

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации**

**Методическое пособие
по организации волонтерской
(добровольческой) деятельности**

Курск 2020

УДК 378.37 (075.8)
ББК 60.56 я73

Работа выполнена в рамках проекта, поддержанного Грантом
федерального агентства по делам молодежи
№ 091-15-2020-120 от 31 июля 2020 года

Авторы–составители:

Д.С. Алюшина - введение –; Раздел 1 – Д.С. Алюшина - раздел 1,1.1; 1.2; 1.3; Т.А. Шульгина, Н.А. Кетова, Д.С. Алюшина, Д.А. Бросалин - раздел 2, 2.1, 2.2; 2.3; Д.С. Алюшина - раздел 3, 3.1; Д.А. Барсова, А.А. Бегларян, Т. Дроздова - раздел 3, 3.2; Н.А. Кетова - раздел 3, 3.3; Е.П. Непочатых - раздел 3, 3.4; Д.С. Алюшина - раздел 3, 3.5; Д.А. Барсова - раздел 3, 3.6; Д.С. Алюшина - раздел 3, 3.7.

Методическое пособие по организации волонтерской (добровольческой) деятельности / под ред. Т.А. Шульгиной, Н.А. Кетовой, Е.П. Непочатых. – Курск: ИП Бескровный Александр Васильевич, 2020. – 118 с.

ISBN 978-5-907407-03-9

Методическое пособие содержит теоретические и нормативно-правовые основы волонтерства, специфику организации добровольческой деятельности в КГМУ. В пособие включено описание опыта реализации проекта «Школа добровольчества «Движение вверх»: концептуальное обоснование и модель проекта, этап его реализации, а также методическое обеспечение подготовки волонтеров. Отдельный блок пособия посвящен специфике подготовки волонтеров, работающих в условиях новой коронавирусной инфекции COVID-19.

Методическое пособие может быть полезно специалистам-практикам для подготовки обучающихся к волонтерской деятельности, студентам, а также всем тем, кого интересуют проблемы организации добровольческой деятельности.

УДК 378.37 (075.8)
ББК 60.56 я73

ISBN 978-5-907407-03-9

© КГМУ, 2020
© Коллектив авторов, 2020

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	5
РАЗДЕЛ 1. Добровольческая деятельность	6
1.1. Организация добровольческой деятельности	6
1.2. Нормативно-правовые основы добровольческой деятельности	8
1.3. Волонтерство: специфика добровольческой деятельности КГМУ.....	9
РАЗДЕЛ 2. Школа добровольчества «Движение вверх»	14
2.1. Концептуальное обоснование проекта «Школа добровольчества «Движение вверх»	14
2.2. Модель сопровождения индивидуальной траектории развития (ИТР) волонтера в ходе обучения в школе добровольчества «Движение вверх»	16
2.3. Этапы реализации проекта «Школа добровольчества «Движение вверх»	21
2.4. Компетенции и soft skills	24
РАЗДЕЛ 3. Методические основы подготовки волонтеров	31
<i>3.1. Мотивационно-ценностный модуль</i>	31
3.1.1. Лекция «Как стать волонтером: пошаговый алгоритм»	31
<i>3.2. Управленческий модуль</i>	37
3.2.1. Лекция «Руководитель добровольческой организации: компетенции и специфика деятельности».....	37
3.2.2. Лекция «Руководитель добровольческой организации: особенности взаимодействия, риски и управление ими».....	43
<i>3.3. Психологический модуль. Технологии коммуникации</i>	49
3.3.1. Тренинг эффективной коммуникации для волонтеров.....	49
<i>3.4. Проектный модуль</i>	70
3.4.1. Мастер-класс Принципы и технологии разработки социальных проектов	70
3.4.2. Мастер-класс Ресурсное обеспечение социального проекта.....	81
3.4.3. Мастер-класс Организация работы проектной команды в социальном проекте.....	84
<i>3.5. Модуль Инклюзивное волонтерство</i>	92
3.5.1. Мастер-класс «Инклюзивное волонтерство»	92
<i>3.6. Медицинский модуль</i>	96
3.6.1. Мастер-класс «Первичная диагностика заболеваний»	96
3.6.2. Мастер-класс «Первая медицинская помощь»	101

3.7. Обучение волонтеров в условиях работы Отделения «Волонтеры-медики» Штаба Всероссийской акции #МыВместе по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции COVID-19..... 105

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК 109

ПРИЛОЖЕНИЯ..... 114

ВВЕДЕНИЕ

В Концепции развития добровольчества (волонтерства) в ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России до 2025 года одной из приоритетных задач является развитие инфраструктуры методической, информационной, консультационной, образовательной и ресурсной поддержки добровольческой (волонтерской) деятельности. Популяризация и социальная значимость идеи добровольчества в молодежной среде подтверждается объявлением 5 декабря Днем добровольца в России, утвержденного указом Президента РФ Владимира Путина (Указ Президента РФ от 27 ноября 2017 г. № 572 «О Дне добровольца (волонтера)»).

В Курском государственном медицинском университете отмечается тенденция к ежегодному росту количества волонтеров и волонтерских отрядов [18]. Сложившаяся в 2020 году эпидемиологическая обстановка, связанная с распространением новой коронавирусной инфекции Covid-19, стала наглядным примером социального эффекта деятельности волонтеров-медиков по оказанию помощи населению. В данной связи целесообразно обратить внимание на отбор, подготовку координацию деятельности волонтеров медицинского университета, реализующих профилактическую и просветительскую работу с населением в первичном звене здравоохранения.

Методические рекомендации разработаны с целью конкретизации технологии подготовки студентов медицинского университета к добровольческой деятельности в профессиональной сфере, также в качестве дополнительного обучающего материала как начинающих, так и опытных волонтеров.

Методические рекомендации включают вводный раздел о добровольческой деятельности и специфике профессионально-ориентированного волонтерства в КГМУ, раздел для начинающего волонтера, раздел для волонтера-руководителя, имеющего опыт в данной сфере деятельности, а также приложения с алгоритмом и технологией проведения Школы добровольчества «Движение вверх».

РАЗДЕЛ 1. Добровольческая деятельность

1.1. Организация добровольческой деятельности

По данным опроса ВЦИОМ, 75% молодых россиян готовы участвовать в общественно полезной деятельности бесплатно или за символическую плату, а у 48% молодежи уже есть опыт такой деятельности. По данным НИУ ВШЭ за 2019 год 89% опрошенных отвечают, что они занимались добровольческой деятельностью, 67% считают себя добровольцами [10].

Определяется достаточно масштабная включенность молодых людей, главным образом студентов, в добровольческую деятельность, что является неоспоримо положительным фактором, влияющим на их адаптацию к будущей специальности.

Основными целями развития добровольчества являются расширение возможностей для самореализации, повышение роли добровольчества (волонтерства) в общественном развитии, формирование и распространение добровольческих (волонтерских) инновационных практик социальной деятельности.

Основными задачами развития добровольчества (волонтерства), обеспечивающими достижение указанных целей, являются: создание условий, обеспечивающих востребованности участия добровольческих (волонтерских) организаций и добровольцев (волонтеров) в решении социальных задач, а также повышение признания добровольчества (волонтерства) в обществе; поддержка деятельности существующих и создание условий для возникновения новых добровольческих (волонтерских) организаций; развитие инфраструктуры методической, информационной, консультационной, образовательной и ресурсной поддержки добровольческой (волонтерской) деятельности; расширение масштабов межсекторного взаимодействия в сфере добровольчества (волонтерства), включая взаимодействие добровольческих (волонтерских) организаций с другими организациями некоммерческого сектора, бизнесом, органами государственной власти и органами местного самоуправления,

государственными и муниципальными учреждениями, средствами массовой информации, международными, религиозными и другими заинтересованными организациями.

Развитие добровольчества (волонтерства) предполагает наращивание компетенций добровольцев (волонтеров) и добровольческих (волонтерских) организаций по различным направлениям осуществляемой деятельности, включая сферы здравоохранения, образования, социальной поддержки населения, культуры, физической культуры и спорта, охраны окружающей среды, предупреждения и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, оказания правовой помощи населению и другие сферы.

Как отмечается в Концепции развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025, «...добровольческая (волонтерская) деятельность в образовании может реализовываться, в том числе, через осуществление просветительской и консультативной деятельности, наставничества, тьюторства, в формате "обучение через добровольчество (волонтерство)", предполагающем участие преподавателей и обучающихся в добровольческих (волонтерских) проектах и программах образовательных организаций всех уровней образования, реализации совместных благотворительных программ образовательных организаций, социально ориентированных некоммерческих организаций и коммерческих организаций с использованием их профессиональных компетенций» [16].

В сфере здравоохранения основными направлениями осуществления добровольческой (волонтерской) деятельности являются: содействие в оказании медицинской помощи гражданам; содействие в формировании здорового образа жизни населения, профилактике возникновения и распространения заболеваний; пропаганда донорства крови и ее компонентов; информационная, консультативная, просветительская, досуговая и иная поддержка пациентов медицинских организаций по месту их нахождения; помощь в уходе за пациентами в лечебных и реабилитационных учреждениях [1; 4].

1.2. Нормативно-правовые основы добровольческой деятельности

Важным вопросом организации волонтерской (добровольческой) деятельности является ее нормативно-правовое обеспечение в Российской Федерации.

Документы, регламентирующие деятельность добровольческих организаций и поддерживающие развитие волонтерства (добровольчества) в Российской Федерации:

1. Конституция Российской Федерации (ст. 39).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (ст. 117).
3. Федеральный закон от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях».
4. Федеральный закон от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ «О коммерческих организациях».
5. Федеральный закон от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных организациях».
6. Федеральный закон от 28 июня 1995 г. № 98-ФЗ «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений».
7. Основы государственной молодежной политики Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденные распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 ноября 2014 г. № 2403-р.
8. Федеральный закон от 5 апреля 2010 г. № 40-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросу поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций».
9. Концепция досрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662.
10. Концепция содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в Российской Федерации, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2009 г. № 1054р.

11. Федеральная целевая программа «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016–2020 годы», утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2015 г. № 1493.

12. Федеральная целевая программа развития образования на 2016–2020 годы, утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2015 г. № 497.

13. Стратегия действий граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 г., утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 5 февраля 2016 г. № 164-р.

14. Концепции развития добровольчества (волонтерства) до 2025 года.

15. Стандарт поддержки добровольчества (волонтерства) в регионах Российской Федерации Агентства стратегических инициатив РФ.

1.3. Волонтерство: специфика добровольческой деятельности КГМУ

Студенчество – период обучения в вузе, во время которого личность обучающегося проходит все этапы социализации через освоение культуры человеческих отношений и общественного опыта. В студенческом возрасте задействованы все механизмы социализации: это и освоение социальной роли студента, и подготовка к овладению социальной ролью «профессионального специалиста», и механизмы социального влияния со стороны преподавателей и студенческой группы. Социализация молодежи невозможна без активного включения каждой отдельной личности и всего студенческого сообщества в различные виды духовно-нравственной и творчески-созидательной деятельности [1].

И именно волонтерская деятельность является одной из основных форм проявления социальной активности граждан во всем мире. Добровольчество, – будь это индивидуальное или групповое действие, – является одним из способов достижения своей профессиональной идентичности.

Волонтерское движение является одним из значимых направлений духовно-нравственного воспитания будущих медицинских работников, так как проведение благотворительных акций, уход за тяжелобольными детьми, забота о ветеранах Великой Отечественной войны и труда, участие в

компаниях по сдаче донорской крови, медицинское сопровождение городских мероприятий учат милосердию, способности сопереживать чужую боль, способствуют обучению молодых людей новым формам поведения, воспитывает личность, устойчивую к стрессам, способную самостоятельно и эффективно строить не только свою жизнь, но и отвечать за чужие жизни.

Для студентов-медиков полем реализации волонтерского движения могут быть: медицинские учреждения по лечению и уходу за пациентами (взрослыми и детьми), учреждения для детей-сирот и детей-инвалидов, дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты и т.д. Выпускнику медицинского вуза полученные там знания, умения и навыки пригодятся при трудоустройстве, поскольку «социально-практическая компетентность врача, его нравственная и этически-правовая зрелость – важнейшие факторы качества оказываемой медицинской помощи» [3, с. 84–85]. «Включение студентов в различные виды общественно значимой деятельности существенно расширяет сферу их социального общения, возможности усвоения социальных ценностей и формирования нравственных качеств личности» [4, С. 53].

Понятие «*волонтер*» имеет французские корни и означает «доброволец» или «желающий». Волонтеры, выполняя свою работу, посвящают свое время чему-то полезному для общества. Одним из наиболее известных преимуществ добровольчества является его воздействие на общество. Волонтерство позволяет сделать общество лучше. Даже помощь в решении самых незначительных задач может реально изменить жизнь людей, животных и организаций, нуждающихся в помощи.

Волонтерский (добровольческий) отряд - это добровольное объединение обучающихся, изъявивших желание бескорыстно (без извлечения прибыли) выполнять работу по профессионально-ориентированной деятельности.

На базе Курского государственного университета на данный момент функционирует 31 добровольческий отряд (Таблица 2), которые отличаются друг от друга направлениями деятельности, контингентом населения, с которым работают волонтеры, а также знаниями и умениями волонтеров.

Таблица 1.

Волонтерские отряды, функционирующие на базе КГМУ

кафедра / подразделение	отряд	кафедра / подразделение	отряд
кафедра акушерства и гинекологии	«Vitae»	кафедра социальной работы и БЖД	«СТОП-СПИД»
кафедра анестезиологии, реаниматологии и интенсивной терапии ФПО	«За закрытой дверью»		«ПОДДЕРЖКА»
кафедра клинической иммунологии и аллергологии	«Открытое сердце»		«Шаг навстречу»
кафедра общей гигиены	«Гигиенист»		«Я в социуме»
кафедра общей и клинической психологии	«М.О.Т.И.В.»		О.С.А.
кафедра ортопедической стоматологии	«Улыбнись миру»	кафедра фармацевтической, токсикологической и аналитической химии	«Капсула здоровья»
кафедра офтальмологии	«VISUS»	кафедра физической культуры	«Sports medical care»
кафедра педиатрии	«Педиатры детям»	кафедра физики, информатики и математики	«Снежный десант»
кафедра психиатрии и психосоматики	«Голос надежды»	кафедра поликлинической терапии и ОВП	«Волонтер»
	«ИНСАЙТ»	Медико-фармацевтический колледж КГМУ	«Bene facitis»
	«Искорки надежды»	социальный центр КГМУ	«Феникс»
«Люди веры»	ВОД «Волонтеры-медики в Курской области»		
кафедра психологии здоровья и коррекционной психологии	«МИССИЯ»	мультипрофильный аккредитационно-симуляционный центр	Волонтерский отряд мультипрофильного аккредитационно-симуляционного центра
	«От сердца к сердцу»		
	«ПОДАРИ РАДОСТЬ»	общественное объединение	ОМО Добровольная народная дружина
	«Радуга добра»		

Почему же волонтерская деятельность расширяет границы включения молодых людей в данную сферу деятельности? Почему возрастает ценность обучения и подготовки студентов к добровольчеству? Для получения ответов на вышеизложенные вопросы нами было проведено исследование, направленное на выявление доминирующих мотивов студентов медицинского университета к участию в профессионально-ориентированной волонтерской деятельности. В качестве метода исследования был выбран метод анкетирования, который был предложен обучающимся Курского государственного медицинского университета. Общее число респондентов – 404 человека в возрасте от 17 до 25 лет с 1-го по 6-й курс. Респондентам был задан открытый вопрос об определяющих мотивах принятия решения об участии в волонтерской деятельности. Предлагаем к рассмотрению проранжированную по степени распространенности выбранных ответов, структуру ведущих мотивов волонтерской деятельности:

1. *Альтруистические мотивы*: «возможность принести пользу» – 65,3% и «возможность оказать влияние на изменения в жизни других людей» – 46%,

2. *Мотивы личного развития*: «получение первичного профессионального опыта» (51%); «интерес ко всему новому» (47%), «приобретение полезных социальных и практических навыков» (42,8%), «возможность сориентироваться в будущей профессии» (40,6%); «возможность научиться ответственности и самоорганизации» (37,6%).

3. *Мотивы сопричастности*: «возможность стать частью интересного проекта» (38,6%) и мотивы самореализации: «возможность реализовать себя и свои инициативы» (30,9%).

4. *Мотивы общения* – «интересный способ проведения досуга» (16,8%).

5. *Эгоистические мотивы*: «получение признания от коллег», «достижение успеха», «возможность научиться руководить небольшим или большим коллективом», «возможность решить свои проблемы и проблемы других», «возможность получить дополнительные бонусы в учёбе, при

построении карьеры», «получение полезных связей» (в процентном соотношении разброс идёт от 13,4% до 3,5%).

Таким образом, можем сделать вывод о стремлении студентов медицинского университета в удовлетворении альтруистических потребностей, потребностей в удовлетворении чувств сопричастности, личностного (профессионального) роста и в общении посредством волонтерской деятельности. В качестве инструмента реализации потребностей в общении, личностном росте и чувства сопричастности, мы предлагаем первую ступень вхождения в добровольческое сообщество – прохождение обучения в Школе добровольчества «Движение вверх» (далее – Школа).

РАЗДЕЛ 2. Школа добровольчества «Движение вверх»

2.1. Концептуальное обоснование проекта «Школа добровольчества «Движение вверх»

Актуальность проекта Школа добровольчества «Движение вверх» для молодежи. В РФ утвержден ряд национальных проектов, целевые показатели которых являются индикатором уровня жизни населения страны. Для медицинского добровольчества ключевыми нацпроектами являются «Демография» и «Здравоохранение». Оба проекта могут быть реализованы, в том числе, с помощью волонтерской деятельности. Цели добровольчества Курского государственного медицинского университета однородны целям федеральных нацпроектов, а задачи и деятельность адаптированы под актуальные и необходимые для страны и региона потребности в медицинской и социальной сфере:

- увеличение ожидаемой продолжительности здоровой жизни, увеличение суммарного коэффициента рождаемости;
- увеличение доли граждан, ведущих здоровый образ жизни и граждан, систематически занимающихся физической культурой и спортом – через профилактические акции, направленные на здоровый образ жизни и актуализацию семейных ценностей.
- снижение смертности населения;
- ликвидация кадрового дефицита в медицинских организациях;
- обеспечение охвата всех граждан профилактическими медицинскими осмотрами не реже одного раза в год;
- обеспечение оптимальной доступности первичной медико-санитарной помощи – через акции и проекты, направленные на помощь медицинскому персоналу;
- повышение грамотности населения в сфере здравоохранения и включение студентов медицинского университета в волонтерскую деятельность для повышения профессиональной квалификации.

Школа добровольчества «Движение вверх» (далее Школа) - это проект, направленный на обучение волонтеров и повышение их компетентности в области социально значимой добровольческой деятельности.

Работа Школы включает в себя актуализацию профильного волонтерства: включение студентов КГМУ в добровольческую деятельность с ориентацией их на будущую профессиональную деятельность, непрерывность и последовательность в практическом закреплении знаний и умений, полученных при обучении.

Так как добровольческие отряды созданы при кафедрах и деканатах разных факультетов КГМУ и функционируют самостоятельно в течение года, организуя собственные профильные мероприятия, но необходимы разные программы подготовки волонтеров, в соответствии с их профилем.

Функции Школы добровольчества ориентированы на повышение уровня подготовки волонтеров; улучшение продуктивности мероприятий, делая их многофункциональными, качественно информативными и адаптированными для определенных слоев или групп населения.

Основная цель Школы включение студентов Курского государственного медицинского университета в добровольческую деятельность с целью повышения качества волонтерской помощи медицинской и социальной направленности в Курской области.

Задачи проекта:

1. Подготовка плана реализации Школы добровольчества.
2. Приглашение спикеров для проведения мастер-классов и обучающих занятий.
3. Создание брендбука.
4. Подготовка материалов для проведения мастер-классов.
5. Проведение Школы волонтеров «Движение вверх».
7. Подведение итогов работы Школы.
8. Подготовка отчетной документации по итогам работы Школы.

Целевые группы: студенты Курского государственного медицинского университета, школьники старшего возраста, включенные в добровольческую деятельность.

Показатели результативности реализации проекта

Количественные показатели:

1. Вовлеченность в проект – не менее 250 студентов КГМУ.
2. Количество мероприятий проекта – не менее 10.
3. Количество публикаций о проекте - не менее 10 человек.
4. Информационный охват проекта - не менее 1000 человек.

