

Межрегиональный Ресурсный Центр
«Серебряный возраст»



В 55 ЛЕТ ЖИЗНЬ ТОЛЬКО НАЧИНАЕТСЯ

**Организация волонтерской
деятельности среди людей
старшего возраста**

Коллектив авторов:

В. А. Лукьянов, С. Р. Михайлова, Ю. С. Мальцева,
М. Ю. Ялышева, Е. В. Мачнев, О. А. Тажирова

Методическое пособие, которое вы держите в руках, расскажет вам о том, как организовать волонтерскую деятельность среди людей старшего возраста. В данной книге вы не только познакомитесь с основными этапами развития волонтерства в России и мире, но также найдёте практические указания по созданию, обучению и развитию волонтерства среди людей старшего возраста.

Главная ценность данного методического пособия состоит в том, что оно создавалось не теоретиками, работающими в кабинете, а практиками с многолетним опытом в сфере волонтерства.

Пособие может быть интересно как руководителям некоммерческих организаций, так и сотрудникам государственных и муниципальных учреждений, ориентированных на работу с людьми старшего возраста.

Методическое пособие издано Автономной некоммерческой организацией «Серебряный возраст» при поддержке Благотворительного фонда «Ладога».

Выражаем благодарность участникам движения «Серебряные волонтеры», которые каждый день делают наш мир лучше!

ВСТУПЛЕНИЕ

Меняется современная молодёжь, меняются отношения родителей и детей, да и дети уже другие... Не правда ли, эти разговоры мы постоянно слышим и в быту, и в СМИ, и в интернет-пространстве? Гораздо реже можно услышать о том, как меняется «серебряное поколение», наши пожилые. Однако, если исследовать этот вопрос, окажется, что самые большие изменения в поведении, привычках, социально-психологических характеристиках происходят именно у этой категории населения.

Действительно, молодёжь всегда находится на гребне вызовов и беззаботного экстремизма, дети во все времена стремились контактировать легко и быстро (гаджеты всего лишь упростили это стремление), а родители никогда толком не понимали своих детей (Тургенев писал об этом ещё 150 лет назад). А вот роль пожилых меняется в современном мире, в том числе и в России, стремительно и бесповоротно. И «виноват» в этом целый ряд факторов.

Один из них — достижения современной медицины. Если в произведениях классиков литературы XIX в. едва достигшего 40 лет человека называли «стариком», то теперь в 55 лет рожают, в 70 объезжают мир на велосипеде, в 80 заключают браки, а в 90 руководят бизнесом (именно столько лет, например, владелице знаменитого отеля Negresco в Ницце). Самое главное, что это означает для пожилого человека, — то, что после выхода на пенсию ему предстоит не несколько лет, а несколько десятилетий полноценной и, если к этому стремиться, вполне здоровой жизни. По своему значению это изменение сродни тому, будто человеческая жизнь вообще выросла бы по своей продолжительности вдвое (попробуйте себе это представить!).

Второй фактор — возросшая мобильность населения. Вы никогда не задумывались над тем, почему сегодня даже любящие бабушки и дедушки гораздо реже сидят со своими внуками, чем это было раньше? Очень просто: в наше время количество взрослых детей, которые живут в одном городе со своими родителями, уменьшилось ВТРОЕ по сравнению, например, с 70-ми годами прошлого века. И хотели бы сидеть с внуками, да не получается.

А это означает огромное количество высвободившегося времени и, что ещё более важно, увеличивающееся ощущение не востребо- ванности.

Оттолкнувшись от этого слова — не востребованность — от- метим и ещё одну существенную особенность, характерную имен- но для России. Современная российская экономика рассчитана на молодых людей и людей среднего возраста. Рынок труда, рынок производства товаров и услуг направлены на наиболее активных потребителей в возрасте от 18 до 45 лет. Даже аптечные сети (за редким исключением) не видят пенсионера своим ключевым поку- пателем! Пожалуй, только политическим партиям и социальным службам действительно интересен пожилой человек. В результа- те получается, что люди старшего возраста буквально «выдавле- ны» из экономики: их запросы как потребителей не учитываются, интересы игнорируются, от них стремятся по возможности избавиться на рабочем месте и уж совершенно точно не брать на новую работу.

Поэтому неудивительно, что пожилые, которым надоело не жить, а *выживать*, которых миллионы и которые чувствуют в себе всё больший потенциал, активно стали браться за любые возмож- ности и проявлять инициативу. Что оказалось на первом месте среди таких возможностей? Волонтерство! Ведь в этой среде не смотрят в анкетные данные, а с радостью принимают любую ак- тивность и оценивают по заслугам.

Учитывая всё вышесказанное, становится понятно, почему мы постоянно встречаем людей старшего возраста на современ- ных «субботниках» в парках, среди олимпийских добровольцев в Сочи, на сборе пожертвований для детских домов или в гостях друг у друга, где один пожилой человек оказывает другому — да-да, психологическую помощь!

Для юноши или девушки волонтерство — это временное заня- тие, интересное приключение и шаг во взрослую жизнь, перед тем, как начать заниматься «настоящим делом» (строить карьеру и се- мью). Для человека старшего возраста, который заинтересовался добровольчеством, это уже не просто увлечение, а образ жизни. В отличие от молодых, которых нужно постоянно завлекать и мо- тивировать, волонтера старшего возраста необходимо однажды заинтересовать и затем просто сделать его участие в волонтерских

программах удобным и адекватным его жизненному опыту. Последнее очень важно! Одно из основных опасений, которое высказывали пожилые люди при отборе в число олимпийских волонтеров, — что им доверят только «бумажки перекладывать», в то время как могут они гораздо больше.

Что же всё это означает с точки зрения организационных мер? На первый план выходит слово «инфраструктура». Нет более благодарной и заинтересованной, стабильной и опытной волонтерской аудитории, чем люди старшего возраста, но им необходимо создать условия.

Речь идёт об инфраструктуре информационной — чтобы люди видели весь спектр возможностей и получали оперативную информацию, где можно приложить свои усилия. Речь идёт об инфраструктуре психологической — в среде пожилых волонтеров чрезвычайно важна сама атмосфера общения, и чем оно теплее и приятнее, тем шире будет круг заинтересовавшихся. Речь идёт об инфраструктуре организационной — всё должно быть четко, продумано, системно, и тогда это оценят. Акцент должен быть сделан и на инфраструктуру развития. Известно, что сейчас во всём мире наблюдается тенденция бурного роста образования во взрослом и пожилом возрасте, и Россия находится отнюдь не в стороне (что доказывает опыт Университета пожилых «Серебряный возраст»). Поэтому пожилые волонтеры обязательно должны чему-то учиться, видеть и чувствовать своё развитие. Наконец, не менее важна PR-инфраструктура — людям старшего возраста особенно важно, чтобы их усилия отмечали, чтобы об этом говорили, писали в СМИ, была красивая волонтерская форма и знаки отличия.

В рамках многих наших проектов и программ мы, в Университете пожилых «Серебряный возраст», уже прошли по пути создания этих видов инфраструктуры. Конечно, шли методом проб и ошибок (ведь до последнего времени системно людьми старшего возраста как волонтерами в нашей стране никто не занимался). Но тем ценнее опыт. Им мы с удовольствием делимся на страницах этого методического пособия и надеемся, что его используют в разных городах и регионах.

ИСТОРИЯ И РАЗВИТИЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА: МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ

Характер всемирного движения добровольчество приобрело в 1990-х годах. Эта сила пролегает в основе гражданского общества и развития здоровых сообществ на местах, что обеспечивает безопасность, правопорядок и возможность для каждого человека реализовать себя и улучшать качество жизни других людей.

Во многих демократических государствах добровольная деятельность официально признана как необходимое условие устойчивого развития общества, углубления демократии и является неотъемлемой частью жизни и деятельности этих стран. Законодательство зарубежных стран в разной степени определяет и регламентирует добровольческую деятельность. В ряде стран с развитой социальной структурой и экономикой существуют федеральные добровольческие программы и специальное законодательство по вопросам добровольчества.

Факты и цифры:

В Соединённых Штатах Америки число волонтеров составляет около 60% из числа женщин, посвящающих этому роду деятельности в среднем 3,4 часа в неделю, и порядка 50% — у мужчин, уделяющих волонтерству 3,6 часа в неделю.

Жители Канады посвящают в среднем 191 час в год для работы в качестве добровольцев. Суммарно это время эквивалентно 578 000 рабочим местам с полной занятостью.

19% взрослого населения Франции хотя бы раз в жизни участвовали в волонтерских акциях. Из них 60% регулярно участвуют в добровольческой работе, отдавая ей более 20 часов в месяц.

Каждый третий житель Германии, а это целых 22 млн человек, является волонтером и посвящает работе в добровольческих ассоциациях, проектах и группах взаимопомощи более 15 часов в месяц.

В Южной Корее в 2001 г. почти четыре миллиона человек посвятили волонтерству более 451 млн часов рабочего времени. Экономическая стоимость труда волонтеров превышает 2 млрд американских долларов в год.

26% жителей Японии имеют опыт волонтерства. Из них 48% уверены, что добровольческий труд очень полезен для личностного роста и общества в целом.

Около 33% населения Ирландии являются волонтерами. 72% из них считают, что волонтеры делают нечто такое, что никогда не может быть сделано руками оплачиваемых сотрудников.

Волонтерские движения развиваются в мире с начала прошлого века. В конце XX в. американский университет им. Дж. Хопкинса провел исследование в 22 странах, которое показало, что суммарное количество времени труда волонтеров эквивалентно труду 10,5 млн человек, работающих полный рабочий день. Число волонтеров только в 36 странах мира, по подсчетам того же университета, — свыше 131,557 млн человек.

Правительства более чем 80 стран активно способствуют развитию национальных добровольческих движений. В этих странах создана инфраструктура для поддержки добровольчества: специализированные организации.

Добровольческие центры. Эти организации обеспечивают развитие волонтерства на системном уровне.

Практика многих стран подтверждает то, что деятельность добровольцев приносит общественную прибыль, обеспечивая вклад в ВВП от 4 до 8%. Так, в Норвегии в 2001 г. на долю добровольцев приходилось около 6% ВВП.

В Канаде в добровольческой деятельности занято около трети жителей (27%), по экспертным оценкам их труд сэкономил свыше 17 млрд долларов бюджетных средств.

Шведы — чемпионы мира по количеству добровольных обществ и объединений. В них состоит половина взрослого населения страны. Большинство волонтеров работают на спортивных и культурных мероприятиях, заняты сбором средств для стран третьего мира, помощью в реабилитации алкоголиков и наркоманов. Самую большую группу шведских волонтеров составляют женщины предпенсионного возраста с высшим образованием. Их любимое занятие — социальная работа недалеко от дома. Среди молодежи популярны оказание помощи больным СПИДом в Африке или обучение индейских детей в джунглях Америки.

Добровольчество в Соединённых Штатах Америки

«Культура Америки поощряет и ожидает объединения. Наша культура снова и снова демонстрирует, что мы можем улучшать свою жизнь, объединяясь для того, чтобы выполнить непосильное для одного человека. Наша культура помнит людей, подтверждающих это своим примером: Бенджамин Франклин, Пол Реввер, Джейн Адамс, Элеонора Рузвельт и Мартин Лютер Кинг, — вот лишь несколько примеров американских лидеров, которые знамениты своей способностью вдохновлять добровольцев и изменять мир к лучшему», — *Мур Патрик Дж., исполнительный директор, компания Clean Up the River Environment (CURE), Соединённые Штаты Америки.*

Существенным отличием правовой базы добровольчества в США от законодательства в других странах, является законодательное закрепление оценки стоимости добровольческого труда, которая учитывается в составе валового национального продукта. Сегодня законодательство в США ориентировано на государственную поддержку, поощрение и развитие добровольчества на всех уровнях. Процесс развития законодательства Соединённых Штатов Америки в области добровольчества значительно отличается от других стран мира и своим содержанием, и последовательностью шагов его развития в современной истории.

Несколько примеров:

В 1969 г. президент Никсон учредил при кабинете министров Комитет по добровольческой деятельности.

В 1970 г. по результатам проведённых в США исследований в общенациональном масштабе был образован национальный центр добровольческой деятельности, посвятивший себя стимулированию и укреплению добровольчества.

В 1973 г. принят закон США о внутренней добровольческой службе.

В 1979 г. принят закон о демократической добровольческой службе и образован **Национальный центр добровольческих действий «Волонтёр».**

Эта организация предлагает самый полный набор услуг и ресурсов организациям, которые используют труд добровольцев. В число таких услуг входят: подготовка руководящих кадров, организационное развитие, создание сети добровольческих организаций

и обмен информацией, разработка проектов и их демонстрация, анализ и исследование общественных проблем, на решение которых можно направить **добровольческие ресурсы**, развитие общественного сознания и мобилизация граждан.

Значительный акцент государственной политики США на развитие добровольчества был результатом назначения в **1981 г.** президентом Рейганом специальной группы по инициативам некоммерческого сектора, в задачи которой входило поощрение добровольчества. Аналогичные группы были созданы и на уровне отдельных штатов.

Исследования, осуществлённые в США в период 1965–1983 гг., свидетельствуют о значительном росте числа добровольцев в то время.

В 1965 г. Министерство труда США сообщало о 22 млн добровольцах.

В 1974 г. бюро переписей насчитало 37 млн добровольцев, что составляет рост в 68% относительно 1965 г.

В 1981 г. по данным Института Гэллапа насчитывалось 84 млн добровольцев — 127% относительно 1974 г. и 280% от данных 1965 г.

В 1983 г. Институт Гэллапа сообщил уже о 92 млн добровольцев, что составляло рост в 9,5% за каждые два года.

Имеются данные, что число добровольцев в государственных учреждениях социальной работы в США увеличивалось в то время, поскольку местные государственные органы пытались сохранить необходимый уровень обслуживания населения в условиях сокращения бюджетных ассигнований и других ограничений. От 20 до 30% организованных групп добровольцев работало под руководством правительственных организаций социальной работы.

Опираясь на сведения института Гэллапа, Национальным Центром Добровольческих Действий «Волонтёр» была подсчитана общая стоимость проделанной добровольцами работы только за 1981 г. Она составила 65,5 млрд долларов США.

В то время к движению добровольцев подключалось **всё больше пожилых людей**. Их число выросло с 4,5 млн в 1974 г. до 5,9 млн в 1981 г. Это объясняется тем, что пожилые люди в этот период становились более здоровыми, экономически независимыми и образованными, чем представители прошлых поколений, что

и объясняет их более активное участие в добровольческой деятельности. Потенциальная возможность стать добровольцами среди 65-летних людей и людей старшего возраста в XXI в. больше, чем когда-либо прежде (делает заключение Институт Гэллага). Вероятно этот вывод важен для любой экономически развитой страны сегодня, в том числе и для России.

В те годы достаточно быстро развивающейся формой деятельности добровольцев в США являлось движение самопомощи. Оно включало в себя группы, работающие в трёх направлениях:

- ◆ самопомощь и взаимная поддержка для решения специфических проблем людей (пример — группы анонимных алкоголиков);
- ◆ улучшение условий жизни и среды обитания общими усилиями для решения проблем в местных сообществах (пример — муниципальная программа расчистки заброшенных участков под игровые площадки);
- ◆ гражданский контроль с целью повышения качества жизни и защиты прав, преимущественно потребительских (пример — комитет по контролю регулирования потребительских цен; группа надзора за порядком в общественных скверах).

У всех этих форм самопомощи было нечто общее: они рождались из личного интереса и, в значительной степени успешно достигая коллективных целей, давали возможность своим членам добиться и решения личных задач.

И в настоящее время движение самопомощи является актуальным элементом добровольчества в США. Важно отметить ещё одну особенность. Несмотря на то, что многие группы самопомощи могут быть организованы профессионалами — социальными работниками, руководителями общественных организаций и координаторами добровольцев, священнослужителями, и иметь связи с уже существующими организациями, они чаще всего неформальны, и не связаны с государственными учреждениями.

Из сказанного очевидно, что к середине 80-х годов добровольческие организации США были весьма активны. Однако бизнес и государственные организации в США по-прежнему считались доминантными. Вследствие чего к организациям любого другого типа сложилось такое отношение, которое подразумевало ограниченность их возможностей и значения.

Существовало предположение, что негосударственные организации социального служения станут малочисленными и постепенно отомрут, когда государство создаст минимальную базу обеспечения человеческих нужд и устойчивый механизм их удовлетворения. Однако этого не произошло.

Количество добровольческих организаций выросло. У них есть свои проблемы, но также, как и в России, их борьба с трудностями развития является скорее признаком расцвета, нежели упадка.

На сентябрь 2003 г. количество волонтеров в США, а также их отношение к общему количеству занятых по данным Бюро статистики труда Министерства труда США, увеличилось. Около 63,8 млн человек периодически выполняло волонтерскую работу с сентября 2002 по сентябрь 2003 г. За аналогичный период по сентябрь 2002 г. насчитывалось 59,8 млн человек, безвозмездно выполняющих свою работу.

В 2006 г. 26,7% американцев добровольно и бесплатно отработали какое-то время, помогая различным, в основном религиозным, образовательным и благотворительным, организациям. К этому выводу пришла государственная структура Корпорация для Национальной и Общественной Службы (Corporation for National and Community Service, которая опубликовала доклад о волонтерах в США («Волонтерство в Америке 2007» (Volunteering in America: 2007 City Trends and Rankings)). В 2006 г. добровольцев в США было несколько меньше, чем в 2005 и 2004 гг. (по 28,8%), но больше, чем в 1989-м (20,4%). В 2006 г. 61,2 млн американцев (население США примерно 300 млн человек) потратили на общественные нужды 8,1 млрд часов своего личного времени. Примерно в 35,5% случаях они помогали различным религиозным структурам, в 27% — образовательным учреждениям или структурам, занимающимся работой с детьми, в 13,1% — участвовали в работе социальных или коммунальных служб. В основном, они собирали пожертвования на нужды этих организаций; собирали, готовили и распространяли (среди бедных) продукты питания; преподавали или просто работали (например, убирали мусор). Чаще всего волонтерами становятся пожилые люди. Подобной деятельностью занимаются девять из десяти американцев старше 65 лет. Для сравнения, среди 16–24-летних добровольно помогают ближним 39%, среди

35–44-летних — 48%. Волонтерами одинаково часто становятся мужчины и женщины. Ещё один ряд наблюдений авторов доклада. Жители сельских районов и пригородов чаще тратят время на подобные дела, чем обитатели городов. Чем больше в населённом пункте проживает владельцев жилья, тем активней в этом городе (посёлке) действуют волонтеры. Добровольцы также активизируются в населённых пунктах с «образованным» населением (то есть там, где проживает больше людей с высшим образованием) и там, где действуют многочисленные негосударственные и общественные организации. На активность волонтеров негативно действует неразвитость транспортных коммуникаций, — чем больше времени американец тратит на дорогу до работы и обратно, тем меньше вероятность того, что он пожертвует своё личное время на общественные нужды.

Опыт Соединённых Штатов Америки демонстрирует развитую систему инфраструктурной поддержки добровольчества, как со стороны государства, так и со стороны частных и корпоративных бизнес-структур.

Несколько примеров:

США, госпиталь Лейквуд, Кливленд, штат Огайо. Каждый год в госпитале работает около 700 добровольцев. «Без помощи волонтеров тот высокий уровень ухода, который мы обеспечиваем пациентам, был бы недостижим, — говорится на сайте госпиталя. Добровольцы могут дать больным то, чего не заменят никакие медицинские технологии– улыбку, заботу, внимание». Поощряют добровольцев не только морально: они могут бесплатно парковать свои машины на больничной стоянке и бесплатно обедать в кафетерии в тот день, когда работают в больнице. Им бесплатно делают прививки от гриппа, а раз в году для них устраивают праздничный приём. В ряды волонтеров не берут кого попало. Требования: возраст старше 14 лет, хорошее здоровье (в частности, надо пройти тест на туберкулёз); обязательность и способность работать по графику; способность хранить строгую конфиденциальность. Доброволец должен купить волонтерскую форму и носить табличку с именем, а также пройти специальный курс обучения. Волонтеры в Лейквуде помогают в уходе за больными, транспортировке больных, работают курьерами, занимаются сбором пожертвований, помогают в цветочном и сувенирном магазинах госпиталя, навещают стариков и делают многое другое.

«Волонтёры Америки» – одна из самых мощных добровольческих организаций США. Её девиз: «У заботы нет пределов». Организация была основана в 1896 г. протестантскими социальными реформаторами Бэллингтоном и Мод Бут (Бэллингтон Бут был сыном Вильяма Бута, основателя известной Армии Спасения). Конец XIX в. в Америке был тяжелым временем — миллионы иммигрантов теснились в убогих и душных многоквартирных домах, процветала преступность, орудовали уличные банды, открыто продавались кокаин и опиум. Когда один журналист спросил Бэллингтона Бута, что собирается делать их организация, тот ответил: «Мы пойдём туда, где мы нужны, и будем делать всё, что только потребуется». И действительно, «Волонтёры Америки» немедленно отправились в районы трущоб и основали там «посты» помощи нуждающимся (большая часть волонтёров пришла из Армии Спасения). К 1896 г., через девять месяцев после создания организации, таких «постов» было уже 140. Сейчас «Волонтёры Америки» работают более чем в 40 штатах и имеют более 100 различных программ и направлений деятельности. Сама организация подчёркивает, что её деятельность имеет духовную основу: «Мы даём людям возможность проявить свою веру делом». «Волонтёры Америки» помогают трудным подросткам, одиноким старикам, брошенным или подвергшимся насилию детям, инвалидам, бездомным, заключённым и многим другим. Особенность программ помощи старикам — то, что старики могут стать не только объектом заботы, но и принять участие в помощи другим людям. Соотношение штатных сотрудников и добровольцев можно проиллюстрировать на примере отделения организации в Пенсильвании: штат — 85 человек, волонтёров — 5162 человека. Те, кто хочет помочь пожертвованиями или своим трудом, могут узнать всю необходимую информацию на сайте организации. Например, указываешь в окне поиска «Флорида» и «Психическое здоровье» (направление деятельности, в которой хочешь участвовать, или название программы) — и получаешь адрес офиса «ВА» во Флориде, который занимается организацией подобной работы, и краткое описание программ его деятельности.

Американская программа Hampton Save-A-Landmark уже восьмой год помогает отреставрировать заброшенные достопримечательности США. Волонтёры спасают памятники от разрушения;

на эти цели направляются солидные инвестиции, собранные за время существования программы. 2007 г. был объявлен в рамках Hampton Save-A-Landmark годом крупнейших мировых достопримечательностей. Благодаря волонтерам уже была отреставрирована самая большая в мире фигура Санта-Клауса, расположенная в штате Аляска, а также сувенирный магазин «Большая Утка» в штате Нью-Йорк. Далее в списке стоят самый высокий фонтан в мире, расположенный в пустыне штата Аризона, находящиеся там же крупнейшие солнечные часы и гигантская фигура старателя в штате Невада. Как сообщает Hotels.ru, список достопримечательностей, нуждающихся в защите, постоянно пополняется. Так, любой желающий может зайти на сайт программы и добавить в список памятник, который, по его мнению, стоит сохранить для потомков.

Канада, хоспис Веллингтон. В прошлом году более 600 волонтеров участвовали в его работе. Здесь волонтеры навещают неизлечимо больных, и главное для них — не только помочь в уходе, но и оказать больным эмоциональную поддержку. Ещё одна важная задача волонтеров — помочь родственникам умирающих пережить утрату близких, поддержать их в тяжелом испытании. Так, для родителей смертельно больных детей есть специальная программа помощи — им предоставляется возможность побеседовать со всегда готовым выслушать их волонтером и излить своё горе.

США, Студенческая поликлиника в Восточной Филадельфии. Весь персонал поликлиники — добровольцы. Это студенты Университета Пенсильвании — будущие медики и социальные работники (комплектует «штат» поликлиники профессиональный врач). Поликлиника работает каждый понедельник (кроме праздников) с 18 до 20 часов. Все услуги здесь бесплатные, сюда не нужны направления от врача. Многие местные жители считают, что эта поликлиника даже лучше других — она работает в удобное время и находится рядом. Помощь добровольцев больнице или больным может быть самой неожиданной (особенно там, где собственно медицинская сторона дела и так хорошо налажена). Например, американская благотворительная организация «Искусство для больницы», основанная в 1984 г., занимается тем, что украшает стены больниц разноцветными картинами и панно, делая больницы более уютными (основатель организации Джон

Фейт сам был волонтером в госпитале Нортсайд в Атланте и заметил, что белые «стерильные» больничные стены могут угнетающе действовать на больных). Рисуют все картины сами пациенты, врачи и волонтеры — для этого в больницах (а также на стадионах, в офисах, в отелях) устраивают специальные «Праздники рисования». Чтобы принять участие в таком празднике, не нужно быть профессиональным художником, даже не нужно особенно уметь рисовать. За всё время существования организации таким образом было нарисовано больше 20 тысяч картин для более чем 500 больниц в 165 странах.

Вероятно эти примеры составляют представление о практике добровольчества в Америке. Но, с нашей точки зрения, лучшим свидетельством является вот это сообщение Алисы «Я в Калифорнии» на доске интернет-объявлений:

«В Веллингтоне очень серьёзно относятся к обучению добровольных помощников. Курс обучения длится 13 недель, затем с кандидатом в волонтеры проводят собеседование, и только после этого его берут на работу. Для тех, кто ухаживает за умирающими, устраивают занятия в «группе поддержки». Цель таких занятий — дать тем, кто ухаживает за смертельно больными, возможность делиться друг с другом своими переживаниями и опытом, — чтобы они могли лучше выполнять свою работу и при этом сами имели некую «отдушину». Волонтеров полно везде — в госпиталях, библиотеках, городских парках и прочих местах. Посмотри газетные объявления, там печатаются приглашения для волонтеров. Ещё есть такие проспекты с картинками (журнальчики), в каждом городе свой. Там рассказывается, что происходит в городе, планы на будущее (фестивали, выставки и т. д.), перечисляются классы для желающих, парки и пр. Там есть раздел Volunteerprogramms. Телефоны указаны и прочее, куда обращаться...».

