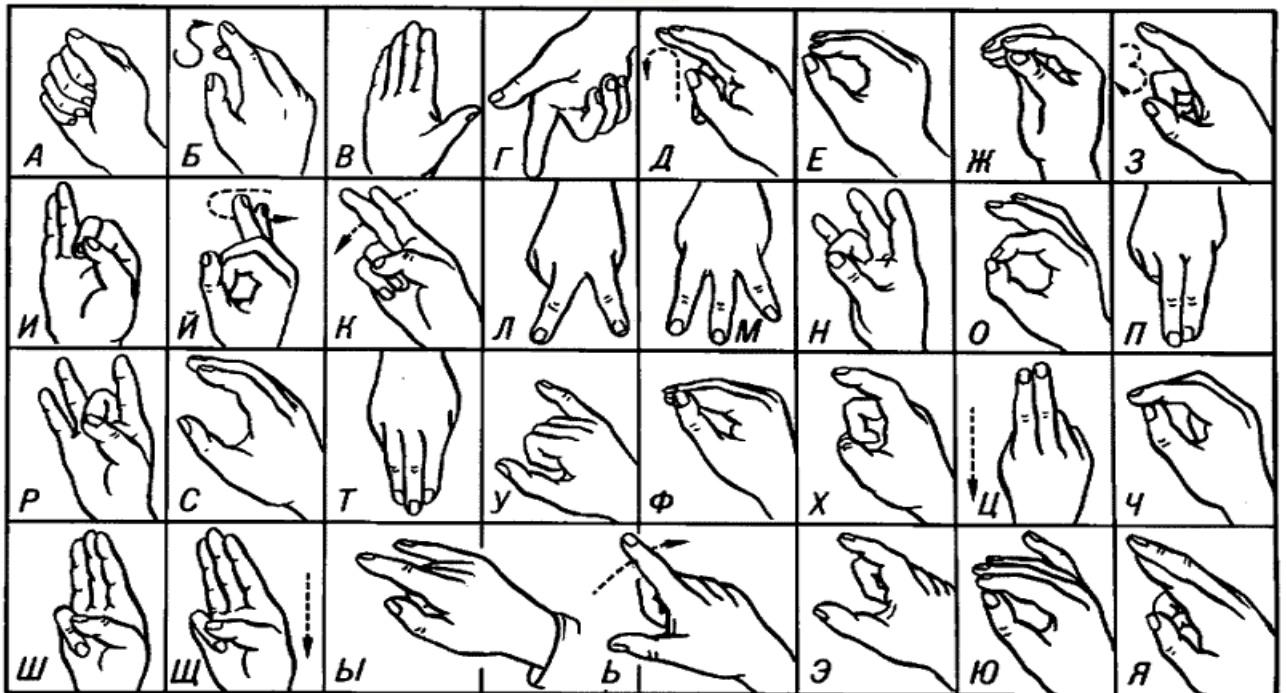


Рис.1. Русская ручная (пальцевая, дактильная) азбука для глухонемых (рисунок из энциклопедии) Каждая комбинация положений пальцев кисти и направление их движения соответствуют определенной букве алфавита.

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.

