

Министерство образования и науки Республики Саха (Якутия)
ГБПОУ РС (Я) «Жатайский техникум»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

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

поселок Жатай
2023 год

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В ВОЛОНТЕРСКУЮ ПРОГРАММУ «АБИЛИМПИКС»	3
РАЗДЕЛ 2. ИНСТРУКЦИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ВОЛОНТЕРСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ РЕГИОНАЛЬНОГО ЧЕМПИОНАТА	6
РАЗДЕЛ 3. ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ ВОЛОНТЕРОВ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ	9
ПРИЛОЖЕНИЯ	28

РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В ВОЛОНТЕРСКУЮ ПРОГРАММУ «АБИЛИМПИКС»

Цель волонтерской программы «Абилимпикс»

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

Задачи волонтерской программы «Абилимпикс»

1. Провести информационную кампанию по набору волонтеров.
2. Провести отбор волонтеров
3. Провести обучение волонтеров: общее обучение, функциональное обучение и обучение на объектах проведения Чемпионата «Абилимпикс».

Волонтеры «Абилимпикс»

Кто может стать участником волонтерской программы «Абилимпикс»?

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

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

Ценности волонтерской деятельности:

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

Компетенции волонтеров

- **Мотивация** – обладает знаниями о Чемпионате «Абилимпикс» и желает участвовать в качестве помощника.

- **Ответственность** – действует систематично и организованно, берет ответственность за свою работу.
- **Стрессоустойчивость** – контролирует свои эмоции во время работы.
- **Работа в команде** – имеет навык работы в команде, умеет распределять и делиться ответственностью.
- **Коммуникация** – обладает навыками эффективной коммуникации, знает правила коммуникации, особенно со специализированными группами (например – люди с инвалидностью, иностранные граждане, религиозные лица и др.).
- **Лидерство и проактивность** – оказывает влияние на других людей, способен мотивировать других людей, заряжать позитивными эмоциями.

Как стать волонтером Чемпионата «Абилимпикс»

Шаг 1. Регистрация на официальном сайте <https://dobro.ru/>, заполнение анкеты;

Шаг 2. Пройти собеседование;

Шаг 3. Пройти 3 этапа обучения;

Шаг 4. Прийти на смену и проявить свои компетенции на Чемпионате.

Рекомендации при отборе волонтеров

Привлечение и отбор волонтеров осуществляется в первую очередь из числа студентов, преподавателей и сотрудников ОУ.

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

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

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

Как подготовить волонтера

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

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

Обучение проходит в 3 этапа:

1 этап: общее обучение (погружение в проект, командообразование);

2 этап: функциональное обучение (обучение взаимодействию людей с инвалидностью)

3 этап: обучение на объекте (изучение рабочей площадки)

РАЗДЕЛ 2. ИНСТРУКЦИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ВОЛОНТЕРСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ РЕГИОНАЛЬНОГО ЧЕМПИОНАТА

Привлечение и набор волонтеров

Для информационной кампании по набору волонтеров задействуются различные информационные ресурсы и каналы продвижения. Важно не позднее, чем за 1 месяц до официального старта Чемпионата сформировать пул всех желающих кандидатов в волонтеры по следующей форме:

*Для примера:

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

Формирование команды волонтеров

Для качественной подготовки волонтеров рекомендуется сформировать управленческую команду, в состав которой входят функциональные менеджеры и тим-лидеры.

Функциональные менеджеры – специалисты, самостоятельно руководящие организацией волонтерской деятельности и координацией тим-лидеров в волонтерском корпусе.

Далее идет формирование команды тим-лидеров – людей, являющихся связующим звеном между менеджерами и волонтерами, а также ответственных за их координацию на время мероприятия.

После формирования «управленческой команды» открывается набор волонтеров, происходит сбор заявок на участие в мероприятии.

Рекрутинговая кампания

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

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

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

ними.