Качественные показатели:

1. Повышение грамотности волонтеров Штаба в результате обучения в Школе добровольчества «Движение вверх».
2. Удовлетворенность участников Школы качеством подготовки материалов и проведение мероприятий.
3. Увеличение количества мероприятий Штаба волонтеров КГМУ за счет расширения пула волонтеров.
4. Повышение медицинской грамотности населения через профилактические акции, проводимые обученными добровольцами.
5. Удовлетворенность работой волонтеров представителей медицинских организаций и ЛПУ, а также образовательных организаций города Курска.

2.2. Модель сопровождения индивидуальной траектории развития (ИТР) волонтера в ходе обучения в школе добровольчества «Движение вверх»

Процесс обучения начинающих добровольцев в КГМУ в условиях Школы предусматривает сопровождение траектории развития волонтера. В центре Модели начинающий волонтер, который проходит сложный путь становления. Мы рассматриваем модель сопровождения через прохождение волонтером 8 последовательных шагов. Каждый шаг обучающегося на пути становления его как волонтера предполагает реализацию ряда компонентов сопровождения, которые наполнены определенным содержанием. В процессе сопровождения каждый компонент предполагает использование определенных технологий (Рис. 1).

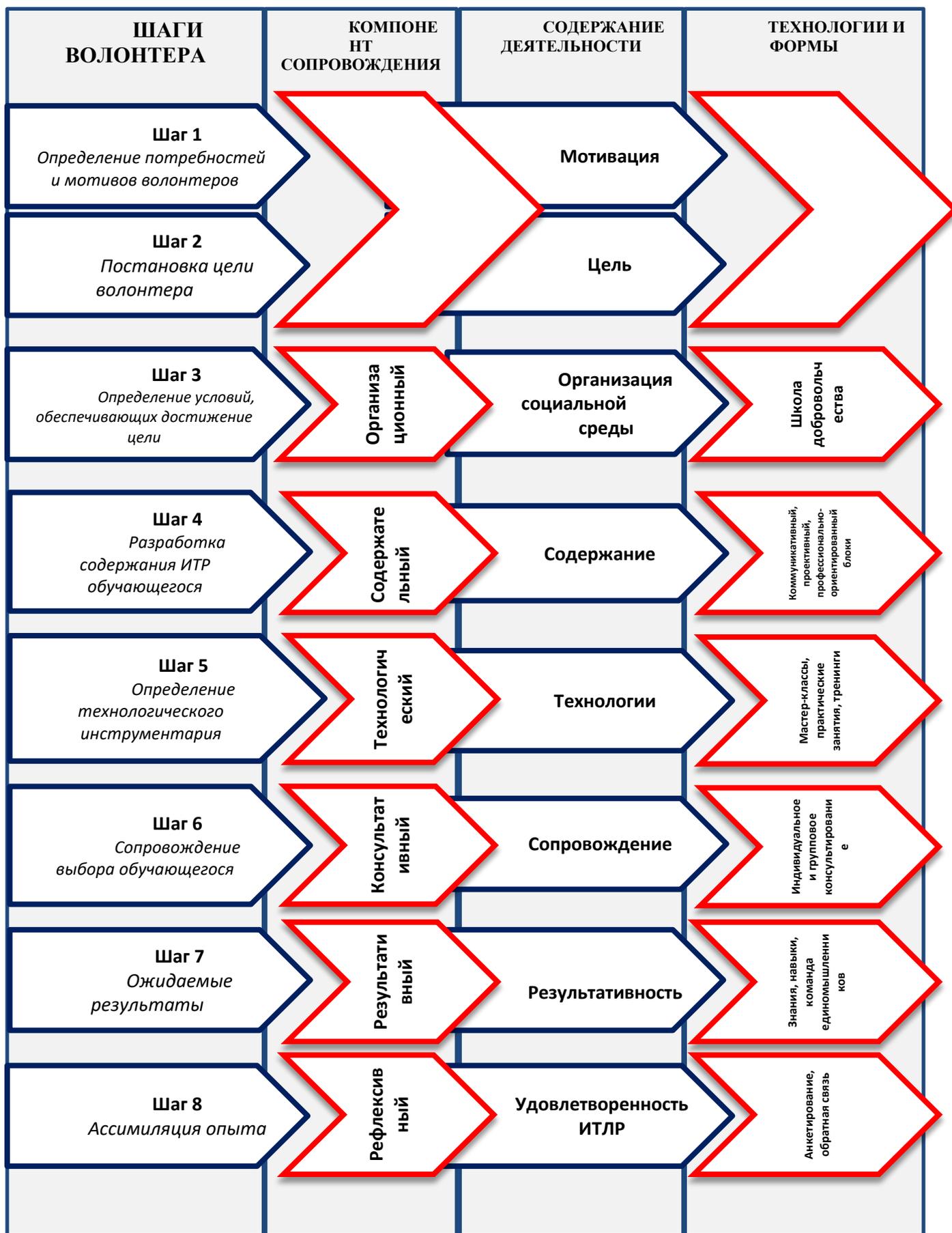


Рис. 1. Модель сопровождения индивидуальной траектории развития

Как видно из представленной на рисунке 1 Модели сопровождения индивидуальной траектории развития волонтера, обучение в Школе добровольчества «Движение вверх» предполагает прохождение волонтеров последовательных шагов.

Шаг 1 – определение потребностей и мотивов волонтера.

Шаг 2 – постановка цели. Начальные шага модели сопровождения включает в себя целевой компонент, реализация которого выполняется посредством осознания и формулировки мотивации и постановки цели каждого волонтера. В качестве элемента технологии сопровождения мы рассматриваем приём «сторителлинга», суть которого заключается в приведении реальных примеров роста волонтеров КГМУ, освещение их достижений, рассказ о собственном развитии «из первых уст» по принципу «равный равному». В результате каждый начинающий волонтер проектирует опыт иных лиц на траекторию индивидуального развития, определяет собственные ведущие мотивы и приступает к процессу целеполагания.

Шаг 3 – определение условий, обеспечивающих достижение цели. Третий шаг модели сопровождения отражает организационный компонент, выполнение которого подразумевает непосредственную организацию и проведение Школы добровольчества «Движение вверх». В контексте данного элемента модели сопровождения мы рассматриваем Школу в качестве инструмента организации социальной среды, способствующей формированию и развитию личности волонтера КГМУ.

Шаг 4 – разработка содержания траектории развития волонтера. Содержательный компонент модели сопровождения включает в себя теоретические и практические блоки обучающей Программы Школы, а именно коммуникативный, проективный и профессионально-ориентированный блоки. В результате освоения Программы Школы добровольчества волонтер получает возможность содержательного наполнения собственной цели развития.

Шаг 5 – определение технологического инструментария. В контексте данного элемента модели сопровождения мы рассматриваем подбор технологий, приемлемых и наиболее эффективных в ходе реализации обучающей Программы Школы, которые позволяют изложить и закрепить предложенный содержательный компонент. В качестве технологий процесса сопровождения развития волонтера мы рассматриваем организацию и проведение мастер-классов, тренингов и практических занятий.

Шаг 6 – сопровождение выбора обучающегося. В ходе прохождения обучающего курса Школы добровольчества начинающие волонтеры знакомятся с широким спектром направлений развития. В данной связи считаем целесообразным учет консультативного компонента, реализация которого предполагает проведение группового и индивидуального консультирования по вопросам самоопределения рода волонтерской деятельности.

Шаг 7 – оценка ожидаемых результатов. Седьмой элемент модели сопровождения подразумевает оценку результатов обучения. В качестве компонентов оценки мы рассматриваем полученные знания и навыки волонтера, расширение структуры социальных связей и погружение во взаимодействие с командой единомышленников.

Шаг 8 – ассимиляция опыта. Заключительный шаг модели сопровождения предполагает достижение рефлексивного компонента, который определяется присвоением волонтерами опыта, соответствующего поставленным ими целям. В качестве способа контроля завершающего элемента модели сопровождения мы рассматриваем применение метода анкетирования, позволяющего оценить уровень субъективной удовлетворенности каждого волонтера и получить обратную связь для внесения возможных коррективов в модель сопровождения и в Программу Школы.

2.3. Этапы реализации проекта «Школа добровольчества

«Движение вверх»

В Курском государственном медицинском университете активно развита сфера волонтерской деятельности обучающихся, которая носит профессионально-ориентированный характер. За период обучения студенты имеют возможность освоить социальную практику, позволяющую получить навыки эффективных коммуникаций, взаимодействия с различными категориями населения, попробовать себя в профессиональной сфере и получить первичный опыт будущей трудовой деятельности посредством участия в волонтерской деятельности. Подготовка врачей-лечебников, врачей-педиатров, стоматологов, фармацевтов, специалистом медико-профилактического дела, биотехнологов, клинических психологов и специалистов по социальной работе предполагает контактную работу с людьми, требующую особой подготовки. Сфера взаимоотношений «субъект-субъект» обуславливает потребность студентов в развитии навыков работы в команде и организаторских способностей, развитии эмпатии, тактичности, ответственности, исполнительности, а также в обучении навыков работы с стрессовых ситуациях, в том числе в чрезвычайных ситуациях, применения лично-ориентированного подхода к каждому. Система подготовки волонтеров КГМУ реализована в ежегодной обучающей программе Школа добровольчества «Движение вверх», рассчитанной на период реализации с сентября по декабрь.

Школа направлена на повышение уровня грамотности волонтера, а также дает возможность сформировать и развить в себе значимые навыки и качества необходимые для добровольческой деятельности. Обучение предполагает реализацию лекций, практических занятий, проведение мастер-классов с приглашением спикеров, а также мероприятия, посвященные открытию и завершению Школы. Теоретический и практический блоки разработаны с учетом

действующих направлений развития добровольческих инициатив в университете и на основании специфики обучения по программам академической подготовки студентов.

Реализация Школы добровольчества предполагает осуществление ряда последовательных этапов.

1 этап – организационный. На данном этапе осуществление ряда основных задач, необходимых для реализации программы Школы. Первоначальным действием является утверждение оргкомитета Школы и распределение обязанностей. Следующим шагом подготовки выступает определение и утверждение программы Школы - расписания занятий (Приложение 2), разработка фирменного логотипа с отличительной символикой университета (Приложение 1), утверждение кандидатур спикеров на мастер-классы. В комплекс мероприятий подготовительного этапа входит разработка и утверждение макета сертификата (Приложение 3) о прохождении Школы, а также разработка макетов, утверждение и закупка подарочных наборов для выпускников Школы (Приложение 4). Сувенирная подарочная продукция с символикой Школы добровольчества необходима для поддержания имиджа программы, повышения уровня заинтересованности в участии в предлагаемых конкурсах, а также для поощрения обучающихся, имеющих высокие результаты контрольных испытаний и посещаемости.

На подготовительном этапе осуществляется планирование и подготовка методических разработок мастер-классов по направлениям занятий (Раздел 4). По завершению подготовительных мероприятий начинается информационная кампания, направленная на информирование целевой аудитории. Особое значение в информировании, популяризации опыта и получении обратной связи имеет ведение социальных сетей. Регулярное и систематическое

обеспечение информационного сопровождения мероприятий Школы осуществляется на официальном сайте КГМУ, в разделе «Общественная жизнь» - «Социальные проекты» - «Обучающие программы» - «Школа добровольчества», а также в социальной сети В Контакте в сообществе Штаба волонтерских отрядов КГМУ.

2 этап – реализация занятий программы Школы.

На этапе реализации программы Школы осуществляется последовательное проведение занятий, согласно утвержденной программе (расписанию). Теоретический блок посвящен освоению начинающими добровольцами базового курса волонтерской деятельности, отражающего специфику волонтерской деятельности в КГМУ. В качестве теоретической основы для последующего овладения практическими навыками мы предлагаем краткие лекционные курсы по следующим темам: социальное проектирование, продвижение проектов и привлечение грантовых средств, теоретический курс по медицинскому волонтерству, лекции по первичной диагностике и социальному (инклюзивному) волонтерству. Практический блок позволяет применить полученные знания на практике под контролем ведущего (спикера), при необходимости – получить ответы на дополнительные вопросы, возникшие в результате практического освоения деятельности.

3 этап – завершение программы Школы.

На данном этапе проводится рефлексивный анализ результатов проделанной работы, подготовка отчетной документации и получение обратной связи для возможной корректировки программы Школы на следующий год.

Опыт успешной реализации проекта

На протяжении двух лет организуется Школа добровольчества «Движение вверх», которая направлена на повышение уровня грамотности

волонтера, как правовой, так и профессиональной, что однозначно улучшает качество проводимых мероприятий. В 2019 году занятия школы были разделены на лекции общего профиля – для волонтеров любого факультета и направления, и занятия профильного характера – отдельно для студентов с клинической направленностью, отдельно для волонтеров гуманитарного профиля. Школа добровольчества была разработана с учетом разного уровня знаний волонтеров, ее встречи были интересны как для ребят, только начинающих свой волонтерский путь, так и для опытных добровольцев. Работа школы состояла из занятий общего профиля, которые были направлены на знакомство с добровольчеством, с организацией мероприятий, были проведены занятия, направленные на неконфликтное общение с пациентами и тайм-менеджмент. В связи с особенностями волонтерской деятельности были проведены профильные занятия для волонтеров-медиков и волонтеров факультетов клинической психологии и социальной работы. В качестве спикеров были приглашены: Кетова Наталия Александровна – начальник социального центра КГМУ, Жилыева Юлия Александровна – ассистент кафедры внутренних болезней номер 2, заместитель декана лечебного факультета, Никулин Александр Олегович – ординатор кафедры анестезиологии, реаниматологии и интенсивной терапии ФПО, Шульгина Татьяна Алексеевна – проректор по воспитательной работе, социальному развитию и связям с общественностью КГМУ. Приглашенный гость – Черникова Светлана Игоревна – руководитель реабилитационной программы «Феникс», победитель Всероссийского конкурса «Доброволец года 2018», директор Автономной некоммерческой организации «Центр социально-психологического сопровождения, коррекции и реабилитации «Феникс». По завершению проекта волонтеры успешно прошли зачетный тест и получили сертификаты.

2.4. Компетенции и soft skills

За последнее годы произошли радикальные изменения жизни в России. В обществе усиленно пропагандируется индивидуализм, развиваются карьерные устремления. Все это обуславливает потребность обновления системы воспитания и образования молодых людей. Для данных целей университеты страны, в том числе и КГМУ, предоставляют возможности студентам через активную общественную деятельность познать и отработать профессиональные и общекультурные компетенции.

Будущий врач за время обучения в университете должен сформировать профессионально-социальную культуру, которая определяется как комбинация профессиональных знаний и навыков с внедрением личностных качеств, включающих толерантность, гуманизм, основы этики, коммуникативные способности. Таким образом, компетентный врач формирует два типа навыков: soft skills, то есть «мягкие навыки», они же общекультурные компетенции, и hard skills – «твердые навыки», включающие профессиональные умения.

Hard skills узкоспециализированы и специфичны, устойчивы, а также измеримы через определенные манипуляции и врачебные квалификационные характеристики, напротив, soft skills универсальны и необходимы образованному человеку любой специальности и профессии. Мягкие навыки стоит рассматривать как результат объединения образовательного и воспитательного процесса. Формированию мягких навыков может способствовать участие студентов в общественной деятельности, в том числе в работе волонтерских отрядов. При организации и проведении добровольческих мероприятий вырабатываются и оттачиваются такие навыки как способность к коммуникации, лидерские качества, дипломатия, работа в команде, решение сложных задач, формируется критическое

мышление, формируется способность презентовать себя, свои идеи и проекты.

Все перечисленные навыки относятся к общекультурным, которые при идеально построенном обучении в университете должен приобрести каждый студент, а тем более будущий врач. Мягкие навыки являются необходимым звеном в работе докторов любой специальности, так как помогают выстраивать отношения с различными уровнями системы здравоохранения и оптимизировать лечебный процесс. Кроме того, soft skills интенсивно повышают уровень конкурентоспособности выпускника медицинского университета.

Параллельно с мягкими навыками, каждый студент осваивает ряд профессиональных компетенций, то есть hard skills. Мягкие и твердые навыки неразрывно связаны между собой и в единстве формируют полноценного специалиста.

В ВПО в соответствии с ФГОС, в рамках основных образовательных программ выпускники вузов должны приобрести ряд компетенций, как профессиональных, так и общекультурных. Через активное включение студента в общественную и волонтерскую деятельность университета возможно качественное овладение общекультурными и общепрофессиональными компетенциями.

В процессе обучения в вузе студенты осваивают 41 компетенцию, из них 8 общекультурных и 11 общепрофессиональных. На основе анализа образовательной программы по специальности «Лечебное дело» нами были выделены компетенции, содержание которых может быть отражено в развитии надпрофессиональных компетенций soft skills (табл. 2). Отметим, что в программе выделены множество дисциплин, на которых происходит освоение данных компетенций относительно других общекультурных (ОК) и общепрофессиональных (ОПК) компетенций [5; 6; 7].

Таблица 2.

Характеристики общекультурных компетенций, содержание которых может быть отражено в развитии надпрофессиональных компетенций soft skills волонтеров

№	Компетенция	Количество дисциплин, направленных на освоение компетенции
ОК-4	Способность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	21
ОК-5	Готовность к саморазвитию, самореализации, самообразования, использование творческого потенциала	73
ОК-8	Готовность к работе в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	21
ОПК-1	Готовность решать стандартные задачи профессиональной деятельности с использованием информационных, библиографических ресурсов, медико-биологической терминологии, информационно-коммуникационных технологий и учетом основных требований информационной безопасности	51
ОПК-2	Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	5
ОПК-4	Способность и готовность реализовать этические и деонтологические принципы в профессиональной деятельности	38

В связи с вышеперечисленными общекультурными компетенциями возрастает роль общественной деятельности в вузе. В КГМУ одним из самых широких направлений данной деятельности является волонтерская сфера в виде функционирования добровольческих отрядов, реализации социальных проектов, участия в различных мероприятиях. Благодаря широкому охвату студентов-участников и специфики направлений, каждый желающий волонтер может себя попробовать в роли, как рядового добровольца, так и руководителя, начиная от мероприятия университетского уровня и заканчивая проектом федерального значения. Добровольческая деятельность в тривиальном формате вмещает в себя отработку ряда общекультурных компетенций, определяя работу в команде, решение тактических и стратегических задач, оценку значимости своей собственной работы, а также работы коллектива в целом, анализ актуальных социальных проблем, отработку коммуникативных навыков, изучение методов стрессоустойчивости.

Нами было проведено исследование, целью которого является подтверждение актуальности добровольческой деятельности как сферы для активной отработки общекультурных и общепрофессиональных компетенций студента медицинского университета. Среди обучающихся Курского государственного медицинского университета была выбрана исследуемая группа – 100 студентов лечебного факультета разных курсов, включенных в волонтерскую деятельность КГМУ или ВОД «Волонтеры-медики» в Курской области. Материалом исследования являлись результаты анкетирования студентов, вопросы составлены по закрытому типу. Вопросы анкеты были сформированы по данным общекультурных и общепрофессиональных компетенций, освоение которых подразумевается при реализации добровольческой деятельности в университете. Результаты анкетирования представлены в таблице 3.

Таблица 3.

Результаты анкетирования студентов КГМУ лечебного факультета на предмет подтверждения актуальности добровольческой деятельности, как сферы для активной отработки общекультурных и общепрофессиональных компетенций студента медицинского университета

Вопрос	Частота положительного ответа («да»), %
Приходилось ли Вам во время добровольческой деятельности принимать экстренные решения?	43%
Помогает ли волонтерская деятельность Вашему саморазвитию, самообразованию?	82%
Необходимо ли при реализации волонтерской деятельности подключать творческий потенциал?	76%
Помогает ли добровольческая деятельность отработке коммуникативных навыков?	91%
Помогает ли волонтерская деятельность обучиться работе в команде?	86%
С началом волонтерской деятельности стали ли Вы более толерантны к социальным, конфессиональным и культурным различиям?	69%
Помогает ли добровольческая деятельность в освоении базовых профессиональных навыков?	82%
Помогает ли добровольчество в познании основ этики и деонтологии будущего врача?	74%
Стали ли Вы более уверенным, занимаясь добровольчеством?	61%
Необходимо ли будущему врачу заниматься волонтерской деятельностью?	74%

Таким образом, необходимо отметить, что в результате исследования была однозначно подтверждена необходимость добровольческой деятельности для отработки коммуникативных навыков, получения опыта работы в команде, саморазвития, самообразования и отработки ряда базовых профессиональных навыков у студентов лечебного факультета.