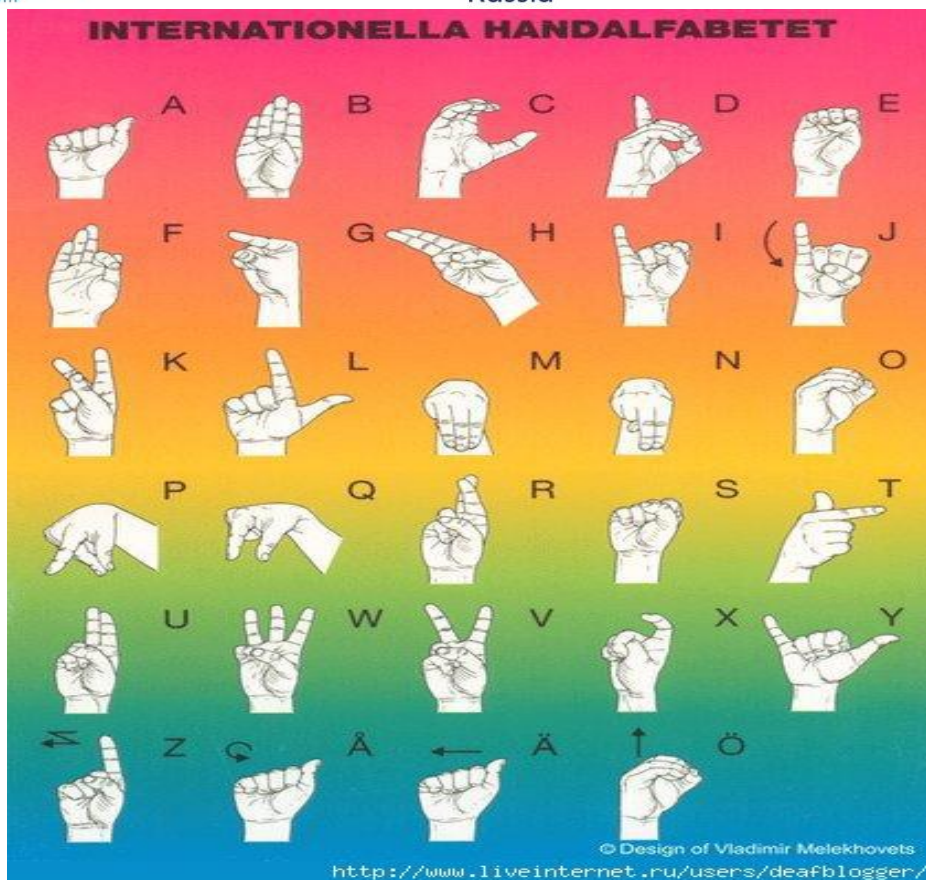


Рис. 2. Международная азбука жестов

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 глухие с проблемами общения и слабослышащие 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.

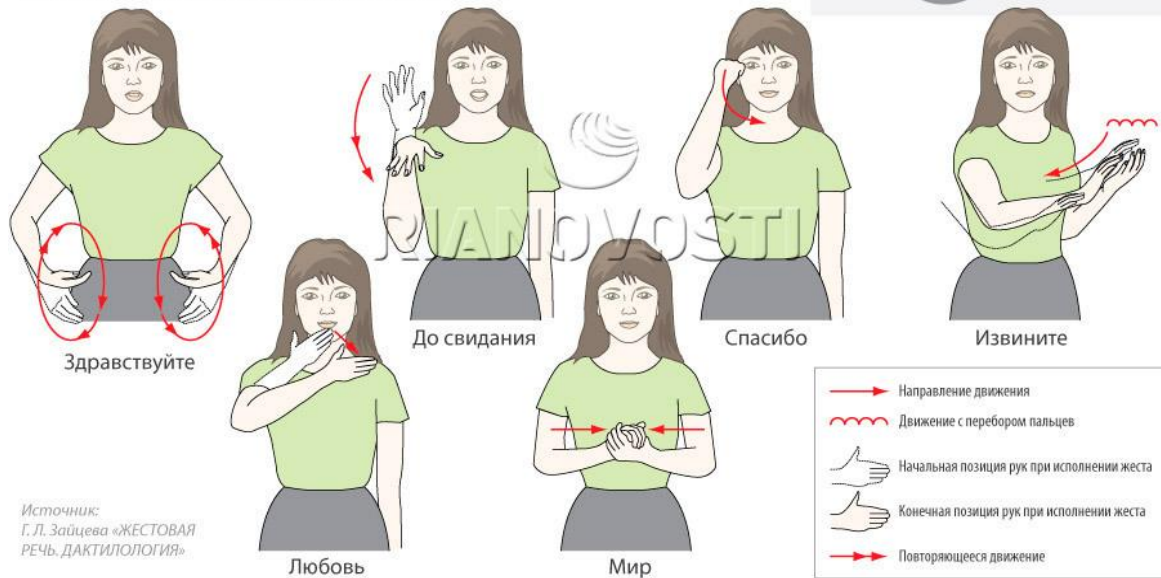
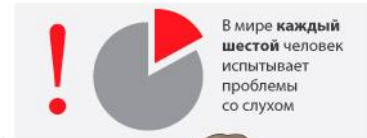
## Говорящие руки

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, помащите ему рукой или прикоснитесь к нему. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, 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 (ее) 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 подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

7. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое 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 ее, 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 нарушением психического развития**

##### **Что должен знать волонтер о проявлении агрессии у людей с нарушениями психического 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.

*... человек не может разобраться ни с внешними, ни с внутренними психологическими трудностями, выпустить свои чувства наружу в социально приемлемой форме – злость копится внутри и возникает опасность взрыва. Тогда жертвой может стать совсем не тот, с кем связана проблема, породившая напряжение и гнев, а несчастный козел отпущения.*

*(Источник: Майерс Д. «Социальная психология»)*

##### **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 булочки, 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.