Обучение волонтеров

Программа обучения – неотъемлемая часть при качественной подготовке волонтерских корпусов на крупномасштабных событиях. Как правило, обучение проходит в три основных этапа: общее, функциональное и обучение на объекте проведения мероприятия.

Первая стадия – общее обучение. На нем происходит погружение в проект. Волонтерам сообщают общую информацию, правила, что ожидают от их работы, особенности работы с людьми с инвалидностью (рекомендуется использовать тренинговый формат с привлечением людей с инвалидностью различных видов нозологий), распределение по функциональным обязанностям.

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

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

Мотивационная программа

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

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

Каждый волонтер, принимающий участие в волонтерской программе получает Личную книжку волонтера, где производится запись об успешной работе в качестве волонтера на Региональном чемпионате «Абилимпикс».

Структура волонтерского корпуса

Руководитель волонтерского корпуса координирует все процессы формирования волонтерского корпуса. Обучает, дает установки функциональным менеджерам.

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

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

Рекомендации по количественному и функциональному распределению волонтеров

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

РАЗДЕЛ 3. ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ ВОЛОНТЕРОВ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

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

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

Технологии волонтерской работы с лицами с нарушением опорно-двигательного аппарата

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

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

Отмечаются следующие виды патологии опорно-двигательного аппарата:

I. Заболевания нервной системы:

- детский церебральный паралич (ДЦП);
- полиомиелит.

II. Врожденная патология опорно-двигательного аппарата:

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

III. Приобретенные заболевания и повреждения опорно-двигательного аппарата:

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

То, как мы говорим, тесно связано с тем, что мы думаем, и как ведем

себя по отношению к другим людям.

Увы, слишком часто в нашем обществе звучат такие неприемлемые слова и сравнения как «больной/здоровый», «нормальный/ненормальный», «умственно отсталый», «обычный/неполноценный», «даун», «калека» и т.п.

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

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

Особое влияние на создание нового общественного стандарта по отношению к людям с инвалидностью может оказать волонтерство - явление, когда человек, имеющий возможность оказать кому-то помощь, предлагает ее совершенно бескорыстно, и, тем самым, позволяет раскрыться другому человеку. Кроме того, следует учесть, что человек, имеющий заболевания опорно-двигательного аппарата, постоянно находится в изоляции от регулярного общения, и его недостаток может сформировать определенные психологические комплексы.

Например, может проявляться робость и недоверие к окружающим, неуверенность в собственных способностях, опасение в возможностях добровольцев, оказывающих ему помощь. Такие психологические комплексы вызваны функциональной зависимостью от постоянной прикованности к инвалидному креслу, когда он вынужден общаться с окружающими, находясь по отношению к ним, как бы «снизу», что вырабатывает дополнительную неуверенность. Чтобы преодолеть эти комплексы, а заодно выработать правильный (грамотный) стиль поведения волонтера с учетом специфики данной группы людей с инвалидностью, необходимо осознать несколько житейских истин.

Во-первых, предлагая свою помощь, необходимо учитывать, что жизнь человека с ОВЗ во многом зависит от его близких, с которыми он живет. Как правило, это родители, но не только. Зная серьезные ограничения, которые порой не позволяют человеку даже просто сидеть без обязательной сторонней поддержки, близкие, естественно, опасаются за его безопасность. Поэтому волонтер должен уметь снимать эти опасения при помощи простых правил общения: демонстрировать грамотность своей подготовки работы с людьми с инвалидностью, проявлять доброжелательность и доброту, обязательно ставить в известность родителей и самого подопечного о том, как и в какие сроки он намерен выполнить поставленную задачу, уточнять у

близких о наличии дополнительной информации, которая на их взгляд поможет лучше справиться с ней. Прямой контакт волонтера с семьей и самим подшефным важен еще и для того, чтобы избежать опасности для последних от проникновения в дом злоумышленников под видом добровольца.

