



Департамент социального развития Тюменской области
Автономное учреждение социального обслуживания Тюменской области
«Областной центр реабилитации инвалидов»

ул. Уральская, д.60, к. 1, г. Тюмень, 625001,
тел./факс (3452) 51-78-11,
e-mail: vozi@sznto.ru

Приложение № 1
к приказу № 97 от 19.08.2021 г

УТВЕРЖДАЮ:

Директор АУ СОИ ТО «Областной центр
реабилитации инвалидов»

И. Р. Нуримухаметова



Дополнительная общеобразовательная общеразвивающая программа
социально-педагогической направленности
**«ОБУЧЕНИЕ ДОБРОВОЛЬЦЕВ (ВОЛОНТЕРОВ) НАВЫКАМ
КОММУНИКАЦИИ С ИНВАЛИДАМИ, ДЕТЬМИ-ИНВАЛИДАМИ
И ДЕТЬМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ»**

Возраст обучающихся: от 14 лет и старше
Срок освоения программы: 8 часов

Авторы-составители:

Р. Р. Бизина – руководитель агентства по
развитию социальных технологий
и коммуникациям

А. И. Сухач – специалист по методической
работе агентства по развитию социальных
технологий и коммуникациям

Тюмень, 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. КОМПЛЕКС ОСНОВНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ПРОГРАММЫ.....	2
Пояснительная записка.....	2
Цели и задачи программы.....	3
Содержание программы.....	4
Планируемые результаты.....	6
2. КОМПЛЕКС ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ	8
Формы контроля и оценочные материалы.....	8
Условия реализации программы	11
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ.....	13
Теоретические основы волонтерского движения.....	13
Работа волонтеров на социально-значимых мероприятиях.....	15
Особенности взаимодействия с маломобильными категориями граждан.....	20
4. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	36

1. КОМПЛЕКС ОСНОВНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ПРОГРАММЫ

Пояснительная записка

В Тюменской области по состоянию на 01.01.2021г. проживает около 100 тыс. инвалидов, из них: детей-инвалидов – более 7 тыс. человек. В реабилитационных центрах и комплексных центрах социального обслуживания населения Тюменской области ежегодно получают помощь более 21 тыс. инвалидов и детей-инвалидов, а также детей с ограниченными возможностями здоровья от 0 до 3 лет.

В связи активным развитием добровольческого (волонтерского) движения в Тюменской области к работе с инвалидами, детьми-инвалидами, детьми с ОВЗ в организациях социального обслуживания все чаще привлекаются волонтеры. Они участвуют в организации и проведении социально-значимых мероприятий, акций, проектов, оказывают помощь в доставке лекарственных препаратов, продуктов питания и первой необходимости людям с инвалидностью, участвуют в реабилитационном процессе.

Вместе с тем, существует проблема коммуникативных барьеров в отношениях «волонтер – человек с инвалидностью». Не всегда волонтер владеет информацией о том, как общаться с людьми с ограниченными физическими возможностями так, чтобы не задевать их, и в то же время, чтобы и та, и другая сторона чувствовала себя достаточно комфортно; что можно, а чего нельзя делать в общении с человеком с инвалидностью; как избавиться от стереотипов в отношении лиц с инвалидностью.

В связи с этим **актуальным** становится вопрос о подготовке волонтеров к эффективному и качественному взаимодействию с инвалидами, обучению волонтеров основам этики в общении с людьми с ограниченными возможностями здоровья. Несмотря на свою простоту и интуитивную понятность, эта информация малоизвестна. Обучение волонтеров основным правилам общения с инвалидами не только поможет избежать морального травмирования таких людей, но и будет способствовать формированию толерантного общества, формированию позитивного образа волонтеров.

Проблема подготовки волонтеров к взаимодействию с людьми с инвалидностью решается посредством разработки и внедрения соответствующей программы обучения.

Направленность программы

Направленность дополнительной общеразвивающей программы социально-педагогическая.

Адресат программы

Лица, достигшие 14 лет. Принимаются обучающиеся в соответствии с возрастом, на который рассчитана программа, без предъявления специальных требований к их знаниям, умениям и навыкам.

Формы обучения по программе

Программа реализуется в очно-заочной форме. Учебный план предусматривает теоретические и практические занятия.

Теоретические занятия – проводятся в виде групповых и индивидуальных развивающих и обучающих занятий, бесед, лекций, семинаров и т.д.

Практические занятия – проводятся в виде групповых и индивидуальных деловых, ролевых игр, тренингов, опросников, дискуссий, консультаций и т.д.

Объем и срок освоения программы, режим занятий

Объём дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы составляет 8 часов. Обучение рассчитано на 2 дня по 4 часа в день.

По окончании программы в полном объеме обучающийся получает сертификат о прохождении обучения по образцу, установленному АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов» самостоятельно.

Данная программа составлена согласно требованиям Федерального закона от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 9 ноября 2018 года №196, Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ, утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ от 23 августа 2017 года №816, а также иными федеральными, региональными, муниципальными нормативными правовыми актами и локальными нормативными актами АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов».

Цели и задачи программы

Цель программы

Подготовка добровольцев (волонтеров) к эффективной и качественной работе с инвалидами, детьми-инвалидами, детьми с ограниченными возможностями здоровья.

Задачи программы

1. Сформировать у обучающихся общее представление о добровольчестве, его предназначении, культуре волонтерской деятельности.
2. Сформировать у обучающихся общее представление об особенностях коммуникации с людьми с ограниченными возможностями здоровья.
3. Способствовать формированию у обучающихся навыков коммуникации с инвалидами, детьми-инвалидами, детьми с ограниченными возможностями здоровья.
4. Сформировать у обучающихся положительную мотивацию и подготовить к осуществлению самостоятельной волонтерской деятельности, направленной на оказание помощи гражданам с инвалидностью.

5. Содействовать обучающимся в саморазвитии личностных качеств: коммуникабельности, ответственности, патриотизма.

Содержание программы

Учебный план программы

Раздел	Тема	Количество часов			Формы аттестации (контроля)
		всего	из них		
			теория	практика	
1.	Теоретические основы волонтерского движения	2	1	1	Педагогическое наблюдение, беседа, опрос
2.	Работа волонтеров на социально-значимых мероприятиях	2	1	1	Педагогическое наблюдение, беседа, опрос
3.	Особенности взаимодействия с маломобильными категориями граждан	4	2,5	1,5	Педагогическое наблюдение, выполнение практических заданий
ИТОГО:		8	4,5	3,5	

Содержание учебного плана программы

№ п/п	Тема	Количество часов		
		всего	из них	
			теория	практика
1.	Теоретические основы волонтерского движения (2 часа)			
1.1.	<p>Кто такие волонтеры? Признаки волонтерства Теория: Понятия «волонтер», «доброволец». Законодательное определение, определение из практики, обывательское представление о добровольчестве. Признаки, которые отличают волонтерство от других видов деятельности. Мотивация у людей к занятиям добровольчества. Навыки и компетенции, которыми должен обладать волонтер.</p> <p>Практика: Поиск примеров волонтерской деятельности, определение признаков волонтерства на основе приведенных примеров, определение собственной мотивации к занятию добровольчества, навыков и компетенций</p>	1	0,5	0,5