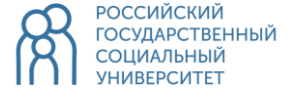
Проявления агрессии могут быть стремлением привлечь внимание и получить желаемое, манипулировать (ребенок или взрослый бросается на пол, кричит, плачет, громко оскорбляет окружающих). Аутоагрессию, по возможности, направить в другое русло.

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 людьми с нарушениями психического 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

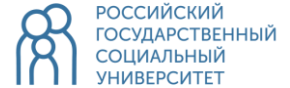
уголовную ответственность, т.е. считаются отвечающими за свои действия. Они могут испытывать трудности с абстрактным мышлением, вообще с отвлеченной информацией, нередко – с ориентацией во времени, с оперированием причинно-следственными связями.

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 ВОЛОНТЕРА ПРИ РАБОТЕ С ЛЮДЬМИ С НАРУШЕНИЯМИ ПСИХИЧЕСКОГО 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 проявляются 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 еще и не слышит или плохо понимает речь. Кто-то все 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 партнеров 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 ребенок сидит на коленях - мы пытаемся поймать ритм его дыхания и дышать в такт - это коммуникация. Когда мы повторяем за ребенком или взрослым его стереотипные движения - например, раскачивание - это тоже коммуникация, точнее, попытка коммуникации. Если наш подопечный хотя бы на мгновение отвлечется от своих действий и посмотрит на нас - значит, попытка удалась.

Еще можно разговаривать глазами. И с помощью прикосновений. Смеяться вместе. И вместе разглядывать что-то интересное. Все 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 отвернется. И тогда мы озвучиваем: «ты хочешь пить» или «ты не хочешь...»

Когда мы предлагаем ребенку 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».

Все 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 нем 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 узнает предмет или человека на фотографии, и пытается их комментировать: «му-зы-ка» (магнитофон), «А-аля» (Валя). У Тани С. тоже есть фотоальбом. В нем - 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 нее 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 все 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, времен 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 нее.*

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

## Планы и расписания

Некоторым детям и взрослым очень важна предсказуемость событий (вспоминаем лекцию № 5). Они хотят знать, что и когда с ними произойдет. Некоторые дети плачут и скандалят именно потому, что не понимают, почему вы брали их в игровую вчера, но не берете 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 все это слишком

абстрактно.

Как сделать жизнь наших подопечных чуть более предсказуемой?

***Ситуация № 1. Ребенок все время требует, чтобы его взяли в игровую и начинает плакать и кричать, если его не берут.***

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

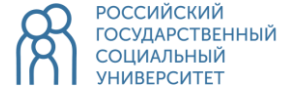
В лекции представлены только некоторые способы невербальной коммуникации. На самом деле их очень много. Все они дают людям с нарушениями речи возможность общаться с другими людьми и быть понятыми.

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.





## Приложение 1

### Правовая защита людей с инвалидностью

#### Кого мы можем считать человеком с инвалидностью?

Чаще всего человеком с инвалидностью считают индивида, у которого возможности его личной жизнедеятельности в обществе ограничены из-за его физических, умственных, сенсорных или психических отклонений. Сам термин «инвалидность» имеет латинские корни и означает «не обладающий здоровьем» («in» + «validus»).

В мировой практике также используется другой термин — лицо с ограниченными возможностями здоровья. В обиходе это полный синоним термина «инвалид», однако, например, в практике ООН эти понятия различаются: лицо с ограниченными возможностями здоровья — это человек с определенным дефектом (нарушением функционирования организма), а инвалид — это лицо, у которого дефекты приводят к определенным затруднениям в жизни, то есть само по себе наличие дефектов не является достаточным для признания лица инвалидом, с точки зрения ООН, требуются последствия в виде ограничений в разных сферах жизнедеятельности.

Согласно Декларации о правах инвалидов (ООН, 1975) ([http://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/declarations/disabled.shtml](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/disabled.shtml)), инвалидом можно считать любое лицо, которое не может самостоятельно обеспечивать полностью или частично потребности нормальной личной или социальной жизни в силу недостатка, будь то врожденного или приобретенного, его или ее физических, или умственных возможностей.

В Конвенции о правах инвалидов, принятой Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года и вступившей в силу 3 мая 2008 года ([http://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/conventions/disability](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability)) к инвалидам относятся лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими.

Подход Генеральной Ассамблеи ООН предопределил две основные модели инвалидности:

- медицинская модель (доминировала долгое время) — различие между инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья по примеру ООН не проводилось, а наличие нарушений здоровья автоматически означало признание лица инвалидом;

- социальная модель (пришедшая на смену медицинской модели) — соответствующее различие проводится.