Добровольчество в Европе

Страны Западной Европы отличает высокий уровень добровольного участия людей в жизни своих сообществ. В Западной Европе, по данным ассоциации GallupInternational, в последние годы ещё больше людей (до 67%) участвуют в различных добровольческих инициативах.

Великобритания

XIX в. вошёл в британскую историю как «золотой век» волонтерской деятельности. На положительное отношение британского населения к волонтерству, которое до сих пор играет существенную роль, повлияли, прежде всего, обе мировые войны. Вследствие военных событий и связанной с ними нуждой, человеческие отношения характеризовались солидарностью и взаимной помощью. Благодаря этому в обществе установилось мнение, что волонтеры решают важные общественные задачи.

В 1962 г. Государственное ведомство здравоохранения ввело программу по поддержке занятости добровольцев в больницах и создало оплачиваемые рабочие места для координаторов волонтерских служб. Их задачей было привлечение волонтеров и координация их работы.

Волонтерские агентства сегодня выступают как контактные бюро для людей, которые хотят работать добровольно. Консультации и направление таких людей в организации, где нужна их помощь, является главной задачей волонтерских агентств.

В Великобритании существует региональная сеть волонтерских агентств. Их общая численность в Англии, включая членов в Уэльсе и Северной Ирландии, составляет 343.

Они объединены **Национальной ассоциацией волонтерских агентств (National Association of Volunteer Bureaux (NAVVB))**. Волонтерские агентства метко называют «биржей труда волонтеров».

Несколько примеров:

Великобритания, Ипсвичский хоспис, Ипсвич. Хоспис был основан в 1988 г. добровольцами-энтузиастами, помогавшими на дому безнадежным больным. Добровольцы делали всё — организовывали собрания, информировали городские власти и жителей, собирали средства на строительство и содержание хосписа. Сейчас добровольцы участвуют во всех областях деятельности хосписа: ухаживают за больными в самом хосписе и по домам, помогают в административной работе и на приёме, занимаются сбором пожертвований, помогают на кухне, ухаживают за садом. Все волонтеры, прежде чем начать работать в хосписе, должны пройти обучение. Курс включает разные предметы, например: «Что такое хоспис», «История Ипсвичского хосписа», «Добровольческое служение», «Горе», «Как справляться со стрессом», «Значение

похорон», «Навыки ухода за больными». Координирует работу волонтеров один из штатных сотрудников хосписа. Ему подотчетны все волонтеры, он отвечает за их подбор, обучение, распределение работы между ними. У хосписа есть сайт в Интернете, на котором «вывешивают» просьбы о помощи или о пожертвованиях, сообщая, какие суммы или вещи нужны. Например: «нужен чайный сервиз на 30 персон, массажное кресло, 2 грузовика мульчи для цветочных клумб; на печатание новой брошюры о хосписе нужно 1500 фунтов». Или: «Приглашаются маляры, которые могут пожертвовать 4–5 часов своего труда, чтобы покрасить стены в хосписе».

Великобритания, хоспис и центр длительного ухода «Сент-Питер и Сент-Джеймс», Восточный Сассекс. Волонтеры работают во всех отделениях, их здесь 170 человек. Они помогают в уходе за больными, в приёмном отделении, работают водителями, устраивают для пациентов хосписа утренний кофе и вечерний чай, помогают в магазинах, которые есть в хосписе, работают в саду и ухаживают за цветами в доме, прислуживают в церкви, помогают в сборе средств на содержание хосписа, работают на кухне. Все новые волонтеры работают под присмотром более опытных, а также проходят специальное обучение.

В Англии популярна идея волонтерского больничного радио. Есть, например, детское радио «Леденец». Оно возникло еще в 1979 г. в детской больнице Квин-Мэри в Суррее. Волонтеры, приходившие в больницу, чтобы играть с детьми и читать им книжки, организовали для маленьких пациентов радиопередачи, в которых было много музыки, шуток и викторин. Дети сами могут принимать участие в передачах, связываясь со студией по специальным телефонам возле кроватей. **Сейчас радио «Леденец» есть в 17 больницах Англии, Америки, Австралии и Новой Зеландии.**

А в госпитале города Честер местный футбольный клуб «Львы» устроил радио «Лев», которое передаёт для пациентов репортажи с футбольных матчей.

Над любовью англичан к животным часто подшучивают. Но забавное тоже может оказаться полезным. В 1983 г. в Великобритании была создана благотворительная организация «**Домашние питомцы как терапия**». Она объединяет добровольцев, которые

навещают больных вместе со своими собаками. К собакам, участвующим в программе, предъявляется только два требования: они должны быть дружелюбными и иметь все нужные прививки. Общение с веселыми псами улучшает настроение пациентов больниц, хосписов или домов престарелых, а значит, и их самочувствие. **Сейчас в Великобритании около 4000 таких собак-«добровольцев».**

Естественно, добровольцы помогают не только больным, но и бездомным, наркоманам, алкоголикам, беспризорным детям.

Например, в Эммануил-хаузе — благотворительном центре-приюте в Ноттингеме (Великобритания), штатных сотрудников — 20, а волонтеров — 150. Центр открылся в 1976 г., вначале это была благотворительная столовая. Сейчас каждый день сюда приходит около 150 человек (бездомные, наркоманы, алкоголики, люди с другими проблемами). Здесь они могут получить советы нарколога и психиатра, консультации о получении социальных пособий. Кроме того, здесь можно помыться, постричься, постирать, есть компьютерная комната, библиотека, кружки искусств и ремесел. Волонтеры, которые работают в центре, — люди разных профессий и разных возрастов, начиная с 17 и до 75. Много студентов местных университетов, пенсионеров и даже безработных. Они помогают на кухне, в компьютерном классе, в благотворительном магазине и в кружках. Важное занятие волонтеров — уважительно и внимательно выслушивать людей, которые приходят за помощью в приют. Для подопечных приюта такое внимание очень важно. Волонтеры проходят специальную подготовку по таким предметам, как «Способность выслушать», «Равные возможности», «Симптомы и профилактика СПИДа», «Наркомания и алкоголизм», «Психические болезни». Для них издается информационный бюллетень, проводятся собрания и праздники.

Германия

В немецком языке, как и в русском, существует несколько понятий, эквивалентных английскому слову Volunteering — это добровольная деятельность, общественно-полезная работа, гражданская активность. Это языковое разнообразие указывает на то, что мы должны выяснить, какое значение мы придаём обозначенным явлениям, и какие функции они имеют. Volunteering является часто употребляемым понятием не только в англоязычных

странах, но и во всём мире. В немецком языке ему соответствуют понятия добровольная работа, общественно-полезная деятельность, добровольная гражданская активность.

С одной стороны, речь идёт о социально-политической реставрации. Предъявляющее чрезмерные требования государство хотело бы отдать большую часть ответственности, которую оно в прошлом с таким удовольствием брало на себя, самим участникам социальных конфликтов или самим людям, затронутым какой-нибудь социальной проблемой. Это также связано с процессом устранения неравенства в обществе эмансипации.

С другой стороны, речь идёт о смене ценностей в социальной работе. Традиционный тип деятельности для общего блага, а также традиционное разделение ролей между профессионалами и любителями, кажется, уже исчерпали себя. Профессионалам не хватает добровольных помощников. В этом проявляется своеобразное противоречие: **эмпирические данные показывают, что мотивация к общественно-полезной деятельности не снижается. Организации, занимающиеся социальной работой (а также политические партии), напротив, жалуются, что уже почти не осталось желающих помогать «штатным сотрудникам».**

Ясно одно: многие новые формы добровольной социальной деятельности значительно отличаются от классической модели. Новыми, по масштабам и качеству, являются постоянные переходы от работы добровольцем к работе штатным сотрудником, от профессиональной — к любительской деятельности, от помощи другим — к самопомощи.

Новым является и уровень требований, которые добровольцы и любители предъявляют в их социальной активности к структурам, с которыми они работают.

По данным статистики на 1996 г. на территории Федеративной Республики Германии в системе добровольного попечительства действовали 91 тыс. учреждений и служб на 3 млн 300 тысяч койко-мест. В них 1 млн 200 тыс. штатных сотрудников (это около 3% всех трудящихся Германии) и примерно 2,5–3 миллиона человек, которые добровольно и безвозмездно участвуют в попечительстве.

В Германии существует целая система добровольного попечительства, в которой участвуют благотворительные организации

и церковь. Это Благотворительная служба рабочих, Диаконическая служба евангелической церкви Германии, Союз милосердия, Паритетный благотворительный союз, Немецкий Красный Крест и другие.

Поэтому государство берёт на себя оказание социальных услуг нуждающимся только там, где ещё не развились добровольные инициативы.

Основной принцип добровольного попечительства в Германии гласит: помощь должна быть оказана нуждающемуся там, где она ему более доступна. Если человек уже не в силах заботиться о себе, то помогает ему ближайшее окружение — семья, соседи и т. д. Если же сферы узкого окружения уже не справляются, то помощь приходит из следующих по близости сфер.

Италия

Примером правового закрепления понятия «социальное добровольчество» может служить одноимённый Закон Италии, принятый в 80-х годах (Закон «О социальном добровольчестве»). Этот закон демонстрирует общее представление, практическую солидарность государства и общества в Италии в вопросах значимости добровольчества, как на национальном, так и на местном уровнях.

В 1991 г. в Италии Закон о волонтерстве зафиксировал отношения добровольцев с государственными организациями. В Италии официально появилось социальное добровольчество.

В Италии существует **Постоянный Комитет председателей добровольческих организаций и фондов**, представляющий интересы двух миллионов добровольцев Италии перед правительством, парламентом, церковью, различными общественными институтами.

Франция

Волонтерство во Франции до сих пор находится в сложной ситуации, несмотря на недавно принятый закон.

Франция приняла волонтерскую службу в качестве замены прекращённой в 1995 г. обязательной воинской службы. Законопроект о создании «Национальной волонтерской службы». Он позволяет молодым людям в возрасте от 18 до 28 лет осуществлять волонтерскую деятельность в сферах гражданской обороны и безопасности, социальной взаимопомощи и солидарности, международного сотрудничества и гуманитарной помощи продолжительностью от 6 до 24 месяцев. Закон также предусматривает помощь

молодым волонтерам в качестве выплаты расходов на проживание и социального страхования.

Выбираемые на конкурсной основе волонтеры посвящают от 1 до 6 лет полного времени, работая в качестве миссионеров в рамках проектов по развитию в этих странах. На время работы в волонтерской службе покрываются расходы волонтеров на проживание и обеспечивается их социальное страхование. По возвращении они могут получать финансовую поддержку в течение 9 месяцев, осуществляемую Министерством Иностранных Дел. Ассоциация, осуществляющая деятельность службы волонтеров международной солидарности, должна быть прикреплена к Министерству Иностранных Дел.

Добровольчество в Японии и Австралии

Япония

Очевидно, что никто не станет отрицать тот факт, что добровольческая благотворительная помощь в той или иной форме существовала во все времена и у всех народов. Япония в этом смысле не является исключением: на рубеже XX в. здесь сложились особые, национальные формы и традиции благотворительности, у неё появились свои авторитетные лидеры, игравшие заметную роль в общественной жизни.

Разумеется, тогда их ещё никто не называл «волонтерами» — это слово вошло в лексикон японцев позднее, когда при поддержке со стороны властей идея добровольчества получила в обществе известный резонанс, и на этой волне правительство создало в 1910 г. систему благотворительной помощи «Хоумениин» (ныне она называется «Минсейиин»).

Многое изменилось в ней с тех пор, но до недавнего времени неизменно сохранялся основной принцип системы: выбранные члены общества, задачей которых было определение уровня благосостояния граждан, всегда тесно работали с правительственной администрацией, что, впрочем, весьма характерно для японского общества, где социальные действия осуществляются в сотрудничестве общественного и частного секторов.

С середины 70-х годов XX в. центры добровольцев как неправительственные организации создавались в Японии через уже существующую сеть Советов социального благосостояния.

В настоящее время существует более 3300 центров добровольцев, которые работают почти во всех муниципалитетах страны.

Добровольческая деятельность в Японии вообще рассматривалась как нечто особенное, чем обычные люди заниматься не могут. До конца 60-х годов молодёжь, обладающая сильным чувством ответственности, и жёны богатых людей, которые имели склонность к благотворительной деятельности, были основными участниками сектора добровольческой помощи.

Положение существенно изменилось после того, как в 1969 г. различные правительственные совещательные комитеты в своих отчётах решительно высказались за создание активных благотворительных обществ. За этим последовали инициативы администрации по активизации добровольческих действий. С середины 70-х годов центры добровольцев, в стиле так называемых квазиправительственных частных организаций, создавались в Японии с использованием существующей сети советов социального благосостояния.

Одновременно формировались и независимые организации волонтеров. Так, после открытия Центра добровольческих действий в Осака в 1965 г. были созданы местные центры в Токио, Яманashi, Шизюока, Киото. Добровольцами, главным образом, были домохозяйки, которые обучались на курсах волонтеров и становились ядром армии добровольцев.

Есть все основания считать, что добровольчество в Японии сейчас находится на подъёме. 4,2 млн человек (3% всего населения) зарегистрированы в качестве волонтеров в местных волонтерских центрах. По данным Национального центра распространения добровольческой деятельности, эти цифры ещё внушительнее. Более 10 миллионов японцев в той или иной форме приобщены к движению добровольчества.

Австралия

Австралийский Центр Волонтерства вносит существенный вклад в концепцию добровольчества в Австралии. Центр прикладывает усилия к тому, чтобы общество получало своевременную и полную информацию о работе волонтеров. Проводятся общественные диалоги и обсуждения, которые ведут к эффективной добровольческой политике и практике в Австралии.

Между 1978 и 1981 гг. в Австралии было основано несколько Государственных центров волонтеров. Каждый центр финансируется частично правительством и частично его членами. Пять из восьми центров волонтеров получают государственное и федеративное финансирование, в то время как три — только федеративное.

Каждый государственный центр предлагает рекомендации, образование, обучение и возможности для молодежи и пожилых людей стать волонтерами. Некоторые центры разрабатывают на самых разных уровнях политические, защитные, исследовательские, ресурсные, развивающие, коммуникационные (средства массовой информации) программы. Новый Южный Уэльс и Южная Австралия продвигаются в развитии образовательных и обучающих программ.

Активными сторонниками Центров являются правительство, деловые круги, средства массовой информации, академический и общественный секторы. Центры видят свою миссию в повышении уровня добровольческих услуг и ответственности управленческих структур за добровольческую практику.

Государственные Центры Волонтеров тесно сотрудничают с Региональными Добровольческими Ресурсными Центрами (YRRCs), предлагая обучающие программы добровольческого управления, коммуникационную поддержку.

Каждый Государственный Центр спонсируется Программой Добровольческого менеджмента (YMP) Департамента Здоровья и Человеческих Ресурсов Правительства Содружества.

Кроме Центров Волонтеров в Австралии существует более 30 местных добровольческих агентств.

ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО В СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ

Добровольчество в современной России стало значимым социальным явлением, улучшающим качество жизни граждан. При благоприятных условиях, создаваемых совместно обществом и государством, добровольчество может стать значительным источником ресурсов для социального и экономического развития страны.

В период последнего 20-летия некоммерческими негосударственными организациями создан практический базис для добровольческой деятельности. Именно эти организации вырабатывали принципы добровольческой деятельности, продвигали в общество и доказывали органам власти ценности добровольчества. К текущему моменту этими организациями реализованы десятки тысяч локальных, межрегиональных, всероссийских и международных добровольческих проектов и социально-значимых добровольческих программ.

Российские организации, привлекающие к своей деятельности добровольцев, разрабатывают новые для нашей страны социальные технологии организации эффективного добровольного труда, активно адаптируют к местным условиям зарубежный опыт поддержки и развития добровольчества, включаются в международные программы обмена добровольцами.

В добровольческой деятельности заняты россияне всех возрастных групп. Значительным источником добровольческих ресурсов в России является молодёжь, добровольческая активность которой стимулируется действиями, осуществляемыми в контексте реализации Стратегии государственной молодёжной политики.

Добровольчество привлекательно для коммерческих компаний, реализующих собственные благотворительные программы, программы поддержки корпоративного добровольчества. Это соответствует, как личным интересам участников предпринимательской деятельности, так и стандартам ряда российских ассоциаций предпринимателей, международным стандартам реализации корпоративной социальной ответственности.

В Российской Федерации развивается законодательство, механизмы общественной и государственной поддержки добровольчества. Этим процессам содействует активность гражданских институтов и их сотрудничество с органами власти. На местном уровне, в ряде муниципальных образований и в ряде субъектов федерации, создаётся и развивается инфраструктура поддержки добровольческих инициатив. Этому же процессу содействуют и глобальные международные проекты, участником которых является Россия (Универсиада — 2013 г. в г. Казани, XXII Олимпийские зимние игры и XI Паралимпийские зимние игры — 2014 г. в г. Сочи, Чемпионат мира по футболу в 2018 г.). Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 г. предусматривает содействие развитию практики благотворительной деятельности граждан и организаций, а также распространению добровольческой деятельности.

Истоки становления добровольчества, как социального явления в современной России, приходится на вторую половину 80-х годов XX в. Политической платформой этому процессу послужили декларированные высшим руководством СССР ориентиры на «перестройку» и «гласность», раскрепостившие слово, давшие опору для воплощения в жизнь творческой энергии и энтузиазма граждан. Конец 80-х и начало 90-х годов в судьбах большинства россиян были годами изменения их личного мировоззрения и самоопределения. Возникновение новых общностей вокруг существовавших проблем, новых идей и неформальных лидеров вовлѣк множество людей в процесс поиска способов самореализации. Первые неполитические неформальные группы и общественные организации нового типа (независимые от политического и государственного управления) отражали самые проблемные области жизни людей, в которых участие государства было монопольным, неэффективным, лицемерным. В то время добровольчество, по своей сути, стало формой активного включения граждан в борьбу с негативными явлениями жизни.

Инициативные группы и организации, добровольно взявшие на себя ответственность оказывать помощь и защищать права репрессированных, женщин, душевнобольных, ветеранов войн, беженцев и вынужденных переселенцев, одиноких стариков, людей с ограниченными возможностями и тяжелобольных, бездомных,

заклучённых в тюрьмах, больных и безнадзорных детей, бедных людей, группы, действовавшие в сфере экологии и культуры, стали первыми точками общественного внимания и развития добровольчества. В конце 80-х эти группы и организации назывались неформальными, а их участники не добровольцами, а неформалами.

В 1990–1992 гг. страна претерпевала кардинальные политические, социальные и экономические изменения. Значительным стимулом для добровольцев становится предоставление общественными и благотворительными организациями новых знаний, навыков и информации, возможность переквалификации и трудоустройства.

Прообразами первых моделей программ по организации труда добровольцев были, создаваемые внутри общественных объединений, профильные группы добровольцев. Создавались добровольческие группы, специализировавшиеся на уходе за пожилыми и немощными людьми на дому, изредка в медицинских учреждениях, на оказании информационной и технической помощи, клубы добровольцев.

По примеру зарубежных гуманитарных организаций, для добровольческих общественных объединений России с 1992 г. стало традицией ежегодно, в Международный день добровольцев во имя социального и экономического развития 5 декабря, проводить День благодарения добровольцев. Эффективной формой организации добровольческих действий были добровольческие акции. К середине 90-х такие акции начали приобретать характер масштабных благотворительных действий, основанных на многостороннем сотрудничестве между добровольческими организациями, структурами органов власти, коммерческими компаниями с привлечением широкой общественности.

Важнейшими стимулами, укрепившими процесс развития гражданских инициатив и становление гражданского сектора в целом, явились первые достижения независимых организаций и их добровольцев. Люди увидели, что, объединяя свои усилия на основе личного выбора и реализации доброй воли, они могут реально влиять на социальные изменения вокруг себя, улучшая качество жизни.

Новые правовые условия, определившие деятельность некоммерческого сектора со второй половины 90-х, существенно повлияли и на современное состояние добровольчества. Прежде всего,

это комплекс принятых в 1995 г. федеральных правовых актов и последующих решений, регулирующих общественную, благотворительную и некоммерческую деятельность.

В конце 90-х среди мотивов добровольцев всё больше стали проявляться не только иррациональные, но и прагматичные мотивы: проба себя на пути к карьере, приобретение дополнительных знаний, навыков и квалификации, расширение профессионального опыта, получение необходимой информации, полезных связей и т.п. Эта тенденция сохраняется и по сей день.

К началу 2000-х годов некоммерческий сектор России составляли тысячи разнообразных организаций, большинство из которых в той или иной степени использовали добровольческий потенциал. По данным Государственного Комитета статистики Российской Федерации, на начало 2000 г. было зарегистрировано около 490 тыс. некоммерческих организаций, из них 275 тыс. (60%) — негосударственные организации, из которых активную деятельность в регионах вели около 70 тыс. организаций. В их деятельность было включено около 2,5 млн сотрудников и добровольцев. Услугами общественных объединений и некоммерческих организаций в 2000 г. воспользовалось около 30 млн клиентов. Совокупный ежегодный бюджет таких организаций составил примерно 500 млн американских долларов.

Сильнейшим толчком для развития добровольчества на рубеже 2000-х гг. стал рост гражданской активности, стимулированный в период подготовки и проведения в 2001 г. Международного года добровольчества и результаты 1-го Гражданского Форума (Москва, 2001 г.). Важнейшими результатами этих событий стало последующее развитие молодёжного добровольчества, корпоративного добровольчества и процесс институционализации добровольчества в целом.

В процессе развития добровольческого движения в современной России молодёжь играла и продолжает играть свою особую роль. Молодёжь, как индикатор, быстро и точно реагирует на состояние окружающей среды, условия и качество жизни. Степенью и формами участия в добровольческой деятельности молодёжь сигнализирует государству и обществу о реальном состоянии дел в стране.

В регионах РФ молодёжные добровольческие инициативы и социальная активность молодёжи реализуется и используются в различных сферах:

- ◆ для решения и профилактики социальных проблем (например, проблемы ВИЧ-инфицированных, беженцев и переселенцев, пожилых и ветеранов, людей без определённого места жительства);
- ◆ для решения проблем в сфере культуры (например, защита и возрождение памятников истории и архитектуры, распространение информации о культурном наследии);
- ◆ в сфере образования (например, развитие лидерских качеств и тренинги для лидеров);
- ◆ в сфере здравоохранения (например, пропаганда здорового образа жизни в школах, ссузах и вузах);
- ◆ в сфере экологии и защиты окружающей среды (например, акции по очистке лесов и водоёмов, по предотвращению пожаров и ликвидации их последствий);
- ◆ в сфере защиты прав человека (например, пикеты по защите прав иностранных студентов);
- ◆ в области работы с детьми и для детей (с инвалидами, безнадзорными, сиротами — творческое развитие, игровые и спортивные мероприятия, общение, выдача питания);
- ◆ в области работы с молодёжью и для молодёжи (например, выпуск информационных материалов для молодёжи по планированию карьеры, дополнительному образованию, скаутинг и программы патриотического воспитания).

Добровольческая активность молодёжи в регионах РФ проявляется, как в ответ на предложения внешней среды (кампании общественных и некоммерческих организаций по привлечению молодых добровольцев, ярмарки молодёжных добровольческих вакансий, презентации социальных и благотворительных программ в вузах и ссузах), так и в результате личной/групповой инициативы самой молодёжи.

Чаще всего, активность молодых добровольцев проявляется в форме участия в разнообразных краткосрочных акциях:

- ◆ значительные культурные, просветительские, социальные мероприятия местного, регионального, национального и международного уровня (например, Всемирный день молодёжного служения, Весенняя Неделя Добра);

- ◆ озвучивание социальной проблемы, или достижений некоммерческих организаций;
- ◆ защита каких-либо гуманистических принципов и демонстрация позиции;
- ◆ защита прав каких-либо социальных групп населения;
- ◆ участие в процессах разрешения экстремальных и кризисных ситуаций (например, поиск пропавших людей, борьба со стихийными бедствиями — пожары, наводнения).

В среде общественных объединений отмечается активное участие молодёжи, преимущественно, в благотворительных акциях и в акциях по сбору средств для программ с сильно выраженной ориентацией на решение социальной проблематики и на достижение общественной пользы.

В государственных учреждениях социальной сферы примеры добровольной работы молодёжи встречаются редко. Исключением являются детские дома, где активность молодёжи широко проявляется.

В государственных высших учебных заведениях проявляется устойчивая тенденция к развитию молодёжных добровольческих программ, которые ориентированы на широкую общественную пользу и реализуются вне стен учебных заведений. В регионах РФ существует достаточно много моделей молодёжной добровольной работы, развивающейся на основе сотрудничества общественных организаций и учебных заведений.

Наиболее эффективное использование добровольческих инициатив молодёжи происходит там, где они востребованы и ответственно поддержаны местными или региональными органами власти.

В современной России развивается так называемое корпоративное добровольчество. Корпоративное добровольчество в обобщённом виде — это разновидность благотворительной деятельности коммерческих компаний, в которой сотрудники компаний принимают участие в качестве добровольцев.

Корпоративное добровольчество в России стало развиваться относительно недавно — со второй половины 90-х годов XX в. Его развитие связано с входом на российский рынок крупных зарубежных компаний и с новым опытом ведения коммерческой деятельности, полученным российскими компаниями за рубежом,

учитывающим принципы социальной ответственности бизнеса. Особое внимание к корпоративному добровольчеству в контексте корпоративной социальной ответственности применительно к российскому бизнесу проявилось в ходе широкой общественной дискуссии по этому поводу в 2004 г. и после принятия Российским союзом промышленников и предпринимателей «Социальной хартии российского бизнеса».