Меньше половины студентов отметили, что при реализации добровольческой деятельности им пришлось принимать экстренные решения, что вероятно подтверждает качественную организацию работы и отсутствие экстренных ситуаций для большинства студентов.

Лишь 69% студентов отметили, что стали более толерантны к профессиональным, культурным и социальным различиям в обществе. Данный факт связан со спецификой медицинского университета, так как будущего врача вне зависимости от участия в добровольческой деятельности с младших курсов воспитывают как толерантного гражданина, что является неотъемлемой частью культуры личности врача, поэтому волонтерская деятельность в данном ключе может являться лишь дополнением.

Обобщая, необходимо отметить, что система воспитания и обучения в вузе отражает уровень развития культуры общества. Поэтому главной целью обучения в ВУЗе должна быть направленность на формирование личности, развитой в интеллектуальном, культурном, психологическом и социальном отношении, то есть отработка не только жестких профессиональных навыков, но и формирование мягких навыков, необходимых каждому культурному гражданину. И именно волонтерская деятельность в университете является необходимым дополнением для развития и совершенствования soft skills.

РАЗДЕЛ 3. Методические основы подготовки волонтеров

В этом разделе вы узнаете:

- как стать волонтером и выбрать направление работы;
- как мотивировать на включенность в волонтерскую активность;
- как управлять рисками в процессе организации волонтерской деятельности;
- как разработать свой волонтерский проект как представить проект потенциальным грантодателям;
- что такое инклюзивное волонтерство и специфика ее деятельности;
- как провести профессионально-ориентированные практические занятия с волонтерами-медиками.

3.1. Мотивационно-ценностный модуль

3.1.1. Лекция «Как стать волонтером: пошаговый алгоритм»

Цель: формирование компетенций участников проекта в области волонтерской деятельности; осознания предпочтений и мотивации к волонтерской деятельности.

Актуализация. Молодежь - особенная часть общества, одной из характерных черт которой является стремление пробовать, создавать и открывать что-то новое. Люди данного возраста обычно энергичны и открыты, именно поэтому в своем подавляющем большинстве они становятся волонтерами. И так, как в этом возрасте зачастую молодежь учится, то именно поэтому большая часть волонтеров являются студентами.

Студенческая молодежь мотивируется получением опыта и работой с друзьями и знакомыми, и в их учебных заведениях имеются хорошие возможности для реализации своих волонтерских потенциалов. Волонтерство

– бескорыстная помощь и проявление альтруистических качеств. Главными качествами волонтера выступают доброта и коммуникабельность. В большей степени в учебных заведениях есть возможности для реализации волонтерства. Добровольческая и волонтерская деятельность выбирается человеком сознательно, является безвозмездной (допускается лишь компенсация собственных расходов), мотивы такой деятельности ориентированы на пользу кому-либо другому, либо обществу в целом [4].

Основная часть.

Для того чтобы стать волонтером, необходимо:

1. Выбрать направление волонтерской деятельности. Основными сферами проявления волонтерства являются культурно-массовые мероприятия и медицинские учреждения.

2. Выбрать организацию, от имени которой в дальнейшем будет оказываться добровольческая деятельность. Организатором добровольческой деятельности могут выступать как некоммерческие организации, так и отдельные физические лица, которые работают с добровольцами, привлекают волонтеров к деятельности. Добровольческая организация – некоммерческая организация в форме общественной организации, ассоциации, фонда или др., которая привлекает на постоянной или временной основе добровольцев к осуществлению волонтерской деятельности и осуществляет руководство над их деятельностью. Каждый волонтер выбирает сам организацию, в которой хочет осуществлять добровольческую деятельность.

3. Пройти специальное обучение. Оно отличается в зависимости от направления волонтерской деятельности. На базе КГМУ для студентов проводится Школа добровольчества «Движение вверх», которое включает в себя и теоретические и практические занятия. Школа волонтеров «Движение вверх» - это ряд образовательных лекций по следующим направлениям: социально-значимые заболевания; создание собственного проекта; мастер-классы, направленные на информирование и обучение студентов проведению

профилактических акций и мероприятий добровольческого характера. Проект также включает в себя программу тренингов направленных на повышение коммуникативных навыков, планирования и тайм-менеджмента.

Существует законодательная база, на которую опирается волонтер, выполняя свою работу. На уровне законодательства понятие «добровольца» впервые появилось в Федеральном законе «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях», принятом в 1995 году. В связи с активным участием граждан в добровольческих проектах нормативную базу было необходимо уточнить и расширить. 5 февраля 2018 года был принят ФЗ-15 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)», который вступил в силу с 1 мая 2018 года. Соответственно изменилось и название ФЗ-135 – «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)».

Волонтерство полезно не только для тех людей, которым оказывается помощь, но и для общества в целом. На данный момент существуют проекты, направленные на профилактику различных заболеваний таких, как рак молочной железы, инфаркт миокарда, инсульт, сахарный диабет, остеартрозы. Все они, выполняя свою деятельность, помогают улучшить показатели здоровья населения, так как информируют населения о факторах развития данных патологий, о мерах защиты и профилактики [6].

Как выбрать направление деятельности. Перспективы добровольческого развития. Волонтеры играют важную роль в жизни общества. В современном мире существует множество проблем, которые невозможно решить без помощи волонтеров. Выделяют следующие основные направления волонтерской деятельности: социальное, событийное, культурное, экологическое, медицинское и медиаволонтерство (Таблица 4).

Таблица 4.

Основные направления добровольческой деятельности

Направление	Характеристика
Социальное волонтерство	<ul style="list-style-type: none"> Волонтерская деятельность, направленная на помощь людям, нуждающимся в постоянном уходе. К ним относятся пожилые люди, люди с тяжелыми заболеваниями, дети-сироты, инвалиды, беженцы.
Событийное волонтерство	Это добровольческая деятельность, направленная на помощь в организации и проведении значимых событий.
Культурное волонтерство	<ul style="list-style-type: none"> Волонтерская деятельность, направленная на оказание помощи в сфере культуры. Например, сохранение памятников культуры, восстановление памятников архитектуры, просветительская деятельность.
Экологическое волонтерство	<ul style="list-style-type: none"> Волонтерская деятельность, направленная на охрану природы. Например, проведение субботников, уборку мусора, сохранение редких видов животных и растений.
Медиаволонтерство	<ul style="list-style-type: none"> Добровольческая деятельность, оказывающая помощь волонтерским организациям путем распространение информации через средства массовой информации. Например, через социальные сети, радиопередачи, газеты.
Медицинское волонтерство	<ul style="list-style-type: none"> Волонтерская деятельность, которая включает в себя: информационную, просветительскую деятельность, направленную на поддержку населения, донорская деятельность, помощь работникам системы здравоохранения, помощь в общем уходе за пациентами, профориентация школьников в медицину.

Для того чтобы правильно выбрать направление волонтерской деятельности, сначала необходимо ознакомиться со всеми направлениями. Чтобы лучше понять деятельность в какой-либо сфере добровольчества, можно проконсультироваться с опытными волонтерами, которые уже продолжительное время занимаются волонтерской деятельностью.

Важно помнить, что добровольчество требует от человека много времени. Лучше правильно оценить свои силы и способности. Тогда будет легче определиться с направлением волонтерской деятельности. Также необходимо оценить свою физическую силу. Не принимайте слишком тяжелые задачи, которые быстро приведут к эмоциональному выгоранию и физическому истощению.

Любой студент может подобрать себя отряд в зависимости от факультета, курса обучения, навыков и желания. Некоторые отряды являются универсальными, некоторые профильными для факультета и курса. Отряды создаются на базе социального центра, кафедр или других подразделений университета.

Акция – форма волонтерской деятельности, направленная на достижения конкретной цели. Это обязательно социально значимое событие, длительность которого зависит от поставленных задач. Данная форма представляет собой одно мероприятие или комплекс мероприятий, объединенных одной тематикой [25].

Выделяют следующие виды акций:

- 1) по месту: масштабные и локальные;
- 2) по времени: краткосрочные и продолжительные;
- 3) по направлению деятельности: привлечение внимание к проблеме, совершение действий по решению проблемы;
- 4) в зависимости от поставленных целей: благотворительные, протестные, направленные на решение проблемы [12].

К самым популярным видам акций относятся митинги, шествия и демонстрации.

Этапы подготовки акции:

1. Определение мотива проведения акции. Это может быть значимая дата, событие; проблемы, которые интересуют всех, например, наркомания, алкоголизм.
2. Выбор целевой аудитории.
3. Составление плана акции.
4. Подготовка программы акции.
5. Проведение акции.
6. Анализ результатов.

Мероприятие – это форма деятельности, носящая культурно-массовый, образовательный, коммерческий характер [10].

Типы мероприятий:

- Деловые: конференции, форумы, конгрессы.
- Учебные: семинары, тренинги.
- Благотворительные: концерты, благотворительные обеды.
- Массовые: фестивали, концерты, выставки, городские праздники.
- Развлекательные: корпоративные праздники.
- Спортивные: соревнования, турниры.

3.2. Управленческий модуль

3.2.1. Лекция «Руководитель добровольческой организации: компетенции и специфика деятельности»

Цель: формирование компетенций участников проекта в области волонтерской деятельности; осознания предпочтений и мотивации к волонтерской деятельности.

План.

1. Ключевые компетенции руководителя добровольческой организации.
2. Задачи руководителя волонтерской организации.
3. Мотивация и поощрение добровольцев.

Актуализация. Ключевые компетенции руководителя добровольческой организации выявляются с опорой на специфику его деятельности, которая с одной стороны в полной мере раскрывает потенциал добровольчества, а с другой – определяется необходимостью эффективного выполнения управленческих функций. Руководитель добровольческой организации – это тот же менеджер, решающий управленческие задачи.

Формирование адекватных компетенций было осуществлено на основе блоков универсальных компетенций: общекультурные, коммуникативные, технологические, психологические и специальные. Медицинское добровольчество обязует организатора применять не только «мягкие навыки», перечисленные в предыдущей главе, но и внедрять и обучать других специфическим узкоспециализированным медицинским умениям, так медицинское добровольчество связано с ответственностью за здоровье граждан на фундаментальном уровне: через профилактику и диагностику.

Для управления группой актуальной является неформальная сторона взаимодействия, и на первый план выходит лидерство. Лидерству присущ тот набор компетенций, который направлен на решение задач: привлечение волонтеров в группу, сопровождение их развития и деятельности, мотивация,

формирование сплоченности группы, продвижение группы и выход ее на новый качественный уровень [22].

Из вышеперечисленного складывается определенный портрет руководителя добровольческого движения, который обладает лидерскими качествами, достаточно коммуникабелен, а также эрудирован в профессиональном плане.

Выделим основные функции руководителя волонтерской организации:

- целеполагание,
- прогнозирование,
- планирование,
- организация,
- принятие решений,
- мотивирование,
- контроль и коррекция деятельности,
- набор и объединение команды.

Руководитель волонтерской организации выполняет ряд задач в коллективе:

1. Эргономично организовать труд волонтера.

Организатор обязан сделать трудовую деятельность волонтера безопасной и удобной для него. Кроме того, руководитель занимается обеспечением необходимых расходных материалов, униформой, транспортом до места работы, если он требуется. Необходимо подбирать добровольцев на определенные виды работ согласно их компетенциям, а также комбинировать более опытных и юных волонтеров в коллективе.

2. Минимизировать риски.

Волонтерская деятельность не должна вредить здоровью или основной деятельности добровольца. Если студент занимается добровольчеством, то оно ни в коем случае не должно причинять ущерб обучению. Предлагать удобное время работы и следить за его соблюдением должен руководитель. Кроме того, организатор добровольчества обязан уберечь волонтера от

деятельности, которая зачастую воспринимается добровольческой, но согласно правовым нормам таковой не является, например, работа в рамках избирательной кампании добровольческой не является и должна оплачиваться работодателем.

3. Выстраивать и поддерживать комфортные отношения в волонтерской группе.

Руководитель добровольчества должен обладать достаточным количеством коммуникативных навыков для того, чтобы наладить общение и выстроить дружелюбные отношения в коллективе.

4. Организовать дополнительное обучение.

Каждый доброволец должен быть компетентен в своем виде деятельности. в случае, если знаний недостаточно, то необходимо обучение в удобном и подходящем для данной группы формате. Обучение может быть едино кратным, посвященным акции, или же может быть долгосрочным и повторяющимся в рамках проекта и повышения его уровня. Особую важность имеет обучение в медицинском добровольчестве.

5. Организовывать досуг.

6. Организовать профилактику эмоционального выгорания.

Профилактика выгорания может включать в себя беседы с добровольцем, предложение работы, которая связана с профессией волонтера или его интересами. Необходимо предлагать добровольцам различные виды работ или должностей в движении или проекте.

7. Содействовать профессиональному росту волонтеров.

В медицинской среде познание профессии и добровольчество тесно связаны между собой и подразумевают дополнение друг друга. Студент медик получает определенные теоретические навыки, которые через добровольческую деятельность может перенести на практику, знакомясь со своими будущими пациентами и подбирая определенные методики общения с ними. Волонтерство помогает студенту отработать общекультурные компетенции, которыми должен обладать каждый гражданин.

Мотивация добровольцев и поощрения .Выделяют 5 мотивов, которые подталкивают гражданина заниматься добровольческой деятельностью:

- 1) Мотив достижения. Волонтер хочет видеть результаты своего труда, амбициозен;
- 2) Процессный мотив. Творческий человек, которому интереснее возможность быть частью события, чем результат;
- 3) Идеинный мотив. Основной костяк волонтеров. Альтруисты, стремятся сделать мир лучше.
- 4) Социальный мотив. Волонтер хочет быть приятным и полезным для окружающих и получать за это благодарность;
- 5) Мотив вознаграждения. Волонтер стремится получать бонусы и поощрения за свою работу.

На первый план в мотивации волонтеров выходит досуговый аспект (48% респондентов), 47% опрошенных волонтеров утверждают, что главное в волонтерской деятельности для них – это получение нового опыта и профессиональное/карьерное развитие – волонтерством занимаются, чтобы разнообразить жизнь, попробовать, поучаствовать (что характерно для более молодой части волонтеров) и чтобы получить первый профессиональный опыт, научиться чему-то, применить знания на практике, дополнить резюме [9].

С экономической точки зрения, неоплачиваемая работа невыгодна человеку: он тратит свое время и усилия, ничего материального не получая взамен. В большинстве случаев основной мотив волонтерства – желание помочь людям. Однако существует несколько групп мотивов, которые подталкивают людей к добровольчеству.

Во-первых, люди занимаются волонтерством из чувства солидарности. Если мы чувствуем себя частью определённой группы (частью организации, жителем определенного города, гражданином страны) мы считаем своим

долгом этой группе людей помогать. Этот мотив особенно ярко проявляется в чрезвычайных ситуациях: ликвидация последствий наводнений на Дальнем Востоке, в городе Крымск Краснодарского края, помощи в сборе гуманитарной помощи для жителей пострадавших регионов, помощи в борьбе с лесными пожарами и т.д.

Во-вторых, волонтерская деятельность дает людям возможность реализовать себя за пределами основной работы и круга близких знакомых. Самореализация, необходимость в ощущении собственной значимости и полезности для других.

В-третьих, волонтерство может быть полезно для собственного образования и развития карьеры. Зачастую волонтеры получают новые для себя знания и навыки, которые помогают им развиваться в карьерном плане. Волонтерство позволяет получить бесценные «мягкие навыки» - стрессоустойчивость, работу в коллективе, решение сложных задач и лидерский менеджмент.

Наконец, волонтерство позволяет знакомиться с новыми людьми, путешествовать и расширить кругозор. Эти мотивы тоже важны для многих волонтеров.

Также очень значимый аспект мотивации – это самореализация, необходимость в ощущении собственной значимости, полезности для других.

Мотивации волонтерства следует уделить особое внимание, так как наиболее эффективно стимулирует то, что лежит в основе мотивации: если человек пришел в волонтерство ради фундамента своего профессионального будущего, то больше всего его будут мотивировать возможности развития востребованных навыков, получения актуальных в профессии знаний или создание собственного портфолио, например [8].

Мотивация связана с периодом жизни, возрастом, отличия по полу не существенны. Но очень значима разница между волонтерами разного возраста. Досуг и карьерные перспективы важнее для ребят до 24 лет – времени поиска себя и поиска места для себя на рынке труда. Также чем

моложе волонтеры, тем ценнее для них возможность общаться, заводить новых друзей. С возрастом повышается доля волонтерства «утилитарного» – направленного на решение конкретных проблем сообщества, частью которого является волонтер. Также с возрастом повышается доля тех, кто занимается волонтерством, следуя своим убеждениям, ценностям – религиозным, этическим [9].

По данным опроса НИУ ВШЭ на вопрос «С какими мерами поддержки добровольческой (волонтерской) деятельности Вы лично сталкивались за последний год?» 58% добровольцев ответили «Проведение форумов, конференций по вопросам добровольчества», 44% - «Награды, почетные грамоты, нагрудные знаки и др.», 34% - «Семинары, «школы волонтеров», другие обучающие мероприятия». 9% респондентов ответили, что вовсе не сталкивались с мерами поддержки и поощрения волонтеров.

74% опрошенных считают, что меры поддержки необходимы для эффективной работы добровольческих направлений [20].

Добровольцы могут быть поддержаны только через средства нематериального поощрения. Отметим возможные доступные формы нематериальной мотивации:

- бесплатное обучение,
- бесплатное участие в стажировках,
- включение добровольцев в состав делегаций на различные волонтерские мероприятия: форумы, экскурсии, концерты и т.п.,
- возможность бесплатного участия в актуальных мероприятиях, проводимых организатором,
- возможность бесплатно пользоваться услугами партнеров организатора добровольчества,
- торжественное награждение благодарностями, сертификатами, дипломами,
- размещение лучших волонтеров на доске почета университета, города и др.,

-вручение сувенирной продукции, брендированной одежды с символикой мероприятия,

-вручение лучшим волонтерам призов от спонсоров.

Досуговые, развлекательные, развивающие мероприятия как мера стимулирования – самая привлекательная мера для всех возрастных групп, но интереснее они для волонтеров до 24 лет, школьников и студентов. Льготы больше привлекают студентов – с одной стороны, ребята уже отчасти выходят из-под опеки родителей, с другой, еще не могут себя полноценно обеспечивать. Эта группа сталкивается с первыми материальными трудностями взрослой жизни. Для студентов и молодежи первого трудового опыта важнее, чем для других групп дополнительное образование.

3.2.2. Лекция «Руководитель добровольческой организации: особенности взаимодействия, риски и управление ими»

Цель: формирование компетенций участников проекта в области волонтерской деятельности; осознания предпочтений и мотивации к волонтерской деятельности.

План.

1. Взаимодействие волонтеров с благополучателями и руководителями
2. . Обучение добровольцев.
3. Основные риски в организации добровольческой деятельности и управление ими.

Актуализация. Добровольческая деятельность студентов подразумевает взаимодействие с различными уровнями организации и контакты как с гражданами, получающими помощь, так и с организаторами, органами власти. Данные взаимодействия подразумевают формирование и отработку коммуникативных навыков, которые будут способствовать качественному взаимодействию будущего профессионала со своими пациентами и административным звеном.

В добровольческой деятельности есть определенные моральные и законодательные правила, которые необходимо знать и придерживаться руководителю волонтерской деятельности.

Благополучатели – это люди или группа людей, которые получают помощь добровольцев и благотворительные пожертвования. Это могут быть как физические, так и юридические лица.

Главный принцип волонтерского труда – его добровольность, и потому отношения с благополучателями, как правило, базируются на взаимном доверии, уважении и открытости. Благополучатель не может принудить волонтера к труду, равно как и волонтер не имеет права принуждать благополучателя к чему-либо, даже если это, по его мнению, пойдет ему на пользу. Добрая воля обеих сторон – важнейший аспект таких взаимоотношений.

По обоюдному желанию волонтеры и благополучатели могут заключить между собой договор о добровольческом труде в форме гражданско-правового договора. Это также касается отношений между волонтерами и волонтерскими организациями.

Организаторами добровольческой деятельности могут выступать юридические и физические лица. Их взаимоотношения регламентируются законом «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)».

С 1 мая 2018 года договор с добровольцем заключать не обязательно. При этом довольно часто организаторы заключают с волонтерами гражданско-правовой договор об оказании услуг или выполнении работ на безвозмездной основе или договор о добровольческом труде. Это не трудовой договор, но он регулируется общими принципами и нормами гражданского законодательства нашей страны.