Различие моделей влияет на сферу государственного регулирования. По сути, от понимания термина «инвалид» зависит модель построения социальной политики страны в отношении инвалидов. При господстве медицинской модели основной формой воздействия выступает устранение дефектов (лечение, минимизация дефектов и прочее). Социальная модель основывается на том, что нельзя ограничиваться воздействием на здоровье, поскольку полное выздоровление не всегда возможно. При этом следует воздействовать на социальную среду, приспособляя ее к потребностям инвалидов, чтобы их затруднения были минимизированы или же вовсе устранены.

### **Международно-правовые акты, посвященные проблеме инвалидности**

Основопологающие принципы государственной политики в отношении инвалидов содержатся во Всеобщей декларации прав человека ([http://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/declarations/declhr](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/declhr)). В ней сделан акцент на то, что все люди равны в своем достоинстве и правах, и состояние здоровья не может быть основанием для умаления прав.

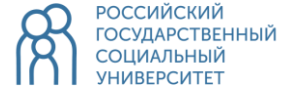
Важным документом выступает и Декларация ООН о правах инвалидов 1975 года ([http://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/declarations/disabled.shtml](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/disabled.shtml)).

Его создание было вызвано необходимостью оказания инвалидам помощи в развитии их способностей в самых различных областях деятельности, а также содействия всеми возможными мерами включению их в нормальную жизнь общества.

1981 год был назван международным годом инвалидов, и по его итогам в 1982 году в рамках ООН была принята Всемирная программа действий в отношении инвалидов ([http://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/conventions/prog3.shtml](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/prog3.shtml)).

Следуя определению Декларации 1975 года, Программа разграничила понятия дефект, инвалидность и нетрудоспособность.

В 1993 году в рамках ООН были приняты Стандартные правила обеспечения равных возможностей для инвалидов ([http://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/conventions/disabled.shtml](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disabled.shtml)), где был сформулирован набор определенных действий, направленных на обеспечение равных возможностей для инвалидов.



В 2006 году была принята Конвенция ООН о правах инвалидов ([http://www.un.org/ru/documents/decl\\_conv/conventions/disability](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability)). Конвенция

раскрывает понятие инвалидности, определяет принципы политики государств в отношении инвалидов. Среди них особое внимание следует обратить на принцип уважения особенностей инвалидов и их принятия в качестве компонента людского многообразия и части человечества, а также на принцип уважения развивающихся способностей детей-инвалидов и уважения права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

Особое внимание Конвенция уделяет повышению доступности окружающей среды: не только физической, но и информационной.

Отдельно Конвенция оговаривает доступ инвалидов к правосудию. Речь идет не только о физической доступности, но и об информационной доступности.

С точки зрения сложившихся у нас стереотипов социального обслуживания инвалидов важным представляется положение Конвенции, согласно которому признаются и гарантируются личные права инвалидов, включая право на выбор места жительства с точки зрения возможности получения услуг и социальной помощи на дому.

В отношении образования в Конвенции проходит и идея инклюзивного образования, что, несомненно, влияет на общие стандарты дошкольного, школьного образования не только в области самого процесса образования, но и в области его организации.

К международно-правовым источниками в отношении прав людей с инвалидностью относятся и следующие акты Международной организации труда:

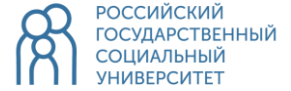
Конвенция № 37 об обязательном страховании по инвалидности трудящихся промышленных и торговых предприятий, лиц свободных профессий, а также трудящихся, работающих на дому, и домашней прислуги (<http://www.nashepravo.org/index.php?name=Pages&op=page&pid=76>);

Конвенция о пособиях в случаях производственного травматизма (<http://docs.cntd.ru/document/901762617>);

Конвенция о профессиональной реабилитации и занятости инвалидов (<http://docs.cntd.ru/document/1900814>)

## **Нормативно-правовые документы, регулирующие права инвалидов в России**

Законодательство Российской Федерации о социальной защите инвалидов состоит из соответствующих положений Конституции Российской Федерации, федеральных законов и иных нормативных правовых актов



Российской Федерации, а также законов и иных нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации.