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

- когда вас знакомят с человеком, имеющим инвалидность, вполне естественно пожать ему руку;
- обращайтесь напрямую к человеку, имеющему инвалидность, а не к сопровождающему лицу или переводчику;
- в начале разговора представляйтесь сами и, если необходимо, представляйте людей, находящихся рядом;
- обращайтесь к детям с инвалидностью по имени, к подросткам и людям старшего возраста по имени и отчеству;
- прежде чем оказывать помощь, всегда спрашивайте, чего именно от вас ждут. Вы предложили помощь - и ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать. Внимательно выслушивайте указания человека с инвалидностью, перед тем как начинать действовать. Если вам не все ясно, попросите повторить указание;
- не следует относиться к человеку с инвалидностью как к объекту снисхождения или жалости;
- будьте внимательны, дружелюбны, терпеливы.

В отношениях с человеком, имеющим инвалидность, совершенно исключается покровительственный тон, который часто возникает как следствие общих предрассудков, не основанных на опыте непосредственного общения с этим человеком. А если сомневаетесь или не знаете, как поступить, будьте естественны и рассчитывайте на свой здравый смысл. Будьте спокойны и доброжелательны, если не знаете, что делать, спросите об этом своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим – ведь вы показываете, что искренне заинтересованы в общении.

Если вы действительно стремитесь быть понятым – вас поймут. Не бойтесь шутить, шутка, тактичная и уместная, только поможет вам наладить общение и разрядить обстановку. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте, и тогда все будет хорошо.

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

Чаще всего люди с данной категорией инвалидности используют инвалидное кресло, костыли либо другие технические приспособления. Необходимость пользоваться инвалидной коляской – это не трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее

передвигаться. Объекты жизнедеятельности (дома, магазины, поликлиники, библиотеки и др.), на которых не учитываются потребности людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата, могут оказать наиболее негативное влияние на эту группу. И напротив, универсальный доступный транспорт, доступные пути передвижения, исключая ступеньки и обеспечивающие постепенное передвижение с уровня на уровень, очень важны для того, чтобы эти люди могли в полной мере наслаждаться жизнью.

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

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

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

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

3) Не прикасайтесь к коляске, пока вас не попросят.

4) Не прикасайтесь к человеку, использующему инвалидную коляску и его вещам.

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

6) Коляска относится к личному пространству человека. Опирайтесь на нее или повиснуть – все равно, что делать то же самое с ее обладателем. Начать катить без спроса – грубейшее нарушение, сравнимое с тем, что взять человека здорового, стоящего на остановке, перекинуть через плечо и понести в неизвестном направлении, ничего не объясняя. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

7) Ни в коем случае не пытайтесь без спроса поднять коляску с инвалидом и пронести ее в тех местах, где нет пандуса или лифта. Имейте в виду, что даже если владелец коляски не против, для таких манипуляций требуется персонал, который имеет особый опыт. В крайнем случае воспользуйтесь рекомендациями инвалида.

8) Если вам разрешили катить коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

9) Имеете в виду, что коляски с электромотором, как правило, имеют табличку, где указан тип батареи, имеется схема, как ее отсоединить, как перевести коляску в режим ручного движения и кто является владельцем коляски.

10) Если вы готовите встречу, в которой участвуют люди, использующие коляски или испытывающие трудности в передвижении,

побеспокойтесь о том, чтобы там, где есть барьеры (пороги, ступени, двери и пр.), были сотрудники, готовые помочь. Позаботьтесь о том, чтобы человек, использующий коляску, мог дотянуться до нужных ему вещей. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия.

11) Если человек на коляске расположился таким образом, что мешает пройти вам или другим людям, можно ли его подвинуть? Конечно, он же не один в мире. Но коляску нельзя начинать катить без предварительного разговора с ее хозяином.

12) Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения.

13) Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

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

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

Что можно еще сделать?

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

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

Технологии волонтерской работы с лицами с нарушением зрения

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

По состоянию зрительной функции среди **слепых** выделяют: тотальную слепоту, практическую слепоту (светоощущение: способность различать свет и тьму либо форменное зрение: возможность различать формы предмета, выделять фигуры из фона).