В таком договоре не должно быть никаких терминов трудового права (график, отпуск, работа, обязанности). Важно, что доброволец имеет право расторгнуть его в любое время (даже после подписания) и отказаться от

деятельности. Условия такого договора определяются по усмотрению сторон. В нем можно прописать, например, возмещение расходов волонтера на транспорт, питание и жилье. Это особенно актуально в том случае, если волонтер едет помогать в другой регион.

Основные условия договора о волонтерском труде – его добровольность, безвозмездность, законность и некоммерческий характер деятельности (все блага получает благополучатель – человек, которому помогают).

Заключать с волонтерами трудовой договор нельзя: труд добровольцев – безвозмездный, он осуществляется исключительно по доброй воле.

Необходимо отметить основные документы, регламентирующие взаимодействие волонтеров и органов исполнительной власти. Главный документ, описывающий процедуру взаимодействия с властями – это федеральный закон № 135 «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)», принятый в 1995 году и существенно измененный в 2018 году. В законе указано, что организаторы волонтерской деятельности и волонтерские организации имеют право осуществлять взаимодействие с органами государственной власти и органами местного самоуправления. В документе, в частности, говорится, что органы власти различного уровня, от федерального до муниципального, разрабатывают и реализуют программы по поддержке добровольчества, оказывают различную поддержку организаторам добровольческой деятельности и волонтерским организациям. Органы исполнительной власти могут оказывать волонтерам имущественную, организационную, информационную, методическую и консультационную помощь, а также награждать наиболее отличившихся добровольцев.

Согласно закону, региональные власти также занимаются популяризацией волонтерской деятельности и формированием координационных и совещательных органов в сфере добровольчества. Орган исполнительной власти, уполномоченный заниматься развитием

волонтерства, определяется Правительством РФ. Он может отличаться в зависимости от региона.

Общие требования к порядку взаимодействия властей с волонтерами прописаны в постановлении Правительства РФ № 1425. В документе указано, что для сотрудничества с властями или подведомственными им организациями, организатор добровольческой деятельности или добровольческая организация должны обратиться с предложением о намерении взаимодействовать в части организации добровольческой деятельности. Если ответ будет положительным, то между государственной организацией и волонтерской организацией заключается соглашение о дальнейшем взаимодействии.

В соглашении прописываются условия осуществления добровольческой деятельности, возможности предоставления волонтерам поддержки и учета деятельности добровольцев в единой информационной системе «Добровольцы России».

Помимо прочего, волонтерам нельзя разглашать персональную информацию о детях и родителях, а также публиковать фотографии подопечных в интернете.

Волонтером может стать любой человек независимо от возраста, но несовершеннолетним добровольцам нужно получить письменное разрешение от родителей, а детей младше 14 лет должны сопровождать родители или законные представители [16].

Обучение добровольцев. Обучение волонтеров является важной задачей организатора добровольческой деятельности и приносит пользу как добровольческой деятельности, повышая уровень компетенций работника-волонтера, тем самым увеличивая пользу для благополучателей, так и для самого добровольца, повышая уровень его знаний и умений, которые он в перспективе может применить в будущей профессии, жизни. Обучение добровольцев может стать мерой поддержки и мотивации для волонтеров, но

для этого необходимо грамотно выстроить организацию обучения, подобрать актуальные темы и привлечь авторитетных спикеров.

Одним из эффективных очных инструментов обучения является наставничество. Передача знаний от опытных волонтеров новичкам очень важна, особую роль наставничество имеет в медицинской среде, где старшие коллеги зачастую сопровождают работу менее опытных. Часто специфические знания может передать только тот, кто сам участвовал в волонтерских проектах и не понаслышке знает о том, как преодолевать трудности и решать наиболее типичные проблемы. Наставничество – бесплатный инструмент обучения для волонтеров. Важно только правильно выстроить работу внутри организации, создать стимулы для передачи знаний от опытных волонтеров, поощрять словом и делом наставническую инициативу внутри вашей команды.

Для обучения волонтеров на системном уровне необходимо использовать все форматы. Они должны органично дополнять друг друга. Для этого важно сформировать программу обучения волонтеров организации. Она должна содержать:

- цель и задачи обучения;
- перечень знаний и навыков, увязанных по функциям волонтеров внутри организации;
- систему оценки приобретенных знаний и навыков;
- перечень обучающих мероприятий для передачи знаний и навыков в соответствии с целью обучения;
- содержание обучающих материалов (текстовый и видеоконтент вашей авторской разработки или приобретенный у внешних поставщиков на возмездной или безвозмездной основе).

Программа обучения позволит вам систематизировать обучающие мероприятия для волонтеров, с меньшими издержками и большей скоростью достигать нужного образовательного результата [8].

Формат обучения должен быть удобен для волонтеров и адаптирован под максимально быстрое, но эффективное получение знаний. Если знания имеют только теоретический характер, то достаточным будет организовать дистанционное обучение. Если же работа добровольца требует практических умений, то необходимы очные занятия с опытными наставниками, а также данное обучение должно быть в полной мере снабжено необходимыми расходными материалами или приборами.

Основные риски в организации добровольческой деятельности и управление ими. Волонтерство – это деятельность, которая не регулируется трудовым договором, а также не имеет материальной оплаты труда добровольцу, а значит организатор добровольчества имеет достаточно мало рычагов влияния на волонтера и не имеет права требовать выполнения работы от волонтера. Также организатор не может заставить гражданина выполнять определенные виды деятельности, не имеет права его удерживать для выполнения определенных видов работ. В связи с тем, что участие в добровольческой деятельности – это личный выбор каждого гражданина, то у организатора волонтерских мероприятий возникает достаточно много рисков, которые необходимо минимизировать. Перечислим основные с мерами их разрешения:

1) Недобор волонтеров.

Данный риск можно устранить, проводя своевременную и актуальную кампанию по набору добровольцев, а также направляя требования на определенные группы населения, которых может заинтересовать подготавливаемые мероприятия.

2) Низкий уровень подготовки добровольцев.

Необходимо тщательнее устанавливать критерии для отбора добровольцев, проводить обучающие программы, формировать команду таким образом, чтобы в ней были и опытные добровольцы и «новички».

3) Переход добровольцев на платные позиции.

Необходимо совершенствовать систему мотивации, формировать благоприятный «климат» в команде, а также обеспечивать добровольцев всем необходимым для выполнения работы.

4) Низкий уровень управления волонтерами.

В первую очередь необходимо совершенствовать навыки руководителя, лидера команды, а также контролировать качество управления добровольцами.

5) Невыход волонтеров на смены.

Необходимо отрегулировать систему мотивации и поощрения добровольцев, актуализировать важность их работы, выстроить удобный график, не вредящий основной занятости добровольца.

3.3. Психологический модуль. Технологии коммуникации

3.3.1. Тренинг эффективной коммуникации для волонтеров

*Для успеха в жизни умение
общаться с людьми гораздо
важнее обладания талантом.*

Джон Леббок

Что должен знать и уметь ведущий?

Требования к ведущему тренинг эффективной коммуникации для волонтеров:

- владение информацией по теме эффективные коммуникации
- умение эффективно преподнести информацию
- владение современными техниками эффективных коммуникаций

«сторителлинг», «small-talk» и «elevator pitch»

Какой информацией должен обладать ведущий?

- Структура и средства общения
- Коммуникационный процесс
- Модели общения

- Средства и приемы общения
- Современные техники эффективных коммуникаций «сторителлинг», «small-talk» и «elevator pitch»

Как эффективно донести информацию до участников?

ЭТО УМЕНИЕ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ:

- знание особенностей целевой аудитории участников группы;
- владение коммуникативными навыками;
- навык проведения мероприятий.

«Минимум» ведущего группы:

▪ Главное качество ведущего соответствие декларируемых им ценностей тем, которым ведущий реально придерживается в жизни. Трудно мотивировать за здоровый образ жизни ЗОЖ, человеку, который курит, - примерно так же, как вести тренинг эффективной коммуникации, человеку конфликтному и несдержанному.

▪ Обязательное требование к личности ведущего: умение относиться с вниманием и уважением к личности каждого участника, открытость, умение слушать, слышать и чувствовать людей, быстрая реакция на изменение в эмоциональном состоянии участников - не владея этим, тренер не сможет устанавливать с группой необходимый контакт [11].

▪ Умение создавать атмосферу доверия самому и обучить этому участников группы - задача ведущего.

▪ Умение грамотно ставить цели, и умеет объяснить принципы целеполагания другим.

▪ Умение быстро входить в контакт, чувствовать группу, управлять ее настроением и групповой динамикой.

▪ Знать законы функционирования группы, вовремя замечать сложных участников в группе, обладать навыками «обращения» с такими людьми, уметь привлекать их на свою сторону и контейнировать их энергию в нужное русло [14].

Портрет эффективного ведущего складывается из 5 элементов:

Жизненного опыта

- прежде чем учить других, получи опыт участника сам

Личности ведущего, его имиджа

- харизматичная личность ведущего, пользующегося авторитетом в своей области, вдохновляет своим примером.
- эффективный ведущий может представить участникам свой опыт, используя технику «сторителлинга».

Профессиональной и деловой репутации

- Хорошо, когда тренинг продаж ведет специалист по продажам, а тренинг для волонтеров медиков ведет, специалист, обладающий медицинскими знаниями и имеющий опыт практической деятельности.

Актерского мастерства

- ведущий должен быть не только ярким, но и уметь перевоплощаться в любого персонажа, необходимого для результатов работы группы и быть убедительным в этой роли.

Ключевые компетенции

- ведущий имеет план, умеет настраиваться на группу и, если необходимо, отойти от плана.
- ведущий всегда работает на результат, а не просто следует плану.
- Эффективный ведущий учит тому, чем владеет сам.
- Умение изъясняться простыми словами, быть открытым, доброжелательным, включенным в работу, может быть важнее, чем багаж знаний [14].

ОСНОВЫ ГРУППОВОГО ПРОЦЕССА

В современном представлении групповая динамика — это развитие или движение группы во времени, обусловленное взаимодействием и взаимоотношениями членов группы, а также внешним воздействием на группу.

Групповая динамика — это совокупность внутригрупповых социально-психологических процессов и явлений, характеризующих весь цикл жизнедеятельности малой группы и его этапы: образование, функционирование, развитие, стагнацию, регресс, распад [21].

Групповая динамика

Понятие групповая динамика (от др.-греч. dynamis — сила) используется для характеристики процессов, происходящих в группе по мере ее развития и изменения. Чаще всего под групповой динамикой понимают цикл жизнедеятельности группы и его этапы — образование, функционирование, развитие, стагнацию, регресс и распад.

Впервые исследования в области групповой динамики были начаты К. Левином и С. Кратохвилем. Авторы рассматривали групповую динамику как совокупность групповых действий, характеризующих развитие группы в течении времени ее существования. Простыми словами групповая динамика, это результат взаимоотношений и взаимодействий участников группы, а также воздействия внешнего окружения, на изменения, происходящие в группе [21].

ГРУППОВАЯ ДИНАМИКА И ЕЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

(на примере функционирования группы волонтеров-медиков, выполняющих определенный вид деятельности)

- ***цели и задачи группы***

Как правило, целью волонтерской активности, является помощь в решении социальных задач региона. Задачей такой деятельности может быть удовлетворение нужд конкретной категории благополучателей.

- ***нормы группы***

К нормам деятельности волонтеров медиков следует отнести: соблюдение деонтологических принципов медицинской деятельности, альтруизм, стремление помочь людям и иное.

- ***структура группы, групповые роли и проблема лидерства***

Волонтеры медики имеют следующую иерархическую структуру деятельности:

Региональный координатор КРО ВОД «Волонтеры медики», координаторы направлений, координаторы конкретных проектов, рядовые волонтеры [15]

- **групповая сплоченность**

основывается на нескольких принципах

1. общая система ценностей
2. иерархичность отношений в группе
3. деловой стиль взаимоотношений в группе
4. прозрачность деятельности
5. возможность изменить статус в группе

- **напряжение в группе, актуализация прежнего эмоционального опыта (проекция)**

Напряжение в группе может возникнуть в случае проблем и конфликтов в личных взаимоотношений между членами группы, отсутствие опыта решения конфликтов, не умение разделить личные и деловые отношения в процессе взаимодействия.

- **фазы развития группы**

1. образование группы. Для данной стадии характерно: принятие решение о создании группы, подбор лидеров, способных выполнять те или иные функции, наличие локальной документации с четко простроенными функциями и задачами, стоящими перед волонтерской организацией. Стратегическое планирование деятельности организации. На данном этапе целесообразно проводить тренинги эффективной коммуникации для лидеров волонтерского движения.

2. функционирование группы. Для данной стадии характерно определение ролевых позиций участников волонтерского движения, наделение их четкими функциями, в которых прописаны их прав и обязанности, а так же структура взаимодействия участников между собой,

волонтерами и благополучателями. На данном этапе целесообразно проведение тренингов для волонтеров-координаторов и волонтеров, которые планируют работать непосредственно с благополучателями.

3. развитие группы. Характеристикой данной стадии является собственно процесс волонтерской активности, в рамках которого происходит тактическое планирование деятельности, координация волонтерской активности. На данном этапе целесообразно проведение тренингов эффективного взаимодействия с благополучателями, тренинги на развитие навыков фандрайзинга, взаимодействия с НКО и другим административными структурами, организующими работу с благополучателями.

4. стагнация группы. Характеристикой данной стадии является застойные процессы в деятельности волонтеров, потери ценностей идей. Когда для волонтера теряется мотивация в волонтерской активности. На данном этапе целесообразно проведение тренингов на поиск личного мотива волонтерской деятельности у участников, обучающие школы для лидеров волонтерского движения, а так же необходимо внесение корректировок в стратегию развития волонтерской группы. Если данная стадия пройдена успешно, то происходит обновление группы и цикл ее развития повторяется. Если данная стадия не пройдена, то группа завершает свое существование, либо существует формально.

5. регресс и распад группы. Характеристика данной стадии это постепенная потеря мотивации волонтерами и существование волонтерской группы либо формально, либо полное завышение волонтерской деятельности. На этапе регресса целесообразно проведение тренингов целеполагания для лидеров волонтерских организаций.

Одними из важных составляющих существования группы являются следующие явления групповой динамики: сплоченность, напряженность, проекция. Кратко охарактеризуем каждое из них [21].

1. Сплоченность. Сплоченность возможна только тогда, когда каждый член группы удовлетворяет свои потребности в процессе взаимодействия с остальными членами группы, или же ценности и цели личности и группы совпадают; или же личность понимает свои преимущества, выгоды и пользу от участия во взаимодействии в группе.

2. Напряженность. Может быть обусловлено тем, что при удовлетворении личных потребностей каждый член группы должен соотносить свои потребности с потребностями иных членов группы. При соотнесении интересов личности и группы могут возникать злость, агрессия, обида, которые говорят о столкновении интересов в группе и наличии конфликта. Важным моментом в случае появления напряжения и сопряженных с ними чувств, является открытость, которая способствует прояснению сложных конфликтных интересов и обсуждается в группе. Это создает условия для динамичного разрешения конфликта и восстановления качественного взаимодействия в группе. Напряжение имеет большое значение для групповой динамики. Наличие напряжения способствует развитию группового взаимодействия. Отсутствие напряжения в группе, может привести распаду группы.

3. В основе **проекции** заложено положение о том, каждый член группы имеет специфический психологический механизм сознательно или бессознательно приписывать свои неосознаваемые переживания и чувства, другим участникам группы. Наличие проекции могут указывать на проблемы личности, которые группа делает более явными и помогает личности их осознавать. Отсутствие доверия в группе и возможности проговаривать свои мысли и чувства приводит к неправильным обобщениям, переносу проблем личности на окружающих, и соответственно осложняет коммуникацию в группе.

ДИНАМИКА ГРУППЫ. ТРЕНИНГ ЭФФЕКТИВНОЙ
КОММУНИКАЦИИ. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ

1 этап. Предварительная подготовка.

Этот этап, как правило, проводится до начала группы и занимает больше времени, чем сам тренинг или групповое занятие.

Ваши задачи для данного этапа:

- выбрать помещение, соответствующее задачам тренинга и размеру группы (идеальный размер группы 15-20 человек)
- собрать участников в строго назначенное время
- заранее подготовить все необходимые материалы и инструменты для участников.

2 этап. Начальная стадия.

На этой стадии все участники испытывают тревогу или беспокойство по поводу участия в группе. Тревогу могут вызывать: обстановка в группе, как приняли его другие участники. Продолжительность этой стадии может различаться для каждого участника. Тревога может снизиться, через несколько минут, часов или только по окончании тренинга. Это зависит от адаптационного потенциала личности.

ЗАДАЧИ ВЕДУЩЕГО НА ДАННОМ ЭТАПЕ.

- правильно организовать знакомство
- обсудить правила работы и прояснить границы
- объяснить методы работы
- поощрять открытость участников в проявлении чувств
- помнить о том, что «трудный участник» группы, оказывающий наибольшее сопротивление, является самым уязвимым
- не торопится быстро реализовать план тренинга

3 этап. Переходная стадия.

Стадия, на которой у участников снижается напряжение, они оценивают степень вовлеченности и заинтересованности ведущего, участники определяются с вопросом, является ли для них группа безопасным местом, постепенно проясняют свои цели и способы их достижения.

ЗАДАЧИ ВЕДУЩЕГО НА ДАННОМ ЭТАПЕ.

- не оставлять без внимания негативные и позитивные чувства

- помочь понять участникам свои цели и способы их достижения
- еще раз прояснить ожидания членов группы от тренинга
- обращать внимания на чувства, эмоции и реакции участников
- предложить обучающие упражнения, организовав безопасное пространство для получения нового опыта, изучения новых, не привычных стратегий поведения, помочь «присвоить» их себе
- принимать участников такими, какими они есть, и учить их тому же
- не торопиться.

4 этап. Рабочая стадия

Участники придерживаются правил групповой работы, периодически проверяя границы ведущего, других участников и свои собственные. Делятся первым опытом применения новых стратегий поведения и своих чувств, после этого.

ЗАДАЧИ ВЕДУЩЕГО НА ДАННОМ ЭТАПЕ.

- поощрять попытки участников отрабатывать новые знания вне группы
- поддерживать атмосферу доверия
- не оставлять без внимания произошедшие события в группе, как позитивные так и негативные

5 этап. Завершение

Это уникальный этап развития группы. При позитивном эффекте групповой работы, завершение работы окрашивается положительным эмоциональным фоном, оставаясь ярким впечатлением у участников. Если в процессе тренинга в своей работе вы обнаруживали некие «шероховатости», то этот этап прекрасная возможность их сгладить. В связи с этим данный этап требует особой проработанности.

ЗАДАЧИ ВЕДУЩЕГО НА ДАННОМ ЭТАПЕ.

- рефлексия, которая подразумевает оценку результативности и эффективности тренинга самими участниками

- выяснить, кому из участников и чего не хватило в процессе взаимодействия в группе
- организовать пространство для благодарности участников друг другу и ведущему
- обеспечить информацией о системе поддержки и получения возможности дальнейшей работы

СОВЕТ! ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПЕРВОГО ЭТАПА.

Как выбрать технологию мотивации на участие в работе? В последнее время интернет стал основным источником информации и зачастую пестрит разными методическими разработками тренингов. Как же выбрать технологию привлечению участников в работу группы. Предлагаем вам в качестве примера использование технологии «сторителлинга» для привлечения потенциальных волонтеров к участию в профессионально-ориентированном волонтерском движении.

Не секрет, что общение молодежи, а именно это наша целевая аудитория сейчас проходит в основном в социальных сетях и интернет пространстве. В этом смысле «сторителлинг» одна из наиболее подходящих технологий, для воздействия на целевую аудиторию. Сторителлинг это современный маркетинговый приём, использующий потенциал медиaprостранства с целью формирования ценностных и смысловых ориентаций, а так же передачи конкретной информации через рассказывание историй на конкретную тематику.

Основная цель сторителлинга мотивации целевой аудитории к непосредственному конкретному действию.

Для того чтобы «сторителлинг» был успешным необходимо:

1. Определить какого результата вы хотите добиться при помощи рассказываемой истории.
2. Ясно сформулировать желательный результат, каких именно действий вы ожидаете от тех, кому ваша история адресована. Например,

привлечь в профилактическое направление работы волонтеров медиков новых членов.

3. Про кого, как и что рассказывать/показывать, чтобы добиться от целевой аудитории нужного вам действия.