Общие нормы и принципы раскрываются в Федеральном законе Российской Федерации «О социальной защите инвалидов Российской Федерации» (<http://docs.cntd.ru/document/9014513>) посредством определения конкретных мер, таких как обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации, лекарственными препаратами, медицинскими услугами, предоставление льготы по оплате коммунальных услуг, выплата пенсии по инвалидности, пособия по случаю потери кормильца и т. п. Данный закон содержит понятие инвалидности через условие признания лица инвалидом. Инвалидом понимается лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Соответственно, условиями признания лица инвалидом выступают следующее:

- нарушение здоровья;
- последствие нарушения здоровья в виде ограничения жизнедеятельности;
- последствие ограничения жизнедеятельности в виде необходимости мер социальной защиты.

Нарушение здоровья может иметь разные формы, причины, последствия. Это влияет на правовой статус конкретного лица, т.к. с момента признания инвалидности он приобретает право на определенный набор мер социальной поддержки, который, в свою очередь, определяется по конкретному нарушению состояния здоровья.

Ограничения жизнедеятельности оценивается отдельно по сферам жизнедеятельности. Такой механизм стал применяться лишь после принятия действующего закона. Ранее меры социальной поддержки оказывались лишь на основании конкретного нарушения здоровья (вспоминаем про медицинскую модель). Новый механизм потребовал формализации тех критериев, на основании которых эта оценка осуществляется.

Закон определяет государственную политику в области социальной защиты инвалидов в Российской Федерации, целью которой является обеспечение инвалидам равных с другими гражданами возможностей в реализации гражданских, экономических, политических и других прав и свобод, предусмотренных Конституцией Российской Федерации, а также в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права и международными договорами Российской Федерации. При этом в ст.





2 четко указана государственная роль с поддержке данной категории граждан: «социальная защита инвалидов — это система гарантированных государством экономических, правовых мер и мер социальной поддержки, обеспечивающих инвалидам условия для преодоления, замещения

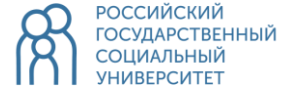
(компенсации) ограничений жизнедеятельности и направленных на создание им равных с другими гражданами возможностей участия в жизни общества».

Стоит отметить ратификацию Российской Федерацией в 2009 году Международной Конвенции ООН о правах инвалидов, которая затрагивает права инвалидов в области здоровья, образования, занятости, реабилитации, участия в политической жизни, закрепляет принципы не дискриминации, уважения, независимости и личной самостоятельности человека, доступности, полного включения и вовлечения в общество.

Последние годы характеризуются ростом численности инвалидов в Российской Федерации, что является одним из ведущих негативных индикаторов общественного здоровья. В Российской Федерации в настоящее время насчитывается более 13 млн. инвалидов, что составляет около 9% населения страны. Ежегодно в учреждениях медико-социальной экспертизы освидетельствуется более 4 млн. человек, из них впервые признаются инвалидами около 1 млн. человек, повторно - 2,5 млн. граждан. При этом нормативная правовая база в Российской Федерации в сфере социальной защиты инвалидов постоянно развивается и трансформируется.

На законодательном уровне закреплены вопросы социального обслуживания инвалидов. Федеральный закон от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» ([http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_154757/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_154757/)) регулирует отношения в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, устанавливает экономические, социальные и правовые гарантии для них исходя из необходимости утверждения принципов человеколюбия и милосердия в обществе.

Федеральный закон от 15 декабря 2001 г. № 166-ФЗ «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации», Федеральный закон от 15 декабря 2001 г. № 167-ФЗ «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации», а также Федеральный закон от 17 декабря 2001 г. № 173-ФЗ «О трудовых пенсиях в Российской Федерации» сформировали пенсионное законодательство, в соответствии с которым в Российской Федерации установлены следующие виды пенсий: трудовая пенсия по инвалидности; пенсия по старости; пенсия по инвалидности; социальная пенсия.



Существует и ряд иных федеральных законодательных актов, регулирующих смежные с социальной защитой инвалидов отношения. Так, Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» устанавливает правовые, организационные и экономические основы охраны здоровья граждан, в

частности, в части предупреждения инвалидности, социальной защищенности граждан в случае утраты здоровья.

Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ устанавливает государственные гарантии трудовых прав и свобод граждан. В частности, нормы кодекса обозначают права инвалидов в части: сокращенной продолжительности рабочего времени (ст. 92); неполного рабочего времени (ст. 93); работы в ночное время (ст. 96); привлечения к работе в выходные и нерабочие праздничные дни (ст. 113); предоставления дополнительных отпусков (ст. 128). Также закреплена обязанность работодателей создавать для инвалидов условия труда в соответствии с индивидуальной программой реабилитации (ст. 224).