1.2.	<p>Организационные и правовые аспекты деятельности волонтеров</p> <p>Теория: Знакомство с нормативными правовыми актами, регламентирующими волонтерскую деятельность в Российской Федерации. Федеральный закон «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)». Права и обязанности добровольцев. Инфраструктура волонтерского движения в России и регионе: организации, организующие волонтерскую деятельность. Основные направления добровольчества.</p> <p>Практика: Самостоятельное изучение текстов нормативных правовых актов, поиск ответов на поставленные вопросы.</p>	1	0,5	0,5
2.	<p>Работа волонтеров на социально-значимых мероприятиях (1,5 часа)</p> <p>Теория: Функциональные обязанности волонтеров на социально-значимых мероприятиях. Специфика работы волонтеров на мероприятиях с участием лиц с инвалидностью. Анализ основных ошибок, которые допускают добровольцы на мероприятиях. Сервисы для волонтеров.</p> <p>Практика: Разработка плана работы волонтеров на социально-значимом мероприятии. Обсуждение материала, формулирование и направление вопросов спикерам</p>	2	1	1
3.	Особенности взаимодействия с маломобильными категориями граждан (4 часа)			
3.1.	<p>Правила этикета с людьми с инвалидностью</p> <p>Теория: Понятия «инвалид» и «маломобильные группы населения». Рекомендации, которые помогут установить контакт и снять неловкость в общении с людьми с инвалидностью. Каких слов следует избегать в общении с людьми с инвалидностью. 10 общих правил этикета, составленных людьми с инвалидностью.</p> <p>Практика: обсуждение материала, формулирование и направление вопросов спикерам.</p>	1,5	1	0,5
3.2.	<p>Основы оказания ситуационной помощи маломобильным группам населения</p> <p>Теория: Понятия «ситуационная помощь», «доступная среда». Как взаимодействовать с</p>	2,5	1,5	1

	<p>людьми, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата; имеющими нарушения слуха; имеющими нарушения зрения; испытывающими трудности при передвижении; имеющими ментальные нарушения; испытывающими трудности в речи.</p> <p>Практика: Тренинг (работа в парах, по ролям). Показ алгоритма общения с человеком, имеющим особенности слуха, демонстрация приветствия. Передвижение на коляске самостоятельно и с сопровождением. Показ алгоритма приветствия, а также общения с человеком на коляске. Демонстрация алгоритма оказания помощи человеку на коляске в прохождении порогов. Передвижение в пространстве без зрительного контроля в сопровождении. Показ алгоритма общения с человеком, имеющим особенности зрения. Практика сопровождения при движении с сопровождением по прямой, с препятствием, с изменением конфигураций (узкий дверной проем, лестница) движения. Демонстрация правила «циферблата» при расстановке предметов на столе.</p>			
ИТОГО:		8	4,5	3,5

Планируемые результаты

В результате освоения программы слушатель должен:

знать:

- основные понятия, касающиеся волонтерской деятельности;
- законы и нормативно-правовые акты, регламентирующие волонтерскую деятельность в Российской Федерации;
- правила поведения добровольцев и нормы волонтерской этики;
- правила этикета при общении с людьми с инвалидностью;
- правила оказания ситуационной помощи маломобильным категориям граждан;
- специфику работы волонтеров на социально-значимых мероприятиях;

уметь:

- применять полученные знания на практике;
- быть психологически и информационно готовым к работе с людьми с инвалидностью;
- налаживать коммуникацию с людьми с инвалидностью;
- оказывать ситуационную помощь маломобильным категориям граждан;

– работать в группе, организовывать совместную работу на основе взаимопомощи и уважения;

владеть:

- способами взаимодействия с инвалидами разных категорий;
- приемами оказания ситуационной помощи маломобильным категориям граждан;
- навыками работы в команде;
- навыками самоанализа и самооценки своей деятельности.

2. КОМПЛЕКС ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ

Формы контроля и оценочные материалы

С целью оценки результатов освоения обучающимися дополнительной общеразвивающей программы проводится текущий контроль.

Текущий контроль успеваемости носит безотметочный характер и предполагает качественную характеристику (оценку) сформированности у обучающихся соответствующих компетенций и устные рекомендации обучающемуся по повышению успешности освоения программы. Текущий контроль проводится осуществляется при помощи следующих методов: педагогическое наблюдение, анализ и опрос.

Проведение итоговой аттестации по дополнительной общеразвивающей программе не предусмотрено.

Критерии оценки уровня освоения программы

Высокий уровень: Свободное владение общими знаниями, умениями и навыками по направлениям программы. Высокий уровень активности на занятиях. Знание основных направлений добровольчества. Сформированность знаний и представлений об инвалидности как о социальном явлении. Способность к самоорганизации на мероприятии, умение работать в команде, высокие показатели активности на выездных мероприятиях.

Средний уровень: Владение частью навыков высокого уровня, выполнение заданий с помощью педагога. Знание основных направлений добровольчества. Способность к участию в мероприятии в качестве волонтера. Желание быть социально полезным, принимать участие в планировании работы, оказывать посильную помощь в реализации проектов и программ.

Низкий уровень: Поверхностное знание основных тем программы. Пассивное участие в творческих и групповых занятиях. Нежелание реализовываться по окончании обучения по программе. Отсутствие удовлетворения от проделанной работы и полученного результата

Опросник «коммуникативные и организаторские способности» (диагностика компетенций)

Инструкция

На каждый вопрос следует ответить «да» или «нет». Если вы затрудняетесь в выборе ответа, необходимо все-таки склониться к соответствующей альтернативе (+) или (-).

Текст опросника

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?

7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди, и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?
30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
39. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?
40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов и интерпретация

Коммуникативные способности — ответы «да» на следующие вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37; и «нет» на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские способности — ответы «да» на следующие вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38; и «нет» на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Подсчитывается количество совпадающих с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычисляются оценочные коэффициенты отдельно для коммуникативных и организаторских способностей по формуле: $K = 0,05 * C$, где K — величина оценочного коэффициента, C — количество совпадающих с ключом ответов. Оценочные коэффициенты может варьировать от 0 до 1.

Показатели, близкие к 1 говорят о высоком уровне коммуникативных и организаторских способностях, близкие к 0 — о низком уровне.

Первичные показатели коммуникативных и организаторских способностей могут быть представлены в виде оценок, свидетельствующих о разных уровнях изучаемых способностей.

Анализ полученных результатов

Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Им нужно развивать необходимые качества до уровня, позволяющего комфортно чувствовать себя в обществе, а в профессиональном плане рассматривать возможности труда в качестве исполнителя, в сферах, где не понадобится принимать самостоятельные решения или отвечать за результат труда и безопасность группы людей.

Испытуемым, получившим оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией; плохо ориентируются в незнакомой ситуации; не отстаивают свои мнения, тяжело переживают обиды; проявления инициативы в общественной деятельности крайне снижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности необходимо развивать и совершенствовать.

Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким и друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Испытуемые, получившие высшую оценку — 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативной и организаторской деятельности, и могут активно стремиться к ней, быстро ориентироваться в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают своё мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия. Настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

Условия реализации программы

Материально-технические условия реализации программы

Обучение волонтеров проходит в здании АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов» по адресу: 625 001, г. Тюмень, ул. Уральская, д.60/1.

Для реализации программы необходимо:

- учебный кабинет для занятий группы от 5 до 15 человек: столы, стулья, ноутбук, флипчарт или доска; маркеры;
- оборудование: компьютер, проектор, экран; принтер;
- материалы и оборудование для практических работ: раздаточный материал, технические средства реабилитации инвалидов и т.д.

Кадровое обеспечение программы

Преподавателем программы может быть лицо, имеющее среднее профессиональное или высшее образование и имеющее знания и опыт работы в следующих областях:

- оказания социальных услуг инвалидам, детям-инвалидам, детям с ограниченными возможностями здоровья и членам их семей;
- оказания ситуационной помощи маломобильным категориям граждан;
- организации массовых социально-значимых мероприятий с участием лиц с инвалидностью.

Календарный учебный график

Режим организации занятий по данной дополнительной общеразвивающей программе определяется календарным учебным графиком. Календарный учебный график

разрабатывается для каждой группы и утверждается директором АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов».

Обучение проходит в группах от 5 до 15 человек в течение года по мере комплектования групп.

Дата	Время	Кол-во часов	Тема	Форма занятия
День 1		2	Теоретические основы волонтерского движения	Очно-заочно
День 1		2	Работа волонтеров на социально-значимых мероприятиях	Очно-заочно
День 2		4	Особенности взаимодействия с маломобильными категориями граждан	Очно-заочно

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Теоретические основы волонтерского движения

Кто такие волонтеры? Признаки волонтерства

Что объединяет людей, которые помогают в организации культурных и спортивных мероприятий, добровольцев на тушении пожаров и профессионалов, которые посвящают свое время работе на неоплачиваемых социальных проектах? Детей, участвующих в небольших социальных акциях, пожилых людей, являющихся наставниками, работников крупных корпораций, помогающих интеллектуально, и молодежь, которую можно встретить как на событиях, так и в социальной сфере? Все эти люди – волонтеры. Добровольчество находится вне времени, профессий и возрастов. Внутренняя потребность помогать присуща каждому человеку, и миллионы людей участвуют в этой деятельности абсолютно бескорыстно.