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

Что должен знать волонтер при сопровождении человека с нарушением зрения

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

Порядок сопровождения

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

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

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

Сопровождение инвалида по зрению волонтером: инвалид по зрению берет волонтера под руку чуть выше локтя и держит его легко, чтобы не сковывать движения, но достаточно надежно, чтобы не отстать. В таком положении он идет на расстоянии полушага за волонтером, повторяя его движения. Перед препятствиями следует замедлять скорость передвижения. По движениям волонтера инвалид по зрению должен определить характер препятствия. Инвалид по зрению чувствует, как сопровождающий его волонтер поднимается на ступеньку лестницы или начинает спускаться по лестнице, как сходит с тротуара на дорогу, предупреждения о подъеме или спуске становятся излишними, но только в случае, если инвалид по зрению сообщит об этом волонтеру.

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

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

3. При спуске или подъеме по ступенькам волонтеру следует направить

незрячего человека перпендикулярно к ним. При подъеме или спуске по лестнице волонтер должен всегда опережать инвалида по зрению на ступеньку. При подъеме сопровождающий придерживается за перила, а слабовидящий человек идет рядом с ним. При спуске с лестницы инвалид по зрению придерживается за перила, не теряя одновременно контакта со своим волонтером. Передвигаясь, волонтер не должен делать рывков, резких движений. Когда волонтер достигает лестничной площадки, его рука, с которой соприкасается незрячий, выравнивается, инвалид по зрению понимает, что спуск или подъем завершен. При спуске с лестницы волонтер должен повернуть в сторону коридора или улицы лишь после того, как сойдет с последней ступеньки. Если он сделает это раньше, слабовидящий человек, предположив, что лестница уже кончилась, может оступиться.

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

4. При переходе улицы зрячие предлагают слабовидящим и слепым людям свою помощь. Не следует удивляться, если инвалиды по зрению отказываются от этого. Дело в том, что их внимание в это время бывает сконцентрировано на наблюдении за происходящим на улице, на подготовке к переходу. Поэтому некоторые незрячие довольно резко отказываются от предлагаемой помощи.

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

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

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

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

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

на спинку стула или подлокотник кресла. Инвалид по зрению по положению стула сам определит, где находится стол. Держась одной рукой за спинку стула, другую он слегка выдвинет вперед до соприкосновения со столом, если потребуется, немного отодвинет стул и уверенно сядет.

Подходя к стульям или креслам, расположенным вдоль стены или в первом ряду зрительного зала, волонтер вместе с инвалидом по зрению поворачивается спиной, чтобы незрячий мог ногами почувствовать, что стоит к ним вплотную и может спокойно сесть.

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

В целях безопасности человеку с нарушением зрения, как и зрячим, необходимо знать и строго соблюдать Правила дорожного движения. Надо следить за ритмом дорожного движения, чтобы определить, какой свет светофора горит, обязательно переходить улицу только по переходам. Поэтому, волонтер при сопровождении человека с нарушением зрения, должен обеспечить безопасный маршрут, не пересекая улицу в неустановленных местах.

Волонтер должен знать, что некоторые слабовидящие любят ходить, ориентируясь на звуки шагов впереди идущего пешехода, следуя за ним шаг в шаг. Однако использовать этот подход при пересечении оживленного перекрестка не рекомендуется. Это очень опасно!

Улицы с интенсивным движением городского транспорта даже хорошо ориентирующимся незрячим рекомендуется переходить с помощью сопровождения.

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

Все, что вы узнали об особенностях передвижения (сопровождения) инвалидов по зрению поможет осознанно подойти к соблюдению правил взаимодействия со слепыми и слабовидящими людьми и их грамотному и безопасному сопровождению.

Правила взаимодействия с инвалидами по зрению и их сопровождения:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

13. При необходимости прочесть инвалиду по зрению необходимую информацию (задание, текст и т.д.) сначала предупредите его об этом.