4. История должна быть обращена эмоциям и чувствам целевой аудитории, только в этом случае у них появится мотивация сделать, то к чему вы их призываете. Если история нужна для того, чтобы те, кто не включен - включился, тогда и история косвенным или прямым образом должна быть о тех, кого вы хотите включить, как бы это не странно звучало. Должны быть затронуты их личные мотивы, желание добиться успеха, например. Так, если рассмотреть альтруизм, как одну из форм заботы о себе, то волонтер, который включен в профессионально-ориентированное волонтерство, отдавая часть своих ресурсов другим, приобретает намного больше: первичный профессиональный опыт работы, навык быстро решать сложные задачи и проблемы, взаимодействовать с разными людьми, стать успешным, наконец.

5. Так, для того чтобы привлечь в волонтерство можно создать мотивационный видео ролик, с волонтерами, разных возрастов достигших успеха. Участники видеоролика должны ответить на стандартные вопросы, о мотивах участия в волонтерской деятельности, приобретенном опыте, и успехе, который получили в результате участия в волонтерстве.

6. Обещание награды, которая измеряется не в материальном эквиваленте. Например, Главный посыл мотивационного видео ролика - это обращение к потенциальному волонтеру, которое может звучать «Ты можешь стать таким же или лучше меня. Включайся и ты добьешься успеха». Таким образом, мы предлагаем ресурс верхних ступеней пирамиды Маслоу в обмен на ресурс нижних ступеней. Т.е. мы предлагаем серьезный досуг, в обмен на самоуважение, адекватную самооценку и самореализацию.

7. Одним из приемов сторителлинга является сериализация. Повторение определенных мотивационных действий, которые сформируют

правильное мировоззрение. Так, например серия историй «Обыкновенный герой», может способствовать расширению у потенциального волонтера зоны осознания, сформирует «условный рефлекс» делать добро. Героем историй может стать тот, кого мы хотим вовлечь, кому предстоит пройти путь от не активного к вовлеченному. Этот человек должен быть показан меняющимся проактивным, получающим в результате волонтерской активности личные достижения, которые не возможно купить за деньги. Опыт, самоуважение, успешность, самореализацию, возможность заявить о себе.

СОВЕТ! ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ ВТОРОГО ЭТАПА

Используйте для проведения знакомства в групповой работе нетрадиционные тренинговые упражнения.

Так например, для знакомства волонтеров друг с другом, для презентации волонтерского проекта, или для фандразингового упражнения используйте прием, пришедший к нам из США , который получил название Elevator pitch – в дословном переводе «презентация в лифте». Суть приема очень проста за 60 секунд, то есть пока лифт едет на верхний этаж высотного здания, нужно рассказать о себе или своем проекте или о своих потребностях самую суть.

Данный прием пригодится при встречах с незнакомым человеком, потенциальным благотворителем или спонсором, при оказании волонтерских услуг благополучателю, презентации своей идеи.

Пример elevator pitch при проведении переговоров либо поиске благотворителя.

«Здравствуйте! Меня зовут Мейчинов Иван я представитель волонтерской организации «Волонтеры медики». За вчерашний день наши автоволонтеры отвезли медикаменты 50 пациентам, с подтвержденным диагнозом COVID-19 при этом мы спасли от заражения в три раза больше. Этим пациентам не пришлось идти в больницу и аптеку, а значит, они контактировали с меньшим количеством людей. Пациентов, нуждающихся в

доставке лекарств намного больше. Поэтому Мы собираемся расширяться, и пригласить в нашу группу дополнительных волонтеров медиков с личным автотранспортом.

Каким образом мы это сделаем? С помощью высокоэффективной социальной рекламы и личных контактов мы подыскиваем меценатов, которые помогут нам спонсировать оплату бензина волонтерам, оказывающих данный вид услуг. Результат нашей деятельности – сокращение числа зараженных COVID-19, меньше заболевших, стабильнее экономика страны.

Для осуществления задуманного нам нужна спонсорская поддержка. Мы подтвердили, что наш проект работает, благополучатели нам доверяют. Еще в первую волну вспышки пандемии мы доказали, что волонтеры медики активны, стрессоустойчивы и умеют помогать в критических ситуациях. Предлагаю остановить пандемию вместе. Уверен, что ваша спонсорская помощь окупится стабилизацией экономики и сокращением числа зараженных, которые смогут включиться в трудовую активность и поднимет покупательскую способность ».

СТРУКТУРА И ВОПРОСЫ 60-СЕКУНДНОЙ ПРЕЗЕНТАЦИИ.

5 СОСТАВЛЯЮЩИХ ELEVATOR PITCH

Как написать elevator pitch, если вам необходимо за одну минут рассказать о себе и представить выгоды знакомства именно с вами?.

Для того, чтобы Питч-презентация была максимально эффективной, необходимо включить в нее следующие элементы:

- ✓ Рассказ о себе в одном предложении, представьтесь и назовите свой статус в организации или НКО.
- ✓ Опишите деятельность вашей организации, ее миссию, цели, услуги, которые она может предоставить
- ✓ Опишите ваши преимущества, по сравнению с похожими организациями

✓ Завладейте и удерживайте внимание собеседника, используя цифры, статистические данные, интересные факты, которые можно представить кратко. Добавляйте эмоции в ваш рассказ.

✓ Прочитайте подготовленную презентацию вслух, сопоставьте ее со временем, проведите корректировку. Лучше использовать разговорный стиль, чтобы текст не звучал слишком формально

ELEVATOR PITCH. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

1. Речь не должна быть слишком длинной

По возможности сократите текст, сохраняя суть идеи. Можно подготовить два варианта elevator pitch: краткий (всего 10–20 слов), расширенный (100–200 слов), на случай если собеседник даст вам больше времени.

2. Не нарушайте структуру текста

Важно представить и перечислить основные плюсы сотрудничества с вашей организацией, и как лично вы сможете быть полезны перспективному спонсору, он не должен фантазировать, в каком именно качестве вы ему можете пригодиться. Помните, он в вас пока не заинтересован!

Приведем пример, используя FАВ-концепцию (Features, Advantages and Benefits). Смысл концепции: каждый товар или услуга имеет свои специфические свойства, плюсы и выгоды.

К примеру, представим, что наш товар «У» - это волонтер, оказывающий помощь в медицинской организации, в работе с электронными базами. Ваша задача в трех предложениях убедить главного врача принять его на работу.

- **Свойства «У»:** волонтер 5-6 курса, имеющий незаконченное высшее медицинское образование.

- **Плюсы «У»:** включая, волонтера медика в работу с электронными базами вы получаете, работника, который понимает суть выполняемых действий

- **Выгода «У»:** вы получаете две выгоды, высвобождаете штатного специалиста, который может оказывать помощь пациентам и экономите фонд заработной платы.

Для тренинговых упражнений советуем использовать разные модификации техники elevator pitch.

СОВЕТ! ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ ТРЕТЬЕГО ЭТАПА.

Упражнение для установления непринужденного контакта с собеседником, коллегой или благополучаем.

В групповом тренинге эффективных коммуникаций в качестве разминочного упражнения для установления контакта рекомендуют пользоваться техникой «**Малого разговора**» (**small talk**). Суть упражнения заключается в развитии навыка установления контакта, посредством небольшой (не более 15 минут) беседы на приятную интересную тему, не связанную с темой основной встречи.

Основная Цель: расположить к себе собеседника, создавая благоприятную атмосферу для обсуждения важной главной темы. Малый разговор ведут в так называемой, экспертной зоне клиента (интересные для клиента темы, в которых он хорошо разбирается).

Вначале упражнения следует описать способы и техники **small talk**.

✓ **Цитирование партнера**

перефразирование слова собеседника, в темах, которые ему могут быть интересны.

Пример: *«Вы говорили, что у вас большая коллекция фарфоровых статуэток...» (далее разговор коллекционировании),*

«Вы планировали путешествовать. Вы уже выбрали маршрут...» (разговор о путешествии)

✓ **Информирование партнера**

(предоставление новой информации собеседнику по потенциально интересной для него тематике).

Пример:

«Вы знаете, что туристический сезон в этом году откроется в сентябре», «Вы слышали, что».

✓ **Позитивная констатация**

позитивные высказывания о ситуациях в жизни клиента, его достижениях, и искреннее разделение его интереса к чему либо

Пример:

«Я вижу, вы предпочитаете отдых в России .., мне тоже нравится путешествовать по России потому , что. .», «Вы недавно приобрели...».

✓ **Интересная история**

рассказ, жизненная история анекдот или шутка , уместная в контексте разговора

Пример:

«Как я понял, вы предпочитаете отдых в России .., однажды когда я приехал в Санкт-Петербург и решил посетить Эрмитаж, со мной случилась такая смешная история...»

Как понять, эффективен ли **small talk**?

Критерии эффективности можно отследить по реакции собеседника:

✓ улыбка, приподнятое настроение говорит о том, что разговор: приятен, увлекает

✓ собеседник стремится продолжить разговор, он к вам расположен

✓ собеседник активно включается в обсуждение темы

✓ разговор ведется легко и непринужденно.

Основные ошибки в технологии использования техники «**small talk**»

✓ **Допрос**

(в беседа строится в вашем экспертном поле , вопросы, которые задаются для собеседника не интересны

Пример:

«Как отдохнули в Чехии? Успели посетить? А видели там (это)...?»

✓ **Аудит жизни собеседника**

в процессе разговора затрагиваются все сферы жизни собеседника, в том числе и не очень приятные.

Пример:

«Что у вас случилось? я слышал в семье проблемы?»

✓ **Быстрый переход от «small talk» к цели визита**

в процессе беседы партнеру задают один два вопроса и сразу рассказывают о цели прихода.

Пример:

«Что у вас новенького? (Планируем расширять сферы деятельность)

Тогда я предлагаю вам познакомиться с».

✓ **Уход в негатив**

в процессе беседы постепенный переход от позитивного к негативному и акцент на нем.

Пример:

«Как настроение? (немного огорчен сложившейся ситуацией) Что так? (денег нет, везде все дорого)».

Если допускать вышеуказанные ошибки, можно затруднить переход к главной цели встречи.

«SMALL TALK» Не рекомендуются следующие темы:

политика, религия, семья, негативные ситуации в мире.

СОВЕТ! ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ ЧЕТВЕРТОГО ЭТАПА.

ТРЕНИНГ «Уникальные ресурсы»

Любой тренинг, предложенный в сборниках упражнений, который вы выбираете необходимо адаптировать под цели и задачи конкретной группы.

В данном разделе предлагаем тренинг «Белые апельсины» адаптированный для тренинга эффективных коммуникаций в группе волонтеров медиков.

Участники тренинговой группы делятся на пять команд. Владельцы, врачи, исследователи, волонтеры, псевдоволонтеры. Участники тренинга не знают название команд заранее. Команда может включать в себя от 1 до 5 человек, в зависимости от количества, участников тренинга. Ведущий раздает письменные тренер инструкции и озвучивает правила упражнения.

Правила деловой игры.

✓ 10 минут дается на переговоры внутри команд, выработку стратегии и тактики ведения деловых коммуникаций

✓ в процессе игры выделяют пять раундов по 10 минут с перерывами между раундами в пять минут.

✓ Каждый раунд – это день переговоров

✓ Каждый перерыв – это ночное время, которое команды используют по своему желанию: выходят из аудитории, совещаются в рабочей группе, ведут ночные переговоры или совещания и др. в командах, вызывать кого-то из других команд на переговоры и т. д.

В процессе игры два табу:

✓ команды не могут показывать свои инструкции участникам других команд,

✓ командам запрещено брать деньги в кредит, продавать свое имущество, брать ссуду/отсрочку и тому подобное.

Главное правило: разрешено все, что не запрещено.

Ведущий имеет право вмешаться в ход игры только в перерыве для:

✓ разъяснения правил взаимодействия

✓ корректировки поведения участников в интересах тренинга.

Инструкции для команд.

Инструкция для команды владельцев. Только у вас есть определенный уникальный ресурс, обладающий набором необычных свойств.

Вы – монополисты на рынке владения и продаж этого ресурса.

Цена за ваш товар – 300 млн. долларов.

Ваша цель – продать весь товар как можно по более высокой цене на полезные и добросовестные нужды. В процессе торгов вы можете снижать цену в диапазоне от 300 до 200 млн. долларов в ответ на аргументы, которые показались вам наиболее убедительными. Помните, что срок хранения этого уникального ресурса – пять суток.

Если вы не продадите ресурс в течении пяти суток, то они утратит уникальные свойства, и вы потеряете годовой доход. Кроме того, вы владеете информацией, что никаких иных денежных средств, кроме имеющихся, ваши партнеры по переговорам получить не смогут.

Инструкция для команды врачей. Только у специалистов есть уникальный ресурс, обладающих уникальными свойствами для изготовления вакцины для всего мира. Вы – команда врачей, создающих вакцину от COVID 19, который угрожает всему населению планеты, особенно жителям вашей страны. Вы получаете от государства деньги на покупку уникального ресурса в размере 150 млн. долларов и едете в эту отдаленную страну за получением ресурса. Приехав, вам становится известно, что к владельцам отправились другие группы с целью получить этот ресурс. Вы должны уговорить владельцев продать этот ресурс именно вам.

Инструкция для команды исследователей. Только в одном месте в мире есть уникальный ресурс, который обладает набором свойств, необходимых вам для исследования. Вы – команда исследователей, которая создает препарат, способный вылечить онкозаболевания. Вы узнаете, что какая то часть этого уникального ресурса содержит вещества, из которых можно создать этот препарат. Вы узнаете, где можно взять этот ресурс, получаете деньги от своего института в размере 50 млн. долларов и едете за ресурсом. Приехав, вы узнаете от местных жителей, что к владельцам отправились другие группы с целью получить этот ресурс. Вы должны уговорить владельцев продать этот ресурс именно вам.

Инструкция для команды волонтеры. Вы - команда волонтеров, которые помогают врачам бороться с COVID 19 , вам необходимо получить этот ресурс, для организации помощи людям в вашем регионе. В вашем распоряжении – 20 млн. долларов, которые вы получили в качестве спонсорской помощи, 5 мил. долларов вы потратили на благотворительность, еще 5 мил. долларов вы потратили на закупку

гуманитарной помощи. Ваша задача – уговорить владельца продать всю партию именно вам.

Инструкция для команды псевдоволонтеров. Вы – команда псевдоволонтеров, которые хотят приобрести товар в личное пользование, вы используете поддельные документы, у вас всего 50 долларов. Ваша цель – получить весь товар.

Тренинг считается завершенным, если состоялась сделка по купле-продаже уникального ресурса, закреплённая договором на бумаге. При этом победителями считаются те группы, которые достигли поставленной перед ними цели.

Еще раз перечислим цели команд и акцентируем внимание на некоторых особенностях.

Цель команды «Владельцы» – продать весь товар по как можно более высокой цене на полезные и добросовестные нужды. Необходимо вычислить псевдоволонтеров, продав свой товар, только на добросовестные цели.

Отметим, что «Владельцам» необходимо реализовать всю партию, группе врачей, исследователей, волонтеров по частям или партию в целом.

Важно, чтобы группы врачей и исследователей догадались, что им необходимы разные части уникального ресурса, но акцент на этом делать не стоит. Интереснее, если команды самостоятельно догадываются до этого и найдут пути выхода из сложившейся проблемы. При этом, если к завершению 3–4 раунда ведущий понимает, что команды не догадались о данном нюансе, то есть необходимость поочередно вызвать членов команд для разъяснения особенностей.

Цель команды «Врачи», «Волонтеры» и «Исследователи» – приобрести партию апельсинов у плантаторов по стоимости не выше имеющейся в их распоряжении суммы. Однако, ко всему прочему, им необходимо выдавать себя за реальных врачей или исследователей и доказать свою правдивость.

При этом три и более команды не могут поделить партию между собой, т. к. каждой команде нужна та или иная часть уникального ресурса от целой партии.

Команде «Псевдovolонтеров» необходимо купить товар целиком, при этом выдать себя могут за любую из команды «Врачи», «Волонтеры» либо «Исследователи» .

Где найти информацию по теме тренинг эффективных коммуникаций?

1. Евпалова, Е.В. Навыки эффективной коммуникации: тренинги и упражнения. Учебно-методическое пособие / Е.В. Евпалова. - Челябинск, 2014. - 57 с.
2. Карвасарский, Б.Д. Групповая психотерапия / Б.Д. Карвасарский, С. Ледер. - М.: Медицина, 1990. - С. 12 - 187.
3. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин - Ростов н/Д : Феникс, 2020. - 317 с. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222329498.html> (дата обращения: 22.11.2020).
4. Шейнов, В.П. Психотехнологии влияния/ В.П. Шейнов. - М.: АСТ: Мн.: Харвест, 2005. – 448 с.

3.4. Проектный модуль

Данный модуль предполагает проведение следующих мастер-классов:

1. Принципы и технологии разработки социальных проектов.
2. Ресурсное обеспечение социального проекта. Партнерское сотрудничество
3. Организация работы проектной команды в социальном проекте

3.4.1. Мастер-класс Принципы и технологии разработки социальных проектов

Цель: совершенствование знаний, умений и навыков студентов-волонтеров по социальному проектированию, формирование универсальных компетенций студентов.

Задачи:

- предоставить информацию о принципах и технологиях разработки социальных проектов;
- выполнить практические задания для углубления и расширения определенных знаний и умений о принципах и приоритетах разработки социальных проектов.

Социальный эффект: саморазвитие, формирование индивидуальной программы самообразования студентов-волонтеров; повышение шансов инициативных групп (волонтеров) на получение грантов.

Литература для подготовки мастер-класса

1. Взаимосвязь социальных программ и социальных проектов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://studbooks.net/621293/sotsiologiya/sotsialnye_proekty (дата обращения: 17.09.2018).
2. Иванов, В.Н. Социальные технологии: Курс лекций / В.Н. Иванов, В.И. Патрушев. - М.: Изд-во МГСУ «Союз», 1999. - 432 с.
3. Менеджмент социальной работы: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / под ред. Е.И. Комарова, А.И. Войтенко. - М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. - 288 с.

4. Мониторинг и управление работами проекта [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.smlogic.ru/pmbok/pmi/monitoring-i-upravlenie-rabotami-pro/> (дата обращения: 27.09.2020)
5. Социальная политика: учебник / под общ. ред. Н.А. Волгина. - М.: Изд-во «Экзамен», 2003. - 736 с.
6. Технологии социальной работы: учебник / под общ. ред. Е.И. Холостовой. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 400 с.

Структура мастер-класса

1. Оргмомент.
2. Постановка целей и задач занятия.
3. Актуализация знаний.
4. Основная часть. Принципы и технологии разработки социальных проектов
 - Социальный проект;
 - Социальная программа;
 - Принципы и технологии разработки социальных проектов;
 - Технологии разработки социальных проектов (планирование; исполнение; мониторинг; завершение).

Практические задания.

1. *Опираясь на технологии разработки социальных проектов, опишите структурные составляющие вашего проекта.*
 2. *Определите принципы и приоритеты разработки социальных проектов согласно их классификации для разных категорий граждан.*
5. Подведение итогов. Заключение.
 6. Рефлексия опыта

Ход мастер-класса

1. **Оргмомент.**
2. **Постановка целей и задач занятия.**

3. Актуализация знаний. Социальный проект - это ограниченное во времени целенаправленное изменение отдельной системы (объекта) с установленными требованиями к качеству результатов, с возможными ограничениями расходов средств и ресурсов, а также со специфической организацией деятельности. Проектирование социальное - процесс создания прообраза (прототипа) предполагаемого социального объекта, социального явления или социального процесса посредством научно обоснованного определения вариантов их планового развития и с целенаправленным изменением конкретных социальных институтов.

Социальная программа - совокупность мероприятий объединенных общей целью, социальным проектом или совокупностью социальных проектов, условиями их выполнения, разрабатываемых по определенной технологии и применяемых при решении различного рода социальных задач; содержание и план деятельности с изложением основных целей и задач социальных(-ой) проблем(-ы), характера мероприятий, с уточнением сроков исполнения и определением участников процессов и их ролевых функций. Социальные программы - пенсии, пособия по безработице, помощь нуждающимся семьям, ассигнования на здравоохранение и образование и т.п.

В условиях развития современного общества необходимы скоординированные социальные программы, ориентированные, прежде всего, на менее защищенные группы населения. Следует отметить, что, в настоящее время в России реализуются такие программы федерального значения, как «Дети-инвалиды», «Дети России», «Социальная защита пожилых людей». Что является принципами и приоритетами разработки социальных программ и социальных проектов?