Волонтеры могут работать с международными и национальными некоммерческими организациями, участвовать в проектах самостоятельно, без посредничества организаций, а могут и вовсе подключаться к работе виртуально. Для занятия волонтерством в социальной сфере, например, в уходе за тяжелобольными, оказании психологической помощи или преподавании, могут потребоваться специальные навыки, в то время как для участия в организации мероприятий или благоустройстве территорий может быть достаточно только желания и свободного времени.

Без волонтеров сегодня не обходится ни одно крупное спортивное и культурное мероприятие. Волонтеры всегда одними из первых откликаются на призывы о помощи в природных бедствиях и техногенных катастрофах. Волонтеры помогают ухаживать за больными, ведут уроки в школах и проводят лекции в университетах. Они - самая неравнодушная часть общества, которая помогает решать общие проблемы и делать жизнь лучше каждый день.

Исследователи выделяют 4 признака, которые отличают волонтерство от других видов деятельности.

Во-первых, волонтерская деятельность направлена на создание пользы для общества за пределами круга семьи волонтера. Это означает, что волонтер выходит за рамки своих повседневных ролей и обязанностей. Иными словами, уход за пожилыми родителями не является волонтерством, а уход за пожилыми в доме престарелых – является.

Во-вторых, люди вовлекаются в волонтерскую деятельность добровольно, без внешнего принуждения. Таким образом, волонтерством не может считаться принудительный неоплачиваемый труд или обязательные к посещению акции, встречи, мероприятия.

В-третьих, поощрение за волонтерскую деятельность носит преимущественно нематериальный характер. При этом волонтер может получать символические награды в виде благодарственных писем, грамот, брендированных товаров мероприятия, в котором он участвовал.

В-четвертых, волонтерство – это преимущественно организованная деятельность. Волонтеры могут действовать без регистрации юридического лица или без иных атрибутов

формальной организации, например, волонтеры могут координироваться через электронную платформу или мобильное приложение. Однако и в этом случае они организуются: распределяют задачи, выбирают ответственных, контролируют выполнение работы.

Деятельность волонтеров в своей сути приносит социальный эффект и пользу тем, на кого она направлена.

Исследователи волонтерства часто задаются вопросом: почему люди им занимаются? 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 определенной 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 расширять кругозор. Эти мотивы тоже важны для многих волонтеров.

По данным Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ), 48% опрошенных занимаются волонтерством с целью досуга и получения нового опыта, 47% - с целью профессионального развития и развития карьеры. Для 26% мотивацией выступает возможность решить общие проблемы, для 26% - потребность в общении и солидаризации, для 17% - желание реализовать свои убеждения и ценности.

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 собственных навыков, получения актуальных для профессии знаний или создания собственного социального портфолио.

Мотивация для людей разного возраста имеет свои особенности. Досуг и профессиональные 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. Многие

занимаются волонтерством, следуя своим убеждениям, религиозным и этическим ценностям.

В старшем возрасте люди выбирают добровольчество, чтобы оставаться востребованными, жить активной жизнью, продолжать применять свои творческие, профессиональные навыки и энергию.

Понимание мотивов волонтеров помогает органам власти и некоммерческим организациям эффективнее вовлекать их в свою деятельность. Выстраивание правильных процессов привлечения, отбора, обучения, организации и поощрения волонтерской деятельности помогает максимально полно использовать потенциал волонтерства, который существует в нашей стране.

Поощрение волонтерства – это позитивный стимул. Его отсутствие мало сказывается на мотивации, а существование поощрения вдохновляет на более интенсивную работу.

Волонтеры - это не источник проблем, а помощь органам власти в реализации их полномочий, государственных услуг. С правильным вовлечением волонтеров мы можем добиться внушительных результатов в социально-экономическом развитии общества и формирования ответственной гражданской позиции активных жителей нашей страны.

Знакомство с нормативными правовыми актами, регламентирующими волонтерскую деятельность

- Федеральный закон от 11.08.1995 N 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)»;
- Концепция развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года (распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2018 г. № 2950-р);
- Федеральный закон от 05.02.2018 N 15-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)»;
- Конвенция о правах ребенка (принята резолюцией 44/25 Генеральной Ассамблеи от 20 ноября 1989 года);
- Конвенция о правах инвалидов (принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи от 13 декабря 2006 года).

Работа волонтеров на социально-значимых мероприятиях

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

Навыки и компетенции, которыми должен обладать волонтер

Отзывчивость - Если к волонтеру обратились за помощью или задали вопрос, на

который волонтер не знает ответа, он должен постараться найти ответ на заданный вопрос, постараться решить проблему, с которой к нему обратились. В таком случае, волонтер звонит куратору и уточняет, как ему поступить.

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

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

Волонтер должен выполнять свои функциональные обязанности добросовестно и качественно. Необходимо с полной ответственностью и серьезностью подходить к любому заданию. Каждая функция важна и даже если на первый взгляд вам показалось, что вы «страдаете ерундой», пересмотрите свои взгляды относительно этой задачи и выполняйте вверенную вам работу с улыбкой и удовольствием.

Нельзя покидать свою позицию без предупреждения куратора.

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

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

Умение работать в команде - В области организации волонтерской деятельности, командная работа – это верный путь к успешному проведению любого мероприятия. Что значит работать в команде?

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

✓ Необходимо уметь находить компромиссы. Каждый человек – это личность, имеющая характер и настроение, отличные от других. Неправильно расположенные планеты могут сделать вас раздражительными. Но не стоит поддаваться природе и гороскопам при общении с товарищами, организаторами или участниками мероприятия. Если у вас возник спор с кем-либо, постарайтесь «взять себя в руки» и найти общее решение возникшей проблемы, которое подходит обеим сторонам конфликта. С возникающими проблемами не стоит всегда бороться в одиночку: можно посоветоваться с куратором. Вместе мы сможем делать полезные дела больше и лучше.

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

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

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

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

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

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

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

Инициативность и проактивность - Важно проявлять инициативу, но также важно не заниматься самодеятельностью, это может иметь непредсказуемые последствия.

Старайтесь быть максимально активным, выполнять свою работу оперативно и без ошибок. Также важно помнить, что волонтер – это лицо всей группы волонтеров. От того, как хотя бы один волонтер поведет себя, зависит репутация не только группы, но и организационного комитета мероприятия.

Уважайте форму! - Не курите в экипировке и с аккредитацией на территории проведения мероприятия и за ее пределами. Не употребляйте спиртные напитки до и во время проведения мероприятия. Если волонтер позволяет себе находиться в состоянии алкогольного состояния на мероприятии, он попадает в «черный список» и больше не имеет возможности принимать участие в мероприятиях нашего учреждения. Разделяйте ценности здорового образа жизни!

№ п/п	Категория требования	Наименование требования	Комментарии
	Общие	Без вредных привычек	Курение в месте проведения мероприятия во время проведения мероприятия недопустимо.
			Употребление ненормативной лексики запрещено
		Запрещенные	Проявление словесной, физической, поведенческой агрессии к другим волонтерам, гостям мероприятия и иным людям
			Проявление неуважения из-за различий по национальности,

			вероисповеданию, возрасту, достатку, половому признаку
			Покидать мероприятие до окончания без уважительных причин и уведомления куратора
			Подвергать риску собственную жизнь и здоровье, а также жизнь и здоровье окружающих
2	Личные коммуникативные	Коммуникабельность, активность, ответственность, инициативность, вежливость и знание делового этикета	См. «Навыки и компетенции, которыми должен обладать волонтер»
		Речь	Разговор на русском языке. Грамотная устная речь обязательна
		Опыт	Наличие опыта участия в массовых мероприятиях в качестве волонтера
		Опрятная внешность	Чистые волосы натуральных оттенков, стрижка/укладка некардинального характера. Отсутствие татуировок на открытых участках тела. Не вызывающий маникюр. Чистые волосы. Длинные волосы, убранные в хвост, косу, пучок.
		Формат одежды	Дресс-код мероприятия

Возможные функции волонтеров на мероприятиях

В зависимости от регламента мероприятия волонтеры могут выполнять следующие функции:

– Встречает гостей на входе, проводит первичную консультацию, указывает, где находится гардероб, зона регистрации, отвечает на вопросы, при необходимости провожает до стойки регистрации (только спикеров).