Говорите спокойным голосом, не пропускайте информацию, если об этом не попросит инвалид. Если есть сопровождающий инвалида по зрению, желательно передать текст ему. Если сопровождающего нет, предупредите, что именно Вы собираетесь читать. Можно с доскональной точностью словесно описать структуру документа. Если Вас сознательно об этом не попросили, не пропускайте строки и не заменяйте чтение пересказом. Если человек не был официально признан недееспособным, то его подпись имеет юридическую силу. То, что он не видит документ – не освобождает его от ответственности.

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

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

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

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

Технологии волонтерской работы с людьми с нарушением слуха

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

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

К категории **слабослышащих** относятся лица со снижением

способности обнаруживать и понимать звуки, при сохранении минимальной возможности самостоятельного формирования словесной речи.

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

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

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

Ограниченный доступ к услугам и лишение возможностей для общения может оказывать значительное воздействие на повседневную жизнь, вызывая чувство одиночества, изоляции и безысходности, особенно среди пожилых людей, страдающих от потери слуха. Это связано с тем, что повседневное общение, просмотр телепередач или фильмов становятся проблематичными. Кроме того, плохой слух снижает реакцию и представляет угрозу безопасности пожилого человека.

Большинство людей в возрасте предпочитают отрицать наличие проблемы и пренебрегают современными способами коррекции слуха. Часто близкие родственники безуспешно пытаются уговорить пожилого человека облегчить себе жизнь и избежать массы проблемы посредством применения медицинских технологий.

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

Что должен знать волонтер о языке жестов?

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

Все вокруг с рождения воспринимается глазами, ушами и тактильно. И хорошо, если у Вас все в норме, а как быть тем, кто по воле случая не может слышать? Для этого существует язык жестов. Тех, кто постоянно пользуется жестовым языком, на нашей планете около 1,5 %. Жестовый язык по сути, можно сравнить с шифром, который был изобретен и знаком лишь узкому кругу людей. В XVII веке француз Шарль де Лепи создал язык знаков. Это была система условных жестов рук и пальцев, позволявшая передавать мысль. Тогда же был придуман и пальцевый алфавит, который очень походил на современный.