4. Основная часть. Принципы и приоритеты разработки социальных проектов

Следует отметить, что в современной литературе широко описаны принципы и приоритеты разработки социальных программ. Кроме того, раскрывается их взаимосвязь.

Социальные проекты

Социальный проект понимается исследователями как система целей проекта; формируемых для этих целей социальных учреждений, физических объектов, систем социальной защиты; разрабатываемых и утверждаемых соответствующих документов - программ, планов, расчетов, смет и др.; рассчитываемых необходимых ресурсов -- материальных, финансовых, трудовых, временных; комплекс управленческих решений, мероприятий (мер) по достижению целей.

Все виды проектов классифицируются по трем признакам, каждый из которых дает представление об определенной грани, или стороне, проекта.

Для любого вида проекта характерен жизненный цикл, т.е. период времени с момента его появления до окончания практической реализации. Жизненный цикл проекта можно разделить на фазы, представляющие собой определенные микроциклы: замысел; анализ; проблемы; разработка концепции; разработка проекта; оценка результатов; подведение итогов.

Выполнение (реализация) социального проекта требует определенной совокупности работ, которые делятся на основные и обеспечивающие. К основным работам относятся: предпроектный анализ; определение главной (главных) цели (целей); планирование социального проекта; разработка социального проекта, результатом которой являются документы, решения, сметы и т.д.; принятие и утверждение социального проекта; его выполнение (реализация) и внесение по ходу необходимых корректив; подведение итогов выполнения проекта.

Рассмотрим каждую стадию.

Предпроектный анализ включает изучение (исследование, анализ, диагностику) соответствующей социальной проблемы, решение которой предполагается осуществить в «проектном» варианте, например с помощью разработки и реализации какой-то программы. Результаты анализа находят выражение в виде описания ситуации, характеристики условий, социальной

«фотографии», паспорта и др. Главная цель определяется на основе предпроектного анализа и отражается в формулировке цели (целей).

Планирование социального проекта состоит в определении конкретных разработчиков с установлением заданий и сроков предстоящей разработки проекта. Разработка социального проекта состоит в определении перечня мер (мероприятий) и ответственных исполнителей, производстве необходимых расчетов по ресурсам, заключении договоров на выполнение работ, поставку материалов, оборудования и др. Результатом разработки являются, например, конкретная социальная программа или план, а также соответствующие расчеты на календарные периоды.

Принятие и утверждение социального проекта происходит по специальной процедуре с фиксацией в официальном документе. Выполнение социального проекта, как правило, обеспечивается существующей структурой. При необходимости могут создаваться специальные управленческие структуры, подразделения, звенья (должности). С учетом каких-либо значимых факторов в ходе реализации проекта могут вноситься коррективы в сторону его расширения или уменьшения.

Подведение итогов выполнения социального проекта основывается на учете отчетной и контрольной информации и отражается в соответствующем документе, закрывающем данный проект. Работы, обеспечивающие социальный проект, группируются по следующим видам: информационные, аналитические, экспертные, организационные, координационные, правовые, финансовые, кадровые, мотивационные, материально-технические, снабженческие, коммерческие, учебно-обучающие, прогнозные, пропагандистские.

Важное условие в обеспечивающей организационно-управленческой работе - назначение руководителя реализуемого социального проекта, который наделяется полномочиями, обязанностями и правами. Руководитель проекта может наделяться правом формирования «своей команды» (временного коллектива), выполняющей обеспечивающие работы.

Социальные программы

Социальная программа - это разрабатываемый и реализуемый комплекс задач и мероприятий, имеющих определенное содержание, и направленный на достижение конечной цели.

Программы можно рассматривать как разновидность проектов. Различные социальные мероприятия могут не иметь между собой никаких связей и выполняются изолированно, но при их наличии, мероприятия по разработке и реализации одного или нескольких социальных проектов объединяются в одну социальную программу.

Большим преимуществом социальных программ является выделение «программных ресурсов» и их концентрация на достижении подцелей, задач, мероприятий и, в конечном счете, цели программы.

Принципы и приоритеты социальных программ

При разработке социальных программ необходимо соблюдать следующие *принципы*:

- принцип научного обоснования;
- принцип целесообразности и целеобусловленности;
- принцип социально воспроизводственной ценности;
- принцип комплексности; принцип реалистичности и реализуемости.

При разработке социальной программы необходимо также придерживаться следующих *приоритетов*:

- приоритетность личностного начала над групповым;
- ориентация процессов управления в программировании на повышение качества жизни населения;
- детальное определение основных видов социальных услуг предусмотренных программой;
- активное использование местного самоуправления в выработке и реализации социальных программ на локальном уровне;
- необходимость непрерывного повышения квалификации участников процесса социального программирования.

Большое многообразие социальных программ вызывает необходимость их классификации по разным основаниям (признакам).

По классу:

- монопрограммы - это простые программы, содержащие одну цель и одно направление деятельности;
- мультипрограммы - это комплексные программы, содержащие несколько целей и направлений деятельности;
- мегапрограммы - это целевые программы, содержащие большое количество взаимосвязанных простых и комплексных программ объединенных общей целью, ресурсами и временем выполнения.

По типу:

- социальные - программы, предназначенные для решения социально значимых задач; экономические - программы, применяемые в сфере экономического регулирования;
- организационные - программы, реализуемые в сфере управления персоналом и в менеджменте организаций;
- технические - программы, используемые в области внедрения результатов научно-технического прогресса;
- смешанные - программы, содержащие элементы вышеперечисленных видов.

По виду:

- образовательные - программы, применяемые в обучении новым знаниям, умениям и навыкам;
- исследовательские - программы, реализуемые при проведении социальных и эмпирических исследований;
- инновационные - программы, используемые при внедрении инноваций, обеспечивающих развитие различных систем;
- инвестиционные - программы, применяемые при создании или реновации основных фондов;

- комбинированные - программы, содержащие элементы вышеперечисленных видов.

По длительности:

- краткосрочные - разрабатываются на срок до трех лет;
- среднесрочные - разрабатываются на срок от 3 до 5 лет;
- долгосрочные - разрабатываются на срок свыше 5 лет.

По сложности:

- простые - монопрограммы;
- средние - мультипрограммы;
- сложные - мегапрограммы.

По масштабу:

- мелкие - направлены на решение простых задач;
- средние - направлены на решение задач средней сложности;
- крупные - направлены на решение сложных задач.

По уровню:

- международные - реализуются на международном уровне;
- федеральные - реализуются на уровне страны в целом;
- региональные - реализуются на уровне региональных субъектов;
- муниципальные - реализуются на уровне муниципальных образований;
- локальные - реализуются на уровне предприятий, учреждений, организаций.

Эта классификация весьма условна, поскольку в реальной практике цель и задачи социальных программ довольно сложны и многообразны.

Различные толкования понятий социальных программ и социальных проектов могут плюрализировать вывод данной темы, поэтому можно выделить три основных варианта взаимоотношения социальных программ и социальных проектов.

Социальная программа может быть представлена как совокупность проектов объединенных общей целью, выделенными ресурсами, время на ее

выполнение технологией, способом организации деятельности и т.д. Таким образом, программу можно рассматривать как совокупность социальных проектов, однако данная точка зрения в науке не является единственно верной. Ряд исследователей выделяет не только инструментальные, но и качественные, смысловые различия между этими понятиями.

Программа может состоять из двух частей: первая часть - разработка какого-либо вида деятельности, направления, формы, технологий или комплекса мероприятий. Вторая часть - реализация разработанного в рамках соответствующего программе проекта.

Технологии разработки социальных проектов

Проект – это ограниченное по времени целенаправленное изменение отдельной системы с изначально четко определенными целями, достижение которых определяет завершение проекта, с установленными требованиями к срокам, результатам, риску, рамкам расходования средств и ресурсов и к организационной структуре.

Исполнение

Кратко охарактеризуем основные составляющие проекта.

1. Основные требования к проекту:

- Ограниченность
- Целостность;
- Последовательность и связность;
- Объективность и обоснованность;
- Компетентность авторов и персонала;
- Жизнеспособность.

2. Актуальность проекта. Почему мы должны изучать данную проблему? Чем данная проблема важна для нас?

3. Основные целевые группы. Целевая группа - это те, на кого воздействует команда при реализации проекта.

4.Цель проекта. Разрешить указанную проблему.

5.Получение ожидаемых изменений ситуации в обществе в результате реализации проекта.

6.Задачи проекта. Задачи конкретизируют цель. Как мы будем достигать данную цель? Задачи должны быть логически связаны с результатами.

7. Методы (механизмы реализации проекта). Методы - это пути и способы достижения цели. В данном разделе описывается то, что именно автор проекта планирует сделать, чтобы выполнить поставленные задачи.

Кто? Когда? Где? Как? В какой последовательности? Что делает?

8. Ресурсы проекта:

- человеческие;
- материальные.

1. Календарный план проекта. Определяется объем и виды предстоящих работ, тех видов деятельности, которые необходимы для достижения конкретных результатов.

10.Ожидаемые результаты

- Количественные показатели: описываются все количественные результаты проекта.
- Качественные показатели: те качественные позитивные изменения, которые произойдут в результате реализации проекта.

11.Детализированная смета расходов.

Мониторинг

Мониторинг проекта – это процесс отслеживания, проверки и регулирования исполнения для достижения целей исполнения, определенных в плане управления проектом.

Мониторинг – это аспект управления проектом, осуществляемый на протяжении всего проекта. Мониторинг включает в себя сбор, измерение и распространение информации об исполнении, а также оценку измерений и тенденций для оказания влияния на улучшение процесса. Постоянный

мониторинг дает команде потенциал постижения общего состояния проекта и анализа областей корректировки проекта.

Управление включает в себя определение корректирующих или предупреждающих действий, либо повторное планирование и отслеживание планов с целью определить, удалось ли решить проблему с помощью предпринятых действий. Процесс мониторинга и управления работами проекта направлен на следующее:

- сравнение фактического исполнения проекта с планом управления проектом;
- оценка исполнения, чтобы определить, требуются ли какие-либо корректирующие или предупреждающие действия, с последующей рекомендацией данных действий, при необходимости;
- выявление новых рисков и анализ, отслеживание и мониторинг существующих рисков проекта с целью подтверждения того, что все риски выявлены, об их статусе сообщено, и соответствующие планы реагирования исполняются;
- поддержание точной, своевременно обновляемой информационной базы относительно продукта (ов) проекта и сопутствующей документации на всем протяжении выполнения проекта;
- предоставление информации, помогающей в составлении отчетов о статусах, проведении измерений исполнения и прогнозировании;
- предоставление прогнозов, позволяющих корректировать информацию о текущей стоимости и текущем расписании; мониторинг реализации одобренных изменений по мере их появления.

5.Подведение итогов. Заключение.

6.Рефлексия опыта (участники проводят оценку действий и оценку продуктивности мастер-класса по предложенным индикаторам)

3.4.2. Мастер-класс Ресурсное обеспечение социального проекта

Цель: совершенствование знаний, умений и навыков студентов-волонтеров по социальному проектированию, формирование универсальных компетенций студентов.

Задачи:

- предоставить информацию о ресурсном обеспечении социального проекта, технологиях поиска и привлечения ресурсов;
- выполнить тренировочные упражнения для углубления и расширения определенных знаний и умений по поиску и оформлению ресурсов социального проекта.

Социальный эффект: саморазвитие, формирование индивидуальной программы самообразования студентов-волонтеров; повышение шансов инициативных групп (волонтеров) на получение грантов.

Литература для подготовки мастер-класса

1. Фандрайзинг как поисковая деятельность по привлечению средств для реализации социально- культурных проектов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://poisk-ru.ru/s47076t7.html> (дата обращения 26.09.2020)

Структура мастер-класса

1. Оргмомент.
2. Постановка целей и задач занятия.
3. Актуализация знаний.
4. Основная часть. Ресурсы проекта
 - Виды ресурсов.
 - Поиск ресурсов.
 - Ресурсное обеспечение социального проекта.
 - Технологии поиска и привлечения ресурсов

Практическое задание. Определите ресурсы, необходимые для вашего проекта, партнеров и что вы им можете предложить взамен.

5. Подведение итогов. Заключение.

6. Рефлексия опыта

Ход мастер-класса

1. **Оргмомент.**
2. **Постановка целей и задач занятия.**
3. **Актуализация знаний.**
4. **Основная часть. Ресурсы проекта**

Одним из важных составляющих любого проекта является наличие ресурсов. Что это такое? Ресурсами в социальном проектировании принято обозначать все необходимые материальные вещи, финансы, компетенции, экспертов, волонтеров, время, которое затрачивают субъекты проектирования на выполнение проекта. Существуют следующие виды ресурсов:

- материальные - к материальным ресурсам относят необходимую технику, технические средства, возможно призы и подарки. *Пример: канцтовары, проекторы, музыкальная аппаратура, варежки для уборки, лопаты.*

- временной ресурс - время организаторов, экспертов, волонтеров.

- человеческий ресурс - компетенции, необходимые для разработки и осуществления проекта, эксперты, которых необходимо привлечь для осуществления проекта, волонтеры, администраторы.

- административный ресурс - взаимодействие с администрацией учебного заведения, администрацией города, региона; необходимые для проекта разрешения (предоставление территорий и помещений, разрешений на взаимодействие с объектом социального проектирования).

- информационный ресурс - к такому виду ресурсов относят и информацию, которая необходима для организации проекта, и возможность распространения информации о проекте с целью привлечения участников и партнеров.

- финансовый ресурс - это все необходимые финансовые средства, которые необходимо привлечь к проекту.

Технологии привлечения средств из различных источников для реализации социального проекта принято называть фандрейзингом.

Фандрейзинг — от английского «fundraising» — привлечение и аккумулирование средств из различных источников на реализацию проектов и программ. Фандрейзинг — одна из комплексных технологий современного менеджмента, управленческой деятельности в условиях рыночной экономики.

Деятельность эта, в том числе на профессиональной основе, имеет давние традиции в сфере искусства, политики, религии, науки и образования.

Фандрейзинг следует отличать от поиска и привлечения инвестиций. В обоих случаях предпринимаются конкретные усилия по привлечению интереса к разработанным проектам и программам в расчете на то, что государственные органы, бизнес, другие организации, учреждения, физические лица вложат свои средства и ресурсы в реализацию этих проектов и программ.

Пример оформления ресурсов

Материальные ресурсы

– Стоимость реализации Проекта – например, 25000 рублей.

Финансирование: собственные средства, привлечение спонсоров.

Материально-технические ресурсы

- учебная база института;
- оргтехника для сопровождения мероприятий в рамках проекта: компьютеры, принтеры, факс, ксерокс, музыкальный центр, видеокамера, фотоаппарат;
- оборудование и инвентарь для проведения культурно-просветительских, спортивно-оздоровительных, гражданско-патриотических мероприятий в рамках проекта;
- расходные материалы (бумага, канцтовары);
- безвозмездная аренда помещения (спортзал, концертный зал, конференц-зал) для проведения культурно-просветительских, спортивно-оздоровительных, гражданско-патриотических мероприятий в рамках проекта.

Информационно – методические ресурсы (научно-методическое сопровождение занятий (рабочие программы); информационно-методическое сопровождение проведения круглых столов, конференций; информационно-рекламные материалы с символикой

Проекта и информацией об осуществляемых мероприятиях (буклеты, плакаты, информационные стенды); размещение информации о ходе реализации Проекта на сайтах; проведение мониторинга для получения данных о ходе проведения мероприятий Проекта.

Кадровые ресурсы (волонтеры, из числа студентов; профессорско-преподавательский состав; специалисты (педагог, психолог).

Практическое задание. Определите ресурсы, необходимые для вашего проекта, партнеров и что вы им можете предложить взамен.

5.Подведение итогов. Заключение.

6.Рефлексия опыта (участники проводят оценку действий и оценку продуктивности мастер-класса по предложенным индикаторам)

3.4.3.Мастер-класс Организация работы проектной команды в социальном проекте

Цель: совершенствование знаний, умений и навыков студентов-волонтеров по социальному проектированию, формирование универсальных компетенций студентов.

Задачи:

- предоставить информацию по организации работы проектной команды в социальном проекте;
- выполнить практические задания для углубления и расширения определенных знаний и умений по организации работы проектной команды в социальном проекте.

Социальный эффект: саморазвитие, формирование индивидуальной программы самообразования студентов-волонтеров; повышение шансов инициативных групп (волонтеров) на получение грантов.

Структура мастер-класса

1. Оргмомент.
2. Постановка целей и задач занятия.
3. Актуализация знаний.
4. Основная часть. Организация работы проектной команды в социальном проекте

- Структура команды
- Распределение ролей
- Разделение задач
- Обязательное условие команды: общие сборы всех ее членов
- Взаимная помощь внутри команды

Практическое задание. Опишите структуру команды вашего социального проекта, разделите задачи между членами команды.

5. Подведение итогов. Заключение.

6. Рефлексия опыта

Ход мастер-класса

1. **Оргмомент.**

2. **Постановка целей и задач занятия.**

3. **Актуализация знаний.**

4. **Основная часть. Организация работы проектной команды в социальном проекте**

В основе формирования команды проекта лежит принцип оптимальности, предполагающий подбор квалифицированных специалистов, способных реализовать разработанные мероприятия. Для обеспечения коммуникаций внутри команды проекта регулярно будут проводиться общие собрания, возможно также личное общение руководителя проекта с отдельными участниками команды для проработки конкретных задач в рамках проекта. Помимо вертикальных коммуникаций (между руководителем команды проекта и ее участниками), будут поддерживаться также горизонтальные коммуникации (между участниками проекта). Для этого будут использоваться как технические средства коммуникации – мессенджеры, корпоративный чат, так и персональные коммуникации – личные встречи, обсуждения и дискуссии. В состав команды проекта войдут следующие специалисты: координатор проекта, PR-специалист, информационный менеджер, менеджер проекта.

Команда проекта выполняет две основные функции. Во-первых, ее действия направлены на решение задачи проекта: поиск информации, выработку решений, участие в итоговых обсуждениях и т.д. Во-вторых, команда действует в поддержку руководителя проекта и товарищей (важнейшее здесь – умение слушать, поддерживать и ободрять других).

Эффективность команды следует определять, как соотношение результата решенной задачи и совокупности усилий, направленных на создание команды и руководство. Экономическая целесообразность командных методов работы далеко не всегда позволяет применять их. Но особенности проектной задачи весьма благоприятны для успешности командной деятельности.

Формирование и управление проектной командой – трудоемкие и дорогостоящие мероприятия. Затрачивается время, средства на планирование и подбор участников команды. Сформированную группу необходимо развить до командного уровня, а затем управлять ею, что также влечет определенные издержки.

Руководитель проекта должен все выполнить правильно и в нужные моменты времени вкладывать энергию в построение командного духа. В таком случае синергия не заставит себя ждать, а лучшие черты команды проявятся. Ниже вашему вниманию предлагаются основные особенности команды проекта и ее отличия от рабочей группы.

Распределение должностей и обязанностей внутри команды:

1. Координатор проекта.

В его обязанности входит: выбор и инструктаж персонала проекта; сопровождение и управление проектной работой в целом; координация работы каждого члена команды; принятие решений, касающихся проектной деятельности.

2. PR- специалист.

Его обязанности состоят в организации специальных мероприятий в рамках реализации проекта и их контроль, налаживание эффективной

коммуникации с представителями СМИ; координация и контроль размещения публикаций в СМИ; ведение сайта (или группы в социальных сетях); размещение информации в социальных сетях.

3. Менеджер проекта.

Занимается подготовкой необходимой документации; оповещение других членов команды о проводимых мероприятиях; подготовка информационных писем и их рассылка.

4. Информационный менеджер.

Взаимодействует со стейкхолдерами в рамках проекта (преимущественно СМИ); занимается промежуточной и итоговой оценкой эффективности проекта.

Руководитель проекта не должен исполнять какую-либо роль из указанного перечня, так как это усложняет процесс работы. Но он должен владеть каждым из перечисленных навыков, так как именно он обозначает обязанности.

Руководитель проекта обеспечивает ежедневное управление проектом, командой проекта, в разрезе всех основных управленческих функций (управление по срокам, затратам, рискам и др.). В зависимости от размера проекта, менеджер проекта может получать поддержку со стороны администратора проекта.

Менеджер проекта – ключевая фигура в управлении проектом

Основная сила проектной концепции управления заключается в делегировании полномочий и возложении ответственности за достижение целей на определенных руководителях - менеджере проекта и ключевых членах команды управления проектом.