– Встречает автомобили службы «Социальное такси» и провожает граждан маломобильных категорий от автомобиля до стойки регистрации. В конце мероприятия провожает граждан указанной категории из здания до автомобилей службы «Социальное такси».

– Работает на стойке регистрации. В течение мероприятия проводит регистрацию гостей, спикеров и прессы на мероприятие, выдает бейджи, браслеты, проводит

консультацию по мероприятию. Во время обеденного перерыва выдает гостям талоны на питание (в случае если это предусмотрено).

- Работает в гардеробе. При необходимости оказывает помощь гостям мероприятия в раздевалке.

- Сопровождает спикеров/выступающих со стойки регистрации и провожает их в отведенное помещение. После того, как волонтер довел выступающего до указанного помещения, он возвращается к стойке регистрации для ожидания и проводов новых выступающих.

- Осуществляют навигацию в согласованных конкретных точках.

- Сопровождает граждан маломобильных категорий в течение мероприятия.

- Работает в заранее согласованных конкретных залах. Проверяет наличие и работу оборудования в зале, включает презентации согласно расписания выступления выступающих, передает выступающим микрофон и кликер перед началом выступления, во время блока вопросов передает микрофон в зал, следит за таймингом выступления, поднимает таблички тайминга для оповещения спикера, приносит воду для спикеров, помогает модератору зала в решении экстренных вопросов, записывает количество посетителей в зале, а также проводят оценку выступления спикеров/выступающих и т.д.

Обязанности волонтера во время проведения мероприятия

Волонтер обязан:

- надлежащим качеством исполнять свои обязанности в соответствии с назначенным куратором блоком работ;

- вне зависимости от роли, должны быть ознакомлены со всей общей информацией по мероприятию, программой для оказания общей консультации гостям и выступающим;

- быть приветливым и вежливым с гостями и участниками мероприятия при ЛЮБЫХ обстоятельствах;

- быть готовым выполнить незапланированное поручение (от своего куратора);

- бережно относиться к любому имуществу, находящемуся на территории проведения мероприятия, соблюдать чистоту и порядок в зонах своей ответственности;

- употреблять любые продукты питания исключительно в специально отведенных зонах питания (столовая, штаб волонтеров). Жевательная резинка запрещена.

- покидать зону своей ответственности исключительно с согласования со своим куратором;

- обращаться к куратору в случае конфликтных ситуаций с организаторами и гостями мероприятия;

- не разглашать конфиденциальные сведения о мероприятии, осуществлять взаимодействие с прессой и СМИ только согласовав это взаимодействие с куратором;

- делать памятные фотографии, селфи и сторис во время перерывов. Запрещено оставлять свое рабочее место для фотографирования. При добавлении в соцсети фотографий и картинок приветствуется использование назначенных хэштегов;

- соблюдать правила личной гигиены, своевременно информировать куратора об ухудшении состояния здоровья или травмах;

- в случае отсутствия у волонтера задач — уведомлять об этом куратора.

Сервисы для волонтеров

1. На каждом мероприятии для волонтеров выделяется отдельная комната/помещение.

2. В случае, если продолжительность мероприятия составляет более 4 часов, то для волонтеров предусматривается легкий перекус. Также еду можно взять с собой.

3. Идентификация волонтера на мероприятии осуществляется по экипировке. Это может бейдж, или галстук, или брендированная футболка, или кепка. Волонтер осуществляет свою деятельность строго в выданной экипировке и относится к ней бережно.

Особенности взаимодействия с маломобильными категориями граждан

В ходе обучения будут рассмотрены особенности и правила взаимодействия и общения с людьми, имеющими инвалидность, проведены практические занятия для отработки полученных знаний и навыков.

Вы наверняка слышали, что вместо слова «инвалид» очень часто используется выражение «человек с ограниченными возможностями здоровья». Часто это выражение используют для того, чтобы не обидеть людей с инвалидностью. Но при этом почти никто не замечает, что многие люди с инвалидностью обижаются, когда их называют «людьми с ограниченными возможностями здоровья». Как думаете – почему? А кто-то из вас может назвать себя человеком с неограниченными возможностями?

Многие привычные всем слова, понятия и фразы, по сути своей, - ярлыки и стереотипы. То, как мы говорим, тесно связано с тем, что мы думаем и как ведем себя по отношению к другим людям. Слишком часто в нашем обществе звучат такие неприемлемые слова и сравнения как «больной/здоровый», «нормальный/ненормальный», «обычный/неполноценный» и т.п.

Мы предлагаем вам не правила (не нужно думать, что люди с инвалидностью требуют какого-то специального обхождения), а рекомендации, которые помогут вам установить контакт и снять неловкость, которая неизбежно возникает, когда впервые сталкиваешься с чем-то незнакомым, а также избежать оскорбительных высказываний по отношению к этим людям.

При общении с людьми с инвалидностью предлагаем вам пользоваться следующими выражениями:

ИСПОЛЬЗУЙТЕ следующие слова и понятия, не создающие стереотипы:	ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью (используемый в законах и нормативах официальный термин «инвалид» – допустим, но не рекомендуется к употреблению в речи и в текстах)	Человек с ограниченными возможностями, человек с ограниченными способностями; больной; искалеченный, покалеченный, калека; неполноценный; человек с дефектом/недостатком здоровья
при сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:	
Человек без инвалидности	Нормальный / здоровый

Человек, использующий инвалидную коляску; человек, передвигающийся на коляске; человек на коляске; человек на кресле-коляске	Прикованный к инвалидной коляске, паралитик, парализованный, «колясочник», человек на кресле-каталке
Человек с инвалидностью с детства / с врожденной инвалидностью; инвалидность с детства, врожденная инвалидность	Врожденный дефект / увечье / несчастье
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич), человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП, болеет ДЦП, «дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит; человек, который перенес болезнь; имеет инвалидность в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита; жертва болезни; кривоногий; стал инвалидом в результате...
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии, человек с ментальной инвалидностью / с особенностями ментального развития / с особенностями интеллектуального развития, человек с нарушением развития	Умственно отсталый, слабоумный, умственно неполноценный, «тормоз», имбецил, дебил, отсталый, человек с задержкой / отставанием в развитии / с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью
Дети с инвалидностью, ребенок с инвалидностью	Дети-инвалиды, ребенок-инвалид
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды; официальный термин «дети с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)»
Человек с синдромом Дауна, ребенок (дети) с синдромом Дауна	«Даун», «монголоид», «даунята» (о детях с синдромом Дауна), человек с болезнью Дауна
Человек с аутизмом, ребенок (дети) с аутизмом (официальный термин – «человек с расстройством аутистического спектра (РАС)»)	Больной аутизмом, аутист
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный, страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития, человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший, люди с психиатрическими проблемами, душевнобольные люди, люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению, человек с нарушением зрения	Слепой (как крот), совершенно слепой
Собака-проводник	Собака-поводырь
Неслышащий, слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовым языком, человек с нарушением слуха	Глухонемой (ни в коем случае!), глухой (как пень), человек (ребенок) с остатками слуха, использующий язык жестов
Говорящий на жестовом языке	Немой
Жестовый язык (такой же язык, как русский, английский или любой другой)	Язык жестов (это «самодельный» способ общения для иностранца, не владеющего местным языком, когда нет переводчика)

Некоторые слова, перечисленные в колонке «ИЗБЕГАЙТЕ», не вызывают сомнений в своей непригодности. Очевидно, что, назвав человека «психическим» или «дефективным»,

Вы оскорбите его. Однако другие слова и обороты стали вполне привычными. Почему же мы считаем, что они оскорбительны и не рекомендуем пользоваться ими в речи?