«Корпоративное добровольчество — это не разовый «субботник», а часть корпоративной культуры, основанной на гуманистических ценностях, развитии инициативы и креативности. Именно такая корпоративная культура способствует найму и удержанию лучших кадров, развитию чувства преданности фирме и укреплению репутации компании. При такой корпоративной культуре руководство компании и сотрудники разделяют единые ценности и готовы добровольно уделять своё рабочее время и профессиональные знания на благо общества и своей компании»¹.

В социально-ответственных компаниях «существует два подхода к развитию корпоративного волонтерства. Первый основан на вовлечении сотрудников в уже существующие социальные программы компании, при этом, как правило, имеется в виду волонтерская деятельность в свободное от работы время.

Второй подход, более стратегический, подразумевает разработку программ корпоративного волонтерства на основании анализа текущей ситуации и в соответствии с корпоративными ценностями и перспективами развития. Оба эти подхода не только не исключают друг друга, а наоборот, могут обеспечить цельную эффективную программу корпоративного волонтерства»².

Добровольческие программы создаются и осуществляются не только коммерческими компаниями, реализующими корпоративную социальную ответственность, но и любой другой, прежде всего некоммерческой организацией, привлекающей к своей благотворительной деятельности добровольцев.

Добровольческая программа — это гуманитарная программа, ориентированная на достижение общественно-полезных целей,

¹ Корпоративное волонтерство: опыт российских и международных компаний / под ред. Е. Корф. Форум лидеров бизнеса, 2008.

² Там же.

реализацию потребностей и интересов граждан. Основным способом реализации добровольческой программы является добровольная работа людей, а главной задачей — эффективная организация добровольной работы.

Обычно в некоммерческих организациях основные программы не являются добровольческими, но предполагают включение добровольческих ресурсов. В других организациях добровольческие программы составляют основу их деятельности. В любом случае, добровольческая программа в некоммерческой организации — это эффективный инструмент для исполнения миссии, достижения целей и реализации конкретной социальной идеи. Одновременно с этим, добровольческая программа является и источником разнообразных ресурсов для деятельности организации, местного сообщества, конкретной территории в решении социальных проблем.

Прежде всего, речь идёт о человеческих ресурсах — добровольцах. Вместе с этим, добровольцы, при условии личной заинтересованности в решении задач программы, привносят в деятельность организаций множество других ресурсов. Это знания и навыки, новая информация, жизненный и профессиональный опыт, творческий и интеллектуальный потенциал, материальные средства, инновации, полезные контакты и связи с другими людьми и организациями, в т.ч. источниками финансирования.

Таким образом, добровольцы привносят в добровольческие программы и в целом в деятельность организации и информационные, и материальные, и финансовые ресурсы.

Добровольческие программы (далее — ДП) отличаются семью общими позитивными характеристиками:

- ◆ ДП имеют выраженное гражданское участие;
- ◆ ДП гарантируют социальную целесообразность осуществляемых действий;
- ◆ ДП прозрачны и открыты для общества;
- ◆ ДП способствуют увеличению ресурсов и устойчивости деятельности организации;
- ◆ ДП получают широкий резонанс, тем самым обеспечивают известность и позитивный имидж организации в сообществе и в среде доноров ресурсов;
- ◆ ДП подтверждают квалификацию организаторов и организации в целом;

- ◆ ДП влияют на позитивную оценку деятельности организации и доверие к ней общества.

Поэтому добровольческие программы сегодня поддерживаются и обществом, и органами власти и донорами ресурсов.

В июне 2011 г. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) представил данные о том, в каких видах добровольческой деятельности и для чего готовы участвовать россияне. Ниже приводятся выдержки из этого представления:

- ◆ добровольно и бесплатно на пользу обществу в течение последних трёх лет хотя бы однажды трудился каждый второй россиянин (53%);
- ◆ в топ-пять добровольческой деятельности преобладают занятия, направленные на восстановление окружающей среды, заботу о природе: озеленение (18%), уборка территорий (16%), помощь бездомным животным и заповедникам (10%);
- ◆ также к наиболее популярным видам добровольчества относятся благотворительность (18%) и целенаправленная помощь социально-незащищённым категориям граждан (12%).

Лидирующий мотив участия в добровольческой деятельности — желание быть полезным, помогать нуждающимся (58%). Значительно реже люди занимаются этим с целью решить определённую проблему (14%), из-за стремления поделиться с другими способом её решения, отплатить людям добром за добро (по 12%). Некоторые также отмечают, что становятся добровольцами ради собственного удовольствия (17%), интересного времяпрепровождения (12%), получения полезных навыков (5%), новых знакомств (4%).

Наиболее популярный вид добровольческой деятельности для россиян — посадка цветов, деревьев, газонов, благоустройство, в этом готовы участвовать 27% опрошенных. На втором месте (24%) — благотворительность (передача вещей, денег). Далее следует помощь жертвам стихийных бедствий и катастроф, помощь социально-незащищённым категориям граждан (по 21%).

К числу наиболее востребованных видов добровольческой деятельности относятся также — экологические мероприятия (19%) и помощь бездомным животным, зоопаркам, заповедникам (18%). Значительно меньше тех, кто готов принимать участие в просветительских беседах, направленных на профилактику наркомании,

СПИДа и т. д. (9%), организации социально-значимых мероприятий (8%), в консультациях по юридическим вопросам и оказании психологической помощи, охране общественного порядка (по 6%).

Добровольцев и волонтеров в России с каждым годом становится всё больше. Некоторые считают, что добровольцы и волонтеры это одно и то же, другие разделяют эти понятия. Часто, люди, считающие себя добровольцами, объясняют себе и окружающим, что они добровольцы или волонтеры потому, что безвозмездно помогают другим людям или приносят пользу обществу, не получая за свою работу деньги. Разберёмся с позиции российского права, так ли это и кто такие добровольцы, а кто — волонтеры.

Понятие «добровольцы» в Российской Федерации определяется ст. 5 Федерального закона от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях»: «добровольцы — физические лица, осуществляющие благотворительную деятельность в форме безвозмездного выполнения работ, оказания услуг (добровольческой деятельности)» (в редакции от 23 декабря 2010 г. № 383-ФЗ).

С точки зрения этого определения, казалось бы, что люди, считающие себя добровольцами, лишь потому, что безвозмездно помогают другим людям и бесплатно приносят пользу обществу, правы. Но это не совсем так!

Принципиально важно, чтобы эта помощь людям и эта польза обществу соответствовали целям благотворительной деятельности, которые перечислены в ст. 2 этого же закона. Благотворительная деятельность, в том числе добровольческая деятельность, в Российской Федерации может осуществляться в целях:

- ♦ социальной поддержки и защиты граждан, включая улучшение материального положения малообеспеченных, социальную реабилитацию безработных, инвалидов и иных лиц, которые в силу своих физических или интеллектуальных особенностей, иных обстоятельств не способны самостоятельно реализовать свои права и законные интересы;
- ♦ подготовки населения к преодолению последствий стихийных бедствий, экологических, промышленных или иных катастроф, к предотвращению несчастных случаев;
- ♦ оказания помощи пострадавшим в результате стихийных бедствий, экологических, промышленных или иных катастроф,

- социальных, национальных, религиозных конфликтов, жертвам репрессий, беженцам и вынужденным переселенцам;
- ◆ содействия укреплению мира, дружбы и согласия между народами, предотвращению социальных, национальных, религиозных конфликтов;
 - ◆ содействия укреплению престижа и роли семьи в обществе;
 - ◆ содействия защите материнства, детства и отцовства;
 - ◆ содействия деятельности в сфере образования, науки, культуры, искусства, просвещения, духовному развитию личности;
 - ◆ содействия деятельности в сфере профилактики и охраны здоровья граждан, а также пропаганды здорового образа жизни, улучшения морально-психологического состояния граждан;
 - ◆ содействия деятельности в сфере физической культуры и массового спорта;
 - ◆ охраны окружающей среды и защиты животных;
 - ◆ охраны и должного содержания зданий, объектов и территорий, имеющих историческое, культовое, культурное или природоохранное значение, и мест захоронения;
 - ◆ подготовки населения в области защиты от чрезвычайных ситуаций, пропаганды знаний в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций и обеспечения пожарной безопасности;
 - ◆ социальной реабилитации детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, безнадзорных детей, детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;
 - ◆ оказания бесплатной юридической помощи и правового просвещения населения;
 - ◆ содействия добровольческой деятельности;
 - ◆ участия в деятельности по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних;
 - ◆ содействия развитию научно-технического, художественного творчества детей и молодёжи;
 - ◆ содействия патриотическому, духовно-нравственному воспитанию детей и молодёжи;
 - ◆ поддержки общественно значимых молодёжных инициатив, проектов, детского и молодёжного движения, детских и молодёжных организаций;

- ◆ содействия деятельности по производству и (или) распространению социальной рекламы;
- ◆ содействия профилактике социально-опасных форм поведения граждан.

Все другие цели не соответствуют целям благотворительной деятельности. Следовательно, и люди, осуществляющие такую деятельность, даже в форме безвозмездного выполнения работ и оказания услуг, не являются добровольцами.

Вместе с этим, Закон определяет, что:

- ◆ направление денежных и других материальных средств, оказание помощи в иных формах коммерческим организациям, а также поддержка политических партий, движений, групп и кампаний благотворительной деятельностью не являются;
- ◆ проводить одновременно с благотворительной деятельностью предвыборную агитацию, агитацию по вопросам референдума запрещается.

Из этого следует, что добровольцы являются участниками исключительно благотворительной деятельности и источником благотворительности, т. е. благотворителями.

Под благотворительной деятельностью понимается добровольная деятельность граждан и юридических лиц по бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе денежных средств, бескорыстному выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки.

Понятие «волонтер» Федеральный закон «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» не определяет. Поэтому тем людям, которые считают, что действуют в качестве волонтеров и тем организациям, которые привлекают к своей деятельности и организуют труд волонтеров, трудно (если не сказать — невозможно) доказать свою благотворительную деятельность.

Доброволец может осуществлять благотворительную деятельность, как от своего имени, так и участвуя в благотворительной деятельности юридического лица. В каждом из этих случаев условия деятельности добровольца могут быть закреплены в гражданско-правовом договоре, либо между добровольцем и благополучателем, либо между добровольцем и юридическим лицом. Предметом таких договоров должно быть:

- ♦ в случае заключения договора с благополучателем — безвозмездное выполнение добровольцем работ и (или) оказание услуг в интересах благополучателя;
- ♦ в случае заключения договора с юридическим лицом — безвозмездное выполнение добровольцем работ и (или) оказание услуг в рамках благотворительной деятельности этого юридического лица.

Эти договоры могут предусматривать возмещение связанных с их исполнением расходов добровольцев на найм жилого помещения, проезд до места назначения и обратно, питание, оплату средств индивидуальной защиты, уплату страховых взносов на добровольное медицинское страхование добровольцев при осуществлении ими добровольческой деятельности.

В этих случаях гражданско-правовой договор должен быть заключён в письменной форме, а налог на доходы физических лиц не удерживается.

Понятие «волонтёр» в настоящее время в российском законодательстве не имеет ясного определения. Пункт 4 ч. 2 ст. 5 Федерального закона от 1 декабря 2007 г. № 310-ФЗ «Об организации и о проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 г. в городе Сочи, развитии города Сочи как горноклиматического курорта и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» гласит: «Для целей настоящего Федерального закона под волонтёрами понимаются граждане Российской Федерации и иностранные граждане, заключившие с Оргкомитетом «Сочи 2014» гражданско-правовой договор об участии в организации и (или) проведении Олимпийских игр и Паралимпийских игр путём применения своего опыта, знаний, умений и навыков в целях осуществления мероприятий по организации и проведению Олимпийских игр и Паралимпийских игр без предоставления указанным гражданам денежного возмещения за осуществляемую ими деятельность».

На специализированном сайте <http://vol.sochi2014.com> приведено определение понятия «спортивные волонтёры», к которым относятся люди, обладающие специальными навыками в тех или иных видах/дисциплинах спорта и работающие непосредственно в зоне проведения соревнований (Field of Play) и в зонах для спортсменов (Athletes' Support Facilities).

Приказом Минспорттуризма РФ от 11 октября 2010 г. № 1060 «Об утверждении комплекса мер по подготовке кадров, обеспечивающих проведение XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 г. в г. Сочи и XXVII Всемирной летней универсиады 2013 г. в г. Казани, в том числе по развитию волонтерского движения и формированию студенческих отрядов» определены меры по развитию волонтерского движения.

Особо Федеральным законом РФ от 3 июня 2011 г. № 117-ФЗ регулируются страховые взносы для волонтеров в Пенсионный фонд Российской Федерации, Фонд социального страхования Российской Федерации, Федеральный фонд обязательного медицинского страхования и территориальные фонды обязательного медицинского страхования, в связи с организацией и проведением XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 г. в городе Сочи, XXVII Всемирной летней универсиады 2013 г. в городе Казани.

Понятие «волонтеры» также применяется при реализации международных программ, например, программа «Волонтеры ООН».

ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЛОНТЁРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СРЕДИ ЛЮДЕЙ СТАРШЕГО ВОЗРАСТА (НА ПРИМЕРЕ ВЦ «СЕРЕБРЯНЫЕ ВОЛОНТЁРЫ»)

В данной главе вы познакомитесь с моделью и этапами создания волонтёрского движения среди людей старшего возраста.

Мы постарались подробно описать свой 3-хлетний опыт, наш путь от истоков создания до успешного и действующего волонтёрского движения «Серебряные волонтеры», известного уже не только Петербурге, но и в стране. Мы надеемся, что наш опыт будет для Вас полезным с практической точки зрения.

Перед тем, как пойдёт речь об организации волонтёрской деятельности среди людей старшего возраста, хочу остановиться на самом термине «волонтерство», почему именно данный термин мы употребляем по отношению к людям, оказывающим безвозмездную помощь, вместо традиционного «доброволец».

Дело в том, что изначально деятельность нашей организации МРЦ «Серебряный возраст» была направлена на адаптацию людей старшего возраста посредством образовательных программ. Реализация этого направления осуществлялась в рамках работы Университета пожилых «Серебряный возраст». К 2010 г. в Университете насчитывалось более 10 различных образовательных программ для старшего поколения, наиболее популярные из них модульная программа «Переходный возраст», компьютерная грамотность, гимнастика для мозга, арт-терапия, петербурговедение. После завершения обучения многие слушатели не хотели покидать Университет, встал вопрос о продолжении послеучебной деятельности. По инициативе слушателей был создан «Клуб выпускников». В рамках клуба проходили встречи с интересными людьми, музыкально-литературные гостиные. Организаторами встреч были активисты клуба. Они занимались разработкой плана мероприятия, договаривались о месте проведения, приглашали гостей. С течением времени деятельность клуба расширилась, участникам захотелось не только организовывать встречи для своих однокурсников, но и оказывать какую-то поддержку и помощь социально-незащищённым группам населения. Активисты стали участвовать

в социальных и экологических акциях, проводимых некоммерческими организациями. Можно сказать, что именно с этих пор в нашей организации уже появились зачатки будущего волонтерского движения.

Толчком к развитию волонтерства послужил тот факт, что город Сочи был выбран местом проведения XXII Олимпийских игр. В связи с этим событием возникла необходимость в большом количестве волонтеров, не только молодых, но и людей старшего возраста. Нехватки молодых кадров не ощущалось. Организации по подготовке молодых волонтеров создавались на базе высших учебных заведений и в некоммерческом секторе, большую роль в этом сыграла государственная политика, проводимая в городе. Однако волонтерство среди людей старшего возраста находилось в зачаточном состоянии. Поэтому потребность в активных людях старшего возраста сильно возросла. В мае 2010 г. активистов нашего клуба пригласили для участия в дебрифинге Международного олимпийского комитета, посвященного итогам Олимпийских и Паралимпийских зимних игр 2010 г. в Ванкувере. Именно после участия в дебрифинге за нашими активистами закрепился термин «волонтер».

Положительный опыт участия, интерес к волонтерской деятельности среди людей старшего возраста, подпитанный публикациями статей в средствах массовой информации, стал основой привлечения большого числа желающих вступить в волонтерские ряды. К нам стали поступать звонки, приходили письма по электронной почте с просьбой зачислить в ряды волонтеров. Кроме того, наших волонтеров стали приглашать к участию в различных мероприятиях, зачастую, спортивных. Однако в определенной степени мы оказались не готовы к этой деятельности, так как у нас не было ни стационарного помещения, где мы могли бы собирать будущих волонтеров, ни программы для обучения, ни системы мотивации. Мы столкнулись с проблемой коммуникации между волонтерами, а также борьбой за лидерство. Вся деятельность волонтерского движения на этом этапе была достаточно спонтанной. Своевременно осознав все эти проблемы, мы решили комплексно подойти к их решению. В нашей организации состоялось планирование деятельности волонтерского движения. В планировании приняли участие руководители организации и активные волонтеры.

В рамках данной встречи обсуждались вопросы, которые можно разделить на две группы:

Внутренняя организация деятельности ВЦ	Внешняя организация деятельности ВЦ
<ol style="list-style-type: none"> 1. Привлечение новых волонтеров. 2. Обучение волонтеров. 3. Мотивационная система для волонтеров. 4. Направления волонтерской деятельности. 5. Корпоративный стиль волонтерского движения. 6. Коммуникационная политика. 7. Назначение координатора волонтерского движения. 8. База волонтеров. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Взаимодействие с другими организациями и движениями. 2. Внешняя информационная политика.

Итогом планирования стала модель по организации волонтерского движения среди людей старшего возраста, которая представлена ниже с комментариями (рис. 1).



Рис. 1

Представленная модель состоит из 5 основных блоков, которые определяют идею и сущность волонтерского движения. Итак, разберём каждый из этих блоков.

Единая система привлечения волонтеров

Любая организация, которая планирует свою деятельность, всегда ставит вопрос о привлечении новых кадров в свои ряды. Люди — это основа волонтерского движения. Поэтому процессу набора волонтеров нужно уделить особое внимание.

Перед тем как приступить к набору волонтеров, необходимо сформулировать основную идею вашего сообщения, которую вы хотите донести до людей с целью их привлечения. Наша основная идея звучала так: «В 55 лет жизнь только начинается! Движение «Серебряные волонтеры» для Вас это продолжение полноценной жизни, новый опыт и знания, знакомства с интересными людьми и возможность внести свой вклад в решение социальных проблем». В вашем сообщении обязательно должны быть указаны контактные данные вашей организации, чтобы будущие волонтеры смогли с вами связаться. Мы оставляем для связи следующую контактную информацию: номер стационарного телефона (так как не у всех людей старшего возраста есть возможность звонить с мобильного телефона), номер мобильного телефона, электронный адрес, а также сайт организации (если он у вас есть). Не забудьте указать рабочее время, когда Вы принимаете заявки.

После того, как ваше сообщение сформулировано, вы можете приступить к распространению информации в средствах массовой информации. Для набора волонтеров можно задействовать сразу несколько каналов распространения информации. Чем больше каналов будет задействовано, тем быстрее вы сможете донести Ваше сообщение до целевой группы. Мы использовали следующие каналы распространения информации (рис. 2):



Рис. 2

Мы стараемся постоянно распространять информацию о деятельности организации. Если вы планируете привлечь большое количество людей в организацию, мы советуем использовать следующие информационные каналы:

- ♦ радио (к примеру «Радио России»), после 10 минутного выступления на радиозфире к нам поступали звонки в течение

месяца, мы получили более 300 звонков, более 200 волонтеров пришли к нам на обучение, более 50 вступили в ряды волонтеров;

- ◆ печатные издания (массовые, в том числе бесплатные городские газеты). Для распространения информации в вашем районе лучше использовать муниципальные газеты, которые бесплатно распространяются в каждом муниципальном округе. Если Вы хотите, чтобы Ваша информация не осталась незамеченной, размещайте в газете не просто объявление, а полноценную статью с фотографиями;
- ◆ размещение информации в местах массового сбора людей старшего возраста, таких как библиотеки, почта, больницы, театры, комплексные центры социального обслуживания населения, банки имеет большой эффект. Для размещения информации о наборе волонтеров необходимо подготовить небольшой флаерс (формат: 21×10 см, 70×15 см, 10,5×14,8 см). После достижения договоренности с руководством этих учреждений, можно оставить флаерсы на регистрационной стойке или стойке информации;
- ◆ проведение презентации в местах сбора вашей целевой группы (например, на собраниях совета ветеранов, курсах компьютерной грамотности для людей старшего возраста и т. д.). Для проведения эффективной презентации необходимо подготовить краткую выжимку, в которой должна содержаться следующая информация:
 - ◇ информация о деятельности вашей организации;
 - ◇ информация о наборе волонтеров (их обязанности и поощрения);
 - ◇ контактная информация для связи.

По завершении презентации можно предложить заполнить анкету тем, кто заинтересовался.

Помимо традиционных средств массовой информации мы также используем нетрадиционные СМИ — «сарафанное радио». Как правило, 1 слушатель приводит не менее 1–2 человек, которые становятся участниками образовательных программ или вступают в ряды волонтеров. Поэтому мы всегда стараемся информировать наших слушателей о новых проектах и программах, которые мы разработали.

Несмотря на то, что люди старшего возраста не являются активными пользователями интернета, мы размещаем достаточно много информации в интернет-пространстве. Это связано с двумя важными моментами, во-первых, с целью привлечения и информирования о деятельности организации наших партнёров и доноров, во-вторых, более трети людей старшего возраста стали нашими студентами благодаря своим детям, которые наши нас через интернет. Таким образом, на сегодняшний день мы задействуем три канала распространения информации в сети интернет:

1 канал: размещение информации на сайте своей организации (www.silveryears.ru). На нашем сайте всегда можно узнать расписание работы образовательных программ, а также познакомиться с последними событиями нашей организации.

2 канал: размещение информации в социальных сетях — Контакт, Одноклассники. У нас есть 2 группы в социальной сети Контакт: Университет «Серебряный возраст» и «Волонёрский центр «Серебряные волонтеры». В первой группе мы размещаем информацию о работе образовательных программ Университета, а также фотоотчёты со всех обучающих мероприятий. Вторая группа является закрытой и её аудитория — это волонтеры организации. Контент данной группы заполняется как руководителями организации, так и самими волонтерами. Там всегда есть информация о ближайших мероприятиях, в которых можно принять участие, информация о тренингах для волонтеров, а также фото- и видеоотчёты с мероприятий.

3 канал: размещение информации в различных интернет-изданиях (к примеру, информационный портал «Баба&Деда»). Данный канал мы используем с целью информирования широкой общественности о деятельности нашей организации.

Главное, вы должны помнить о том, что после того, как информация поступила в средства массовой информации, Вам начнут активно поступать звонки, поэтому для приёма звонков надо назначить ответственного человека, который сможет корректно ответить на все вопросы и пригласить на первое организационное собрание ваших будущих волонтеров.

Единая модель обучения волонтеров

Обучение волонтеров является неотъемлемой частью развития волонтерского движения. Все волонтеры нашей организации прошли обучение по образовательной программе «5 шагов к волонтерству». Это связано с тем, что наши волонтеры принимают участие, как в городских мероприятиях, так и в мероприятиях все-российского и международного масштаба. Выступая на этих мероприятиях, наши волонтеры представляют «лицо» нашей организации и чтобы это «лицо» было самым обаятельным, мы обучаем наших волонтеров дополнительным навыкам и знаниям, которые помогают им в работе. На сегодняшний день нами разработано две образовательные программы для волонтеров:

- ♦ Программа «5 шагов к волонтерству» — модульная образовательная программа, состоящая из 5 блоков: «Эффективное взаимодействие в семье и обществе», «Командообразование», «Компьютерная грамотность», «Петербурговедение» (в вашем регионе может быть краеведение), «Волонтерство». Программа рассчитана на всех желающих вступить в ряды волонтеров. Программа рассчитана на 54 астрономических часа, занятия проходят два или три раза в неделю по 2 астрономических часа. Обучающаяся группа должна быть не более 20 человек. Перед началом участия в программе все слушатели приглашаются на общее собрание, где заполняют входную анкету (приложение № 1) и получают расписание занятий. Также всем слушателям предлагается написать эссе на тему: «Почему бы я хотел быть волонтером...». Эссе волонтеры приносят на первое занятие. Занятия проходят в форме семинаров, тренингов, деловых игр и дискуссий. В середине обучения всем участникам предлагается пройти практику в государственных и некоммерческих организациях города. Перед прохождением практики проводится игра «Петербург: территория добра». Цель игры — познакомить волонтеров с деятельностью некоммерческих организаций города. Каждый волонтер должен будет отработать более 10 часов (более подробная информация об этой программе будет изложена в третьей главе методического пособия).
- ♦ Программа «Наставничества и кураторства» — эта программа разработана специально для волонтеров, которые хотят

стать кураторами групп. Программа рассчитана на 30 астрономических часов. Обучающаяся группа не более 10 человек.

конец списка

Выбор именно этих двух программ связан с нашей внутренней организационной структурой. Мы стараемся готовить не только волонтеров-исполнителей, но и волонтеров-лидеров, которые способны вести за собой, организовывать. С одной стороны, такая работа, позволяет волонтерам видеть свой реальный рост в организации и мотивирует их на новые свершения, с другой стороны, мы обеспечиваем организацию надёжными кадрами, которые привлекают все большее количество участников.