Закон Российской Федерации от 10 июля 1992 г. № 3266-1 «Об образовании» устанавливает инвалидам льготы при поступлении в образовательные учреждения (ст. 16). Нормы Закона (ст. 20) устанавливают возможность реализации профессиональных образовательных программ, в т.ч. для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в специальных (коррекционных) учреждениях профессионального образования для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья.

Нормы Федерального закона от 4 декабря 2007 г. № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» (ст. 31) предусматривают реализацию мер по развитию физической культуры и спорта инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья, адаптивной физической культуры и адаптивного спорта.

В сфере социальной защиты инвалидов возникает большое число процедурных отношений по разработке индивидуальной программы реабилитации и контролю над ее реализацией, переосвидетельствованию граждан учреждениями медико-социальной экспертизы, динамическому наблюдению за ходом реализации индивидуальной программы реабилитации, принятию решений о предоставлении того или иного вида реабилитационных услуг и доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры.

## Приложение 2

### Инструкция для тим-лидера волонтеров

Кто такой тим-лидер? Тим-лидер – это координатор группы волонтеров, от работы которого зависит 90% успеха работы всей волонтерской группы.

#### Несколько золотых правил тим-лидера:

1. Тим-лидер – не начальник, а друг.
2. Тим-лидер – лицо волонтерского центра.
3. Тим-лидер – человек, на которого равняются волонтеры.
4. Тим-лидер – человек, обладающий коммуникабельными навыками и организаторскими способностями.
5. Тим-лидер предельно вежлив и корректен в общении как с волонтерами, так и с представителями организационного комитета мероприятия.

#### Работа тим-лидера состоит из трех этапов:

##### *1. Подготовительный этап*

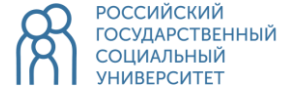
На подготовительном этапе тим-лидеров выполняется следующий объем работ:

- Содействие в наборе волонтеров на мероприятие (мониторинг ситуации по регистрации волонтеров на мероприятие, распространение информации о наборе волонтеров, обзвон зарегистрированных волонтеров, информирование их об условиях участия в качестве волонтера, о месте и времени сбора).

- Разработка программы командообразования волонтеров (разработка сценария проведения командообразующих игр).

- Если после начала работы Ваши планы неожиданно изменились, обязательно сообщите об этом сотруднику волонтерского центра или менеджеру функции не позднее, чем за трое суток до начала мероприятия, чтобы мы смогли найти замену или придумать иной выход из ситуации, но работу все-таки завершить. Нет ничего страшного в изменении планов, незаконченное дело – это гораздо хуже.

##### *2. Работа на мероприятии*



- В рамках данного этапа тим-лидер осуществляет контроль деятельности волонтеров на мероприятии «от А до Я». Он встречает всех волонтеров мероприятия. Если в указанный срок кто-то из волонтеров не явился в указанное время, тим-лидер прозванивает тех, кто не пришел и уточняет причину невыхода.

- Собрав всех волонтеров, тим-лидер проводит командообразование и брифинг волонтеров, затем расставляет их на позиции. Покинуть свою точку волонтер может только по разрешению тим-лидера. Тим-лидер в свою очередь, должен донести эту информацию во время бриффинга.

- Тим лидер должен иметь контактные телефоны всех волонтеров, представителей организационного комитета, ответственного за мероприятие сотрудника волонтерского центра, чтобы в любой момент можно было оперативно решить вопрос любого уровня.

- Тим-лидер должен всячески содействовать созданию и поддержанию благоприятного эмоционального фона у волонтеров.

- В случае отсутствия на мероприятии медиа-волонтера, на тим-лидера возлагаются обязанности фотографа (необходимо делать не менее 15 фотографий волонтеров).

- По окончании мероприятия, необходимо собрать всех волонтеров, провести с ними дебриффинг, поблагодарить за работу, сделать все возможное и невозможное, чтобы волонтер ушел домой максимально счастливым.

- Во всех затруднительных ситуациях всегда вначале советуйтесь с менеджером функции или с ответственным за мероприятие сотрудником волонтерского центра. Лучше лишний раз спросить, чем сделать что-то на свой страх и риск, и потом жалеть о последствиях.

### 3. Сдача отчетной документации

После того, как мероприятие завершилось, работа тим-лидера не прекращается. Отчетную документацию необходимо сдать менеджеру функции или сотруднику волонтерского центра, ответственному за мероприятие, отчет тим-лидера.