Однажды, еще в 2000 году, группе молодых людей с различными видами инвалидности, собравшихся вместе из 20 регионов России, было предложено написать о том, какие чувства и ассоциации вызывает у них то или иное слово или выражение. По мнению опрошенных, распространенное выражение *«прикован к коляске»* ассоциируется с чувством обреченности, с понятием *«цепи»*. Слова *«глухонемой»*, *«немой»* подразумевают невозможность общения, контакта. Если о ком-то говорят *«больной»*, то невольно предполагают, что он – *«беспомощный»* и его *«надо лечить»*. Слова *«паралитик»*, *«неполноценный»*, *«однорукий»*, *«безногий»*, *«больной»* вызывают сочувствие и жалость, иногда – страх. Слова *«калека»*, *«даун»* провоцируют брезгливость и отторжение, чувство страха. Такие слова как *«псих»*, *«слабоумный»*, *«ненормальный»*, *«шизик»* ассоциируются с непредсказуемостью, опасностью и, как следствие, вызывают страх. Воспитанные люди избегают таких обобщений в любых обстоятельствах! Выражения *«человек на коляске»*, *«человек с травмой позвоночника»*, *«человек с инвалидностью»*, *«незрячий»* – вызывают вполне нейтральные ассоциации. Слово *«инвалид»* вызывает различные чувства, но, в целом, большинство опрошенных людей с инвалидностью считает его приемлемым, поскольку это слово официальное, наиболее часто употребляемое и ставшее в определенной степени абстрактным.

Некоторые из предлагаемых оборотов речи кажутся, на первый взгляд, надуманными. Люди вряд ли будут употреблять в устной речи длинное словосочетание *«человек с особенностями интеллектуального развития»*. На что нужно обратить внимание: выбирая слова и выражения, следует избегать стереотипов (как отрицательных, рисующих образ «жертвы», – так и положительных, формирующих образ «героя»). *«Жертва»* – это излишне драматический образ вечно несчастного и беспомощного человека. С другой стороны, человек, который, *«несмотря на что-то»* / *«вопреки чему-то»* / *«наперекор судьбе»* и т.п., «преодолеет» трудности и ведет «нормальную» жизнь – это, увы, очень распространенный образ. Обычно в таких случаях напрашивается резюме: «С него нужно брать пример здоровым людям!» Но, создавая такой образ другого, Вы незаметно для себя впадаете в покровительственный тон и опять приходите к противопоставлению «здоровые – больные». Героизация точно также отделяет людей с инвалидностью от остального общества, как и жалость/снисходительность.

Надо помнить, что, стремясь к аккуратности и корректности, следует избегать обобщений и предположений.

Закрепившееся в последние годы выражение *«человек с ограниченными возможностями»* представляется неудачным, так как опросы 2012 – 2015 гг. в различных фокус-группах в Москве, Владимире, Нижнем Новгороде, Якутске, Краснодаре показали, что такое определение формирует образ человека с инвалидностью как человека физически уязвимого, неспособного, несамостоятельного.

Этикет – это не только речь, но и наши манеры. Вы можете поставить в неловкое положение и себя, и своего собеседника, если не будете знать, как нужно себя вести с человеком с теми или иными особенностями. Ниже мы приводим рекомендации, написанные людьми с инвалидностью на основании своего собственного опыта. Они

подсказывают, как правильно себя вести, не чувствуя неловкости при контакте с людьми с инвалидностью.

10 общих правил этикета, составленных людьми с инвалидностью

1) В разговоре с человеком с инвалидностью, обращайтесь непосредственно к нему, а не к его сопровождающему или переводчику жестового языка, которые присутствуют при разговоре. (*Прим.: рекомендуем использовать понятие «переводчик жестового языка» вместо официального термина «сурдопереводчик» – по аналогии с переводчиком английского/французского/др. языка*). Не говорите о присутствующем человеке с инвалидностью в третьем лице, обращаясь к его сопровождающим, все ваши вопросы и предложения адресуйте непосредственно к этому человеку.

2) Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, пока он сам закончит фразу. Не поправляйте и не договаривайте за него. Не стесняйтесь переспрашивать, если вы не поняли собеседника.

3) При общении с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, то не забывайте назвать себя и пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь. Обязательно предупреждайте вслух, когда отходите в сторону (даже если отходите ненадолго).

4) Не кидайтесь на помощь человеку с инвалидностью, если вас не попросили помочь. Если хотите помочь, вначале спросите, необходима ли ваша помощь. Если нужна – спросите, что и как делать, после этого действуйте. Если вы не поняли, не стесняйтесь – переспросите.

Например, если необходимо сопроводить незрячего человека, то не хватайте и не тащите его за руку, а спросите, каким образом вы можете помочь ему сориентироваться в незнакомом месте. Незрячий человек сам объяснит вам, как лучше это сделать (кто-то просит разрешения положить свою руку на плечо сопровождающего, кто-то предпочитает взять сопровождающего под локоть, кто-то попросит взять под локоть его самого, кому-то достаточно устных подсказок, и т.д., и т.п.).

5) При знакомстве с человеком с инвалидностью, вполне естественно пожать ему руку (при необходимости левую, а не правую) – даже тому, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом.

6) Инвалидная коляска, костыли, белая трость, собака-проводник – это часть неприкосновенного пространства людей с инвалидностью. Не дотрагивайтесь до них! Опирайтесь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске – это то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе. А собака-поводырь работает, а не просто украшает человека с инвалидностью – не надо ее гладить, кормить и т.д., если этого не разрешил хозяин.

7) Разговаривая с человеком на инвалидной коляске или человеком маленького роста, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне. Вам будет легче разговаривать, а вашему собеседнику не понадобится запрокидывать голову.

8) Не смущайтесь, если случайно сказали: «Увидимся» или: «Вы слышали об этом...?» тому, кто на самом деле не может видеть или слышать. Люди с инвалидностью по слуху или по зрению пользуются теми же привычными словами, потому что они тоже слышат и видят, просто по-другому. Передавая что-либо в руки незрячему, ни в коем случае

не говорите: *«Поцупайте это»*, говорите так, как обычно сказали бы - *«Посмотрите на это»*. А человеку на инвалидной коляске не говорите: *«Подъезжайте, проезжайте»*. Говорите: *«Подойдите туда»*, *«Проходите здесь»* (человек ездит на машине или поезде, а на коляске – ходит).

9) Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, НЕ кричите. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет и вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы вам ничего не мешало и ничто не заслоняло вас. Но имейте в виду, что *не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам*.

10) Обращайтесь к детям и подросткам с инвалидностью по имени, к взрослым – по имени и отчеству, то есть точно так же, как и к другим людям без инвалидности (равноправно, без снисходительности, опеки и покровительства).

Не стесняйтесь спрашивать, как правильно обращаться к людям с инвалидностью, у них самих.

Существуют маломобильные группы населения, которые остро нуждаются не только в социальной защите, но и в понимании их проблем со стороны окружающих людей, которое будет выражаться не в элементарной жалости, а в человеческом сочувствии, помощи и равном отношении к ним как согражданам.

К маломобильным группам населения относятся:

- инвалиды с поражением опорно-двигательного аппарата, в том числе инвалиды, передвигающиеся на кресло – коляске;
- инвалиды с нарушением зрения и слуха;
- лица преклонного возраста (60 лет и старше);
- беременные женщины;
- люди с детскими колясками.

«Ситуационная помощь» — это помощь, оказываемая маломобильным группам населения в целях преодоления барьеров, препятствующих им получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

Правила этикета при общении с людьми, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата

1) Во время разговора расположитесь так, чтобы Ваши глаза были на одном уровне с собеседником.

2) Когда вы знакомитесь с человеком с нарушениями опорно-двигательного аппарата, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку – правую или левую, что вполне допустимо. И не забудьте представиться.