Обучение людей старшего возраста строится на тех же принципах, что и обучение детей и людей взрослого возраста, но есть ряд особенностей, которые обязательно нужно учитывать:

1. *Пожилые люди, как правило, учились в советское время, у них довольно консервативное отношение к образованию и обучению. Для них привычный формат обучения: учитель-ученики. Учитель говорит, как правильно, ученики внемлют и запоминают. Нужно быть готовым к тому, что пожилая аудитория может (опыт в таких ситуациях у нас есть разный) оказаться не готова к современным методикам обучения, например, интерактивности, групповой работе, мозговым штурмам, отыгрышу тренинговых ситуаций и т. д.*

2. *Выстраивая учебную программу, нужно учитывать особенности людей этого возраста:*



Рис. 4

Интеллектуальные

Учёные-геронтологи утверждают, что снижение показателей интеллекта в пожилом возрасте зачастую связано с замедлением скорости реакций, из-за чего увеличивается время, необходимое для выполнения задания. То есть люди старшего возраста выполняют те же задачи, что и молодые, но за большее количество времени. Одновременно с этим в пожилом возрасте интеллект качественно иной. Если в молодости интеллект преимущественно направлен на готовность к обучению и решению новых задач, то в старости основную роль играет способность к выполнению тех задач, которые строятся на использовании накопленного опыта и информации. Большое значение имеет степень умственных способностей в молодости, особенно если человек занимается творческой, научной деятельностью. Люди интеллектуального труда часто сохраняют ясность ума до глубокой старости.

Хотя люди старшего возраста учатся медленнее, чем молодые, они способны усваивать и новый для себя материал, и удерживать его в оперативной памяти. Разумеется, сложность новых областей знаний, усваиваемых людьми старшего возраста, не должна быть чрезмерной для них. Впрочем, требование посильности учебного материала справедливо для образования в любом возрасте.

Эмоциональные

С возрастом отмечается потеря психологической гибкости и способности к адаптации. И мужчины, и женщины становятся менее податливыми, у них пропадает охота экспериментировать в жизни.

Кроме того, люди старшего возраста более обидчивы и капризны, у них сильно развито желание контролировать и управлять событиями во всех сферах жизнедеятельности.

Физиологические

Помимо ослабленного здоровья, ещё важно помнить об ослаблении памяти у людей старшего возраста. В основном страдает память на недавние события. Память на прошлое снижается только в глубокой старости. Важно теоретические и практические занятия начинать с краткой аннотации предыдущего занятия «на прошлом занятии мы научились...».

Социальные

Важно помнить не только о печальном финансовом и экономическом положении людей старшего возраста, но и о том, что у многих из них ограничен круг общения, и они могут приходиться на тренинг не учиться, а общаться, и ведущий будет вынужден довольно умело контролировать этот процесс.

Учёные-геррагоги и практики отмечают несколько наиболее эффективных моделей обучения пожилых.



Рис. 5

Самообразование — когда пожилой учащийся сам является инициатором учёбы, сам выбирает содержание и способы достижения цели, самостоятельно руководит и управляет процессом учёбы, один или на добровольной основе объединившись с другими учениками.

Возможно внедрение на тренингах для пожилых системы домашних заданий или самостоятельных работ, подготовленных самими участниками.

Межпоколенческое — особенно эффективно образование через поколение, от внуков к бабушкам. Нет конкуренции жизненного опыта, конкуренции знаний. Например, внуки охотно учат бабушек пользоваться мобильными телефонами и компьютерами.

Равный — равному — это эффективный принцип обучения в любом возрасте, но для пожилых, обладающих заниженной самооценкой, пример того, что другой пожилой человек уже умеет это делать и рассказывает другим, как нужно, вселяет веру в свои силы и возможности.

При обучении людей старшего возраста важно опираться на следующие принципы:



Рис. 6

1. Схематичная, структурированная подача информации, как правило, облегчает её восприятие, и особенно для людей старшего возраста.

2. Теоретическую часть лучше делить на несколько частей, логически связанных между собой, так как пожилым людям сложно сразу освоить большой объём новой информации.

3. Важно при обучении сохранять ориентацию на биографию, жизненный мир и опыт людей старшего возраста — мои года, как известно, моё богатство, опыт для них — это зона комфорта, обучение новому — зона дискомфорта, важно как можно чаще возвращать их в зону комфорта.

4. Инновационная ныне методика обучения — сторителлинг («рассказывание историй»). Истории более выразительны, увлекательны, интересны и легче ассоциируются с личным опытом, чем правила или директивы. Они лучше запоминаются, им придают больше значения, и их влияние на поведение людей оказывается сильнее. Важно просить участников тренинга вспомнить свои истории и важно, чтобы они были с позитивным финалом. Важно иметь свой арсенал историй «Вот Марья Васильевна тоже думала, что никогда не освоит компьютер, а на днях она хакнула сайт Пентагона».)

5. И, наконец, важным принципом обучения людей старшего возраста является необходимость сочетать теорию с практикой, давать задания для отработки полученных знаний и навыков.

Важно помнить о правилах эффективной коммуникации с людьми старшего возраста.



Рис. 7

Во-первых, это доступный для них темп речи — умеренный.

Во-вторых, им обязательно нужно объяснять, зачем они выполняют то или иное упражнение или задачу и что получится в результате — особенно это касается упражнений, цели и результаты которых заранее участникам могут быть непонятны (на знакомство, на командообразование и т. д.)

В-третьих, непонятные и малоизвестные вещи лучше всего объяснять на простых и образных аналогиях — например, кулинарных («ну вы же не заправляете салат сметаной, майонезом и маслом одновременно»...). Или с помощью предметов («вот это ворота, вот сюда нужно забивать, вот это судья»...). Очень важно визуализировать информацию, тем более что 80% людей — визуалы. Рисунки, схемы, графики, шрифт должны быть большими и читаемыми пожилыми людьми, подавляющее большинство которых имеют ослабленное зрение.

Важно помнить, что, несмотря на все свои особенности, люди старшего возраста — очень восприимчивая и благодарная аудитория!

Единая структура волонтерского движения

Следующий важный элемент модели, без которого не может существовать ни одна организация — её структура. Под структурой организации понимается её архитектура. Именно структура показывает те взаимосвязи, которые есть в организации, степень жёсткости/гибкости в организации, типы взаимодействий между внутренними элементами. Существуют разные типы построения структуры в организации.

При создании нашего волонтерского движения мы не пытались навязывать ту или иную структуру организации. Структура родилась самостоятельно. Ниже представлена структура нашей организации в виде схемы.

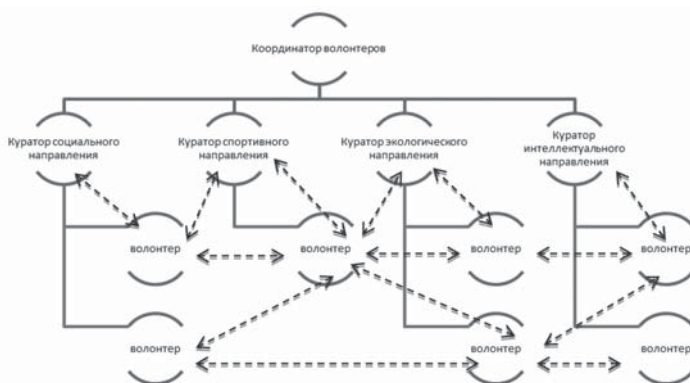


Рис. 8

Во главе пирамиды стоит координатор волонтерского движения (желательно сотрудник организации). В его функциональные обязанности входит:

- ◆ Привлечение новых волонтеров.
- ◆ Проведение обучающих программ.
- ◆ Координация работы кураторов.
- ◆ Поощрение кураторов и волонтеров за их труд.
- ◆ Проведение общих мероприятий для волонтеров.
- ◆ Проведение планирования деятельности волонтерского движения с кураторами направлений.
- ◆ Взаимодействие с представителями других движений и организаций.

- ◆ Составление отчётов о деятельности волонтерского движения для доноров и других заинтересованных сторон.

Вторую ступень пирамиды занимают кураторы (или бригады). Кураторы могут распределять между собой основные задачи координатора волонтеров, например, координатор по обучению, координатор по набору и т. д. Однако в данном случае потребуется первоначально обучить кураторов по каждому из этих направлений. В нашей организации кураторы распределяют между собой обязанности по направлениям работы: куратор социального направления, куратор спортивного направления, куратор экологического направления и т. д. Кураторы — это наиболее активные члены волонтерского движения. Кураторы прошли предварительное обучение по программе «Кураторство и наставничество». Кураторы объединяют вокруг себя волонтеров, которые исполняют обязанности по тем или иным направлениям. В задачи кураторов входит:

- ◆ Составление плана мероприятий на месяц для волонтеров.
- ◆ Распределение волонтеров по мероприятиям и акциям.
- ◆ Координация работы волонтеров.
- ◆ Отметки о работе волонтеров в волонтерских книжках.
- ◆ Составление фото- и видеоотчетов с мероприятий.

Преимущество данной структуры состоит в том, что она имеет:

- ◆ четкую систему взаимных связей — все волонтеры и кураторы взаимодействуют между собой, кураторы знают всех волонтеров и поэтому между ними хорошо налажена коммуникация;
- ◆ согласованность действий исполнителей — все кураторы знают свои обязанности и при возникновении какого-либо события координатор волонтеров знает, кто из кураторов ответственный;
- ◆ оперативность в принятии решений — если возникает необходимость оперативно распространить какую-то информацию, координатор сообщает её кураторам, кураторы передают волонтерам, волонтеры распространяют её между собой.

Независимо от того, какая будет организационная структура в вашей организации, главное, чтобы она соответствовала следующим требованиям:

1. Оптимальность, т. е. между звеньями и ступенями управления на всех уровнях устанавливаются рациональные связи при наименьшем числе уровней управления.

2. Оперативность донесения информации по всем ячейкам системы.

3. Надёжность — достоверность передачи информации, недопускающая искажения передаваемых сообщений и данных, обеспечивающая бесперебойность связи в системе управления.

4. Экономичность. Задача состоит в том, чтобы нужный эффект от управления достигался при минимальных затратах для организации. Критерием этого может служить соотношение между затратами ресурсов и полезным результатом.

5. Гибкость. Способность изменяться в соответствии с изменениями внешней среды.

6. Устойчивость структуры управления. Неизменность её основных свойств при различных внешних воздействиях.

Единая система мотивации волонтеров

Волонтеров обязательно нужно поддерживать, настраивать на работу, благодарить за выполненное дело. В рамках стажировочной сессии в Европе нам в руки попала брошюра с интересным названием «101 возможность проявить внимание к волонтеру». Там были перечислены возможные поощрения для волонтеров, вот некоторые из них:

1. Улыбаться.

2. Серьёзно относиться к предложениям по улучшению деятельности и услуг.

3. Приглашать к чаепитию.

4. Оплачивать расходы, связанные с волонтерской деятельностью.

5. Просить отчёт о проведённой деятельности.

6. Подарить на день рождения подарочный сертификат.

7. Предоставлять льготы.

8. Выдать карты работникам организации.

9. Ежегодно проводить фестивали для волонтеров.
10. Приглашать на общение с сотрудниками организации.
11. Узнавать личные потребности и проблемы .
12. По возможности помогать с решением личных проблем и потребностей.
13. Быть дружелюбным.
14. Предлагать помощь в экстренных случаях.
15. Предоставлять помощь няни.
16. Разместить фотографию на доске почёта.
17. Уважать желания волонтеров.
18. Проводить рабочие встречи за чашечкой кофе.
19. Не забывать про волонтера и предлагать ему новую работу.
20. Отправлять на праздники семье волонтера подарочные сертификаты.
21. Договариваться в детском саду о свободных местах.
22. Говорить: «Доброе утро».
23. Приветствовать волонтера по имени.
24. Произносить имя волонтера без ошибок.
25. Хорошо готовить к предполагаемой деятельности.
26. Помогать в развитии уверенности в себе.
27. Предлагать разработать варианты поощрения и благодарности для партнёров и спонсоров организации.
28. Каждый месяц проводить личные беседы.
29. Говорить отзывы и слова благодарности, которые поступают в адрес волонтеров.
30. Высшее начальство должно знать о волонтерах и поддерживать их работу.
31. Проводить дискуссии.
32. Делегировать дополнительную ответственность.
33. Приглашать на командное планирование.
34. Уважать чувства волонтеров.
35. Чередовать задания для волонтеров.
36. Размещать информацию о работе волонтеров в СМИ.
37. Устраивать винные вечера.
38. Направлять на дополнительное обучение.
39. Поздравлять с праздниками.
40. Обращаться с уважением.
41. Уважать предпочтения.

42. При необходимости давать рекомендации.
43. Быть человечным.
44. Помогать исправлять ошибки в работе.
45. Дарить весёлые подарочные карты.
46. Делать маленькие сюрпризики.
47. Отправлять письма благодарности.
48. Посвятить песню.
49. Проводить совместные пикники.
50. Подарить цветы.
51. Сказать «Merci».
52. Подарить билеты в театр и цирк.
53. Проводить общие праздники и вечеринки.
54. Праздновать «День волонтеров!».
55. Сделать фото и подарить.

Перед тем как начать разговор о способах и формах мотивации волонтеров, необходимо понять, почему люди старшего возраста становятся волонтерами. Какие мотивы движут ими?

В 2012 г. мы провели исследование, в котором приняли участие 100 людей старшего возраста. Итоги исследования представлены на графике.



Рис. 9

По ответам людей старшего возраста, к волонтерской деятельности их подвигает желание быть полезным и нужным для общества. Вот некоторые высказывания волонтеров:

«Получить удовольствие от совместной работы на благо общества».
Копыл Екатерина

«Волонтерство для меня счастливая находка, большое везение. Я когда работала, мечтала о бескорыстной помощи тем, кто в ней нуждается. Этим я угожу и Богу, и себе, и людям».

Гапонова Лидия

«По движению моей души и сердца мне всегда хотелось помогать людям, и так сложилась моя жизнь, я это и делаю».

Третьякова Людмила

«Недалеко от моего дома находится психоневрологический интернат, где проживают и лечатся более 900 больных. Самый тяжелый день в интернате — баня! Рабочих рук не хватает и тут очень кстати моя помощь».

Мальшева Людмила

«Люди дающие, дарящие. Волонтеры — из их числа. Они тратят своё личное время, чтобы помочь, улучшить, организовать... А получают — радость».

Кузнецова Нина

«Счастливая жизнь: видеть как от первых тревожно-неуверенных движений эти люди возвращаются к радостям жизни, видеть их счастливые глаза, их благодарность — это чудо, которым ты щедро даришь тех, кто поверил тебе».

Бородина Елена

Более половины опрошенных участвуют в волонтерской работе, тем самым выражая свою гражданскую позицию:

«Люблю свою страну Россию. Всегдашняя её патриотка. Душой болею о её благополучии и всё делаю, что мне по силам и буду делать для её процветания».

Толстопятенко Тамара

«Возможность почувствовать себя активным гражданином общества».

Григорьева Людмила

Для многих волонтерство — это возможность жить полноценной жизнью, постоянно развиваться, расширять свой кругозор, знакомиться с новыми и интересными людьми:

«Волонтерство — это для меня новое открытие для продолжения полноценной жизни. Не хочется спокойной старости, поэтому волонтерство — возможность почувствовать себя активным гражданином, воспользоваться своими жизненными наработками, знаниями, умениями».

Смелова Галина

«Почему я хочу стать волонтером? Это весело! Это интересно! Это приключение! Вот возьмусь и вырвусь из серых будней! Кинусь как в омут с головой во что-то новое, яркое, неизведанное... А вдруг мечты, надежды исполнятся? А вдруг откроются новые возможности? А вдруг та часть меня, которая была до этого не востребована, окажется кому-то нужной, очень-очень полезной? А вдруг та любовь, которая не находила выхода, вдруг полетится легко и свободно? В душе так много накопилось, так много ищет выхода...».

Левыкина Антонина

«Волонтерская работа — это счастливая возможность не останавливаться в развитии. Мне нравится постоянно обучаться, приобретать новый опыт, общаться, путешествовать и находить новых друзей, новые умения, завязывать знакомства с интересными людьми, вести активную работу на мероприятиях мирового масштаба».

Стрючкова Нина

«Волонтеры — это победители и оптимисты своей жизни».

Рейзвих Ольга

«Волонтерские проекты — это прекрасная возможность для своего развития и духовного роста, возможность почувствовать себя необходимым для общества».

Северина Татьяна

Более 30% волонтеров занимаются волонтерской деятельностью с целью передачи опыта, знаний и умений молодежи:

«Шанс поделиться с молодежью своими знаниями и жизненным опытом».

Григорьева Людмила

Люди старшего возраста, как правило, хотят отдавать, дарить, делиться, ничего не требуя взамен. Поэтому, если у пожилого человека нет желания участвовать в волонтерской деятельности, никакая мотивационная система не убедит его в обратном. Однако поддерживать волонтеров важно и нужно. Нами была разработана мотивационная лестница, которая выполняет сразу две задачи: с одной стороны, поддерживает мотивацию людей старшего возраста для участия в волонтерской деятельности, с другой стороны, позволяет показать систему личного роста для каждого участника волонтерского движения.

Кроме того, ежегодно в нашей организации проводятся мероприятия для волонтеров:

1. Поздравление в День Рождения.
2. Празднования Дня волонтера.

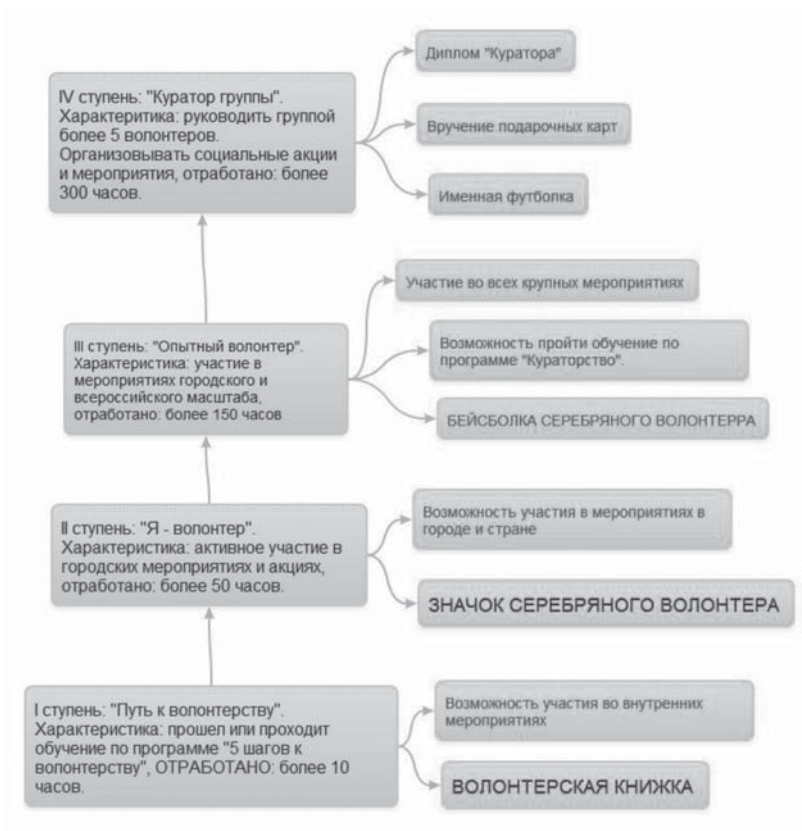


Рис. 10

3. Проведение Нового года.
4. День Спорта.
5. Ежегодный летний квест по городу.

Все эти и многие другие мероприятия направлены на поддержание эмоционального настроения и поднятии духа волонтеров.

Не забывайте поддерживать и направлять волонтеров. Доброе слово, улыбка или просто комплимент со стороны руководства помогает волонтерам работать и добиваться отличных успехов и результатов.

Единая корпоративная культура

Волонтерское движение не может строиться только на правилах и регламенте, которые «навязывает» руководство, в волонтерской деятельности важны внутренние ценности и традиции, которые спонтанно возникают благодаря участникам. Совокупность норм, правил, ценностей, этических стандартов, которыми руководствуется организация и её сотрудники в своей повседневной работе, и есть корпоративная культура. Корпоративная культура обеспечивает возможность совместной деятельности и передаётся от «поколения к поколению».

Корпоративная культура складывается из следующих компонентов:

Миссия организации

Волонтерское движение, как и любая организация, не может существовать без миссии. Миссия — это то, ради чего существует волонтерское движение, ради чего каждый день работают волонтеры. Миссия должна исходить из недр самой организации. К ней в той или иной мере должен быть причастен каждый волонтер, а не только стратеги-руководители.

Традиции и ритуалы организации

Это такое поведение, которое организация считает важным, ходит и лелеет, видит его историческую ценность и создает ритуалы для продолжения сложившейся традиции. Например, ежегодно мы с волонтерами проводим ритуал посвящения в Волонтеры. После участия в тестовых соревнованиях у наших волонтеров появилась традиция командной песни. Вот такая песня была написана командой «Вдохновение», которая работала на тестовых соревнованиях в феврале 2013 г., в городе Хоста:

Мы команда — «Вдохновение». Волонтерим с увлечением,

И гордимся, что мы с вами, друзья.

Мы добры и симпатичны, и работаем отлично

Ведь без этого команде нельзя.

Как хорошо: есть Сочи, море, горы!

Есть Сочи, море, горы — вершина красоты!

Как хорошо, что все мы волонтеры,

А также крайне важно, что я и ты!

Традиция «обнимашек» (при встрече и прощании волонтеры обнимаются и говорят пожелания друг другу). Для нашего волонтерского движения это неписанные правила, незакрепленные ни в каких документах, а просто существующие, за соблюдением которых следят сами волонтеры.

Правила организации

Это совокупность формальных и неформальных требований, предъявляемых волонтеру. Это — как правила игры, которые необходимо принять, чтобы выиграть. Нормы и правила поведения затрагивают все вопросы жизнедеятельности волонтерского движения, их придерживаются все волонтеры. Вопрос «нормирования» деятельности в разных организациях стоит по-разному. Где-то нормы закреплены в определенных документах, где-то передаются из уст в уста. Главное, что каждый волонтер должен принять и соблюдать их.

К примеру, в нашей деятельности были ситуации, когда волонтеры раньше уходили с мероприятия, занимались нерабочими делами или просто не приходили. В связи с этим, нами было проведено общее собрание с волонтерами, на котором были приняты правила волонтерского движения, под которыми каждый волонтер поставил свой личный автограф. После этого мероприятия мы не сталкивались с организационными проблемами в работе волонтеров.

Фирменный стиль

Совокупность графических, цветовых, акустических и видеоприемов, которые улучшают запоминаемость и восприятие волонтерского движения, это и есть фирменный стиль. Составляющими элементами фирменного стиля являются логотип, цветовая гамма, единый лозунг и т. д. Для создания единого фирменного стиля нашего волонтерского движения нами был разработан логотип волонтерского движения, который был утвержден на общем собрании волонтеров:

Этот логотип мы используем при изготовлении сувенирной продукции (значки, дипломы и т. д.). Кроме того, по просьбе самих волонтеров



Рис. 11

нами была разработана и изготовлена единая форма (футболки, жилетки и банданы). Единая форма не только выделяет, но и дисциплинирует, настраивает на работу волонтеров.

Не пытайтесь самостоятельно создать корпоративную культуру в волонтерском движении. Корпоративная культура не создается в кабинете, она рождается внутри самого волонтерского движения. В этом процессе участвует каждый волонтер! Только тогда корпоративная культура станет частью волонтерского движения, а не будет привнесённым извне элементом.

Единая модель волонтерского движения позволила нам подготовить более 150 волонтеров старшего возраста, объединённых общей миссией, делом и девизом: «УСПЕШНОГО РЕЗУЛЬТАТА МОЖНО ДОСТИЧЬ ТОЛЬКО ОБЩИМИ УСИЛИЯМИ В СОЧЕТАНИИ С УСИЛИЕМ КАЖДОГО В ОТДЕЛЬНОСТИ!».

Оценка ресурсов организации

Если в вашей организации ещё нет волонтерского движения и Вы только планируете создать его, начните с анализа ресурсов вашей организации. Ресурсы организации позволят Вам с наименьшими затратами сформировать волонтерское движение. Ниже представлены наиболее существенные из них:

№	Ресурс	Характеристика
1	Профессиональные	Наличие профессионально подготовленных кадров, которые будут заниматься реализацией программы. Наличие партнёрских организаций, которые имеют опыт в формировании волонтерских движений и будут готовы поделиться своим опытом.
2	Властный или государственный	Наличие референтных личностей для продвижения идей волонтерства среди людей старшего возраста. Поддержка со стороны властных и государственных структур.
3	Технический	Наличие хорошо оборудованных помещений для сбора и обучения волонтеров.
4	Информационный	Наличие связей с представителями средств массовой информации для распространения информации о деятельности волонтерского движения.

Шаги по организации волонтерского движения

После оценки ресурсов организации Вы можете приступить к созданию волонтерского движения. Для этого Вы можете опираться на следующий план:

№	Вид работ	Сроки	Результат
Подготовительный этап			
1.	Утверждение руководителя волонтерских программ из числа сотрудников организации.	2 месяца	Утвержден руководитель волонтерского движения, прохождение обучения в партнерских организациях.
	Разработка обучающей программы.		Разработана обучающая программа, методический материал для обучения.
	Подготовка информационных и презентационных материалов.		Разработка информационных и презентационных материалов для СМИ и партнеров: Информационные листки; Пресс-релизы; Пост-релизы; Презентации для партнеров; Коммуникационная стратегия.
	Подготовка помещений и оборудования.		Утверждение помещения для проведения волонтерских встреч и необходимого оборудования.
	Привлечение партнеров в лице некоммерческих организаций, бизнес-структур и т. д.		Информирование как можно большего числа партнерских организаций.
Реализация			
1	Проведение информационной политики с целью привлечения внимания населения.	2 недели	Механизмы распространения информации о создании волонтерского движения: через местные источники СМИ; посредством проведения встреч с представителями госструктур; информация на стендах организаций и т. д.; проведение минимум 1-го крупного информационного события (конференция, круглый стол и т. д.); распространение информации посредством через Интернет.
2	Набор волонтеров.	2 недели	Набор необходимого количества людей старшего возраста.
3	Обучение волонтеров и формирование рабочих бригад.	2 месяца	Проведение обучения волонтеров, подготовка к прохождению практики.
4	Внедрение единой системы мотивации, структуры и корпоративной культуры.		Внедрена единая система мотивации, структура и корпоративная культура.
5	Прохождение практики волонтерами.	1 месяц	Отработано необходимое количество волонтерских часов.
6	Формирование базы волонтеров и базы рабочих вакансий.	1 неделя	Сформирована база волонтеров и вакансий для волонтеров как внутри организации, так и от партнеров.