Отчет тим-лидера сдается в форме Excel и включает в себя следующие графы:

- ФИО волонтера (фамилия, имя и отчество в отдельных столбцах);
- Образовательное учреждение, факультет, курс/место работы;
- Контактный телефон;
- Адрес электронной почты;
- Сведения о наличии Личной книжки волонтера;



- Количество отработанных волонтером часов.

К отчету тим-лидер прикрепляет фотографии мероприятия (не менее 15 разнообразных (горизонтального расположения) фотографий).



## Приложение 3

### Памятка волонтера

Кроме того, что волонтеры вносят невероятный вклад в развитие культуры, общества и отдельно взятых людей, они и улучшают и свою собственную жизнь. Волонтер каждый день развивает в себе массу полезных качеств, получает огромное количество знаний, навыков и знакомств, а также большой опыт, который поможет ему как в личной жизни, так и на карьерном пути!

Кто такой волонтер? Волонтером может стать каждый, вне зависимости от возраста, вероисповедания и политических взглядов. Волонтер – это человек, занимающийся на безвозмездной добровольной основе (без какого-либо принуждения) деятельностью по разрешению социально значимых проблем.

Волонтерская деятельность – это одна из форм социальной и гражданской активности современной молодежи.

#### **Навыки и компетенции, которыми должен обладать волонтер:**

##### ***Отзывчивость.***

- Если к волонтеру обратились за помощью или задали вопрос, на который волонтер не знает ответа, он должен постараться найти ответ на заданный вопрос, постараться решить проблему, с которой к нему обратились. В таком случае, волонтер звонит тим-лидеру и уточняет, как ему поступить.

- Не торопитесь сделать как можно больше добрых дел, иначе они могут пойти во вред. Количество в данном случае не переходит в качество. Сначала полностью уясните ситуацию, определитесь, сможете ли вы помочь, чем, в каком порядке и как быстро.

##### ***Ответственность.***

- Если после начала работы ваши планы неожиданно изменились, обязательно сообщите об этом тим-лидеру не позднее, чем за сутки до начала мероприятия, чтобы мы смогли найти замену или придумать иной выход из ситуации, но работу все-таки завершить. Нет ничего страшного в изменении планов, незаконченное дело – это гораздо хуже.



- Волонтер должен выполнять свои функциональные обязанности добросовестно и качественно. Необходимо с полной ответственностью и серьезностью подходить к любому заданию. Каждая функция важна и даже

если на первый взгляд вам показалось, что вы «страдаете ерундой», пересмотрите свои взгляды относительно этой задачи и выполняйте вверенную вам работу с улыбкой и удовольствием.

- Нельзя покидать свою позицию без предупреждения тим-лидера.

### ***Коммуникабельность.***

Один из важнейших навыков, которым должен обладать волонтер – это коммуникабельность. Он должен обладать грамотной устной и письменной речью, уметь объяснить/разъяснить участникам мероприятия ту или иную ситуацию, ответить на любой вопрос без затруднений.

### ***Пунктуальность.***

Пунктуальность неотъемлемое качество любого добросовестного и воспитанного человека. Волонтер не должен позволять себе опаздывать на мероприятие, т.к. от опоздания одного человека может зависеть работа всей волонтерской группы. Волонтер должен приезжать в обозначенное место за 10 минут до назначенного времени. Лучше немного подождать, чем подвести всю команду.

### ***Умение работать в команде.***

В области организации волонтерской деятельности, командная работа – это верный путь к успешному проведению любого мероприятия.

#### **Что значит работать в команде?**

1. Не стоит «тянуть лямку» на себя. Если у вас возникла трудная ситуация, обратитесь за советом к своим товарищам – волонтерам, и только в том случае, если никто из них не поможет вам грамотным советом, обратитесь к своему тим-лидеру. Если тим-лидер не спешит с ответом, не сердитесь. Волонтеров, у которых есть вопросы много, а тим-лидер один. Имейте терпение и сохраняйте самообладание.

2. Необходимо уметь находить компромиссы. Каждый человек – это личность, имеющая характер и настроение, отличные от других. Неправильно расположенные планеты могут сделать вас раздражительными. Но не стоит поддаваться природе и гороскопам при общении с товарищами, организаторами или участниками мероприятия. Если у вас возник спор с кем-либо, постарайтесь «взять себя в руки» и найти общее решение возникшей проблемы, которое подходит обеим сторонам конфликта.



3. С возникающими проблемами не стоит всегда бороться в одиночку: можно посоветоваться с тим-лидером, или функциональным менеджером. Вместе мы сможем делать полезные дела больше и лучше;

4. Сообщайте обо всех своих действиях и трудностях коллегам и координаторам, чтобы те, кто работает с вами, были посвящены в ваши планы, и не делали одну и ту же работу по 2 раза.