3) Обращайтесь с взрослыми людьми с нарушениями опорно-двигательного аппарата как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на «ТЫ». Только если вы хорошо знакомы.

4) Если Вы предлагаете помощь, ждите пока ее примут. Если Вы не знаете, что и как нужно делать, спросите об этом собеседника и четко следуйте инструкциям, не бойтесь

задеть его этим – ведь вы показываете, что искренне заинтересованы в общении.

5) Оказывайте помощь:

- в открывании и закрывании дверей при входе и выходе из помещений;
- при питье из кулера;
- при составлении письменных обращений (документов);
- при оплате услуг;
- при выполнении действий самообслуживания (переобуться, раздеться и одеться в гардеробе, причесаться, посетить туалет, при приеме пищи обеспечить специальной столовой посудой, при всех действиях, выполняемых руками).

6) Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность. Будьте покойны и доброжелательны. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию.

7) Не бойтесь шутить. Шутка, тактичная и уместная, только поможет Вам наладить общение и разрядить обстановку.

8) Если Вы стремитесь быть понятым, то Вас поймут. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте и тогда все будет хорошо.

Отдельной категорией выступают *люди с нарушениями опорно-двигательного аппарата, способные передвигаться самостоятельно*, в том числе используя трости, костыли или ходунки. В эту группу входят те, кто может ходить, но нуждается в приспособлениях для облегчения ходьбы, или те, кому трудно передвигаться на большие расстояния.

Если человек использует приспособления для ходьбы - трости, костыли или ходунки, ему может быть сложно пользоваться руками, когда он стоит, чтобы достать телефон или заполнить документы. Некоторым комфортнее делать это сидя. Другие предпочитают стоять, потому что вставать и садиться сложно или неудобно. Поэтому волонтеру важно помнить, что таким людям можно предложить, но не настаивать присесть.

Что можно еще сделать?

Если человеку сложно ходить, будьте готовы проявить индивидуальный подход. Найдите место, где человек может присесть, и принесите его вещи к нему. Можно предложить помощь в размещении верхней одежды, сумок, чемоданов или других вещей. Уместно будет предложить открыть дверь.

Помните, что нельзя трогать и переставлять костыли, трости, ходунки без разрешения человека.

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

Правила этикета при общении с людьми, имеющими нарушения слуха

1) Помните: существует несколько типов и степеней глухоты, соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат.

2) Для того, чтобы привлечь внимание человека с нарушением слуха, коснитесь его плеча или помашите рукой перед лицом.

3) Расположитесь так, чтобы на Вас попадал свет и Вас было хорошо видно. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками или какими-либо предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением Вашего лица.

4) Приветствуйте человека с нарушением слуха с помощью жеста. Приветственный жест: двумя руками одновременно прикоснуться к плечам и как бы стряхнуть с них капли воды либо положить руку на сердце, показывая дружелюбие. Показывайте, что искренне заинтересованы в общении.

5) Предлагая помощь, ждите, пока ее примут. Уточните у собеседника какой способ общения он хотел бы предпочесть (чтение по губам, индукционная доска, телефон (вайбер, ватсап), блокнот и ручка).

6) Обращайтесь с взрослыми людьми с нарушениями слуха как с взрослыми на «ВЫ». Обращайтесь к ним по имени и на «ТЫ», только если Вы хорошо знакомы.

7) Когда Вы разговариваете с человеком с нарушением слуха, обращайтесь к нему, а не к его сопровождающему или переводчику.

8) При разговоре с человеком с нарушением слуха смотрите ему в глаза и сохраняйте зрительный контакт.

9) Говорите четко, ясно и медленно, используйте простые фразы и избегайте несуществующих слов.

10) Старайтесь задавать вопросы, которые требуют конкретного ответа, кивка или жеста.

11) Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность. Будьте спокойны и доброжелательны. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию.

12) Если вы стремитесь быть понятым, то Вас поймут. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, и тогда взаимопонимание будет достигнуто.

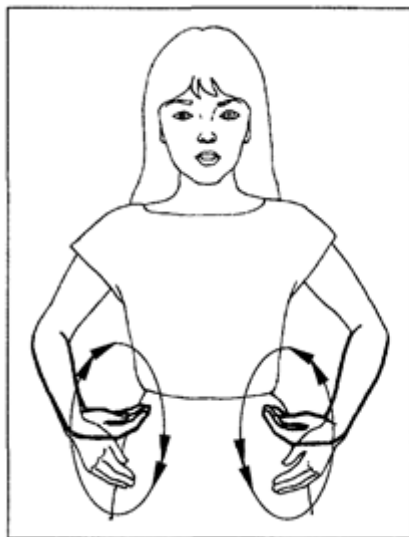
Практическая часть.

Демонстрация приветствия. Показ алгоритма общения с человеком, имеющим особенности слуха.

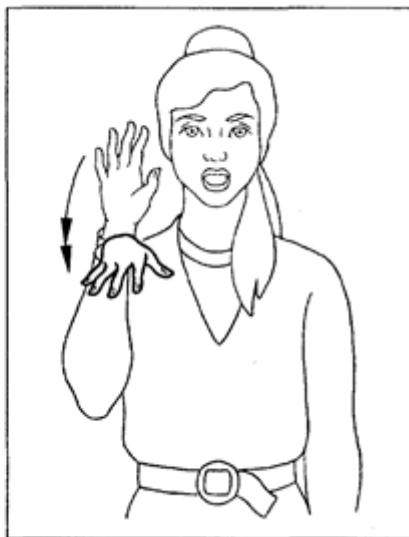
Материалы практической части

Вы, конечно, видели, как глухие общаются между собой на жестах. Это и есть русский жестовый язык (РЖЯ). Это не пантомима, не мимика, а полноценная, сложная лингвистическая система, со своими правилами, во многом отличными от грамматики русского языка. Один жест представляет собой символ, выражающий определенное понятие (одно или несколько слов). Жест представляет собой комбинацию из нескольких элементов: форма руки, место исполнения жеста, направление и характер движения, выражение лица. При изменении лишь одного из компонентов меняется смысл и значение жеста.

Волонтер, зная хотя бы основные жесты языка, сможет выстроить элементарную коммуникацию, не прибегая к помощи переводчика.