Не забывайте проводить оценку деятельности волонтерского движения, а также составлять отчеты о деятельности для доноров и других заинтересованных сторон. Проводите планирование деятельности волонтерского движения вместе с активными волонтерами. Это позволит не только сформировать планы на ближайшее время, но и спроецировать образ волонтерского движения в будущем.

Участие людей старшего возраста в волонтерской деятельности позволит им не только расширить свои социальные связи и применить свои знания и опыт, накопленные за годы жизни, но и активно реализовать себя в качестве руководителя или обычного участника, повысить свою значимость, как на уровне семьи, так и всего общества в целом.

Какую выгоду приносит волонтерство?

Работу и роль серебряных волонтеров сложно переоценить. Именно благодаря их деятельности в нашей стране смогли по-другому взглянуть на людей старшего возраста, смогли увидеть их потенциал, их ресурсность для общества. Серебряные волонтеры должны стать основой социальной политики нашей страны. Без серебряных волонтеров уже не обходится ни одно большое мероприятие в нашем городе и стране.

Польза от волонтерской деятельности людей старшего возраста можно отметить как для организации, так и для самих пожилых и общества.

Выгоды для организации	Выгоды для общества	Выгоды для волонтеров
<ol style="list-style-type: none"> 1. Укрепление репутации организации. 2. Дополнительные рабочие руки. 3. Увеличение числа партнеров организации. 4. Привлечение новых интеллектуальных ресурсов. 5. Рост количества членов организации. 6. Увеличение количества, повышение качества оказываемых услуг для населения. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обогащение культуры семьи, города и страны в целом, поскольку формируется позитивное отношение к старости, создается новая культура благополучного старения. 2. Формирование культуры пожилых волонтеров в Петербурге позволит постепенно изменить отношение общества к людям старшего возраста и людей старшего возраста к обществу. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие личных навыков (управление временем, презентации и общение). 2. Возможность работать в новой среде и получать навыки. 3. Новый жизненный опыт. 4. Возможность внести вклад в решение социальной проблемы. 5. Наполнение жизни человека новым позитивным содержанием, связанным с новыми творческими планами и активностью в их реализации. 6. Разрешение кризиса «социальной изоляции», с которым сталкивается пожилой человек при выходе на пенсию через новые формы реализации — волонтерскую деятельность.

МОДУЛЬНАЯ ПРОГРАММА «5 ШАГОВ К ВОЛОНТЁРСТВУ»

Целевая группа: пожилые люди старше 50 лет, вышедшие на пенсию.

Актуальность программы

Пожилые люди, выйдя на пенсию, оказываются в кризисной ситуации: перестройки своего образа жизни, восприятия себя и поиска новых приоритетов, что приводит к тягостному чувству ненужности. Основная проблема пожилых — это чувство одиночества и неостребованности в пожилом возрасте. Исчерпанность одних жизненных смыслов и поиск других — вот особенности этого возраста и кризиса. Возникает необходимость поиска нового смысла жизни.

Пожилкой работает как над смыслами своей текущей жизни, так и осмысливает свою жизнь как целое. Ведущая деятельность для пожилого возраста — это особая внутренняя деятельность, направленная на принятие своего жизненного пути. Плодотворная, здоровая старость связана с принятием своего жизненного пути, а значит, и самого себя.

Чтобы сохранить свою личность и не потерять самоуважение, пожилой человек должен не потерять связь с окружением, или создать новые связи. Поддерживать связь с окружающим миром и реализовывать себя люди старшего возраста могут в волонтерской деятельности, которая является альтернативой трудовой. Человек, осуществляющий связь с окружением, проявляющий социальный интерес, выглядит следующим образом:

- ◆ готов использовать свои возможности, знания или способности для оказания помощи другим людям;
- ◆ готов участвовать в групповой деятельности;
- ◆ стремится работать ради достижения общей цели или общей пользы.

Познакомиться с волонтерством и развить необходимые навыки для волонтерской деятельности возможно посредством образовательной деятельности. Во время обучения пожилые люди

могут решить свои психологические проблемы, связанные с кризисом выхода на пенсию, расширить свой круг общения и выбрать для себя наиболее интересное направление дальнейшего развития жизни.

Как показали исследования, образовательные потребности пожилых сугубо индивидуальны. Они тем значительнее, чем выше образовательный уровень слушателя. Пожилые хотят знать, что нужно делать, чтобы долго жить, как освободиться от недугов, снимать стрессы. Слушатели хотят быть социально активными, заметными и замеченными окружающими, молодёжью, государством.

Опыт работы с пожилыми свидетельствует о том, что пожилые люди способны хорошо усваивать материал и даже организовывать собственные занятия, если это связано с использованием их знаний и жизненного опыта.

Таким образом, активизация познания и знакомство с волонтерской деятельностью позволяют актуализировать жизненный опыт пожилых, помогают в самореализации и тем самым способствуют активному долголетию.

Образовательные цели программы

Целью данной программы является расширение возможностей самоопределения и самореализации пожилых через волонтерскую деятельность. При этом решаются следующие основные задачи, отвечающие возрастным потребностям:

Предупреждение старости. Помощь в определении содержания жизни на пенсии, основанная на стимуляции личной активности, преодоление негативных признаков старения при помощи пропаганды психической и физической активности. Очень важны межличностные контакты и участие в занятиях, что делает возможным самореализацию и влияет на чувство собственной значимости и ценности. Учёба трактуется как противодействие процессу старения, как борьба с ним. В обучение включаются семинары по психологии жизни, практикумы по установлению контактов с другими людьми.

Подготовка к волонтерской деятельности. Работая для себя, можно быть полезным для других. Предполагается проведение целенаправленной подготовки пенсионеров к волонтерской работе.

Для этого в программу включены такие блоки как «Волонтерство», «Лидерство» и «Социальное проектирование».

Увеличение и углубление знаний. Речь идёт о вовлечении слушателей в процесс постоянного образования в соответствии с их интересами. По опыту работы наибольшая потребность у волонтеров возникает в знании истории своего города и в овладении компьютерной грамотностью. Возможны и другие направления, в соответствии с потребностями слушателей.

Учебная программа для пожилых людей направлена на то, чтобы помочь пожилым людям обрести новые смыслы и связи с окружением, посредством участия в волонтерской деятельности. Составленная на основе психологических и социологических исследований, с учётом жизненного опыта и разносторонних интересов этой категории граждан, она имеет основной целью научить их помогать себе и другим в трудных ситуациях, помочь почувствовать своё участие в чем-либо, своё влияние на жизнь, получить контроль над собственной жизнью.

Количество часов и структура программы

Программа рассчитана на 3 месяца (73 академических часа) и состоит из 5 частей: «Психология: эффективное взаимодействие в семье и обществе», «Лидерство», «Волонтерство», «Краеведение. Петербурговедение» и «Компьютерная грамотность». Обязательные для посещения аудиторные учебные мероприятия составляют 73 часа, по 3 часа на учебное мероприятие два раза в неделю. Помимо учебных занятий предполагается проведение внеаудиторной работы: индивидуальных и групповых консультаций, проведение (различных практикумов и встреч под руководством организаторов программы) в соответствии с целями программы, самостоятельная работа над проектами. Во время обучения происходит выбор дальнейшего направления волонтерской деятельности, где участники программы будут проходить практику.

Программа обучения имеет модульный характер. Содержание курсов может меняться в зависимости от интересов слушателей и состава преподавателей. Все программы авторские и в основе их использованы идеи андрагогики, современные технологии обучения, а также методы обучения пожилых.

Формы отчетности

В рамках курсов предполагается выдача раздаточных материалов, которые будут содержать ключевые моменты лекций. По завершении программы предполагается проведение деловой игры «Петербург, территория добра», в рамках которой участники программы познакомятся с некоммерческими организациями, где будут проходить практику. По результатам практики будут написаны итоговые работы.

Учебный план программы

№	Наименование учебной дисциплины	Кол-во часов	Количество часов	
			аудиторные	
			лекции	практические занятия
1	Психология: Эффективное взаимодействие человека с окружающим миром	23	11	12
2	Краеведение. Петербурговедение	10	10	
3	Компьютерная грамотность	20	6	14
4	Волонтерство	6	6	
5	Лидерство	10	10	
6	Подготовка к волонтерской практике	4		4
	Итого:	73	43	30
	Внеаудиторные занятия по личностному самоопределению	15		

Рабочие материалы по дисциплинам

Первый модуль: «Эффективное взаимодействие человека с окружающим миром» (автор программы: Ялышева М. Ю.)

Количество часов: программа курса рассчитана на 16 часов.

Актуальность программы

Общение — человеческое общение — это ключ к личному и профессиональному успеху.

Пол Дж. Майер

Программа курса специализации «Эффективное взаимодействие пожилого человека с окружающим миром» является важной

составной частью общей программы обучения пожилых по программе «Серебряные волонтеры». Важность объясняется следующими факторами:

- ♦ Волонтерская деятельность в серебряном возрасте — это новая страница в жизни пожилых людей: новые люди, знакомства, новые возможности, новые требования. Эта ситуация для пожилых людей является стрессовой в виду её новизны. Поэтому процесс обучения является сам по себе развивающим и дающим возможности самоутверждения.
- ♦ Не только пожилые люди имеют возрастные, физиологические и психологические особенности развития, но и их ближайшее окружение меняется. Что требует нового уровня взаимоотношений, навыков общения, умения понимать друг друга.
- ♦ Развитие науки, техники, появление новых течений в искусстве, литературе, музыке ставит пожилых людей в ситуацию изоляции от современного мира, что требует, в свою очередь, желания у них учиться, воспринимать новую информацию, обрабатывать её, уметь передавать и получать её. У пожилых людей необходимо развивать гибкость, мобильность, открытость новому, способность к экспериментам, чтобы адекватно реагировать на «вызовы» современной жизни. Именно эти возможности предоставляет данный курс.

Поэтому желание быть полноценным членом современного общества должно поддерживаться желанием не только учиться, развивать имеющиеся умения и навыки в области взаимоотношений, но и активно участвовать в жизни общества, города, страны, что, в свою очередь, повлияет на самоутверждение, самопонимание и саморазвитие пожилого человека.

Важность и ценность курса также состоит и в том, что данная целевая аудитория (пожилые люди) имеет не только специфические возрастные, физиологические и психологические особенности, но и очень большой опыт, много ЗУНов (знаний, умений, навыков), жизненных ценностей. Но, к сожалению, наличие этого огромного пласта опыта и ЗУНов приводит к накоплению стереотипов, шаблонов, обид, необходимости самоутверждения и адекватных реакций на происходящее вокруг.

Исходя из специфических особенностей данной целевой группы, необходимо создать условия для получения новых знаний,

отработки навыков взаимодействия пожилых с окружающим миром, самоутверждения и приобретения значимых ролей и статусов в современном обществе.

Программа обучения позволяет решать все имеющиеся проблемы в тех условиях, которые будут способствовать этому. А именно:

- ◆ Групповая, индивидуальная работа, работа в парах.
- ◆ Работа со специалистами — преподавателями по данному курсу.
- ◆ Теоретические и практические занятия.
- ◆ Организация внеучебной (досуговой) совместной деятельности.
- ◆ Возможность добывать знания самим и делиться ими.
- ◆ Тренинговые и игровые упражнения.
- ◆ Диалоговые формы, дискуссии.

Серебряным волонтерам в процессе работы приходится работать с людьми разных возрастов, исходя из этого, важность программы обучения обоснована тем, что пожилым необходимо помочь в выработке адекватных навыков взаимодействия и эффективного общения с людьми всех возрастов.

У большинства серебряных волонтеров — слушателей УП нет работы, но они хотели бы принимать активное участие в жизни, делиться своим опытом, знаниями и временем. Поэтому необходимо создать условия и дать возможности вновь приобрести значимость в семье, в кругу бывших коллег и возможность самоутверждения.

Проблема одиночества является очень острой и болезненной для них. Поэтому данная программа направлена на то, чтобы дать пожилым людям возможность применить свою активность, полезность, тем самым решая проблему одиночества и ненужности.

Цели программы

Образовательная цель: улучшение качества жизни пожилых людей, а именно овладение навыками эффективного общения помогает с близким окружением, с одной стороны, и формирование адекватных поведенческих реакций во взаимодействии с внешним миром (транспорт, медицинские учреждения, социальные службы, и т. д.), с другой стороны.

Учебная цель: «поднять» на нужный уровень уже имеющиеся знания, умения и навыки в области взаимоотношений и эффективной коммуникации в соответствии со сложившимися условиями

жизни пожилых людей. Создать условия для позитивной творческой доброжелательной атмосферы на занятиях в университете, сформировать «вкус» к грамотному общению с представителями любых возрастов и статусов, тем самым, способствуя улучшению качества процесса обучения.

Учебные (развивающие) задачи:

- ◆ отработка навыков эффективного общения с разными возрастными группами (навыки активного слушания, вербального, невербального общения, навыки аргументации и работы с возражениями, поведение в конфликтной ситуации, самопрезентация, работа с обратной связью);
- ◆ развитие умений получать новую информацию, обрабатывать её и доносить до аудитории;
- ◆ развитие рефлексивных умений, умения анализировать свою деятельность, поведение и работу группы;
- ◆ создание условий для развития креативности и творчества пожилых людей;
- ◆ информирование о новых тенденциях в области современного общения (современная этика общения, новые формы общения: Интернет и т. д.);
- ◆ показать возможности в выборе путей применения своих полученных навыков, умений и знаний.

Предполагаемые результаты курса

- ◆ Минимум 60 человек освоили программу (16 часов) «Эффективное взаимодействие пожилых людей с окружающим миром», прошли итоговое собеседование;
- ◆ Получили знания в области эффективного взаимодействия (определение с помощью проведения опроса или анкетирования, итогового собеседования с преподавателем);
- ◆ На практике отработали навыки взаимодействия с окружающим миром (разными возрастными группами) (определение с помощью практических занятий, решение конкретных кейсов-ситуаций);
- ◆ Каждый слушатель курса самостоятельно создал (составил, оформил) «Памятку эффективного взаимодействия с окружающим миром».

Идея программы

Данная программа является достаточно специфичной и отчасти «расплывчатой» в получении конкретных результатов, поэтому основной идеей программы (и условием тоже) является активное участие слушателей в реализации программы, желание развиваться, бороться со своими устоявшимися стереотипами, взглядами, применять новые знания и формировать новые навыки. Поэтому данное условие со стороны автора программы должно поддерживаться созданием тех условий, которые будут способствовать этому, а именно:

1. Работа в группе, в парах, индивидуально.
2. Интерактивные³ занятия (использование интерактивных методов: игровые и тренинговые упражнения, дискуссии, обсуждения и т. д.).
3. Составление плана занятия с учётом их желаний, запросов и особенностей, восприятия и обучения в этом возрасте (этому посвящено первое вводное занятие).
4. Использование раздаточных, наглядных материалов.
5. Наличие у каждого слушателя собственной рабочей тетради.

Учебно-тематический план программы

Тема изучения	Кол-во часов	Методы, приемы, формы работы	Ожидаемые результаты
1. Определение основных понятий для изучения программы: «эффективный», «взаимодействие», «взаимоотношения», «коммуникация», «общение». Их роль в жизни человека. Новые тенденции в области взаимоотношений, общения между людьми, ценности общения, нормы поведения в современном мире.	3	Интерактивная лекция. Использование ярких примеров из жизни других людей. Использование наглядности (схем, диаграмм и т. д.).	С л у ш а т е л и определили для себя основные понятия курса.
2. Развитие навыков презентации и самопрезентации у пожилых людей: — установление первичного контакта (тренинговое занятие).	3		Освоили навыки установления эффективного первичного контакта.
3. Вербальная, паравербальная, невербальная коммуникация (теоретическое занятие).	3	Интерактивная лекция (использование художественного фильма). Использование наглядного материала (схемы-характеристики вербального, невербального общения). Отработка навыков . Тренинговые упражнения.	Слушатели познакомились с основами общения.

³ Интерактивный (англ. Interactive) — т. е. взаимодействующий друг с другом.

4. Агрессия. Виды агрессии. Поведение пожилого человека в ситуации проявления агрессии (внутренней и внешней). Теоретическое занятие.	3	Интерактивная лекция. Использование наглядных материалов.	Слушатели познакомились с темой.
5. Возражения в общении. Виды. Работа с возражениями. Теоретическое занятие.	3	Интерактивная лекция. Отработка навыков работы с возражениями. Тренинговые упражнения. Кейсы. Использование наглядного материала. Продолжение составления памятки. Подведение итогов игры «Тайный друг».	Знакомство с темой.
6. Стресс. Виды стрессов. Теоретическое занятие. Поведение человека в стрессовой ситуации. Навыки саморегуляции. Управление эмоциональным состоянием.	3	Мини-лекция. Использование наглядного материала. Индивидуальная работа. Групповая работа. Составление памятки.	
7. Креативность и творчество в современном мире. Их использование и роль в жизни человека. Теоретическое занятие. Развитие креативных навыков. Борьба с шаблонами и стереотипами человека. Креативность в оформлении чего-то, внешнем виде, приготовлении блюд, дача, оформлении подарков и т. д. Практическое занятие.	3	Интерактивная лекция. Использование примеров. Индивидуальная работа. Тренинговые упражнения (на развитие креативности). Составление памятки. Круглый стол (обмен опытом и предложения, как «Сделать изконфетку».	
8. Рефлексия. Её роль. Развитие рефлексивных навыков. Итоговый зачёт.	2	Мини-лекция. Индивидуальная работа. Наличие памятки. Индивидуальная беседа по пройденным темам с целью выяснения «как и где человек это использует в жизни».	

Второй модуль: программа по «Петербурговедению» (автор программы: Шмелева М.Ю.)

Количество часов: программа курса рассчитана на 10 академических часов

Цели и задачи курса

Цель курса: систематизировать знания будущих волонтеров для повышения их квалификации. Образ волонтера подразумевает, что он может достойно и грамотно представлять свой город в общении с людьми.

Задачи курса:

- ♦ расширение кругозора;
- ♦ пробуждение творческой активности;
- ♦ воспитание осознанного патриотизма и формирование гражданской позиции волонтеров-петербуржцев;
- ♦ возможность передачи знаний о городе и его традиций молодому поколению.

Курс «Петербурговедение» для волонтеров рассчитан на 10 часов аудиторных занятий с применением видеотехники.

Программа курса

Тема 1. Возникновение Петербурга — 3 часа.

Город как форма бытия. Рождение нового российского города. Рационалистическая доминанта петровского Петербурга.

Тема 2. Новая столица России — 3 часа.

Петербург как воплощение идеи русского Просвещения. Столичный город в XIX в.

Тема 3. Особенности петербургской культуры — 4 часа.

Город и власть. Петербургская интеллигенция. Уроки истории — уроки толерантности. Художественная стилистика Петербурга.

Образовательные результаты курса

Посетив занятия по курсу «Петербурговедение», будущие волонтеры:

- ♦ систематизируют свои знания по истории культуры Санкт-Петербурга;
- ♦ расширят свой кругозор;
- ♦ смогут применять сравнительный анализ в оценке развития Санкт-Петербурга;
- ♦ строить толерантные отношения на базе грамотного овладения традициями петербургской культуры;
- ♦ возможно, кто-нибудь захочет углубить свои знания в клубе любителей города, на разнообразных циклах лекций и т. д.

Литература по модулю.

Электронные ресурсы по истории Санкт-Петербурга

1. <http://mirpeterburga.ru/> — Мир Петербурга Проект Центра петербурговедения ЦГПБ им. В.В. Маяковского и Всемирного клуба петербуржцев.

2. <http://www.encspb.ru/object/2857435147?lc=ru>—Санкт-Петербург.
3. <http://www.citywalls.ru/> — Citywalls Архитектурный сайт Санкт-Петербурга.
4. <http://www.etovidel.net/> — Неформальные достопримечательности.
5. [http://slovari.yandex.ru/~книги/Петербургская%20топонимика/~0/Г-Петербургская топонимика.](http://slovari.yandex.ru/~книги/Петербургская%20топонимика/~0/Г-Петербургская%20топонимика)
6. <http://spbstarosti.ru/> — Петербургские старости: интернет-журнал.
7. <http://mirexcurs.ru/> — Журнал «Мир экскурсий».

Литература по курсу «Петербурговедение».

1. Анциферов Н.П. Непостижимый город. — Л., 1991.
2. Бузинов В. Десять прогулок по Васильевскому острову. — СПб., 2000.
3. Витязева В. Каменный остров. Историко-архитектурный очерк XVIII–XXI вв. — Изд.Центрполиграф, 2010.
4. Горбачевич К.С., Хабло Е.П.Почему так названы?. — Л., 1995.
5. Засосов Д.А., Пызин, В.И. Из жизни Петербурга 1890-х 1910-хгг. — Л., 1991.
6. Золотоносов М., Калиновский Ю. Бронзовый век. Каталог городской декоративной скульптуры 1985-2003. — СПб., 2004.
7. Каган М. Град Петров. — СПб., 2006.
8. Канн П.Я. Прогулки по Петербургу. — СПб., 1994.
9. Курбатов В. Петербург. — Л., 1993.
10. Ленинград: Путеводитель . Сост.: Витязева, В.А., Кириков, Б.М. — Л., 1986.
11. Недошивин В. Прогулки по Серебряному веку. — СПб.: Астрель, 2010.
12. Нестеров В.Львы стерегут город. — Л., 1971.
13. Павлов А.П. Храмы Санкт-Петербурга. — Лениздат., 1995.
14. Пукининский Б.К.Санкт-Петербург. 1000 вопросов и ответов. — СПб., 1997.
15. Пыляев М.Старый Петербург. Репринтное издание. — М., 1990.
16. Санкт-Петербург. XX век. Что? Где? Когда? — СПб., 2000.
17. Санкт-Петербург. Занимательные вопросы и ответы / сост.Раков, Исаченко и др. — СПб., 2007.
18. Синдаловский Н.А. Легенды и мифы СПб. — СПб., 1995.
19. Успенский Л. Записки старого петербуржца. — Л.,1970.
20. Энциклопедический словарь Петербург–Петроград–Ленинград. — М., 1991.

Серии книг: Туристу о Ленинграде, Зодчие Санкт-Петербурга, Чёрно-белая серия (о дворцах, особняках, домах).

Журналы: «История Петербурга», «Автобус».

Третий модуль: «Компьютерная грамотность» (автор программы: Мальцева Ю.С.)

Количество часов: программа курса рассчитана на 30 академических часов.

Цель курса

Сформировать у слушателей курса навыки работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Такой уровень позволит решать минимальные задачи по включению волонтёров в информационную среду.

Задачи курса

- ◆ сформировать общее представление о ПК;
- ◆ предоставить возможность практической работы с ПК;
- ◆ развить уверенность в обращении с персональным компьютером;
- ◆ сформировать представление о сети Интернет, её возможностях;
- ◆ создать условия для дальнейшего самостоятельного изучения возможностей ПК и Интернет.

Результаты курса

- ◆ слушатели курса освоили базовые навыки работы с ПК, что подтверждается результатами итогового зачёта по темам: MSWord, Internet;
- ◆ каждый слушатель курса имеет свой электронный почтовый ящик, владеет навыками его использования;
- ◆ слушатели курса зарегистрированы в социальной сети Контакт.

Учебно-тематический план программы

В учебно-тематический план включены практические занятия с использованием работы в сети Интернет; самостоятельная и практическая работа с пакетом MSOffice; занятия, направленные на подведение итогов разделов программы и курса в целом. В программу также включены промежуточный и итоговый зачёты.

Процесс обучения будет построен следующим образом:

1. Программа обучения состоит из двух тематических блоков (введение в компьютерную грамотность, знакомство с MSWord и работа в сети Internet).
2. Слушатели курса получают практические домашние задания для самостоятельного выполнения и закрепления материала.

3. Работа проходит в два этапа: первоначально преподаватель демонстрирует возможности ПК или Интернет с помощью мультимедийного оборудования, а студенты повторяют за ним. Далее слушателям предлагается выполнить подобную операцию самостоятельно.
4. На каждом занятии повторяются элементы того, что уже было пройдено.
5. В процессе обучения выстраивается система наставничества, при которой более продвинутые ученики курируют начинающих пользователей.

Тематический план

Тема изучения	Кол-во часов	Методы, приемы, формы работы	Ожидаемые результаты
1. Вводное занятие Включение/выключение компьютера Создание документов Просмотр документов Удаление документов	2	Сбор ожиданий, опасений; Проведение первоначального тестирования с целью получения знания о базовом уровне владения ПК слушателями курса с последующей рассадкой участников «сильный — слабый — сильный»; Знакомство с целями, задачами курса, знакомство с предлагаемой программой курса (мини-лекция);	Собраны ожидания участников от программы курса, на основании которых будут внесены коррективы в программу; Сформированы навыки самостоятельного включения и выключения компьютера, создания, просмотра и удаления документов/
2. Windows XP Знакомство с основными понятиями (файл, папка, рабочий стол, панель задач, ярлык, окно). Строение окна, его режимы Перемещение окон Изменение размеров окна Действия с папкой на рабочем столе Программа «Мой Компьютер» (создание папок; перемещение, удаление и копирование файла и группы файлов, работа с носителями информации) Восстановление и окончательное удаление информации Поиск файлов и папок Главное меню Использование справочной системы Устройства ввода и вывода информации Настройка мыши, клавиатуры, времени, монитора Меню панели задач (завершение работы, программы, документы, поиск/	2	Практическая работа. Используется мультимедийное оборудование.	Сформировано первичное представление о ПК; Участниками получены базовые знания о работе с операционной системой.