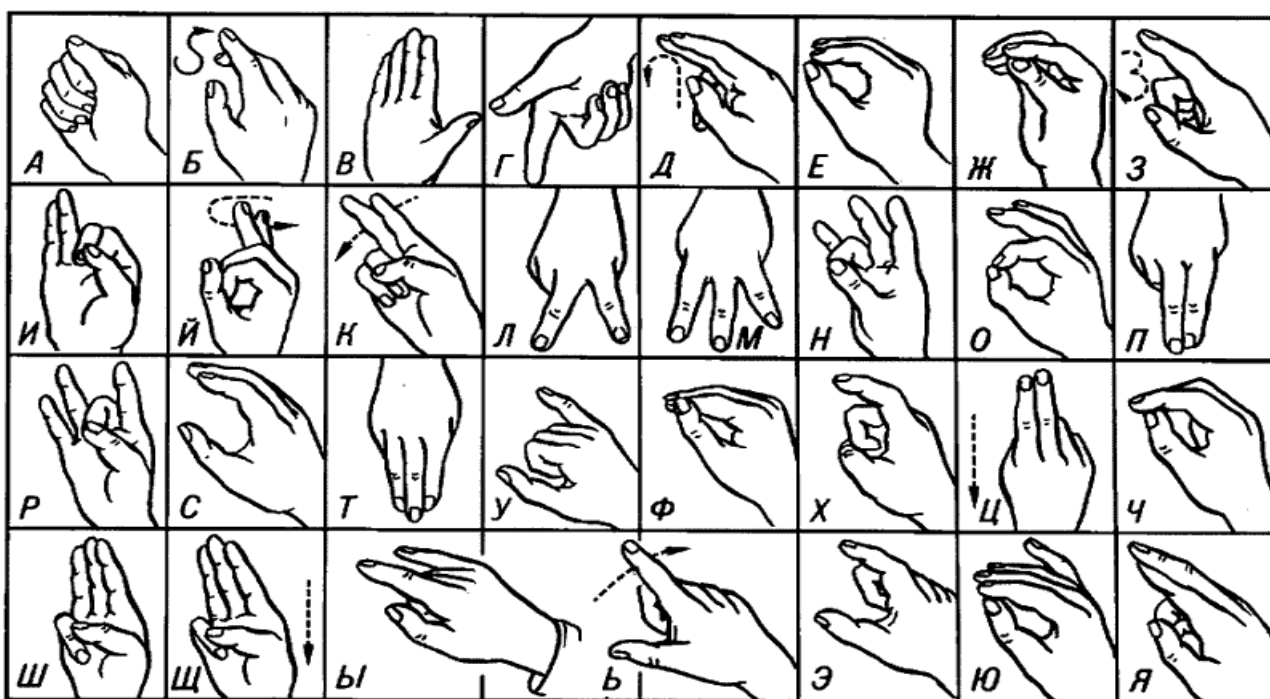


Рис.1. Русская ручная (пальцевая, дактильная) азбука для глухонемых (рисунок из энциклопедии) Каждая комбинация положений пальцев кисти и направление их движения соответствуют определенной букве алфавита.

Существует и международная азбука жестов, используемая глухими для облегчения коммуникации с глухими других стран, а также на международных мероприятиях.

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

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С ЧЕЛОВЕКОМ С НАРУШЕНИЕМ СЛУХА

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

прояснить смысл сказанного.

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

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

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

Технологии работы волонтеров с людьми с нарушением психического развития

Что должен знать волонтер о взаимодействии и общении с людьми с нарушениями психического развития?

Умственная отсталость – не болезнь, которую можно вылечить. Это нечто, присущее человеку, сродни чертам личности. Хотя врачи и психологи описывают различные типичные особенности людей с умственной отсталостью, каждый из них неповторим и уникален, обладает своим темпераментом, свойствами характера, склонностями, привязанностями. Как и любой из нас. Люди с легкой степенью умственной отсталости могут практически ничем не выделяться среди окружающих. Они могут учиться, работать, создавать семьи, растить детей (возможно, с помощью и поддержкой), несут уголовную ответственность, т.е. считаются отвечающими за свои действия. Они могут испытывать трудности с абстрактным мышлением, вообще с отвлеченной информацией, нередко – с ориентацией во времени, с оперированием причинно-следственными связями.

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

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

Что должен знать волонтер о проявлении агрессии у людей с нарушениями психического развития?

При работе волонтера можно иногда встретиться с различным проявлением у подопечных агрессии или аутоагрессии. Такие проявления могут быть обусловлены жизнью в закрытых учреждениях, невозможностью побыть одному, недостатком любви и тепла, а также особенностями нарушения и самого человека.

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

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

Некоторые рекомендации волонтеру в случае проявления агрессии у подопечного:

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

2) переключение внимания у ребенка или взрослого, предложение какого-либо задания («Давай сделаем ...», «Посмотри...», угостить чем-то вкусным, проговорить его действия);

Например: Тихон Г. не хотел возвращаться в комнату и начал бить себя, рвать книги, бить в стену, бросать все, что попадало в руки. Мы никак не могли успокоить его, пока мама одного из ребят не предложила ему кусочек булки, которую он с удовольствием съел, после этого, его агрессия уменьшилась, внимание было переключено.

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

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

Волонтеру важно знать, что очень часто гнев, агрессия, аутоагрессия

выступают, как стремление человеком изменить окружающие условия, и направлено не на причинение кому-то вреда, не против кого-то, а на того, кто оказался случайно рядом в этот момент.

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

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

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

Проявления агрессии и аутоагрессии у детей и взрослых различны и индивидуальны: стремление ударить себя или другого человека, крик, злость, оскорбления и т.д. Информацию о людях, с которыми работает волонтер, их агрессии или аутоагрессии, как себя вести, не нанеся вред себе или подопечным, можно получить в специальной папке или в ИПР (индивидуальный план развития в ДДИ), которую заполняют и волонтеры, и специалисты, занимающиеся с конкретным ребенком или взрослым.