Здравствуйте



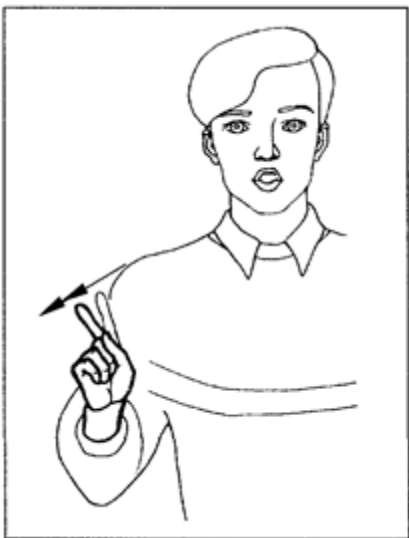
До свидания



Спасибо



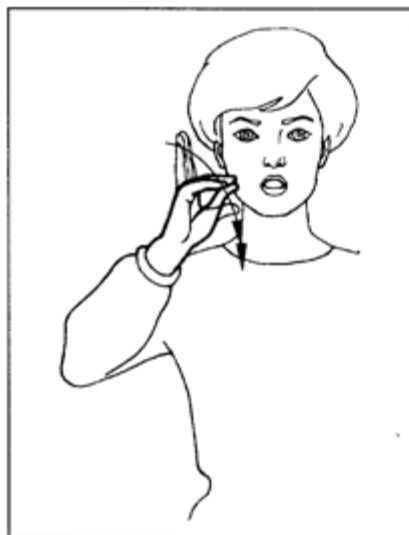
Извините



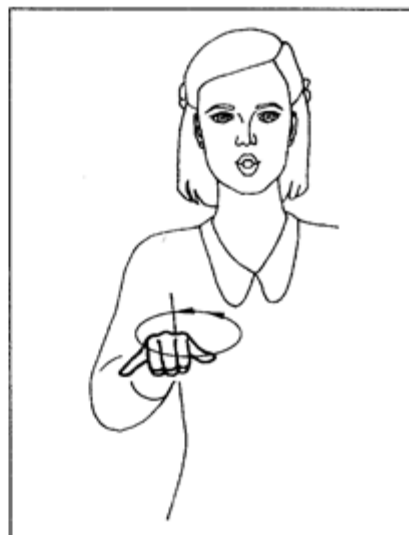
Что



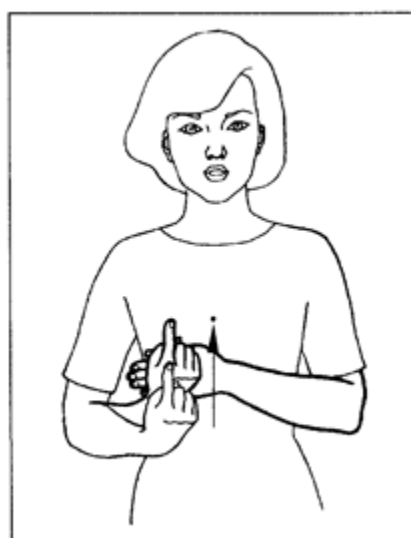
Где



Когда



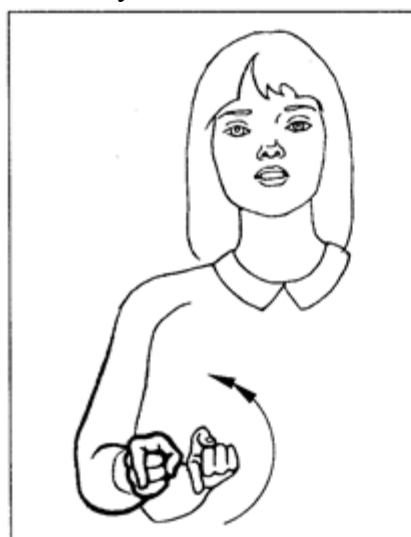
Куда



Откуда



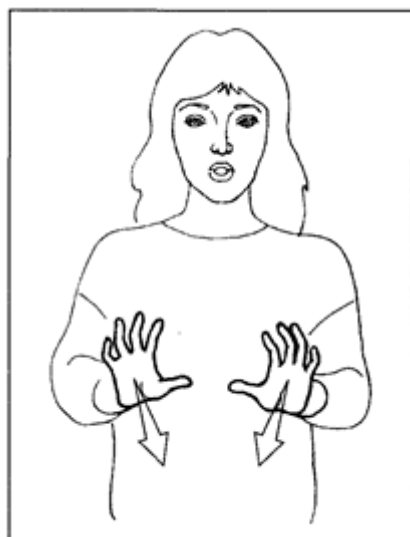
Зачем



Почему



Чей



Заботиться



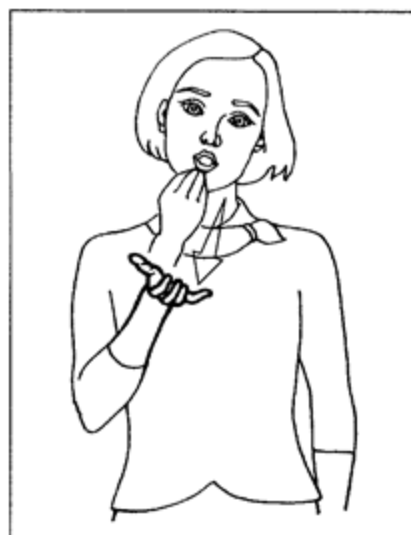
Помогать



Понимать



Не понимать



Хорошо



Плохо

Правила этикета при общении с людьми, имеющими нарушение зрения

1) Помните: нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей – около 10%. У других слабое периферическое зрение или слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

2) Когда Вы общаетесь к незрячему человеку, коснитесь его плеча, чтобы он понимал, что Вы обращаетесь непосредственно к нему. Всегда обращайтесь непосредственно к собеседнику даже если он Вас не видит, а не к его зрячему знакомому.

3) Не забудьте представиться. Если незрячий участвует в беседе, всегда называйте себя представляйте других собеседников, а также других присутствующих. Если хотите пожать руку, скажите об этом.

4) Не хватайте трость незрячего человека. Трость – это продолжение его руки, очень неприятно, когда Вас хватают за руки.

5) Если во время беседы Вы перемещаетесь в пространстве (комната, кабинет, прочее), то предупреждайте его об этом.

6) Если Вы предлагаете помощь в передвижении, ждите, пока ее примут. Возьмите руку незрячего и положите себе на плечо или локоть и идите на полшага впереди так, как Вы обычно ходите. Не следует неожиданно и резко брать незрячего человека и вести его за собой.

7) При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним, комментируя «ступенька вниз», «ступенька вверх». Не делайте рывков, резких движений.

8) Когда сопровождаете незрячего при входе в узкое пространство, предупредите его об этом, возьмите его руку и ведите его четко за собой. Не забывайте при этом предупреждать о поворотах и препятствиях.

9) Если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

10) Когда предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его рукой, а давайте ему возможность свободно ознакомиться с предметами.

11) Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами. Говорите конкретно: «Стакан стоит в середине стола».

12) Если Вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите нормальным голосом – незрячий человек хорошо слышит. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не попросят.

13) Если это важное письмо или документ, не следует предлагать человеку тактильно ознакомиться с ним. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает незрячего человека от ответственности, обусловленной документом.

Практическая часть

Передвижение в пространстве без зрительного контроля в сопровождении. Показ алгоритма общения с человеком, имеющим особенности зрения (в ролях, в паре). Практика сопровождения при движении с сопровождением по прямой, с препятствием, с изменением конфигураций (узкий дверной проем, лестница) движения. Практика «присесть на стул». Использование правила «циферблата» при расстановке предметов на столе.

Материалы практической части

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

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

С какой стороны от волонтера идти: справа или слева – это дело привычки. Однако многие предпочитают ходить справа от сопровождающего. В этом случае волонтер, а не слабовидящий человек соприкасается со встречным потоком людей. В правой руке удобнее нести хозяйственную сумку или портфель, не задевая встречных людей. Если возникает необходимость поменяться местами, волонтер остается стоять на месте, а слабовидящий, не теряя контакта с ним, обходит его сзади.

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

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

При подъеме или спуске по лестнице волонтер должен всегда опережать подопечного на ступеньку. При подъеме сопровождающий придерживается за перила, а слабовидящий человек идет рядом с ним. При спуске с лестницы он придерживается за перила, не теряя одновременно контакта со своим волонтером. В целях безопасности при спуске с лестницы надо принять строго вертикальное положение, перенося центр тяжести собственного тела на пятки. Когда волонтер достигает лестничной площадки, его рука, с которой соприкасается подопечный, выравнивается, что говорит последнему о завершении спуска или подъема.

При подъеме по лестнице идущие слегка наклоняются вперед, перенося центр тяжести собственного тела на пальцы ног. Подходить к лестнице надо под прямым углом, т. е. так, чтобы лицо было обращено в сторону лестницы. При спуске с лестницы волонтер должен повернуть в сторону коридора или улицы лишь после того, как сойдет с последней ступеньки. Если он сделает это раньше, слабовидящий человек, предполагая, что лестница уже кончилась, может оступиться.

Часто при переходе улицы зрячие предлагают слабовидящим людям свою помощь. Не следует удивляться, если последние отказываются от этого. Дело в том, что их внимание в это время бывает сконцентрировано на наблюдении за происходящим на улице, на

подготовке к переходу. Поэтому некоторые слабовидящие довольно резко отказываются от предлагаемой помощи.

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

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

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

Посещение слабовидящим человеком с волонтером незнакомых мест. В этой ситуации необходимо создать условия, чтобы подопечный очень быстро сориентировался в незнакомом месте. Волонтер должен подвести слабовидящего человека к креслу или к стулу, положить его руку на спинку стула или подлокотник кресла. Подопечный по положению стула сам определит, где находится стол. Держась одной рукой за спинку стула, другую он слегка выдвинет вперед до соприкосновения со столом, если потребуется, немного отодвинет стул и уверенно сядет. Подходя к стульям или креслам, расположенным вдоль стены или в первом ряду зрительного зала, волонтер вместе со своим подопечным поворачивается спиной к стульям и креслам, чтобы последний мог ногами почувствовать, что стоит к ним вплотную и может спокойно сесть.