Тема изучения	Кол-во часов	Методы, приемы, формы работы	Ожидаемые результаты
3. Знакомство с MSWord Работа с клавиатурой. Быстрые клавиши Строение окна программы Word Подготовка окна к работе Ввод текста Редактирование «вручную» и автоматическое редактирование Сохранение, открытие, создание нового документа Работа со шрифтами Выравнивание текста Проверка орфографии, проверка грамматики Линейка. Параметры страницы. Вид документа Способы копирования и переноса текста.	2	Практическая работа. Используется мультимедийное оборудование.	Слушатели курса получили базовые знания о текстовом редакторе.
4. Знакомство с Internet Понятие «браузер» Строка ввода Основная терминология Internet Подключение к Internet Программа — браузер Internet Explorer Назначение журнала и папки избранное Создание своего почтового ящика Получение и отправка писем с использованием ящика.	2	Практическая работа. Используется мультимедийное оборудование.	Слушатели курса получили базовые знания о Всемирной Сети Internet; Каждый студент зарегистрировал свой почтовый ящик, сформирован базовый навык работы с почтовым ящиком; Слушатели обменялись контактами, налажена переписка между участниками.
5. MSWord Работа с клавиатурой. Быстрые клавиши Нумерация страниц Установка параметров страниц Предварительный просмотр документа Печать документа Создание рамки и фона Работа с рисунками Меню «Формат»: шрифт, абзац, список, табуляция, регистр.	2	Практическая работа. Используется мультимедийное оборудование.	Отработаны навыки.
6. Internet Поисковые системы Поиск и копирование информации.	2	Практическая работа. Используется мультимедийное оборудование.	Отработаны навыки самостоятельного поиска информации в сети Internet.
7. Internet Социальные сети Регистрация в популярных социальных сетях Оформление своих страниц Обмен контактами.	2	Практическая работа. Используется мультимедийное оборудование.	Получена информация о функциях социальных сетей; Налажено виртуальное общение между слушателями курса.

Тема изучения	Кол-во часов	Методы, приемы, формы работы	Ожидаемые результаты
8. MSWord Работа с клавиатурой. Быстрые клавиши Работа с таблицами Способы создания таблиц. Преобразование таблицы в текст. Форматирование таблицы (рисование/стирание границ, выравнивание строк/столбцов, автоформат таблицы, вставка формул). Специальная вставка таблицы Excel.	2	Практическая работа. Используется мультимедийное оборудование.	Отработаны навыки работы с таблицами.
9. Internet Знакомство с мессенджерами ICQ QIP Skype Регистрация Обмен контактами.	2	Практическая работа. Используется мультимедийное оборудование.	Слушатели курса получили базовые знания о работе мессенджеров; Участники зарегистрированы в службах обмена быстрыми сообщениями и обменялись контактами друг с другом.
10. Вирусы и антивирусы Компьютерные вирусы. Определение. Категории вирусов. Способы распространения Антивирусы (методы распознавания, анализ файла) Практический поиск вирусов на жёстких дисках и на съёмных носителях.	2	Практическая работа. Используется мультимедийное оборудование.	Слушатели курса освоили информацию о вирусах и антивирусах; Получили навык самостоятельного поиска вирусов; Сформирован навык работы с антивирусными программами.
Итоговый зачет		Самостоятельная работа. Используется мультимедийное оборудование.	Получен результат обучения. Выведена оценка эффективности курса.

Необходимое оборудование

- ◆ Компьютеры по количеству участников;
- ◆ Мультимедийное оборудование;
- ◆ Флип-чарт и бумага для флип-чарта;
- ◆ Маркеры;

Общая оценка курса

1. Проведён первоначальный срез знаний, умений и навыков слушателей курса/
2. В середине курса проведён промежуточный зачёт по знаниям, умениям, навыкам слушателей курса/
3. На предпоследнем занятии проведён итоговый зачёт.

Четвёртый модуль: Программа «Лидерство волонтерских команд» (автор программы: Слободской П.К.).

Количество часов: программа рассчитана на 24 академических часа.

Цель программы: развитие волонтерского движения. Повышение управляемости проектами. Повышение жизненной активности.

Решаемые задачи:

1. Знакомство с особенностями управления командами в волонтерской деятельности.
2. Формирование навыков командного управления.
3. Повышение личной эффективности и улучшение результатов работы.
4. Научить оптимизировать используемые человеческие ресурсы.

Задачи программы:

- ◆ Повышение личной эффективности и улучшение результатов работы.
- ◆ Умение расставлять приоритеты и оптимизировать используемые человеческие ресурсы.
- ◆ Управлять командными процессами — стимулирование инновационного мышления через динамические паттерны групп, команд и организаций.
- ◆ Навыки создания совместного видения и плана действий.
- ◆ Навыки вовлечения сотрудников в проектную работу.
- ◆ Работа с ресурсами собственного стиля руководства.
- ◆ Освоение новых методов управления проектными командами.
- ◆ Навыки повышения мотивации сотрудников для достижения корпоративных результатов.
- ◆ Навыки повышения инициативности сотрудников и способы достижения поставленных целей.

Раздел 1. Введение в тренинг. Управление проектами и коучинг в современной организации:

- ◆ Важность командной работы. Как осуществляется фасилитация команды.
- ◆ Командный интеллект, командный разум, эффект взлёта результативности.
- ◆ Типы управления командами.

Раздел 2. Техника принятия командных решений:

- ◆ Чем команда отличается от группы?
- ◆ Стили руководства. Их преимущества и недостатки.
- ◆ Как ускорить принятие эффективного командного решения?
- ◆ 12 вопросов Gallup International и их использование для диагностики мотивации в команде.

Раздел 3. Как ставить командные цели:

- ◆ Каковы критерии эффективной формулировки целей?
- ◆ Как повысить качество работы через цели, которые: позитивны, подконтрольны, SMART и экологичны.
- ◆ Распределение приоритетов.
- ◆ Командный договор — на проект и на встречу.
- ◆ Четыре стадии планирования проекта: вдохновение, внедрение, мотивирование и завершение проекта.

Раздел 4. Принципы организации проектной команды:

- ◆ Что используют лучшие менеджеры при работе в проектной команде?
- ◆ Основные принципы, необходимые для достижения успеха в проектной работе.
- ◆ Парадоксы управления проектной командой — как внедрить изменения?
- ◆ Как люди вовлекаются в то, что делают и в то, чего хотят?
- ◆ Ключевые навыки вдохновения и рамка результата.

Раздел 5. Навыки построения отношений:

- ◆ Виртуозные навыки раппорта.
- ◆ Методы восстановления раппорта.
- ◆ Как уменьшить вредное воздействие интриг и трудных отношений в коллективе.

Раздел 6. Коучинг команд. Как задавать Великие вопросы:

- ◆ Что такое поощряющий диалог?
- ◆ Что нужно спросить у группы, чтобы она получила максимальную пользу?
- ◆ Техника задавания вопросов по логическим уровням.
- ◆ Какие вопросы максимально мотивируют людей?
- ◆ Как с помощью вопросов направлять ваших сотрудников к чётким целям и результатам?
- ◆ Когда нужно создавать мыслительные карты? Стратегии эффективного лидерства.

Раздел 7. Вопросы по нейрологическим уровням:

- ◆ Вопросы, соответствующие структуре работы нашего мозга.
- ◆ Вопросы по главным деталям нашего плана.
- ◆ Как усилить понимание навыков лидерства через принципы системности и баланса.
- ◆ Как усилить своё понимание стратегий и целей через видение «большой картины».

Раздел 8. Стадии развития команд:

- ◆ Стадии развития команд: тренинг — тестирование — коучинг — партнёрство.
- ◆ Как достигаются цели на каждой стадии?
- ◆ Какой стиль руководства важен на каждой стадии развития команды?

Раздел 9. Повышение качества командного диалога:

- ◆ Как сформировать командный диалог?
- ◆ Какова роль лидера в команде?
- ◆ Функции команды — стадии коучинга.

Раздел 10. Фасилитация команд — управление совещанием:

- ◆ Роль руководителя в повышении эффективности работы команды на совещании.
- ◆ Важные моменты в планировании совещания и в процессе совещания.
- ◆ Мозговой Штурм — сердце командного диалога. Как сделать мозговой штурм максимально эффективным?
- ◆ Создание Хартии команды.

Раздел 11. Создание командной истории:

- ◆ Вдохновляющая метафора.
- ◆ Для чего создаётся командная история?
- ◆ Самая лучшая история про опыт командного взаимодействия.
- ◆ Как сформулировать командную историю для этой проектной команды.

Раздел 12. Формирование ценностей команды:

- ◆ Колесо ценностей, как инструмент поднятия мотивации.
- ◆ Ключевые ценности команды.
- ◆ Как совместить индивидуальные ценности участников проекта?
- ◆ Действия команды на основе самых ключевых ценностей.

Раздел 13. Формирование миссии:

- ◆ Основные подходы к формированию миссии.
- ◆ Какие ключевые характеристики должна содержать миссия?
- ◆ Создание вдохновляющей миссии: какой она должна быть?
- ◆ Что такое видение?
- ◆ Усиление миссии через командное видение.

Раздел 14. Стратегия разработки проектов по методу Уолта Диснея:

- ◆ Три разных уровня мышления.
- ◆ Процесс планирования проекта по шагам: Мечтатель, Реалист, Критик.
- ◆ Основные аспекты каждой стадии.
- ◆ Как руководитель может провести команду по шагам?

Раздел 15. Разработка проекта в соответствии со стадиями развития:

- ◆ Стадии развития мастерства.
- ◆ Как люди учатся.
- ◆ Характерные черты каждой стадии.
- ◆ Действия руководителя на каждой стадии: формирование, концентрация усилий, медленный рост, быстрый рост, стабильность, прорыв, мастерство.
- ◆ Сложности и ключевые аспекты каждой стадии развития проекта.

Раздел 16. Составление проекта. Анализ рисков:

- ◆ Что делать, если план проекта не работает?
- ◆ Картезианские вопросы.
- ◆ Прояснение ситуации и выход из конфликта.
- ◆ Как привести команду к новому комплексному решению?

Раздел 17. Создание рабочей атмосферы для проектной команды:

- ◆ Четыре области, на которые руководитель обращает внимание.
- ◆ Создание чёткой перспективы.
- ◆ Создание значимых результатов и достижений.
- ◆ Комфортная атмосфера.
- ◆ Вовлечение сотрудников в смысл и долгосрочное влияние проекта.
- ◆ Кто ваши акционеры?
- ◆ Создание баланса в четырёх сферах.

Раздел 18. Подведение итогов проекта:

- ♦ Каким будет лучшее подведение результатов?
- ♦ Ключевые идеи для поощрения сотрудников.
- ♦ After Project Review как инструмент обучения проектной команды.
- ♦ Демонстрация эффективности в коротких вдохновляющих диалогах.
- ♦ Использование формата самооценки.
- ♦ Празднование успехов.
- ♦ Использование проверочных списков для достижения успеха.

Раздел 19. Обратная связь в проекте:

- ♦ Использование шкалы, критериев в процессе подачи обратной связи.
- ♦ Механизмы подачи позитивной обратной связи.
- ♦ Парадоксы обратной связи.
- ♦ Мышление, направленное на достижение успеха и мышление, направленное на поражение.

Тематический план.

Тема изучения	К-во часов	Методы, приемы, формы работы	Ожидаемые результаты
Введение. Важность командной работы в волонтерской деятельности.	2	Лекция.	Понимание важности командной работы в волонтерской деятельности.
Командная работа: за и против.	2	Лекция. Дискуссия.	Понимание преимуществ и недостатков командной работы.
Основные принципы, необходимые для достижения успеха в командной работе. Командный договор.	2	Лекция. Рассказ, повторение. Практические упражнения.	Понимание принципов построения команды. Формирование навыка составления внутрикомандных договоренностей.
Уровни вовлечения (объединения) людей в волонтерские команды. Действия команды на основе самых ключевых ценностей.	2	Лекция.	Понимание того, что объединяет людей в волонтерских командах. Формирование команды на уровне ценностей её членов.
Отличие рабочих групп от команд. Отличие волонтерской команды от других видов команд.	2	Лекция. Обсуждение.	Понимание отличий команды от рабочих групп, трудовых коллективов. Понимание отличия волонтерских команд от других видов команд (спортивных, проектных).
Лидерство. Мифы о командном лидерстве.	2	Лекция. обсуждение.	Понимание особенностей лидерства.
Особенность работы лидера в команде.	2	Лекция. Обсуждение.	Понимание отличия лидера команд от руководителя группы, руководителя организации.

Правила постановки целей.	2	Лекция. Практические упражнения.	Понимание и умение ставить эффективные цели.
Цикл управления командой.	2	Лекция. Обсуждение.	Понимание процесса управления командой, закономерностей, роли лидера в управлении.
Коммуникация лидера в команде.	2	Лекция. Обсуждение.	Понимание особенностей коммуникации между людьми и особенно в команде.
Лидер и конфликты.	2	Лекция. Обсуждение.	Понимание причин возникновения конфликтов, виды конфликта, эволюция конфликта. Конструктивные и деструктивные конфликты.
Роль поведения лидера в управлении конфликтом.	2	Лекция. Обсуждение. Практические упражнения.	Знание стратегий поведения в конфликте, стратегия управления конфликтом.

Пятый модуль: «Волонтерство» (авторы программы: Ялышева М.Ю., Мальцева Ю.С.)

Цель: сформировать у людей старшего возраста представление о волонтерской деятельности на примере мирового и Российского опыта; сформировать установку на активную старость, на обретение новых смыслов своей жизни и деятельности; сформировать потребности в передаче накопленного опыта, оказании помощи другим.

Задачи:

- ◆ дать понятия «волонтерство» и «добровольчество»;
- ◆ познакомить с основными направлениями волонтерской деятельности на примере мирового и российского опыта;
- ◆ познакомить с правами и обязанностями волонтеров;
- ◆ помочь с определением стратегии участия в волонтерской деятельности;
- ◆ познакомить с особенностями формирования команды волонтеров среди людей старшего возраста.

Продолжительность программного модуля: 6 академических часов.

Содержание лекционного курса

Тема 1. Волонтерство.

Понятия: Добровольчество и волонтерство. Знакомство с законом о добровольчестве. Определение особенностей этих двух понятий. Знакомство с мировым и российским опытом волонтерства.

Тема 2. Основные направления волонтерской деятельности.

Виды волонтерской деятельности. Особенности волонтерства среди людей старшего возраста. Взаимодействие волонтеров разных возрастов. Формирование волонтерской команды. Права и обязанности волонтеров. Роль лидера волонтерского движения. Принципы волонтерских проектов. Проведение игры «Дрессировка голубя».

Тема 3. Социальное проектирование.

Понятие: социальное проектирование, метод структурной логики, этапы проекта.

Познакомить с принципами написания социальных проектов. Составление графиков реализации. Составление бюджета проекта. Ролевая игра «Красная шапочка».

По итогам программы предполагается проведение квеста «Петербург — территория добра».

Цель игры: познакомить слушателей с некоммерческими организациями, которые работают в Санкт-Петербурге и заинтересованы в принятии волонтеров старшего возраста. Продолжительность игры: 8 академических часов. Количество партнёрских организаций: 8.

РАЗДАТОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ ПО МОДУЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ «5 ШАГОВ К ВОЛОНТЁРСТВУ»

Модуль: «Лидерство»

Лидерство волонтёрских команд

Тот, кто работает один, — прибавляет,
а тот, кто работает вместе с другими, — умножает.
Восточная мудрость

Отличие рабочих групп от команд

ГРУППА (КОЛЛЕКТИВ)	КОМАНДА
Члены группы считают, что их объединили вместе только для удобства управления. Каждый работает независимо от других, иногда даже вразрез с остальными.	Члены команды сознают свою взаимозависимость и понимают, что для достижения и личных, и общих целей необходима взаимная поддержка. Они не тратят время на борьбу за место под солнцем и не стараются преуспеть за счёт других.
Члены группы, как правило, сосредоточены только на себе и своих проблемах, так как практически не вовлечены в планирование работы группы. Они относятся к общему делу, как обычные наёмные рабочие.	Члены команды чувствуют себя хозяевами своего дела, они преданы целям фирмы, которые сами помогли определить и сформулировать.
Члены группы указывают другим членам группы, что делать; при этом не спрашивают их мнения о том, как лучше всего подойти к решению задачи. Предложения не приветствуются.	Члены команды вносят свой вклад в успех дела, вкладывая свой талант и знания в достижение командных целей.
Члены группы с подозрением относятся к мотивам коллег, так как не понимают роли остальных. Считается, что тот, кто высказывает своё мнение или выражает несогласие, сеет раздоры и не хочет поддерживать других.	Члены команды работают в атмосфере доверия. Поощряется открытое высказывание идей, мнений, несогласия и т. д. Вопросы приветствуются.
Члены группы настолько осторожны в своих высказываниях, что настоящее понимание невозможно. В группе редко кулуарные игры, и лишнее слово может стоить карьеры.	Члены команды практикуют открытое и честное общение. Они всегда стараются понять точку зрения другого.
Члены группы, имея даже очень хорошую подготовку, не могут в полной мере применять свои навыки в работе, их ограничивают мастер или другие члены группы.	Поощряется приобретение членами команды новых умений и навыков и применение их в работе. Каждый пользуется поддержкой всей команды.

ГРУППА (КОЛЛЕКТИВ)	КОМАНДА
Нередко между сотрудниками возникают конфликты, которые они не в состоянии разрешить. Случается, что руководитель не успевает вмешаться, и конфликт наносит серьезный ущерб работе.	Члены команды рассматривают конфликт как нормальную составляющую отношений между людьми и считают, что в подобных ситуациях нередко рождаются новые идеи. Поэтому стремятся разрешить конфликт быстро и конструктивно.
Члены группы могут участвовать или не участвовать в принятии решений, затрагивающих всю группу. Конформизм (следование за большинством) нередко представляется им более важным, чем правильность решения.	Члены команды принимают участие в принятии решений, затрагивающих всю команду, но понимают, что, если команда не может прийти к единому мнению, особенно в чрезвычайных обстоятельствах, окончательное решение должен принимать руководитель. Цель — положительный результат, а не приспособление к обстоятельствам.

Командная работа: за и против

Командная работа не всегда лучше индивидуального труда. Если сотрудник хочет и может работать в одиночку, постарайтесь ему это устроить.

Вы наняли отличного сотрудника, но он не командный игрок. Прежде чем пытаться насильно приучить его к коллективизму, взвесьте все плюсы и минусы командной работы.

Принято считать, что идеальная форма работы в компании — это группа. Словосочетания «вписаться в коллектив», «командный дух», «умение работать в команде» уже прочно вошли в офисный лексикон, и, видимо, не зря. «Коллективный труд имеет много преимуществ: во-первых, повышается скорость выполнения работы, во-вторых, именно в командах зачастую рождаются нестандартные решения. Естественно, несколько сотрудников способны выполнить больше работы, чем один».

Вместе продуктивнее

Главный плюс командной работы в том, что коллектив может справиться с масштабным заданием в короткие сроки. Для командной работы не характерно разделение полномочий. Над одним проектом могут трудиться совместно и рядовой сотрудник, и менеджер, и на время выполнения работы оба будут обладать примерно одинаковыми полномочиями. Также работа в группе предполагает, что во время принятия важных решений будет учитываться мнение каждого участника. Это позволяет людям взглянуть на задачу с разных ракурсов и учесть многие нюансы.

Также командная работа помогает полнее раскрыть навыки и способности сотрудников, которые прежде были незаметны в рамках одной должности, и приучает людей к решению более сложных многомерных задач.

Поработав вместе над долгосрочным проектом, коллеги становятся лояльнее друг к другу, даже если раньше у них были разногласия. Общее дело вырабатывает у сотрудников такие качества, как терпимость, готовность прислушаться к чужому мнению и умение вести дискуссию. Причем эти навыки сохраняются и после того, как совместная работа подходит к концу.

Помимо того, что в команде работники находят применение своим навыкам, они также получают возможность учиться друг у друга. Так, например, тесное сотрудничество опытных работников и новичков поможет последним научиться многому в процессе работы, просто наблюдая. Первым, в свою очередь, не придётся тратить дополнительное время на обучение подопечных.

Социальные животные

Важный психологический плюс работы в команде — ощущение принадлежности к коллективу. Человек, как известно, животное социальное, и принадлежность к группе даёт ему поддержку и внушает уверенность. Большинство людей, какими бы независимыми они ни хотели казаться, испытывают потребность в эмоциональной привязанности. Совместная работа часто становится платформой для более прочных отношений между коллегами. Со временем сотрудничество может эволюционировать в товарищество и даже дружбу.

Стадо баранов

Тем не менее командная работа порождает множество отрицательных явлений: конформизм, зависимость от мнения и оценки окружающих, групповой эгоизм, однотипность мышления. Чем ближе отношения между членами коллектива и выше уровень симпатии, тем больше вероятность того, что подчинённые будут стремиться принять решение лишь для того, чтобы оно устроило всех. И если против команды выступает один человек, скорее всего, ему придётся забыть о своём голосе: коллектив быстро поставит противника на место и забракует новую идею.

Да и вообще командная работа требует серьёзных затрат времени: во-первых, это притирка и присмотр людей друг к другу. Во-вторых, это постоянные дискуссии. Чем больше людей работает в команде, тем больше между ними разногласий и тем больше времени необходимо для того, чтобы принять решение, с которым согласится каждый. А одиночке гораздо легче донести мысль до руководителя, а затем её реализовать.

Призрак коммунизма

Кроме того, чем больше людей в команде, тем меньше каждый из них работает и влияет на общий результат. Непонятно, кто именно отвечает за итог работы, а особо ленивые сотрудники не стесняются прятаться за спину более активных коллег. Работник может позволить себе расслабиться — за него и так всё сделают сослуживцы.

«У нас в отделе все привыкли к тому, что основную работу выполняют один-два сотрудника, а остальные попросту ничего не делают, либо занимаются своими личными делами, — рассказывает менеджер по рекламе Александр Зимин. — Некоторые даже позволяют себе отлучаться в рабочее время, причём не на один час. Однажды вышло так, что мы не смогли уложиться в дедлайн с очередным проектом. А все потому, что наши „работяги“ в тот момент были в отпуске. Начальник оштрафовал весь отдел, но прошло некоторое время, и всё вернулось на круги своя».

Если подчинённый работает в одиночку, начальнику гораздо легче проконтролировать его работу и спросить с него результат. Это дисциплинирует сотрудника и заставляет его работать гораздо эффективнее.

Изгнание из стада

Командная работа убивает в работниках честолюбие. Здоровая конкуренция отлично сказывается на мотивации работников и результатах их деятельности. Каждый подчинённый стремится заявить о себе, старается выполнить работу качественно и в итоге двигает команду вперёд.

К тому же не все люди умеют работать в команде. Постоянное сотрудничество с коллегами превращается для таких «отщепенцев» в пытку. Зачастую одиночки — яркие сотрудники, которые не стесняются говорить то, что думают, и пренебрегают мнением

окружающих. Другие, напротив, чересчур застенчивы и интровертны. Такая позиция опасна как для самого человека, так и для всего отдела.

Рано или поздно команда подвергнет «самодовольного новичка» остракизму, и тогда работник будет отлучен от деловых вопросов. Психологический настрой сотрудника скажется на результативности. Подчинённому придётся или согласиться на командную работу, или уйти из компании.

«Если к вам в организацию пришёл человек, который отличается высоким профессионализмом, но не может работать в команде, можно спланировать его работу так, чтобы он трудился параллельно с коллективом», — советует Андрей Сидельников. Вам необходимо распределять задачи между командой и сотрудником и постоянно контролировать и координировать работу. Проверьте, что лучше.

Прежде, чем однозначно отвергать тот или иной способ организации труда, посмотрите, какой из них лучше соответствует специфике вашей работы. Быть может, как раз команда окажется единственной удачной формой взаимодействия.

Мифы о командном лидерстве

Лидеры — хранители идеалов команды и поэтому могут стать причиной возникновения массы заблуждений. Вот несколько самых худших иллюзий по поводу лидерства, которые навязывают нам сами лидеры.

- ◆ *Команде нужен единственный лидер.* Это неправда. Существует множество моделей командного лидерства, от традиционной «железной руки» до разных степеней самостоятельного руководства и даже очевидного отсутствия лидера. Лидер может меняться с течением времени или в зависимости от текущих задач.
- ◆ *Сильный лидер — залог успеха.* И это тоже неправда. Сильный лидер бесполезен, если его последователи некомпетентны или их не интересуют задачи команды. Плохую в своей основе команду невозможно «вести» — разве что к месту казни.
- ◆ *То, как выбирают лидера, неважно.* Ерунда! Лидер должен быть избран таким образом, чтобы это соответствовало задачам и типу команды, лидером которой он является. Команда,

действующая автономно, в свободном полёте, не воспримет лидера, назначенного со стороны. Новому лидеру может быть сложно «вписаться» в устоявшуюся команду. Команда, которой никогда раньше не разрешалось принимать самостоятельные решения, иногда просто не способна выбрать лидера.

- ♦ *Хороший лидер вместе с хорошей командой могут выполнить любую задачу.* Извините. Для команды подходит не каждая задача. Если задачу вообще нет смысла выполнять в команде, вряд ли важно, кто её лидер или насколько он хорош. Легко поддаваться общим восторгам по поводу команд, но тут вспоминается старая поговорка: «Если ваш единственный инструмент — молоток, любая проблема покажется гвоздем».