5. Старайтесь завязать дружеские отношения со всеми членами вашей группы. Поддерживайте друг друга, помогайте при необходимости.

### ***Тактичность.***

- Чувство такта еще никому не навредило. Умение вести себя в соответствии с принятым этикетом и этическими нормами – один из важнейших навыков волонтера. Тактичность подразумевает не только простое следование правилам поведения, но и умение понимать собеседника и не допускать неприятных для других людей ситуаций.

- Если Вы работаете не одни, не стоит спорить с коллегами в присутствии сторонних лиц.

### ***Толерантность.***

Будьте терпимы к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям. Россия – многонациональная страна. Представитель любой национальности, вероисповедания, образа жизни имеет право на уважение и улыбку. Будьте толерантным в любой ситуации.

### ***Опрятный внешний вид.***

- Опрятный внешний вид так же важен для волонтера. Обратите внимание на свою одежду. Если она чистая и выглаженная, то смело надевайте и спешите на мероприятие. Волосы должны быть вымыты, причесаны, собраны в пучок, косу или хвост. Рекомендуется минимум украшений: допускаются маленькие сережки и спортивные часы.

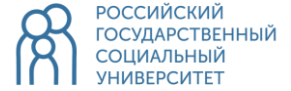
- Если волонтерской программой мероприятия/проекта предусмотрена экипировка для волонтеров, необходимо пребывать на мероприятии в выданной форме.

### ***Инициативность и проактивность.***

- Важно проявлять инициативу, но так же важно не заниматься самодеятельностью, это может иметь непредсказуемые последствия.

- Старайтесь быть максимально активным, выполнять свою работу оперативно и без ошибок.





Также **важно помнить**, что волонтер – это лицо волонтерского центра. От того, как хотя бы один волонтер поведет себя, зависит репутация не только волонтерского центра, но и организационного комитета мероприятия.

Уважайте форму! Не курите в экипировке и с аккредитацией на территории проведения мероприятия и за ее пределами. Не употребляйте

спиртные напитки до и во время проведения мероприятия. Если волонтер позволяет себе находиться в состоянии алкогольного состояния на мероприятии, он попадает в «черный список» и больше не имеет возможности принимать участие в мероприятиях волонтерского центра.

Разделяйте ценности здорового образа жизни!

**P.S. Мы принимаем тебя таким, какой ты есть и ты принимай других!**



## Приложение 4

### Анкета обратной связи волонтеров

Дорогой друг!

Мы благодарим Вас за участие в волонтерской программе «Абилимпикс»!

Ваш вклад в проведение мероприятия не оценим. Для совершенствования работы в области развития волонтерского движения «Абилимпикс», просим Вас ответить на несколько несложных вопросов. Анкета является анонимной.

**1. Оцените, пожалуйста, волонтерскую программу «Абилимпикс»**

1) Понравилась (что понравилось, опишите. Дайте развернутый ответ):

---

---

2) Не понравилась (что не понравилось, опишите. Дайте развернутый ответ):

---

---

**2. Оцените, пожалуйста, сервисы для волонтеров по 5 - бальной шкале (где 0 – «крайне неудовлетворительно», а 5 – «в полной мере удовлетворен»). Обведите подходящий вариант):**

1) Экипировка ( 1 : 2 ; 3 ; 4 ; 5 )

2) Питание ( 1 : 2 ; 3 ; 4 ; 5 )

3) Питьевой режим ( 1 : 2 ; 3 ; 4 ; 5 )

**3. Скажите, пожалуйста, была ли предоставлена Вам информация о мероприятии, позволяющая выполнять волонтерскую работу качественно и оперативно?**

1) Да, вполне

2) Да, но не в полном объеме

3) Нет, приходилось самостоятельно искать необходимую информацию.

**4. Как Вы считаете, пригодились ли Вам знания о специфике работы с людьми с инвалидностью, полученные в ходе обучения? Достаточной ли была полученная информация? (На данный вопрос необходим развернутый ответ. Просьба привести конкретные примеры).**

---

---

---

**5. Скажите, столкнулись ли Вы с какими-либо трудностями во время работы на Чемпионате? С какими? Опишите, пожалуйста.**

---

---

---



**6. Примите ли вы участие в волонтерской программе «Абилимпикс» в следующем году?**

- 1) Да, обязательно!
- 2) Возможно, да.
- 3) Участие зависит от обстоятельств.
- 4) Нет.

***Спасибо за участие в опросе!***