Руководитель проекта обычно выполняет следующие функции:

- формирует организационную структуру проекта и команду управления проектом;
- участвует в подборе, подготовке и мотивации персонала;

- определяет ответственность, содержание работ и цели для каждого участника команды;
- обеспечивает исполнение плана проекта;
- координирует и принимает участие в работах по заключению контрактов/договоров в проекте и контролирует их своевременное исполнение;
- устанавливает все необходимые коммуникационные связи;
- обеспечивает формирование эффективных информационных потоков в проекте, составление и предоставление отчетности;
- контролирует и анализирует текущее состояние работ по проекту, прогнозирует возможные проблемы и предпринимает корректирующие действия;
- координирует деятельность всех участников и контролирует изменения;

Менеджер проекта должен понимать и уметь анализировать интересы ключевых участников и особенности окружения проекта.

При реализации проекта очень важны моменты прорывных решений и действий, когда усилия участников мобилизуются. В командном коллективе, в силу его природы, проще сгенерировать инновационные идеи. Команда проекта способна лучше решать замысловатые проблемы и задачи, возникающие на стыке отраслевых и управленческих компетенций. Возможностей смелых, вероятно, даже рискованных решений у проектной команды больше, чем у каждого ее члена в отдельности, так как в совокупности в команде сильнее опыт и видение ситуации. Продолжим список особенностей командной работы:

- совместно легче выходить из запутанных тупиковых ситуаций;
- более рационально распределяются роли, уменьшаются межличностные трения;

- возникают психологические преимущества: ощущение товарищеской поддержки, чувство гордости за совместные достижения, признание в коллективе;
- обеспечивается прямой доступ к информации без искажений;
- особенности участников команды, всплывающие в форме недостатков, быстро переводятся в конструктивное русло;
- члены команды оперативно извлекают уроки из допущенных ошибок;
- команда способна легко переработать и впитать внешнюю инициативу, идеи, помощь, обращая их на пользу общему делу;
- если кто-то из членов команды начинает испытывать неуверенность, это быстро фиксируется и компенсируется.

Формирование и развитие команды – процесс, имеющий определенную продолжительность. Команда, из каких бы сильных личностей и специалистов она ни была собрана, не может в одночасье стать высокоэффективной и сразу давать отличные результаты. Менеджеру проекта следует с терпением и последовательностью проводить своих людей по пути становления сообщества единомышленников. Какие критерии можно применить для того, чтобы убедиться, что команда проекта заработала в полную силу? Рассмотрим некоторые признаки:

- цели и задачи проекта объединяют и сближают людей в команде;
- индивидуальные и командные результаты обретают признанное качество и однозначность;
- руководитель проекта обладает чертами не только формального, но и неформального лидера;
- в коллективе царит уважение и позитивный настрой, конфликты носят конструктивный характер и быстро улаживаются;
- ошибки возникают, не рассматриваются как трагедия, сделанные выводы исключают повторения;

- команда осознает потребителя и заказчика проектного продукта и точно ориентирована на удовлетворение их запросов;
- проблемы не остаются без разрешения, а командные навыки позволяют находить оптимальные выходы;
- высока мотивация членов команды на решение задач.

Особенности и специфика проектной команды определяют поэтапность ее становления. Наиболее признанной считается модель американского социального психолога Б. Такмана, который предложил выделять пять стадий развития команды как малой группы. Предлагаю вам познакомиться с этими стадиями.

Стадия формирования. Участники знакомятся, приглядываются друг к другу, выжидают, как будут развиваться события. Менеджеру проекта рекомендуется помочь членам команды преодолеть неуверенность, давая для коллективного исполнения несложные задания.

Стадия выяснения отношений. Также дискомфортный этап, когда немного освоившись, люди начинают действовать каждый, как умеет.

Руководителю проекта целесообразно спокойно реагировать на возникшую критику членами друг друга, совместно обсуждать результаты и показывать сильные стороны каждого участника.

Стадия согласования правил. Наступает фаза привыкания и принятия друг друга, появляется конструктив в диалогах и общих обсуждениях. Менеджеру нужно постепенно включать свое лидерство и вдохновляющий посыл к команде, сокращать время на споры и организовать работу по формализации правил совместной работы.

Стадия продуктивной работы. Команда развернута, максимизировано сотрудничество и взаимодействие. Руководитель проекта должен поддерживать деловую атмосферу, не допускать неконструктивные конфликты и быстро разрешать их. Конструктивные противоречия нужно приводить к позитивным решениям.

Стадия завершения.

Практическое задание. Опишите структуру команды вашего социального проекта, разделите задачи между членами команды.

5.Подведение итогов. Заключение.

6.Рефлексия опыта.

В конце каждого мастер-класса участники проводят оценку действий и оценку продуктивности мастер-класса по предложенным индикаторам:

«Уважаемые участники! Предлагаю вам провести оценку действий и оценку продуктивности мастер-класса по следующим индикаторам.

Примеры индикаторов для оценки обучения (мастер-класса)

Оценка действия (реакции на занятие)

Вопросы:

- Насколько занятие понравилось участникам?
- Насколько выполнены согласованные ожидания участников?

Индикаторы:

- % участников, которые оценивают степень исполнения своих ожиданий как высокую / среднюю / низкую;
- появление у участников новых идей;
- сбалансированность и уместность формы проведения занятия (мастер-класс);
- желание применять полученные знания;
- доступность изложения материала;
- степень вовлеченности участников в процесс;
- помощь раздаточных материалов;
- новизна полученной информации;
- тренерский стиль.

Оценка продуктивности (усвоения знаний, умений, установок)

Вопросы:

- Правильно ли были определены цели, задачи занятия?
- Достигнуты ли цели, выполнены ли задачи занятия?

Индикаторы:

- попытка применения полученных знаний;
- выполнение «домашних заданий»;
- способность участника применить умения в конкретных ситуациях;
- активность участников после занятия;
- заказ руководителя организации на проведение занятия для других групп;
- контрольное тестирование (начало – конец);
- проявление личностного роста участника;
- изменение поведенческих реакций».

3.5. Модуль Инклюзивное волонтерство

3.5.1. Мастер-класс «Инклюзивное волонтерство»

1. Теоретический блок.

Волонтерская деятельность в сфере инклюзии есть процесс взаимовыгодного сотрудничества, который подразумевает взаимодействие волонтера и лица с инвалидностью. Взаимную пользу мы рассматриваем с точки зрения того, что волонтер, оказывая ту или иную помощь лицу с ограниченными возможностями здоровья, получает опыт разрешения определенной ситуации, развивает эмпатию, чувство такта и ответственности. При взаимодействии с волонтером инвалид помимо разрешения трудной жизненной ситуации, получает опыт общения и решения ситуации, который в дальнейшем сможет применить самостоятельно.

С точки зрения организации инклюзивной добровольческой деятельности в медицинском университете мы рассматривает 2 вида волонтерства:

1) включенное волонтерство – осуществление добровольческой деятельности самим инвалидами (студентами с инвалидностью);

2) волонтерская деятельность, направленная на оказание помощи определенной категории лиц с инвалидностью.

В обоих вышеизложенных вариантах важна заблаговременная подготовка волонтеров к деятельности, имеющей некоторую специфику.

В процессе обучения волонтеров важно учитывать мотивы инклюзивного добровольчества. К ведущим мотивам можно отнести развитие профессиональных навыков, приобретение необходимых знаний и умений для будущей трудовой деятельности, получения опыта работы с различными категориями населения. Также волонтеры, реализующие включенное инклюзивное волонтерство (лица с инвалидностью) могут быть заинтересованы в получении признания и признания со стороны окружающих, в получении поддержки, понимания и благодарности, а также в удовлетворении потребности в общении и приобретении людей, близких по духу.

Анализ психолого-педагогической литературы позволил выделить следующие **этапы в подготовке волонтеров:**

1 этап - теоретический: освоение курса теоретической подготовки в рамках организованного обучения.

2 этап - практический: практика, направленная на получение практических умений в рамках волонтерского движения, работа в волонтерских отрядах, организация волонтерских акций [Ковязина, Остякова, 2020].

Инклюзивная добровольческая деятельность подразумевает освоение ряда направлений в рамках обучающей подготовки волонтеров:

- формирование позитивных установок у волонтеров на добровольческую деятельность;

- изучение специфики психического и физического развития лиц с инвалидностью по нозологиям;

- освоение курса социального проектирования и апробация на практике полученных знаний – разработка проектной инициативы;

- психологический блок, направленный на формирование эмпатии, чувства такта, эмоциональной стабильности, стрессоустойчивости волонтера;
- разработка механизмов взаимодействия добровольческого движения с образовательными организациями и учреждениями социального обслуживания, реализующих принцип инклюзии.

На основе исследований Е.Г. Шевыревой и А.Г. Игнатенко можно **выделить условия, обеспечивающие эффективность** работы будущих волонтеров по работе с лицами с инвалидностью:

- мотивация и интерес к волонтерской деятельности в сфере инклюзии;
- навыки работы в команде и развитие;
- развитие навыков управления и организации;
- организация эффективной системы обучения основам волонтерской деятельности;
- научно-методическое обеспечение процесса (социально-педагогические задачи, ситуации, игры, методическое пособие для обучения волонтеров) [Шевырева, Игнатенко, 2016].

Тема оказания помощи, сопровождения лиц с инвалидностью носит характер специально организованной деятельности, которая подразумевает осознание волонтером механизмов и особенностей процесса. Таким образом, в рамках обучения и психолого-педагогической подготовки волонтеров **необходимо дать следующие теоретические блоки:**

- знания о законах в области поддержки и социального обеспечения лиц с инвалидностью;
- теоретические и методические основы социально-психологической адаптации и социализации личности с ограниченными возможностями здоровья;
- представление о методах и способах оказания помощи лицам с инвалидностью по различным нозологическим группам;

- формирование у будущих волонтеров стрессоустойчивости, такта, ответственности, эмпатии, толерантности, навыка принятия решений, лидерских и организаторских качеств;

- использование практических и активных методов обучения, то есть занятий с элементами тренинга, практикумов для волонтеров, включающих преодоление барьеров, стереотипов и осознание проблем в развитии человека.

2. Практический блок.

Интерактивная форма взаимодействия в формате *игры* «Сопровождающий».

Волонтерам предлагается по очереди сыграть роль «Тотально слепого» и «Сопровождающего». Лицу с нарушением возможностей здоровья по зрению завязываются глаза шарфом или платком. Сопровождающий должен провести своего спутника по заранее построенному маршруту. Траектория пути «Сопровождающего» и «Тотально слепого» имеет препятствия в виде ступеней, дверей, стульев.

Задача состоит в том, чтобы сопровождающий осознал на практике правила сопровождения незрячего. Решение данной задачи происходит в тот момент, когда каждый участник оказывается в роли «Тотально слепого». В условиях ограничения возможностей зрения человеку приходится полагаться на органы слуха и возможности осязания, а также приходится довериться сопровождающему. Испытание на доверие также играет важную роль с точки зрения командообразования группы обучающихся волонтеров. Оказываясь в роли «Тотально слепого», волонтер осознает следующие аспекты:

- при сопровождении лиц с нарушением зрения не следует тащить человека за руку, а следует подать локоть, чтобы человек сам выбрал удобный способ взаимодействия;

- темп корректирует человек с нарушением зрения, при сопровождении важно уточнить с какой скоростью удобнее двигаться;

- важность общения: следует повествовать лицу с нарушением зрения об окружающих предметах и предупреждать о возможных преградах.

Интерактивная форма взаимодействия в формате *игры «Крокодил»*.

Каждому волонтеру представляется возможность без применения устной речи объяснить группе загаданное слово, которое подготовлено на бумаге и вытягивается из коробочки. Задача волонтеров состоит в том, чтобы донести суть слова посредством невербальной коммуникации. В ходе данной игры волонтеры учатся понимать без слов, реагировать на жесты и мимику партнера, грамотно располагать свое тело в пространстве.

3.6. Медицинский модуль

3.6.1. Мастер-класс «Первичная диагностика заболеваний»

Теоретический блок: Волонтер-медик выполняя свою работу в качестве медицинского сопровождения мероприятий или помощника в лечебном учреждении должен владеть минимальными навыками диагностики основных патологических состояний, для того чтобы вовремя заподозрить угрозу для жизни пациента и перенаправить его в руки профессиональных медиков. Для этого каждый волонтер, проходя подготовку в школе добровольчества должен быть ознакомлен с базовыми инструментами, приборами и манипуляциями. Проводить занятие может компетентный опытный волонтер или преподаватель с медицинской подготовкой.

Минимальный набор действий медицинского волонтера для диагностики патологического состояния пациента включает: оценка сознания, дыхания, сердечной деятельности через понятие пульса, осмотр тела пострадавшего, если подозревается травма, осмотр дыхательных путей при подозрении на асфиксию, проведение диагностических тестов и сбор анамнеза при подозрении на инфаркт миокарда и инсульт головного мозга. При наличии дополнительного оборудования доброволец может измерить артериальное давление и уровень глюкозы крови.

Рассмотрим основные определения патологических состояний:

Гипертонический криз – это остро возникшее значительное повышение артериального давления, сопровождающееся выраженными мозговыми симптомами и требующее неотложной терапии. Гипертонический криз может быть неосложненным, и не потребует специфической терапии в последующем, может быть осложненным с ухудшением состояния пациента и последующей интенсивной терапией. Признаки, характерные для гипертонического криза – внезапное повышение артериального давления, головная боль, головокружение, тошнота и рвота, не приносящая облегчения, чувство сдавления или тяжести за грудиной, резкое покраснение лица и шей, потливость, дрожь в конечностях. Диагностировать данный диагноз можно измерив артериальное давление пациенту, оно, в свою очередь будет чрезмерно выше нормальных (норма - 110-140/60-80 мм.рт.ст).

Обморок – это кратковременная потеря сознания, наступающая вследствие нарушения кровообращения головного мозга. Причины обморока могут быть различны – сильный испуг, волнение, голодание, гипертермия, сдавление груди и шеи тесной одеждой. Обморок не является заболеванием, а лишь симптомом патологического состояния, при устранении которого он бесследно проходит.

Гипергликемическое состояние – это состояние высокого содержания глюкозы (сахара) крови. Самыми частыми причинами может стать декомпенсация сахарного диабета, нарушение приема инсулина диабетиками, травмы поджелудочной железы. Симптомами данного состояния являются: тошнота, головная боль, боли в животе, в выдыхаемом воздухе пациента может ощущаться запах ацетона, сухость во рту, жажда, частое мочеиспускание.

Гипогликемическое состояние – состояние низкого содержания уровня глюкозы крови. Наиболее часто возникает у больных сахарным диабетом, которые чрезмерно увеличили дозы принимаемого инсулина, или при нарушении режима питания (инсулин был введен, но приема пищи не

последовало). Признаки данного состояния: раздражительность, чувство голода, бледность кожных покровов, холодный пот, сонливость. Оба перечисленных выше состояния можно подтвердить с помощью измерения уровня глюкозы крови глюкометром.

Асфиксия – это состояние недостаточного количества кислорода в крови у пациента и избыточное содержание углекислого газа. Может возникнуть при механическом препятствии в дыхательных путях или токсическом отравлении. Доступным к помощи для добровольцев является лишь механическое препятствие в дыхательных путях, то есть удушье. Чаще встречается у детей, которые заглатывают или самостоятельно отправляют себе в дыхательные пути мелкие предметы. Заподозрить патологическое состояние можно по следующим признакам: пациент беспокоен, дыхание шумное, свистящее, гиперемия кожных покровов, или же вы видели акт заглатывание мелкого предмета, пищи.

Инфаркт миокарда – это острое заболевание, вызванное развитием очага ишемического некроза мышцы сердца, возникшего вследствие закупорки коронарной артерии тромбом. Признаками заболевания является: возникающая внезапно или приступообразно сильная боль за грудиной, продолжающаяся более получаса, болевые ощущения носят жгучий, разрывающий, кинжальный характер, боль не устраняется (как при приступе стенокардии) приемом Нитроглицерина, выраженная слабость (вплоть до пред- или обморочного состояния), тошнота, болевые ощущения отдают в левую (иногда в правую) руку, область шеи, межлопаточную зону, зубы, лопатку, нижнюю челюсть, резкая бледность, появление на коже холодного и липкого пота, выраженное беспокойство и страх наступления смерти. Первая волонтерская помощь заключается в вызове скорой медицинской помощи, усадить пациента в положение «полусидя», лежа, дать доступ свежего воздуха, следить за состоянием до прибытия врачей.

Инсульт головного мозга происходит, когда перекрывается просвет или разрывается стенка какого-либо сосуда, расположенного в головном мозге.

Инсульт может быть ишемическим (когда тромб полностью перекрывает просвет кровеносного сосуда) и геморрагическим (когда рвется стенка артерии, снабжающей кровью тот или иной участок мозга, образуется гематома). При этом, естественно, нарушается нормальный режим кровоснабжения и начинается гибель клеток головного мозга. Для диагностики рекомендуется запомнить три основных приема распознавания симптомов инсульта:

1 - Попросите человека улыбнуться. При инсульте улыбка получается «кривой», поскольку мышцы одной стороны лица слушаются гораздо хуже.

2 - попросите ответить на простой вопрос, например: «Как тебя зовут?» Обычно в момент мозговой катастрофы человек не может связно выговорить даже свое имя.

3 - предложите ему поднять обе руки одновременно. Как правило, с этим заданием больному справиться не удастся, руки не могут подняться на один уровень, поскольку одна сторона тела слушается хуже.

Первая помощь заключается в придании пациенту положения «полусидя», вызове скорой помощи и контроле состояния до приезда бригады.

Материалы: тонометр механический, глюкометр, ланцет со сменными иглами, тест-полоски для глюкометра.

Практический блок:

Методика измерения артериального давления:

1. Предложите пациенту положить руку в разогнутом положении ладонью вверх, мышцы расслаблены. Если пациент находится в положении сидя, то для лучшего разгибания конечности попросите его подложить под локоть сжатый кулак кисти свободной руки.

2. Наложите манжету на обнаженное плечо пациента на 2-3 см выше локтевого сгиба. Одежда не должна сдавливать плечо выше манжеты.

3. Закрепите манжету так, чтобы между ней и плечом проходил только один палец.

4. Соедините манометр с манжетой. Проверьте положение стрелки манометра относительно нулевой отметки шкалы.

5. Нащупайте пульс на плечевой артерии в области локтевой ямки и поставьте на это место фонендоскоп.

6. закройте вентиль на груше и накачивайте в манжету воздух, нагнетайте его до тех пор, пока давление в манжете по показаниям манометра не превысит на 20 мм. рт. ст. тот уровень, при котором перестает определяться пульсация артерии.

7. Откройте вентиль и медленно выпускайте воздух из манжеты. Одновременно фонендоскопом выслушивайте тоны на плечевой артерии и следите за показаниями шкалы манометра.

8. При появлении над плечевой артерией первого звука (тона Короткого) заметьте уровень систолического давления, запомните значение.

9. Заметьте величину диастолического давления, которая соответствует моменту резкого ослабления или полного исчезновения тонов на плечевой артерии, запомните ее.

10. Сообщите пациенту результат измерений.

11. Повторите процедуру через 2-3 минуты (п. 6-10).

12. Сообщите пациенту результат измерений

Методика использования глюкометра:

1. Вымыть и высушить руки.

2. Вытащить одну тест-пластинку из тубуса, вставить ее в специальное отверстие до щелчка.

3. С помощью ланцета проколоть палец.

4. Нанести полученную кровь на оранжевую поверхность полоски.

5. Дождаться результатов вычислений.

6. Удалить тест-пластинку.

7. Дождаться выключения устройства.

Прием Геймлиха при наличии инородного тела в дыхательных путях:

1. Необходимо встать за спиной пострадавшего (если он еще на ногах и не потерял сознания), обхватив его руками.

2. Сжать одну руку в кулак и той стороной, где большой палец, положить ее на живот пострадавшего на уровне между пупком и реберными дугами (в так называемую эпигастральную область живота).

3. Ладонь другой руки кладется поверх кулака, быстрым толчком вверх кулак вдавливается в живот. Руки при этом нужно резко согнуть в локтях, но грудную клетку пострадавшего не сдавливать.

4. При необходимости прием повторить несколько раз, пока дыхательные пути не освободятся.