Особенность работы лидера в команде

Лидер, ориентированный на работу группы	Лидер, ориентированный на работу команды
Стремится добиться выполнения задач, не задумываясь о том, чего можно было бы достичь за счёт реорганизации и увеличения вклада каждого члена группы.	Текущие задачи выполняются по ходу дела. Лидер не способен предвидеть, чего может добиться команда. Он готов делиться своим видением и действовать в соответствии с ним.
В отношениях с руководителями и подчинёнными ему проще плыть по течению.	Демонстрирует свойственный стиль поведения. Может вдохновлять и стимулировать к действию. Побуждает к совместной работе и взаимной поддержке.
Готов до некоторой степени вовлекать членов группы в планирование и решение проблем.	Способен вовлекать людей и пробуждать в них преданность общему делу. Помогает остальным увидеть возможности. Позволяет членам команды проявить себя.
Недолюбливает подчинённых, которые знают, как выполнять работу лучше него, или не доверяет им.	Ищет людей, которые стремятся к совершенству и могут конструктивно работать вместе с другими людьми. Понимает, что его роль — поощрять такое поведение и способствовать ему.
Рассматривает совместный поиск решения проблем членами группы как напрасную потерю времени или узурпацию его полномочий как руководителя.	Рассматривает поиск решения проблем как обязанность всех членов команды.
Фильтрует информацию и сообщает членам группы только то, что они, по его мнению, должны или хотят знать.	Сообщает информацию открыто, в полной мере. Приветствует вопросы. Позволяет команде самой фильтровать информацию.
Игнорирует конфликты между членами группы или другими группами.	Выступает посредником в разрешении конфликтов и не дает им разрастись.
Иногда не спешит признавать успехи работника или группы в целом.	Заботится о том, чтобы достижения были отмечены в нужное время и надлежащим образом.
Иногда меняет достигнутые с группой соглашения в собственных интересах.	Выполняет обязательства и ждёт того же от окружающих.

Цикл управления командой

Цикл эффективного управления командой включает шесть элементов, выполнение которых гарантирует достижение поставленных перед командой целей. Все элементы одинаково важны.



Каждая из шести фаз включает в себя задачи, которые необходимо выполнить, чтобы осуществить ту или иную функцию. Успешность выполнения задачи обусловлена способностями, знаниями, навыками лидера.

Фаза I. Разъяснение целей и задач и объяснение их значимости

Как правило, это обсуждение целей с командой для внесения ясности в деловую ситуацию. Первый шаг в управлении людьми во время рабочего процесса — это разъяснение целей. Любое задание начинается с этого пункта. Лидер должен быть уверен, что команда понимает, какую цель она преследует, что в конечном итоге надо получить. Это отправная точка структурирования процесса, даже больше — это краеугольный камень управления командой. Оценки по этому умению говорят о том, насколько хорошо лидер дает команде почувствовать значимость задания, насколько ясно объясняет, что он ожидает от людей.

Фаза II. Планирование и решение технических и организационных проблем

После разъяснения целей и их значимости следующим шагом в процессе управления является разработка плана для достижения этих целей. Это, прежде всего, взаимоотношения с командой и внутри неё.

Данная фаза предполагает определённый тип взаимодействия лидера с командой: лидер или выслушивает предложения и пожелания команды, использует их идеи, или линии коммуникации прерваны. Поощрение участия членов команды в процессе планирования и принятия решений даёт возможность лидеру лучше представлять обстановку в группе. Это умение отражает степень участия команды в принятии решений, возможность выдвигать свои идеи.

Тщательное планирование рабочего процесса — это организация рабочего процесса без сбоев. Одним из важнейших качеств лидера является организованность. Лидер должен «опережать» группу, предвидеть неблагоприятные обстоятельства.

Фаза III. Обеспечение необходимыми условиями работы

Обеспечение необходимыми средствами, ресурсами, инструментарием, обучение и т. д. для успешного выполнения работы, в зависимости от целей и планов. После того, как работа распланирована, от лидера требуется необходимая поддержка команды для того, чтобы она могла выполнить свою работу и достичь поставленных целей.

Фаза IV. Обратная связь

Наблюдение лидера за работой команды, фиксация любого прогресса в работе и сообщение об этом рабочей группе. Одна из самых важных задач лидера — доносить до сведения команды, насколько успешно они продвигаются к поставленной цели. Если показатель «взаимоотношения с командой» оценивает открытость лидера к идеям других, то «обратная связь» — отношения с командой по поводу выполнения работы. Причём если обратная связь осуществляется часто, а взаимоотношения с командой неудовлетворительные, то это указывает скорее на частую критику, чем на поддержку.

Фаза V. Контроль

Лидер должен быть уверен, что качество и количество выполняемой работы укладываются в приемлемые стандарты; для этого

он контролирует рабочий процесс. Контроль не должен быть слишком сильным или слишком слабым.

Эта фаза цикла управления включает в себя, прежде всего, следующие аспекты:

Контроль времени. Это соответствие расписанию. Поставленная цель требует, чтобы работа была закончена вовремя. Эта шкала указывает на наличие у лидера способности так руководить рабочим процессом, чтобы работа была выполнена в намеченные сроки.

Контроль деталей. Стремление к детальному выполнению задания. Многим лидерам очень трудно отслеживать детали работы, но при этом не быть властным. Чтобы лидер не воспринимался авторитарным по отношению к команде, ему следует обратить своё внимание на показатели по первичным шкалам (фазы I–IV) и постараться сбалансировать жёсткий контроль с хорошей постановкой целей, тщательным планированием, обеспечением необходимого обучения и инструкций, и постоянной обратной связью.

Мотивация цели. «Подталкивание» команды к быстрому и успешному выполнению заданий. Хотя давление на команду иногда необходимо, надо, чтобы у людей осталось чувство удовлетворения от выполнения задания и чтобы давление не превратилось в жёсткую диктатуру, оно должно быть нейтрализовано хорошими отношениями между лидером и командой, авторитетностью лидера в глазах команды (фаза I).

Делегирование полномочий. В этом случае часть ответственности за выполнение задания находится в руках команды. Это очень важный момент в работе лидера, но это умение также должно быть сбалансировано, чтобы взаимоотношения с командой не переходили грань попустительства или яркого недоверия по отношению к ней.

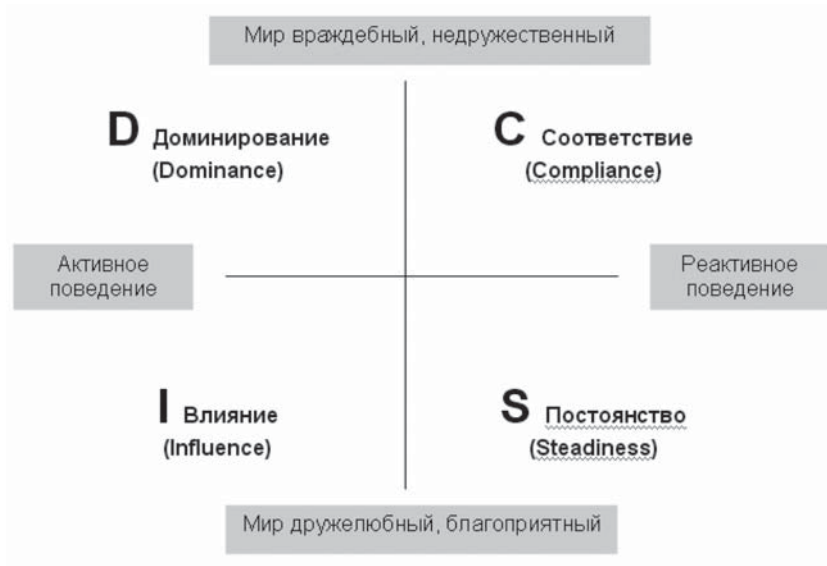
Фаза VI. Поощрение за хорошо выполненную работу

Признание выполненной работы: похвала, вознаграждение. Когда задание выполнено, лидер должен выразить благодарность рабочей группе. Лидер всегда может похвалить за выполненное задание. Это обеспечит моральное удовлетворение людей от работы и хорошие взаимоотношения между лидером и командой.

Коммуникация лидера в команде

Каждый лидер, который хочет стать профессионалом, должен быть тонким психологом и хорошо разбираться в особенностях человеческой психики.

Существуют четыре основных типа личности. Среди них нет хороших или плохих, в каждом есть признаки всех четырёх. Каждый обладает преимуществами и недостатками.



Доминирование (Dominance):

Соревнующийся, агрессивный, решительный и ориентированный на результат, предпочитает быстрое движение, риск и достижение немедленного результата. Ему нравится нести ответственность, контролировать ситуацию и держать власть в своих руках. Также нравятся изменения и сложные задачи. Может быть невежливым, властным и даже грубым. Не очень хороший слушатель. Способен принимать внезапные решения.

Влияние (Influence):

Разговорчивый, общительный, оптимистичный, жизнерадостный, ориентирован на людей, непредсказуемый, энергичный, полный энтузиазма. При взаимодействии с людьми стремится быть позитивным и доброжелательным. Невнимательный к деталям,

разговорчив и эмоционален. Обещает больше, чем способен исполнить, поскольку оптимизм и популярность для него главное. Открыто выражает свои чувства и эмоции, притягивает к себе эмоции других людей.

Постоянство (Steadiness):

Спокойный, помогающий, терпеливый, скромный и неторопливый, всегда готов помочь, лоялен, хороший участник команды, внимательный слушатель, настойчив, надёжен и уравновешен. Ему необходима стабильность и безопасность, и потому при резких переменах ему требуется помощь. Медлительный, нерешительный, упрямый. Умеет внимательно слушать и слышать собеседника, обидчив — тонко чувствует фальшь и обман. В команде будет стараться сохранить гармонию отношений.

Соответствие (Compliance):

Точный, последовательный, деловой, осторожный, аналитик. Концентрируется на задании, выполняет работу очень качественно. Излишне сосредоточен на деталях, придирчивый, медленный, зачастую упускает из виду общую картину. Критичный, отдалённый от людей, пессимистичный, холодный. Эмоционально закрыт, демонстрирует собранность и высокую самоорганизованность, заранее тщательно готовится, любит системный подход, анализирует, взвешивает, планирует, предусматривает, думает о плохом и готовится к этому, готов уступить, чтобы избежать прямого конфликта.

Некоторое упрощённое представление об этих типах поведения можно получить через следующее сравнение. Представьте себе четырёх капитанов футбольных команд:

Первый. Для этого капитана важна победа любой ценой, люди — лишь инструменты достижения этой победы; это быстрый, энергичный, волевой капитан.

Второй. Этот капитан заражает команду личным примером и энтузиазмом, для него важно забить ключевой гол в матче и забить его красиво.

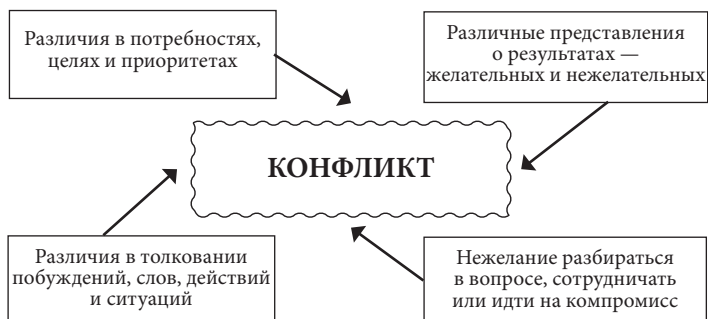
Третий. Для этого капитана важно сплотить настоящую дружную команду, которая будет бороться за общую победу.

Четвёртый. Для этого капитана не так важны его личные достижения, важно, чтобы работа была максимально эффективна, они победили, следуя его чёткому плану достижения победы.

Лидер и конфликты

В команде конфликт приобретает нездоровый характер только в том случае, если его избегают или подходят к нему по принципу выигрыша/проигрыша (только одна сторона может победить, другая непременно проиграет). Тогда возникает враждебное отношение, прекращается общение, теряются доверие и взаимная поддержка. Результат — война. Когда каждый член команды выбирает в конфликте свою сторону, продуктивность команды в целом падает, иногда до нуля.

Конфликт — это столкновение. У конфликтующих сторон есть позиции, которые они открыто демонстрируют и интересы, которые они могут скрывать. Ваша основная задача выявить истинные интересы и найти другие способы их удовлетворения таким образом, чтобы ваши интересы тоже были удовлетворены.



Выделяют три типа групповых конфликтов:

Концептуальный — когда убеждения, ценности, мировосприятие человека в целом идут вразрез с теми ценностями и целями, которые планируется воплотить в деятельности, приемлемой для других участников группы.

В этом случае руководитель действует в зависимости от конкретных обстоятельств. Если время позволяет, то можно в групповой дискуссии и активном диалоге попытаться «разложить» убеждения одного из участников на составляющие и впоследствии апеллировать к тем из них, которые согласуются с общими целями.

Иногда это оказывается невозможным, тогда следует обсудить ситуацию с самим участником, предложить ему найти выход.

Относящийся к цели — цель непонятна, слишком абстрактна, несвоевременна, и, главное, не совпадает с целями конкретного участника.

На этом этапе руководителю следует приостановить групповую работу и предложить уточнить цели, сделать их более приближенными к целям участников.

Процедурный — когда участник не удовлетворён распределением ролей в группе, степенью активности и вовлечённости других участников, когда его представления об ответственности расходятся с представлениями других. Этот конфликт часто отражает неудовлетворенность участника тем, что группа пренебрегает его вкладом в групповую работу или отвергает его идеи и предложения.

На этом уровне предлагается обсудить ситуацию, дать возможность каждому участнику группы высказать свою позицию, обратиться к «Правилам групповой работы», внести в них коррективы на основе предложений участников.

Иногда групповой конфликт усугубляется внутренним конфликтом в самом человеке. Внутренний дискомфорт, разочарование, нереализованные ожидания, отсутствие необходимых навыков и опыта работы в группе, а иногда и просто плохое самочувствие переносятся на группу в целом.

Ролевое поведение лидера в управлении конфликтом

1. Внешний наблюдатель

«Моя хата с краю... Смеющаяся обезьяна».

Подходит для «закрытого» лидера, с большими страхами ответственности потери авторитета, не обладающего знаниями. Или высокомерного.

2. Адвокат, эксперт-консультант

Девиз «Я окажу тебе помощь словом и делом — в случае необходимости я урегулирую твою конфликтную ситуацию». Подходит для сотрудников, которые видят в лидере поддержку для урегулирования конфликтов и думают о помощи по типу «сейчас я приведу большого дядю... опекуна».

Подходит для тех лидеров, которые хотят таким образом компенсировать недостаток власти. Силы или компетенции. Лидеры оберегают своих подопечных как львица львят.

Сотрудники, пользующиеся услугами такого лидера, не осознают своей конфликтности или не хотят, не осуществляют собственных изменений, за счёт административного ресурса решают свои мелкие капризы. Теряют свою компетенцию, и всё больше не доверяют себе, теряют способность брать на себя ответственность.

3. Судья

«Достойное решение по заключению мира и вернуться к повестке дня».

Подходит для сотрудников, которым нужно решение конфликта, но не нужна ответственность за это решение. Подразумевается, что лидер, находясь на высоком уровне иерархии, укажет участникам конфликта, кто получит «жёлтую карточку» и его решение должно быть обязательно принято к исполнению.

Подходит для тех лидеров, которым необходимо быть «мудрым», подчеркнуть свою значимость, средство зарабатывания авторитета, занять время и как повод уклониться (защита) от решения неприятных служебных дел.

Сотрудники не осуществляют изменений, уровень внутреннего напряжения, внутренние обиды и раны остаются незалеченными «забинтованными», заглушёнными в пороховую бочку. Отсрочка разрешения конфликта. Сотрудники будут стремиться делегировать свои полномочия в разрешении конфликтных ситуаций лидеру и, тем самым, перегружать его.

4. Третейский (мировой) судья

«Всестороннее рассмотрение и решение в пользу одной из сторон».

Для сотрудников, которым необходимо решение и снятие ответственности за решение. Подразумевается, что лидер всесторонне рассмотрит все аспекты конфликта и примет решение. Полностью загружает лидера. Хорошо подходит для работы с большим количеством людей. Если какие-то очаги конфликта не учтены, то происходит имитация решения, а сам он остаётся неисчерпанным.

Сотрудники производят незначительные изменения в понимании процессов приведших к ситуации. Но, принимая решение в пользу одной стороны, лидер теряет доверие проигравшей стороны.

5. Медиатор

«Попытка убедить меня в правильности какого-либо решения лишена всякого смысла. Моя роль — помочь сторонам в самостоятельном поиске решения».

Лидер в индивидуальных беседах или в ходе совместных консультаций предоставляет возможность сторонам выйти из тупиковой ситуации. Приходит понимание, что конфронтация не приведет к наилучшему решению.

Лидер выстраивает структуру взаимодействия таким образом, что оппоненты сами ищут выход из ситуации без нанесения ненужного ущерба. Ответственность за решение лежит на сотрудниках, лидер несёт ответственность за организацию процесса и за его контроль.

Цель — свести разные идеи к одному знаменателю.

В управлении конфликтом необходимо искать не различия, а общее. То, что может объединять и принимать решения.

Разрешение конфликта

Ниже приведены пять подходов к разрешению конфликта, если участником конфликта являетесь вы.

Стиль	Характерное поведение	Особенности мышления, самооправдание
Уход «Черепашка»	Стремление уйти от конфронтации. Вопросы игнорируют или обходят молчанием. Отрицается, что они представляют собой проблему.	Разногласия слишком незначительны или, напротив, слишком велики, чтобы разрешить их. Попытка сделать это нанесёт вред взаимоотношениям или создаст ещё большие проблемы.
Приспособление «Плюшевый мишка»	Дружеское, уступчивое поведение. Готовность пойти навстречу даже в ущерб личным интересам.	Проблема не стоит того, чтобы рисковать ради неё ухудшением отношений или изменением общего климата.
Победа или поражение «Акула»	Поведение конфликтное, напористое и агрессивное. Нужно выиграть любой ценой.	Выживает сильнейший. Нужно доказывать своё превосходство. Этически и профессионально это самый верный путь.
Компромисс «Лиса»	Важно, чтобы основные цели всех участников были достигнуты. Агрессивное поведение при готовности к сотрудничеству.	Идеальных идей и людей не существует. Любое дело можно сделать не единственным способом. Чтобы что-то получить, нужно что-то отдать.
Решение проблем «Сова»	Потребности обеих сторон законны и важны. Очень ценна взаимная поддержка. Поведение напористое, готовность к сотрудничеству.	Если стороны открыто обсудят спорные вопросы, можно будет без существенных уступок с какой бы то ни было стороны найти взаимовыгодное решение.

Для решения конфликта можно использовать разные стили поведения. Если не подходит один — используйте другой или все вместе.

Конфликт носит здоровый характер, если заставляет стороны рассматривать новые идеи, проверять свои мнения и позиции, напрягать воображение.

Если конфликт разрешается конструктивно, он стимулирует людей к творчеству, а это, в свою очередь, ведёт к поиску новых методов и лучшим результатам.

Тип поведения в управлении командой

Я знаю лучше

Такой человек считает, что для правильного выполнения работы необходимо контролировать исполнителей. Сотрудникам указывают, что нужно делать, как делать и когда следует остановиться. Затем им говорят, что сделано неправильно, а что правильно; в чём они слабы, а в чём сильны. Человек, отвечающий за работу, считает свои действия оправданными, поскольку превосходит своих сотрудников знаниями и умением.

Такое отношение не стимулирует появления новых идей, не подвигает на достижение труднодостижимых целей и не способствует возникновению в команде духа сотрудничества и взаимной поддержки. Информация движется только в одном направлении.

Я ставлю задачи, вы их выполняете

Этот человек считает, что обладает большими знаниями, умениями или опытом, нежели его сотрудники, и потому имеет право формулировать задачи, которые им следует выполнять. Сотруднику предоставляется возможность обсуждать пути достижения цели, но в вопросе установления реальных целей своей работы он слова не имеет. В этом случае сложно добиться от члена команды преданности делу, так как он слабо вовлечён в процесс и не ощущает себя хозяином дела.

Давайте вместе обсудим работу

Лидер, который говорит: «давайте установим более реалистичные цели и по ним уже оценим результаты работы», — стремится скорее к повышению продуктивности работы, чем к упрочению собственной авторитарной позиции. Идея состоит в том, чтобы сначала рассказать команде о целях, а затем помочь членам команды высказать свои мысли и идеи. Лидер предоставляет возможности и разрешает, а не оценивает и судит. Информация свободно

движется и в том и в другом направлении. Члены команды признают важность взаимной поддержки и сотрудничества и применяют это на практике.

Принципы решения проблем

Команда может достичь лучших результатов в решении проблем, если при этом будет использовать разумные методы групповой работы.

Каждый член команды должен прилагать все усилия к тому, чтобы найти наилучшее решение, а не пытаться навязывать окружающим собственное мнение.

Лидер участвует в процессе как один из членов команды и подчиняется тем же правилам, что и остальные.

Предполагается свободный обмен информацией.

Члены команды стремятся оспорить выдвигаемые идеи, чтобы убедиться в их применимости к решению данной проблемы.

Решение, выработанное в результате такой работы, зачастую намного более эффективно, чем те решения, что предлагались каждым в отдельности.

Условия, способствующие групповому решению проблем.

- ◆ Члены команды с готовностью предлагают свой опыт и слушают, что говорят остальные.
- ◆ Конфликты, возникающие из-за несовпадения точек зрения, считаются полезными и разрешаются в конструктивном духе.
- ◆ Члены команды критикуют предложения, которые представляются им не основанными на фактах и логике, но избегают спорить лишь для того, чтобы одержать победу.
- ◆ Никто не поддерживает неудачные решения только ради всеобщего согласия или мира.
- ◆ Различия во мнениях обсуждаются и разрешаются. При принятии решения следует избегать бросания монетки, усреднения, голосования и тому подобных компромиссов.
- ◆ Каждый член команды стремится сделать процесс решения проблем эффективным и старается продвинуть, а не затянуть дискуссию.
- ◆ Члены команды поощряют и поддерживают тех, кто смущается и неохотно высказывает идеи.
- ◆ Члены команды ценят своё время и стараются избежать лишних споров.

- ◆ Лидер не отменяет решений команды только потому, что не согласен с ними.
- ◆ Команда понимает, что, если она не сможет выработать коллективное решение, лидер примет решение сам — в меру своих сил и возможностей.

Алгоритм решения проблем

Шаг 1. Изложите то, что представляется проблемой.

Возможно, истинная проблема выявится лишь тогда, когда будут собраны и проанализированы все факты. Поэтому начните с предположения: позже оно или подтвердится, или будет опровергнуто.

Шаг 2. Соберите факты, узнайте мнение сотрудников по этому вопросу и их отношение к проблеме.

Что произошло? Где, когда и как это случилось? Насколько это масштабно и серьёзно, насколько широко захватывает рабочий процесс? Кого и как это затронуло? Повторится ли это? Нужно ли что-то исправлять? Если на ликвидацию проблемы может потребоваться много времени и средств, то, вероятно, следует тщательно всё продумать и определить наиболее важные моменты.

Шаг 3. Сформулируйте проблему ещё раз. Собранные факты помогут вам найти решение и обеспечат данными, подтверждающими ваши выводы. Истинная проблема может оказаться той, о которой говорилось выше, а может и не совпадать с ней.

Шаг 4. Обозначьте возможные варианты решений.

Это момент генерации идей. Не исключайте ни одного из возможных решений, пока не обсудите хотя бы несколько вариантов.

Шаг 5. Оцените альтернативы.

Какой из вариантов даст оптимальное решение проблемы? Каковы риски? Соответствуют ли затраты предполагаемой выгоде? Не создаст ли такое решение новых проблем?

Шаг 6. Решите проблему.

Кого следует привлечь к исполнению? В какой мере? Как, когда и где? Кого затронет решение? Что может пойти не так? Как проверить результаты и кому доложить о них?

Шаг 7. Оцените результаты.

Проверьте, привело ли решение проблемы к желаемым результатам. Если результаты недостаточно хороши, скорректируйте решение.

Модуль: «Эффективное взаимодействие в обществе»

Определение основных понятий для изучения программы: «эффективный», «взаимодействие», «взаимоотношения», «коммуникация», «общение». Их роль в жизни человека. Новые тенденции в области взаимоотношений, общения между людьми, ценности общения, нормы поведения в современном мире.

Эффективный — то есть результативный; определяемый как отношение эффекта, результата к затратам, расходам, обусловившим, обеспечившим его получение.

Взаимодействие — участие в общей работе, деятельности, сотрудничестве, совместное осуществление операций, сделок.

Социальное взаимодействие — «способ осуществления социальных связей и отношений в системе, предполагающей наличие не менее двух субъектов, самого процесса взаимодействия, а также условия и факторы его реализации. В ходе взаимодействия имеет место становление и развитие личности, социальной системы, изменение их в социальной структуре общества и т.п.». Социальное взаимодействие родственно понятию «социальное действие».

Социальное взаимодействие является исходным моментом формирования социальных связей. *Социальное взаимодействие* — это любое поведение личности или группы лиц, имеющее значение для других людей. Оно определяется социальными статусами и ролями личности и социальных групп. *Социальное взаимодействие* — любое поведение человека или социальной группы, имеющее значение для других людей в данный момент и в будущем. Оно включает передачу информации, получение, реакцию на неё, её переработку и возврат, а также реакцию на новую информацию первого лица. Социальное взаимодействие имеет объективную и субъективную стороны:

- ♦ **Объективная сторона** — факторы независимые от взаимодействующих, но влияющие на них.
- ♦ **Субъективная сторона** — сознательное отношение индивидов друг к другу в процессе взаимодействия, основанное на взаимных ожиданиях.

Взаимоотношения — субъективно переживаемые связи и отношения между людьми. Это система межличностных установок, ориентаций, ожиданий, определяемых содержанием совместной

деятельности людей и их общения. В. складываются в рамках взаимодействия людей, а затем оказывают влияние на эффективность совместного труда и характер протекания и интенсивность процесса общения. В. характеризуется избирательностью и нередко ярко эмоционально окрашены: человек предпочитает одних людей, равнодушен к другим, не принимает третьих. При этом феномен избирательности обусловлен потребностной сферой человека.