Правила этикета при общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении

1) Когда Вы подходите к человеку в инвалидной коляске, не надо хлопать его по плечу. Во время разговора расположитесь так, чтобы Ваши глаза были на одном уровне с собеседником.

2) Когда Вы знакомитесь с человеком на коляске, вполне естественно пожать ему руку (если это уместно). И не забудьте представиться.

3) Когда Вы разговариваете с человеком в инвалидной коляске, обращайтесь к нему, а не к сопровождающему, который везет коляску. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику придется запрокидывать голову.

4) Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут. Если Вы не знаете, что и как нужно делать, спросите об этом своего собеседника и четко следуйте инструкциям.

5) Не стоит начинать катить человека в коляске без его согласия – это то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем ее оказать.

6) Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решение заранее.

7) Помните, что инвалидная коляска – это часть личного пространства человека, который ее использует. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способность ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

8) Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

9) Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность. Будьте спокойны и доброжелательны. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию.

10) Если Вы стремитесь быть понятым, то Вас поймут. Относитесь к другому человеку, как себе самому, точно так же его уважайте и тогда взаимопонимание будет достигнуто.

Практическая часть.

Передвижение на коляске самостоятельно и с сопровождением. Показ алгоритма приветствия, а также общения с человеком на коляске (в ролях, в паре). Демонстрация алгоритма оказания помощи человеку на коляске в прохождении порогов.

Правила этикета при общении с людьми, имеющими ментальные нарушения

1) Помните: люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь.

2) Обращайтесь с людьми, имеющими ментальные нарушения, как с личностями. Общайтесь со взрослыми как со взрослыми на «ВЫ». Обращайтесь к ним по имени и на «ТЫ», только если вы хорошо знакомы.

3) Приветствуйте и не забудьте представиться.

4) Предлагая помощь, ждите, пока ее примут.

5) Когда Вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу, не поправляйте и не договаривайте за него.

6) Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Говоря о задачах или проектах, рассказывайте все по «шкагам». Будьте готовы повторить несколько раз.

7) Никогда не притворяйтесь, что Вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Показывайте, что искренне заинтересованы в общении.

8) Не говорите резко с человеком, имеющим ментальные особенности, даже если у Вас есть для этого основания.

9) Будьте спокойны и доброжелательны. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию.

10) Если Вы стремитесь быть понятым, то Вас поймут. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте и тогда взаимопонимание будет достигнуто.

Правила этикета при общении с людьми, испытывающими затруднения в речи

Лица с тяжелыми нарушениями речи характеризуются множественными нарушениями языковых систем в сочетании с комплексными анализаторными расстройствами. Нарушения речи многообразны, они проявляются в нарушении произношения, грамматического строя речи, бедности словарного запаса, а также в нарушении темпа и плавности речи. Речь занимает важное место в повседневной жизни. Мы разговариваем с другими людьми, читаем книги, работаем и учимся. Мы также используем речь, чтобы формулировать мысли и строить планы на будущее. Для нас это норма, обыденная жизнь. Для людей же, испытывающих затруднения в речи, все перечисленное может стать настоящей проблемой.

У многих ребят, с которыми работают волонтеры, есть проблемы с речью. Кто-то говорит плохо, кто-то вообще не говорит. Кто-то еще и не слышит или плохо понимает речь. Кто-то все понимает, но не говорит из-за тяжелых двигательных нарушений. Про кого-то непонятно - что он слышит? И что понимает? Можно ли поговорить с неговорящим человеком? Можно. Если в общении с ним использовать невербальную коммуникацию. Такие средства невербального общения как мимика, жесты, поза, интонация и др. выполняют функции дополнения и замещения речи, передают эмоциональные состояния партнеров по общению.

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

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

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

3) Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его, не договаривайте за него. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

4) Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.

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

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

7) Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам понять его. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

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

9) Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.

10) Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

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

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

При общении с человеком, чья речь не до конца понятна, ориентируйтесь на цель общения. Добивайтесь того, чтобы вы могли понять высказанную мысль. Можно еще раз повторить то, что вы поняли и задать уточняющие вопросы. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Если у Вас возникают проблемы в разговоре, спросите, не хочет ли Ваш собеседник прибегнуть к другому способу общения: можно использовать записки, компьютер, «голосовую машину».

4. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Арсеньева Т.Н. Практико-ориентированные методы психологической подготовки добровольцев. Учебно-методическое пособие / Т.Н. Арсеньева, Н.В. Виноградова, И.М. Пелевина, А.А. Соколов. – СПб. - Тверь, 2009. - 117 с.
2. Барябина Е.Н. Теория и практика волонтерского движения. Методическое пособие Е.Н. Барябина, П.В. Романов, И.В. Шатылко. - Саратов: ООО Бонапарт ПС, 2003. - 205 с.
3. Волонтерская программа Национального чемпионата конкурсов профессионального мастерства для людей с инвалидностью «Абилимпикс». Рекомендации //Редакторы-составители Е. П. Ионова, Е. В. Крутицкая – Москва: Издательство РГСУ, 2016. – 66 с.
4. Волонтеры: мотивация, методы набора, обучение: Методические материалы - СПб.: ИСОП, 2009. – 78 с. 8. Волохов А.В. Программа деятельности волонтеров детских общественных объединений в системе дополнительного образования / А.В. Волохов, М.Р. Мирошкина, И.И. Фришман. – М.: Перспектива, 2011. – 173 с.
5. Дорогою добра: Методическое пособие по развитию добровольческого движения. – Вологда, 2011. – 87 с.
6. Левдер И. А. Добровольческое движение как одна из форм социального обслуживания / И. А. Левдер // Социальная работа. - 2006. - №2. – С. 35 – 39.
7. Макеева А.Г. Помогая другим, помогаю себе / А.Г. Макеева. - М.: РЦОИТ, 2003. - 156 с.
8. Методические рекомендации по развитию сети волонтерских центров инклюзивного добровольчества / ред. – сост. Л. И. Быстрова, Л. В. Галиханова, Е. В. Крутицкая. – Москва: Издательство РГСУ, 2018. – 102 с.
9. Настольная книга лидера: из опыта работы штаба «Беспокойные сердца» // Сост. Г.В. Каледа. - Самара: ООО Офорт, 2008. - 227 с.
10. Путеводитель по миру волонтера / А. Г. Калина, К. А. Кондранцева. – Москва: ГБУ города Москвы «Мосволонтер», 2018. – 112 с.
11. Сикорская Л. Е. Добровольческая деятельность как школа нравственного воспитания молодежи /Л.Е. Сикорская // Вестник Вятского государственного гуманитарного университета. - 2009. - № 3. – С.98-103.
12. Хулин А. А. Добровольчество как вид благотворительности / А. А.Хулин // Социальная работа. - 2003. - №3. – С.51-54.

Список Интернет-ресурсов

1. Единая информационная система «Добровольцы России» [Электронный ресурс] - dobro.ru.
2. Единая платформа для регистрации на региональные, окружные и федеральные мероприятия и форумы, способствующую вовлечению молодежи в реализацию государственной молодежной политики [Электронный ресурс] - myrosmol.ru
3. Информационная система поддержки лидеров. Мероприятия, коворкинги, сообщества и «социальные лифты» [Электронный ресурс] - leader-id.ru

4. Онлайн-университет социальных наук. Курсы для волонтеров и организаторов волонтерства, основанные на реальных кейсах и вдохновляющих историях [Электронный ресурс] - edu.dobro.ru

5. Сайт тюменского проекта «ProДобро» [Электронный ресурс] - volonterglav.tilda.ws

6. Сайт, на котором волонтеры могут больше узнать о людях с инвалидностью [Электронный ресурс] - kulturainc.ru/auth