ПРАВИЛА РАБОТЫ ВОЛОНТЕРА ПРИ РАБОТЕ С ЛЮДЬМИ С НАРУШЕНИЯМИ ПСИХИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ

1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
3. Не говорите «свысока». Не думайте, что вас не поймут.
4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте возможность вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
7. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми, например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.
8. Обращайтесь непосредственно к человеку.
9. Помните, что люди с задержкой в развитии, дееспособны и могут

подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

10. Если это необходимо, можете записать свое сообщение или предложение на бумаге, предложите вашему собеседнику обсудить его с другом или семьей. В записке укажите свой номер телефона, предложите обсудить это при следующей встрече.

Технологии работы волонтеров с людьми, испытывающими затруднения в речи

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

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

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

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

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

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

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

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

Чем слабее подопечный, тем более тонкие и глубокие вещи использует волонтер в общении с ним. Когда ребенок сидит на коленях - мы пытаемся

поймать ритм его дыхания и дышать в такт - это коммуникация. Когда мы повторяем за ребенком или взрослым его стереотипные движения - например, раскачивание - это тоже коммуникация, точнее, попытка коммуникации. Если наш подопечный хотя бы на мгновение отвлечется от своих действий и посмотрит на нас - значит, попытка удалась.

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

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

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

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

ПРАВИЛА РАБОТЫ ВОЛОНТЕРОВ С ЛЮДЬМИ, ИСПЫТЫВАЮЩИМИ ЗАТРУДНЕНИЯ В РЕЧИ

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.
2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
3. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.
4. Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.
5. Если человека с затрудненной речью сопровождает другой человек, не адресуйте ваши вопросы, комментарии или просьбы компаньону.
6. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
7. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Повторите то, как вы поняли, и реакция собеседника вам поможет. Не стесняйтесь переспросить то, что вы не поняли. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.
8. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте.

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

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

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

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

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

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

Инструкция для тим-лидера волонтеров

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

Несколько золотых правил тим-лидера:

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

Работа тим-лидера состоит из трех этапов:

1. Подготовительный этап

На подготовительном этапе тим-лидеров выполняется следующий объем работ:

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

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

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

2. Работа на мероприятии

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

уточняет причину невыхода.

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

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

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

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

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

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

3. Сдача отчетной документации

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

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

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

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

Памятка волонтера

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

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

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

Навыки и компетенции, которыми должен обладать волонтер:

Отзывчивость.

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

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

Ответственность.

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

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

если на первый взгляд вам показалось, что вы «страдаете ерундой»,

пересмотрите свои взгляды относительно этой задачи и выполняйте вверенную вам работу с улыбкой и удовольствием.

- Нельзя покидать свою позицию без предупреждения тим-лидера.

Коммуникабельность.

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

Пунктуальность.

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

Умение работать в команде.

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

Что значит работать в команде?

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

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

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

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

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

Тактичность.

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

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

Толерантность.

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

Опрятный внешний вид.

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

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

Инициативность и проактивность.

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

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

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

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

Разделяйте ценности здорового образа жизни!

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

Анкета обратной связи волонтеров

Дорогой друг!

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

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

1. Оцените, пожалуйста, волонтерскую программу «Абилимпикс»

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

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

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

- 1) Экипировка (1 : 2 ; 3 ; 4 ; 5)
2) Питание (1 : 2 ; 3 ; 4 ; 5)
3) Питьевой режим (1 : 2 ; 3 ; 4 ; 5)

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

- 1) Да, вполне
2) Да, но не в полном объеме
3) Нет, приходилось самостоятельно искать необходимую информацию.

4. Как Вы считаете, пригодились ли Вам знания о специфике

работы с людьми с инвалидностью, полученные в ходе обучения? Достаточной ли была полученная информация? (На данный вопрос необходим развернутый ответ. Просьба привести конкретные примеры).

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

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

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

Спасибо за участие в опросе!