3.6.2. Мастер-класс «Первая медицинская помощь»

Теоретический блок: Время приезда бригады скорой медицинской помощи (экстренная форма помощи) - не должно превышать 20 минут с момента вызова. Что может произойти с человеком за 20 минут, если он попал в ДТП? Если у него случился приступ стенокардии, инфаркт миокарда, инсульт? Всем известно, что при отсутствии грамотно оказанной первой помощи фатальных последствий не избежать. Статистические данные однозначно указывают на лучший исход и скорейшее выздоровление у тех, кому при чрезвычайной ситуации была незамедлительно и верно оказана первая помощь. В связи с этим, каждому необходимо знать основы медицинской помощи, чтобы однажды сохранить кому-то жизнь.

Основа оказания первой помощи – это сердечно-легочная реанимация. Навыками ее проведения должен обладать каждый гражданин, а в особенности волонтер-медик.

Остановка сердца и прекращения дыхания не означает наступления необратимой биологической смерти, ткани и органы продолжают жить еще некоторое время. После наступления клинической смерти имеется определенная период (3-6 минут), в течение которого возможно

восстановление жизнедеятельности мозга и других органов и оживление организма.

Реанимация – это комплекс мероприятий, направленный на восстановление утраченных жизненно важных функций организма (прежде всего дыхания и кровообращения).

Материалы: манекен для проведения СЛР, устройство для защиты дыхательных путей при проведении искусственного дыхания, медицинский фонарик.

Практический блок:

Осмотр пострадавшего:

При осмотре пострадавшего сначала устанавливают, жив он или мертв.

ПРИЗНАКАМИ ЖИЗНИ ЯВЛЯЮТСЯ:

1. Наличие сердцебиения (его определяют рукой или ухом на грудной клетке в области левого соска).
2. Наличие пульса на артериях (определяют на сонной, бедренной, лучевой).
3. Наличие дыхания (определяют по движению грудной клетки и живота; увлажнению зеркала, приложенного к носу и рту пострадавшего).
4. Наличие реакций зрачка на свет (при освещении глаза пучком света наблюдается сужение зрачка – это положительная реакция зрачка на свет).

Можно при дневном свете на некоторое время закрыть глаза пострадавшего рукой, затем быстро отвести руку в сторону. При этом заметно сужение зрачка.

Этапы базовой сердечно-легочной реанимации:

1. Восстановление проходимости дыхательных путей
2. Искусственная вентиляция легких (ИВЛ)
3. Непрямой (закрытый) массаж сердца

Восстановление проходимости дыхательных путей:

- 1) уложите пострадавшего на спину на жесткое основание;
- 2) расстегните стесняющую одежду;

3) пальцами обеих рук захватите нижнюю челюсть пострадавшего около ушной раковины и сместите челюсть вперед и вверх так, чтобы нижние и верхние зубы располагались в одной плоскости;

4) большими пальцами сместите нижнюю челюсть и откройте рот пострадавшему (эти приемы используют при западении языка);

5) повернув голову пострадавшего на бок, пальцами, обернутыми носовым платком или марлей, круговыми движениями обследуйте полость рта, очистите ее от слизи, рвотных масс крови, мокроты и так далее;

6) при наличии инородных тел в ротовой полости 2-3 пальцами, как пинцетом, постарайтесь захватить и удалить его (если это возможно!);

7) подведите левую руку под шею, а правую положите на лоб и запрокиньте голову пострадавшего назад;

8) под лопатки подложите валик. В таком положении язык поднимается вверх и отходит от задней стенки глотки, таким образом, устраняется препятствие на пути воздуха, и просвет дыхательных путей наибольший. Данные мероприятия необходимы потому, что в положении на спине и расслабленных мышцах просвет дыхательных путей уменьшается, а корень языка закрывает вход в трахею.

Убедившись, что дыхательные пути свободны, приступают ко второму этапу – искусственной вентиляции легких (ИВЛ).

Если у пострадавшего подозревается травма шейного отдела позвоночника, то данные мероприятия не проводят.

ИВЛ:

1) обеспечить проходимость дыхательных путей.

2) большим и указательным пальцами руки, находящейся на лбу пострадавшего, зажмите нос и проведите ИВЛ способом «изо рта в рот» только при наличии специального устройства для защиты дыхательных путей.

3) сделайте глубокий вдох.

4) плотно прижав свой рот к изолированному устройством рту пострадавшего, сделайте глубокий энергичный выдох в его дыхательные пути. Постарайтесь вдуть достаточный объем воздуха, чтобы хорошо расправилась грудная клетка.

5) затем отстранитесь, удерживая голову пострадавшего в запрокинутом положении, и дайте возможность осуществиться пассивному выдоху.

6) как только грудная клетка опустится и примет первоначальное положение, цикл повторите.

Необходимо оценивать критерии эффективности дыхательной реанимации:

1. Синхронное с вдуванием расширение грудной клетки.
2. Выслушивание и ощущение движения вдуваемой струи при вдохе.

Алгоритм проведения непрямого (закрытого) массажа сердца:

- 1) Пострадавший должен находиться в положении лежа на спине на твердой поверхности,
- 2) Организовать доступ к грудной клетке, расстегнув одежду,
- 3) Установить руки на грудной клетке по средней линии на 2 см выше мечевидного отростка,
- 4) Начинать толчки, сложив руки поверх друг друга в замок и опираясь на область тенора и гипотенора,
- 5) Следить, чтобы угол между плечами спасателя и грудной клеткой пострадавшего составлял 90 градусов,
- 6) Проводить сердечную реанимацию с частотой 100-120 в минуту, глубиной 5-7 см.

Критерии эффективности закрытого массажа сердца:

1. Изменение цвета кожных покровов (они становятся менее бледными, серыми, цианотичными).
2. Сужение зрачков с появлением реакции на свет.
3. Появление пульса на крупных артериях (сонных, бедренных).

4. Появление АД на уровне 60-80 мм. рт. ст.

5. Последующее восстановление самостоятельного дыхания.

Обеспечив проходимость дыхательных путей, производят 2 вдувания в легкие и затем 30 надавливаний на грудину (соотношение 2:30).

3.7. Обучение волонтеров в условиях работы Отделения «Волонтеры-медики» Штаба Всероссийской акции #МыВместе по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции COVID-19

Потребность и социальную значимость обучения волонтеров медицинского университета подтвердили масштабы вовлеченности к участию обучающихся КГМУ во Всероссийской акции #МыВместе в рамках работы регионального волонтерского Штаба по противодействию распространения новой коронавирусной инфекции Covid-19. Взаимодействие с населением в период пандемии требует активности и профессионализма от волонтеров, наличия базовых навыков добровольческой деятельности и наличия определенного уровня сформированности профессиональных компетенций. Опыт прошлых лет в сфере волонтерской деятельности, освоение академических дисциплин, прохождение производственных практик, наставничество волонтеров старших курсов и командная работа позволили реализовать более 17 000 заявок от населения за период с марта по июль 2020 года. На протяжении пяти месяцев 355 волонтеров из числа обучающихся Курского государственного медицинского университета выполняли работу по следующим направлениям:

1. Организационно-профилактическое направление.
2. Контактная работа с населением.
3. Контактная работа в поликлиниках.
4. Всероссийская акция «Тележка добра».
5. Пресс-служба «Волонтеров-медиков».

Возобновленная работа волонтеров-медиков в период пандемии с октября 2020 года включает работу 321 волонтера по следующим направлениям:

1. Доставка льготных лекарственных препаратов от поликлиник города Курска.
2. Работа в поликлиниках города Курска (call-центры, помощь медицинскому персоналу с обработкой текущей документации).
3. Доставка продуктов питания от АССУКО «Ветеран».
4. Реализация заявок ОНФ на приобретение и доставку продуктов питания и лекарственных препаратов за счет средств заявителей.
5. Работа волонтеров в медицинских, фармацевтических организациях и учреждениях социальной защиты.
6. Деятельность авто-волонтеров по доставке бесплатных лекарственных средств Covid-положительным гражданам.
7. Всероссийская акция «Тележка добра».

Школа добровольчества «Движение вверх» выступает в качестве базовой ступени подготовки волонтеров к участию в акции #МыВместе по противодействию распространения новой коронавирусной инфекции Covid-19. По завершению курса обучения, волонтеры имеют возможность включиться в работу отделения «Волонтеры-медики» и под координацией волонтера-старшекурсника реализовывать добровольческую помощь в регионе.

В рамках Школы добровольчества излагаются следующие правила и технологии волонтерской деятельности, необходимые для участия в акции #МыВместе:

1. Сохранность и соблюдение правил личной безопасности волонтера. Начиная добровольцы, как будущие медицинские работники, в любой ситуации, требующей помощи с их стороны, в первую очередь обязаны убедиться, что обстановка не влечет причинения вреда его жизни и здоровью. В рамках теоретического блока Программы Школы волонтерам

предоставляются основы использования средств индивидуальной защиты и правила контакта с населением с акцентом на эпидемиологическую ситуацию настоящего времени. В практическом блоке, в частности при изучении темы «Первая медицинская помощь», начинающие волонтеры учатся оценивать ситуацию и возможные риски при разрешении практических ситуационных задач.

2. Взаимодействие с различными категориями населения. В рамках теоретического блока, посвященного технологиям коммуникации, добровольцы постигают технологии бесконфликтного взаимодействия, навыки эффективных коммуникация и приемы установления контакта с населением. Сфера деятельности «субъект-субъект» предполагает владение технологиями коммуникации, которые имеют одно из приоритетных значений в условиях пандемии коронавирусной инфекции, обуславливающей рост тревоги, стрессовых состояний и возможной агрессии со стороны населения. Будущим волонтерам-медикам необходимо научиться справляться с собственными эмоциями, проявляющимися в процессе коммуникаций, и распознавать характер посланий (как вербальных, так и невербальных), направленных в их адрес.

3. Навыки работы в команде. Волонтерская деятельность по оказанию помощи населению в условиях распространения Covid-19 предполагает оперативную и согласованную работу. На протяжении участия в практических занятиях Школы волонтеры получают необходимые навыки командного взаимодействия, учатся слышать друг друга и поддерживать, а также получают опыт работы под контролем координатора деятельности.

На основании вышеизложенного, мы можем констатировать прохождение базовой ступени волонтерской деятельности в сфере медицины обучающимися Школы добровольчества КГМУ, программа которой строится на основании потребностей участников и с учетом актуальной региональной обстановки, требующей подготовки для осуществления специфического рода деятельности.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Агеева, Н.А. Профессиональная культура как нравственный императив деятельности врача [Электронный ресурс] / Н.А. Агеева // Гуманитарные и социальные науки. – 2013. – № 6. – С. 77–86. - Режим доступа: <http://docplayer.ru/59107743-Professionalnaya-kultura-kak-nravstvennyu-imperativ-deyatelnosti-vracha.html> (дата обращения: 09.11.2020).
2. Агеева, Н.А. Профессиональное волонтерство как эффективное средство социализации студенчества [Электронный ресурс] / Н.А. Агеева // Гуманитарные научные исследования. - 2015. - № 1. - Ч. 2. - С. 44 – 53. - Режим доступа: <http://human.snauka.ru/2015/1/9189> (дата обращения: 20.09.2020).
3. Азарова, Е.С. Психологические детерминанты и эффекты добровольческой деятельности: автореф. дис. ... канд. психол. наук [Электронный ресурс] / Е.С. Азарова. - Хабаровск, 2008. - 20 с. - <http://nauka-pedagogika.com/psihologiya-19-00-01/dissertaciya-psihologicheskie-determinanty-i-effekty-dobrovolcheskoy-deyatelnosti> (дата обращения: 13.09.2020).
4. Балаян, М.Н. Социокультурный потенциал волонтерского движения современной студенческой молодежи: автореф. дис. канд. социол. наук [Электронный ресурс] / М.Н. Балаян. - Майкоп, 2015. – 22 с. - Режим доступа: <http://cheloveknauka.com/sotsiokulturnyy-potentsial-volonterskogo-dvizheniya-sovremennoy-studencheskoy-molodezhi> (дата обращения: 01.11.2020).
5. Бархаев, А.Б. Социально-психологические условия вовлечения волонтеров в деятельность общественных организаций: автореф. дис. канд. психол. наук [Электронный ресурс] / А.Б. Бархаев. - М., 2010. - Режим доступа: <http://docplayer.ru/54135453-Socialno-psihologicheskie-usloviya-vovlecheniya-volonterov-v-deyatelnost-obshchestvennyh-organizaciy.html> (дата обращения: 20.10.2020).

6. Бас, О.В. Волонтеры в реализации проекта: методические рекомендации для специалистов учреждений социального обслуживания граждан по подготовке волонтеров к работе с детьми-инвалидами / О.В. Бас, О.В. Солодянкина // Ижевск: Изд-во «Удмуртский университет», 2017. - 36 с.
7. Буданцева, С.В. Развитие благотворительной деятельности в России / С.В. Буданцева // Вестник ТГУ. - 2010. - № 2. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-blagotvoritelnoy-deyatelnosti-v-rossii> (дата обращения: 27.09.2020).
8. Веретенникова, Л.А. Образовательный стандарт подготовки добровольца / волонтера: учебно-методическое пособие / Л.А. Веретенникова, А.П. Метелев, Е.В. Четошникова и др. – Барнаул: АлтГПУ, 2018. – 116 с.
9. Востребованность мер нематериального поощрения волонтерства – ВЦИОМ [Электронный ресурс]. – Москва, 2017. - Режим доступа: <https://en.ppt-online.org/381643> (дата обращения: 15.10.2020).
10. Гуничева, Е.Л. Управление развитием лидерских качеств активности как фактор формирования системы студенческого самоуправления / Е.Л. Гуничева // Социально-экономические и технические системы: исследование, проектирование, оптимизация. – 2007. – № 7. – С. 12.
11. Евпалова, Е.В. Навыки эффективной коммуникации: тренинги и упражнения. Учебно-методическое пособие / Е.В. Евпалова. - Челябинск, 2014. - 57 с.
12. Зачиняева, Е.Ф. Образовательные волонтерские практики как фактор профессиональной идентификации студентов (на примере подготовки будущих логопедов): автореф. дис. ... канд. пед. наук [Электронный ресурс] / Е.Ф. Зачиняева. - Владивосток, 2012. - Режим доступа: <http://www.dissers.ru/1pedagogika/obrazovatelnie-volonterskie-praktiki-kak-faktor-professionalnoy-identifikacii-studentov-na-primere-podgotovki-buduschih-logopedov.php> (дата обращения: 10.10.2020).

13. Карвасарский, Б.Д. Групповая психотерапия / Б.Д. Карвасарский, С. Ледер. - М.: Медицина, 1990. - С. 12 - 187.
14. Ковязина, И.В. Психолого-педагогические условия подготовки волонтеров к работе в инклюзивной среде / И.В. Ковязина, Г.В. Остякова // Современное педагогическое образование. - 2020. - № 4. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologo-pedagogicheskie-usloviya-podgotovki-volonterov-k-rabote-v-inklyuzivnoy-srede> (дата обращения: 20.09.2020).
15. Кузнецова, А.А. Динамика психологических характеристик личности студента в процессе профессионально-ориентированной волонтерской деятельности / А.А. Кузнецова, Н.А. Соловьева // Образование и наука. - 2018. - № 7. - С. 128 - 144.
16. Об утверждении Концепции развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года. Правительство Российской Федерации. Распоряжение от 27 декабря 2018 года N 2950-р [Электронный ресурс] / Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/552050511> (дата обращения: 10.10.2020).
17. Об утверждении Концепции федеральной целевой программы развития образования на 2016-2020 годы [Электронный ресурс]: распоряжение Правительства РФ от 29 дек. 2014 г. № 2765-р // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/420244216> (дата обращения: 22.10.2020).
18. Положение о волонтерском (добровольческом) отряде – КГМУ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://kurskmed.com/department/volunteering/page/DOCUMENTS> (дата обращения: 20.10.2020).
19. Приказ Министерства образования и науки РФ от 9 февраля 2016 г. № 95 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению

- подготовки 31.05.01 Лечебное дело (уровень специалитета)» [Электронный ресурс] / ГАРАНТ.РУ. Информационно-правовой портал. - Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71245004/> (дата обращения: 27.09.2020).
20. Результаты Всероссийского опроса волонтеров Центр исследований гражданского общества и некоммерческого сектора НИУ ВШЭ — М, 2019г.
21. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин - Ростов н/Д : Феникс, 2020. - 317 с. - Режим доступа: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222329498.html> (дата обращения: 22.11.2020).
22. Шаповал, Г.Н. Воспитание гражданских качеств в ходе становления гражданско-правовой активности студентов-медиков / Г.Н. Шаповал // Актуальные вопросы общественных наук: социология, политология, философия, история. - 2014. - № 40. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/vospitanie-grazhdanskih-kachestv-v-hode-stanovleniya-grazhdansko-pravovoy-aktivnosti-studentov-medikov> (дата обращения: 18.09.2020).
23. Шейнов, В.П. Психотехнологии влияния / В.П. Шейнов. - М.: АСТ: Мн.: Харвест, 2005. - 448 с.
24. Шульгина, Т.А., Кетова Н.А. О мотивации студентов к овладению общекультурными (универсальными) компетенциями (на примере проекта «Адаптационный лагерь для первокурсников») / Т.А. Шульгина, Н.А. Кетова // Общество: социология, психология, педагогика. - 2018. - № 6 (50). - С. 11–16.
25. Юсов, С.В. Молодежное самоуправление в России: организационно-правовые основы формирования и практика работы / С.В. Юсов. - Ростов-на-Дону, 2013. – Режим доступа: <http://docplayer.ru/37018683-Molodezhnoe-samoupravlenie-v-rossii-organizacionno-pravovye-osnovy-formirovaniya-i-praktika-raboty.html> (дата обращения: 20.09.2020).

ПРИЛОЖЕНИЯ



Рис.1. Логотип Школы добровольчества «Движение вверх»



Рис. 1. Логотип Школы добровольчества «Движение вверх»



Тематический план занятий в школе волонтеров «Движение вверх»

Тема занятий		Дата
1 Занятие		
Теоретические основы добровольческой деятельности: базовый курс.		12.10.20
Волонтерская деятельность в КГМУ		
2 Занятие		
Социальное проектирование.		14.10.20
Продвижение проектов. Привлечение грантовых средств.		
3 Занятие		
Социальное проектирование в сфере добровольчества. Практическое занятие.		19.10.20
4 Занятие		
Волонтеры – медики. Теория.		22.10.20
5 Занятие		
Первая Медицинская Помощь. Практика.		26.10.20
6 Занятие		
Леч. Пед. Стомат. Мед-проф. Биотех. Фарм. Факультеты	Соц-работа, клин-псих, эконом. факультеты	
Медицинское сопровождение мероприятий	Организационное и координационное сопровождение мероприятий	29.10.20
7 Занятие		
Диагностика. Практика.	Психологическое волонтерство.	2.11.20
8 Занятие		
Медицинское волонтерство.	Социальное волонтерство. Инклюзивное волонтерство.	5.11.20
9 Занятие		
Диспансеризация.	Тренинги и интерактивные игры.	9.11.20.
10 Занятие		
Закрытие школы, подведение итогов, выдача сертификатов, волонтерских книжек.		12.11.20

Рис. 1. Расписание занятий Школы добровольчества «Движение вверх»



Рис. 1. Макет сертификата о прохождении Школы добровольчества «Движение вверх»



Рис.1. Сувенирная продукция: подарочные наборы выпускникам Школы добровольчества «Движение вверх»



сторона 1



Рис.2. Сувенирная продукция: подарочные наборы выпускникам Школы добровольчества «Движение вверх»



Рис. 3. Сувенирная продукция: подарочные наборы выпускникам Школы добровольчества «Движение вверх»



Рис.4. Сувенирная продукция: подарочные наборы выпускникам Школы добровольчества «Движение вверх»

Приложение 5



Рис. 1. Занятие «Теоретические основы добровольческой деятельности. Добровольчество в КГМУ»



Рис. 2. Мастер-класс «Первичная диагностика заболеваний. Теория и практика»



Рис. 3. Мастер-класс «Первая медицинская помощь: теория и практика»



Рис. 4. «Практическое занятие: медицинское волонтерство»

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Методическое пособие по организации волонтерской
(добровольческой) деятельности

Подписано в печать 03.12.2020. Формат 60×84 1/16.
Бумага офсетная. Усл. печ. л. 7,3. Тираж 100 экз.
Заказ № 296.

Отпечатано: ИП Бескровный Александр Васильевич



Адрес: Карла Маркса 61Б (вход с торца здания)
Тел: +7 (4712) 36-09-45