Коммуникация [лат. communico — делать общим] — смысловой аспект социального взаимодействия. Поскольку всякое индивидуальное действие осуществляется в условиях прямых или косвенных отношений с другими людьми, оно включает (наряду с физическим) коммуникативный аспект. Действия, сознательно ориентированные на смысловое их восприятие другими людьми, иногда называют коммуникативными действиями. Различают процесс К. и составляющие его акты. Основные функции коммуникационного процесса состоят в достижении социальной общности при сохранении индивидуальности каждого её элемента.

Общение — обмен сведениями с помощью языка или жестов, а также иных способов контакта. Общение — это коммуникационное взаимодействие людей или социальных групп. В процессе общения между участниками коммуникации происходит обмен разного рода информацией.

Общение происходит на трёх уровнях: коммуникативном, интерактивном и перцептивном. Коммуникативный уровень представляет собой общение посредством языка и культурных традиций, характерных для той или иной общности людей. Результатом этого уровня взаимодействия является взаимопонимание между людьми. Интерактивный уровень — это общение, учитывающее личностные характеристики людей. Оно приводит к определённым взаимоотношениям между людьми. Перцептивный уровень даёт возможность взаимного познания и сближения людей на этой рациональной основе. Он представляет собой процесс восприятия партнёрами друг друга, определение контекста встречи. Перцептивные навыки проявляются в умении управлять своим восприятием, «читать» настроение партнёров по вербальным и невербальным характеристикам, понимать психологические эффекты восприятия и учитывать их для снижения его искажения.

Развитие навыков презентации и самопрезентации у пожилых людей: установление первичного контакта

«7П эффективной презентации»:

1. Постановка цели презентации (сообщить информацию, развлечь, создать у других людей позитивный опыт, создать мотивацию, научить и т. д.).

2. Планирование, подготовка

А) сбор информации: о товаре (услуге, проекте), о клиенте (собеседниках);

Б) презентация

Вопросы, на которые необходимо ответить себе самому:

- Что это?
- Зачем нужно?
- Как работает?
- В чём отличие от уже имеющегося?
- В чём выгода?
- Как будете представлять (с помощью каких методов, приемов)?
- Что я знаю об аудитории или собеседниках?
- Что я знаю об их работе, жизни?
- Сколько их?
- Какие вопросы мне следует задать?
- Что может заинтересовать собеседников в первую очередь?
- Желательный результат встречи?
- Что может возразить мне собеседник и как мне ему отвечать?
- Какие материалы необходимы для беседы?

3. Первичный контакт, самопрезентация.

4. Представление товара, услуги (анонс — показ — итог).

5. Получение обратной связи (ответы на вопросы).

6. Подведение итогов.

7. Последствие (анализ собственной деятельности по результатам презентации).

Установление Первичного Контакта:

1. Естественная улыбка — обязательно.
2. Аккуратный внешний вид.
3. Умеренные движения и жесты.
4. Комфортное расстояние между собеседниками.
5. Умеренный зрительный контакт.
6. Отчётливое приветствие.

7. Доброжелательная интонация.
8. Отражение позы собеседника.
9. Определение цели встречи.
10. Грамотная формулировка мыслей.

Люди запоминают:

- ◆ 10% того, что слышат;
- ◆ 20% того, что читают;
- ◆ 30% того, что видят;
- ◆ 50% того, что видят и слышат;
- ◆ 70% того, что говорят и пишут;
- ◆ 90% того, что говорят, когда что-то делают.

Вербальная, паравербальная, невербальная коммуникация

Вербальная коммуникация (речь)

Речь представляет собой систему знаков, посредством которой передается информация.

При помощи речи осуществляется кодирование и декодирование информации. Говорящий кодирует, а слушающий декодирует полученную информацию.

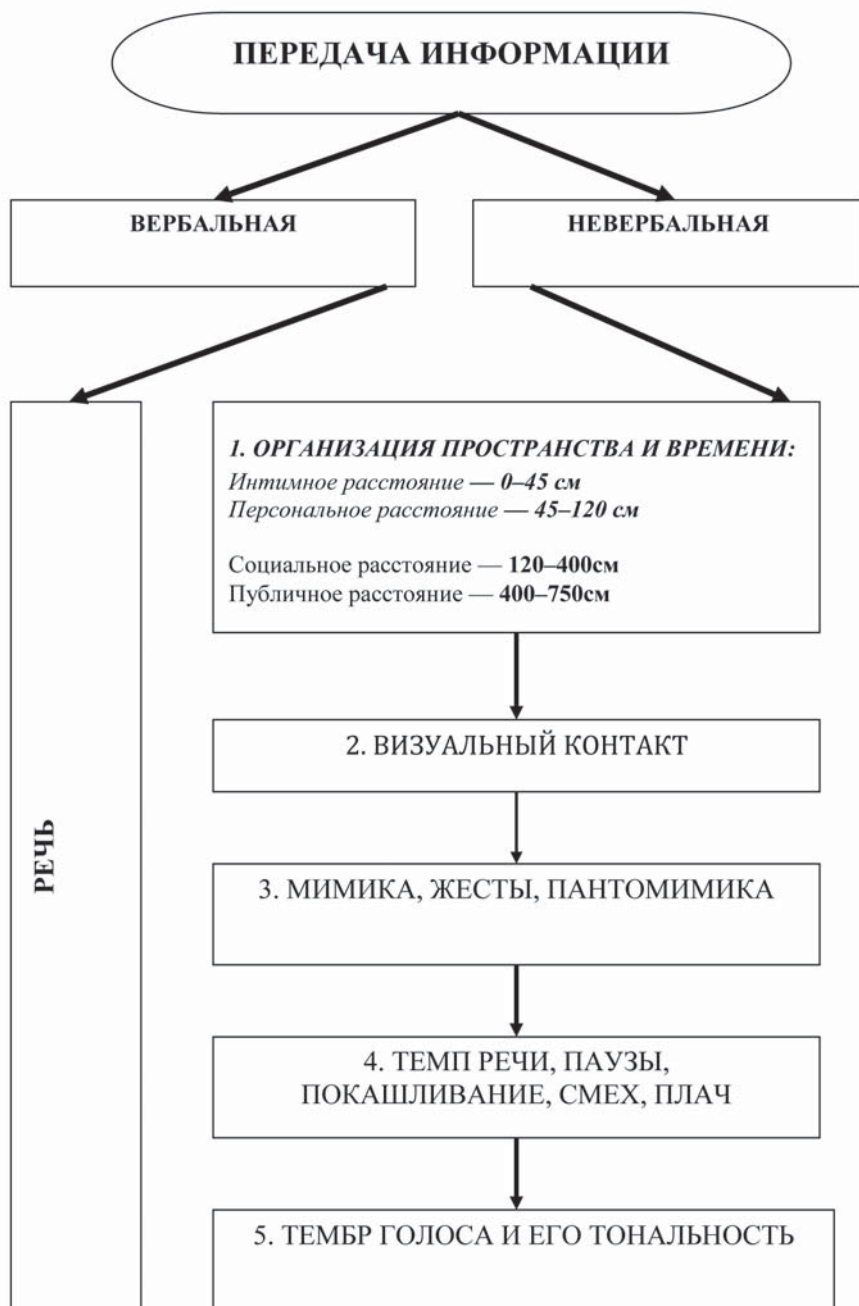
Для говорящего смысл информации предшествует процессу кодирования. Для слушающего смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием. Вследствие этого может происходить потеря информации. Для того чтобы этого не происходило, необходимо говорить «на одном» языке и не допускать возникновения коммуникативных барьеров.

Для коммуникатора смысл информации предшествует процессу кодирования. Для слушающего смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием.

Точность понимания слушающими смысла высказывания может стать очевидной для коммуникатора лишь тогда, когда произойдет «смена коммуникативных ролей», т. е. разворачивается процесс диалога. Успешность вербальной коммуникации в случае диалога определяется тем, насколько партнёры обеспечивают тематическую направленность информации, а также её двусторонний характер.

Невербальная коммуникация

Осанка, походка, жесты и мимика, манера речи — всё это отражает душевный склад каждого человека.



Естественно, что мы непрерывно оцениваем и судим о людях по их телесным проявлениям. Так, мы прикидываем их возраст, внутренние силы, их живость и заинтересованность, как они вообще относятся к жизни. Однако источники этой информации мы обычно не осознаем.

Телесные проявления — это нечто совершенно спонтанное. Мы не осознаем их и почти или совсем не можем изменить их. А если мы попытаемся это сделать, исчезнет спонтанность — свобода и естественность, и любой сколько-нибудь понимающий наблюдатель тут же почувствует надуманность.

Например, походка. Разве у Вас не было так, что на улице, на расстоянии сотен метров, так далеко, что нельзя разглядеть лица, в тесном потоке людей Вы на несколько секунд видите человека и узнаете его?

Таким образом, кроме речи человек использует и другие способы передачи информации. Нам не всегда говорят о своём настроении, мы можем узнать об этом по мимике, жестам, тональности голоса и взгляду человека. Это и есть невербальная коммуникация, она помогает понять намерения участников процесса общения. Установлено, что 80% информации люди получают при помощи невербального общения.

Невербальная коммуникация включает в себя:

- ◆ организацию пространства и времени;
- ◆ визуальный контакт — сообщение о готовности поддержать коммуникацию или прекратить её, поощрение партнёра к продолжению диалога и т. п.
- ◆ мимику и жесты;
- ◆ тембр и тональность голоса;
- ◆ включение в речь пауз, покашливаний, плача, смеха.

Агрессия. Виды агрессии.

Поведение пожилого человека в ситуации проявления агрессии

Агрессия — это поведение, направленное на умышленное причинение вреда себе и (или) другим людям. Термин «агрессия» справедлив для описания различных явлений, начиная от словесных оскорблений и заканчивая международными войнами.

Агрессия — это форма деструктивного индивидуально людского, биологического или социального поведения.

Агрессивность [лат. *aggressio* — нападать] — свойство личности, выраженное в предпочтении использования насильственных методов для достижения своих целей.

Категории агрессии по Бассу

Тип агрессии	Примеры
Физическая — активная — прямая	Нанесение другому человеку ударов холодным оружием, избивание или ранение при помощи огнестрельного оружия.
Физическая — активная — непрямая	Закладка мин-ловушек; сговор с наёмным убийцей с целью уничтожения врага.
Физическая — пассивная — прямая	Стремление физически не позволить другому человеку достичь желаемой цели или заняться желаемой деятельностью (например, сидячая демонстрация).
Физическая — пассивная — непрямая Вербальная — активная — прямая	Отказ от выполнения необходимых задач (например, отказ освободить территорию во время сидячей демонстрации). Словесное оскорбление или унижение другого человека.
Вербальная — активная — непрямая	Распространение злостной клеветы или сплетен о другом человеке.
Вербальная — пассивная — прямая	Отказ разговаривать с другим человеком, отвечать на его вопросы и т. д.
Вербальная — пассивная — непрямая	Отказ дать определённые словесные пояснения или объяснения (например, отказ высказаться в защиту человека, которого незаслуженно критикуют).

Психологическое «айкидо» (или как управлять чужой агрессией).

Суть:

- ◆ не сопротивляться агрессии, а гасить её («водой», а не «бензином»);
- ◆ всегда сохранять выдержку и доброжелательность;
- ◆ помнить, что стремление понять не означает, что вы согласны с партнёром;
- ◆ допускать, что партнёр имеет полное право выражать собственное мнение и давать свою оценку ситуации. Это всего лишь «сорняки» в его голове, а не повод, чтобы его ненавидеть;
- ◆ сдерживать себя;
- ◆ помнить, что отрицательные эмоции партнера — это его слабость, это сигнал его боли (его SOS). Зачем его ещё бить «каменьями» своей агрессией?

Приёмы:

1. Дать выпустить пар (сродни тушению костра водой из чайника):

- ♦ удержать себя — хвалите себя: «Какой я талантливый! Я даже с таким человеком могу вести себя спокойно!»;
- ♦ молчите, кивая головой в такт его словам (и стараясь не оценивать, прав он или нет);
- ♦ выступи в роли исследователя: что там за «мусор» у него в голове?

2. Заезженная пластинка:

- ♦ не раздражаться (тон спокойный, лицо доброжелательное);
- ♦ соглашаться со всем: Да, наверное, это так, но я прошу разрешить (отдать, подписать, сделать);
- ♦ быть настойчивым и «проигрывать свою пластинку» до победы.

3. Круговой маршрут, ведущий к соглашению (ПИРС):

- ♦ П — пристройка к возражению клиента (Да, я с вами согласен...);
- ♦ И — «И в то же время...»;
- ♦ Р — разумные доводы;
- ♦ С — снова (ещё одно повторение своего предложения, которое первоначально отверг партнёр).

4. Согласие (Ты опять вчера пришел поздно! — *Да, ты права, я вчера задержался.* — Шляешься неизвестно где! — *Извини, я должен был тебя предупредить.*)

5. Поглаживание (отрицательные эмоции можно погасить положительными) — Ты необязательный человек!!! С тобой нельзя иметь дела! — *Ира, в гневе ты ещё прекрасней! И мне жаль, что я так тебя расстроил.* — Что значит «расстроил», ты меня просто убил! — *Этого я себе не прощу! Мои объяснения ты сейчас не готова выслушать, но, поверь, у меня и в мыслях не было тебя подводить.*

6. «Я похож на самоубийцу?» (— Вы меня обманываете! — *Разве я похож на самоубийцу?*).

7. Рефлексия (как это выглядит со стороны). Наша сцена напоминает ситуацию, в которой рассерженный учитель отчитывает провинившегося ученика. *Простите, но мне роль ученика совсем не нравится! Может, мы поговорим на равных, как два взрослых человека?*

8. «Отвлечение» — Задать как можно больше разных вопросов. Спрашивать доброжелательно.

9. «Мандат» — отгораживаетесь кем-то или чем-то, как бы наделившим вас мандатом (начальство, правило, закон и т. д.). От чужого лица говорить легче. (Как вы можете мне не верить? — *Я-то вам верю, но мне не верит шеф. Он требует от меня денег, а не расписок*).

10. Эхо-отражение (Вы долго будете возиться? — *Долго*. — *И за вас я могу опоздать!* — *Можете*. — *И ничего смешного нет!* — *Ничего смешного нет*).

11. «Огонь на себя» (извинения). Только признавайтесь в малом.

— Вы все тут на нас наживаетесь! Обещали одни сроки установки, когда подписывали договор, а теперь изменили их, и, конечно, теперь дольше будет!

— *Да, я виновата перед вами. Когда я разясняла вам правила установки, я не получила от вас подтверждения, что вы эти правила поняли. Согласно договору, мы имеем право продлить срок монтажа, извините меня за эту оплошность!*

Возражения в общении. Виды. Работа с возражениями

Возражения — это сигналы от неудовлетворённых желаний аудитории.

- ◆ никогда не спорьте с аудиторией;
- ◆ никогда не перебивайте говорящего;
- ◆ никогда не воспринимайте возражения слушающего, как его личные свойства.

Истинные и ложные (для маскировки) возражения:

- ◆ «Предположим»: «Предположим препятствие устранено, то что бы Вы стали делать?», «А если бы..., тогда бы Вы заказали?».
- ◆ Наивное настаивание (заставить сказать истинное возражение измором).
- ◆ «А что еще?» — исчерпать варианты возражений до конца (достигнуть дна).
- ◆ «А нет ли другой причины?» (искренность).

Сопротивления

- ◆ Сопротивление контакту: «Я думаю, что ничего нового здесь не услышу», «меня ничего не интересует». — «Исходя из чего вы делаете такие выводы?».

- ◆ Сопротивление нововведениям: «я против новомодных вещей, идей и предложений», «Как раньше работали, так и будем работать». — Ищите обходные пути, позитивный подход (всё течет, всё изменяется).
- ◆ Сопротивление предложению: «Это не для нас», «Зачем мне это нужно?», «Я не вижу смысла в этом», «Мои интересы лежат в другой сфере». — Вернитесь на этап планирования и подготовки к презентации (дополнительное прояснение потребностей аудитории), задавайте вопросы.
- ◆ Сопротивлению насыщению: «Да таких предложений очень много!». — Укажите на уникальную особенность своего предложения, измените картину мира собеседника.
- ◆ Эмоциональное сопротивление: «Всё бесполезно!», «Ваши услуги мне не нужны». — Выслушать до конца и согласиться, показать, что Вы понимаете говорящего. Использовать технику соглашения: «ДА., НО...».

Общий алгоритм работы с возражениями:

- 1) выслушать (а не перебивать);
- 2) обратная связь — выяснить, правильно ли вы поняли;
- 3) уточните, что имеет в виду говорящий;
- 4) обработать возражение;
- 5) получите подтверждение, что спорная тема исчерпана;
- 6) переключитесь на другую тему.

Стресс. Виды стрессов

Поведение человека в стрессовой ситуации.

Навыки саморегуляции.

Управление эмоциональным состоянием

Стресс от [англ. *stress* — давление, нажим, напор; гнёт; нагрузка; напряжение] — неспецифическая (общая) реакция организма на воздействие (физическое или психологическое), нарушающее его гомеостаз, а также соответствующее состояние нервной системы организма (или организма в целом). В медицине, физиологии, психологии выделяют положительную (**эустресс**) и отрицательную (**дистресс**) формы стресса. По характеру воздействия выделяют нервно-психический, тепловой или холодный, световой, антропогенный и другие стрессы.

Каким бы ни был стресс, «хорошим» или «плохим», эмоциональным или физическим (или тем и другим одновременно), воздействие его на организм имеет общие неспецифические черты.

Эустресс

Понятие имеет два значения — «стресс, вызванный положительными эмоциями» и «несильный стресс, мобилизующий организм».

Дистресс

Негативный тип стресса, с которым организм не в силах справиться. Он разрушает здоровье человека и может привести к тяжелым заболеваниям.

От стресса страдает иммунная система. В стрессовом состоянии люди чаще оказываются жертвами инфекции, поскольку продукция иммунных клеток заметно падает в период физического или психического стресса.

Особое значение для человека имеет психологический стресс, так как многие события приводят к возникновению стресса у человека не из-за их объективных особенностей, а потому, что конкретный человек воспринимает событие как источник стресса. Отсюда вытекает важный принцип преодоления психологических стрессов: проще изменить представление человека о мире, чем сам мир.

Симптомы дистресса

- ◆ головная боль;
- ◆ упадок сил;
- ◆ нежелание что-либо делать;
- ◆ потеря веры в улучшение ситуации в будущем;
- ◆ возбуждённое состояние, желание идти на риск;
- ◆ частичная потеря памяти, в связи с шоковым состоянием;
- ◆ нежелание обдумать и проанализировать ситуацию, которая привела к стрессовому состоянию;
- ◆ переменчивое настроение;
- ◆ усталость, вялость.

Источники стресса

- ◆ травма или кризисная ситуация;
- ◆ мелкие ежедневные неурядицы;
- ◆ конфликты либо общение с неприятными людьми;
- ◆ препятствия, которые не дают вам возможность достигнуть поставленных целей;
- ◆ ощущение постоянного давления;

- ◆ несбыточные мечты либо слишком высокие требования к себе;
- ◆ шум;
- ◆ монотонная работа;
- ◆ постоянное обвинение, укор самого себя в том, что вы чего-то не достигли либо что-то упустили;
- ◆ обвинение себя во всём плохом, что произошло, даже если это произошло не по вашей вине;
- ◆ напряжённая работа;
- ◆ финансовые трудности;
- ◆ сильные позитивные эмоции;
- ◆ ссоры с людьми и особенно с родными (также к стрессу может привести наблюдение на ссоры в семье);
- ◆ переезд из одной страны в другую.

Методы нейтрализации стресса

- ◆ Психологические (аутогенная тренировка, медитация, рациональная психотерапия и т. д.);
- ◆ Физиологические (массаж, акупунктура, физические упражнения);
- ◆ Биохимические (транквилизаторы, фитотерапия);
- ◆ Физические (баня, закаливание, водные процедуры).

Список чувств

<p>Я чувствую себя радостным счастливым благодарным сочувствующим довольным уверенным удовлетворённым нежным заботливым обожающим доброжелательным дружелюбным утешенным вдохновлённым энергичным ответственным уважаемым оживлённым приятно возбуждённым в приподнятом на- строении легко в безопасности восторженным</p>	<p>восхищённым страстным полным энтузиазма близким кому-либо принятым кем-либо любимым</p> <p>Я чувствую душевный покой доверие увлечённость надежду одобрение</p> <p>Я чувствую себя грустным печальным огорчённым злым разъярённым одиноким в отчаянии испуганным обеспокоенным запутавшимся смущённым</p>	<p>разочарованным возмущённым обиженным встревоженным виноватым паникующим ревнующим завидующим не доверяющим скучающим раздражённым жадным ленивым утомлённым любопытным ненавидящим отвергнутым смущённым беспомощным униженным соперничающим с кем-либо осуждающим высокомерным сомневающимся унылым</p>	<p>вздурораженным надменным злорадствующим равнодушным нервным напряжённым презирающим неудовлетворённым</p> <p>Я чувствую жалость стыд отвращение ужас апатию вождеделение враждебность ностальгию депрессию неопределённость пустоту боль отчуждение что «болит душа»</p>
--	---	--	---

Креативность и творчество в современном мире.

Их использование и роль в жизни человека

Креативность [от англ. *create* — создавать] — творческие способности индивида, характеризующиеся готовностью к созданию принципиально новых идей, отклоняющихся от традиционных или принятых схем мышления и входящие в структуру одарённости в качестве независимого фактора, а также способность решать проблемы, возникающие внутри статичных систем. Согласно А. Маслоу — это творческая направленность, врождённо свойственная всем, но теряемая большинством под воздействием среды.

По мнению Е. Торренса, креативность включает в себя повышенную чувствительность к проблемам, к дефициту или противоречивости знаний, действия по определению этих проблем, по поиску их решений на основе выдвижения гипотез, по проверке и изменению гипотез, по формулированию результата решения. Для оценки креативности используются различные тесты дивергентного мышления, личностные опросники, анализ результативности деятельности. С целью содействия развитию творческого мышления могут использоваться учебные ситуации, которые характеризуются незавершёностью или открытостью для интеграции новых элементов, при этом учащихся поощряют к формулировке множества вопросов.

Экспертные и экспериментальные оценки способности человека к производству знаний показывают, что креативные способности человека не очень велики. Путём вовлечения всех работников в непрерывное совершенствование организации (метод Кайдзена) креативность организации резко возрастает.

Существуют психологические инструменты измерения творческого (креативного) мышления; самый известный в мировой психологической практике — Тест Е. Торренса. Этот тест позволяет оценить:

- ◆ вербальную креативность;
- ◆ образную креативность;
- ◆ отдельные креативные способности: беглость, гибкость, оригинальность, способность видеть суть проблемы, способность сопротивляться стереотипам.

Критерии креативности:

- ◆ беглость — количество идей, возникающих в единицу времени;
- ◆ оригинальность — способность производить необычные идеи, отличающиеся от общепринятых;
- ◆ гибкость. Как отмечает Ранко, важность этого параметра обуславливается двумя обстоятельствами: во-первых, данный параметр позволяет отличать индивидов, которые проявляют гибкость в процессе решения проблемы, от тех, кто проявляет ригидность в их решении, и, во-вторых, позволяет отличать индивидов, которые оригинально решают проблемы, от тех, кто демонстрирует ложную оригинальность;
- ◆ восприимчивость — чувствительность к необычным деталям, противоречиям и неопределённости, готовность быстро переключаться с одной идеи на другую;
- ◆ метафоричность — готовность работать в совершенно необычном контексте, склонность к символическому, ассоциативному мышлению, умение увидеть в простом сложное, а в сложном — простое.

Рефлексия. Её роль. Развитие рефлексивных навыков

Рефлэксия [от позднелат. *reflexio* — обращение назад] — обращение субъекта на себя самого, на своё знание или на своё собственное состояние.

Психологические характеристики рефлексии:

1. Глубина рефлексии

Психологический тест:

Трёх людям с завязанными глазами надевают красные колпаки и говорят, что у каждого из них на голове может оказаться либо красный, либо белый колпак.

Повязку снимают и дают задание: поднять руку, если они увидят хотя бы один красный колпак, а если кто-то догадается, какого цвета на нём колпак — тот пусть выйдет из комнаты.

В первый момент все поднимают руку, но потом возникает пауза. Наконец, один из участников выходит.

Ход мысли может быть примерно таким:

«На мне белый колпак?»

— «Нет, если бы он был белым, один из нас увидел бы это и подумал бы, что третий участник видит красный колпак лишь на нём самом, и потому поднимает руку. Тогда он должен выйти, но он не выходит. Значит, на мне красный колпак».

Этот участник рассуждал за одного и другого из партнёров, в то время как в рассуждение третьего участника было включено рассуждение только одного из них.

2. Обширность рефлексии

Обширность рефлексии обсуждается в высших слоях психологии на протяжении многих лет.

Модуль: «Волонтерство»

Социальное проектирование.

Использованные при подготовке данных материалов источники:

1. Луков В.А. Социальное проектирование: учеб. пособие. — 7-е изд., М.: Изд-во Московского гуманитарного университета: Флинта, 2007. — 240 с.
2. Материалы тренингов по социальному проектированию Центра РНО, г. Санкт-Петербург (Клёцина А., Махонина Е.).
3. Метод структурной логики — гибкий инструмент социального проектирования, Ставрополь, 2000 (пер. с англ. М.Н. Поминов по изданию: Logical Framework Approach: A Flexible Tool for Participatory Development. Copenhagen: Danida, 1996. Науч. ред. Б.Г. Жогин).
4. Практическое пособие: Как привлечь ресурсы для развития некоммерческой организации / автор-сост. И.Г. Сакович, Магадан: 2002.
5. Прутченков А.С. Шаг за шагом, или, Технология подготовки и реализации социального проекта: пособие для менеджеров социальных проектов МООДиМ «Новая цивилизация». — М.: МООДиМ «Новая цивилизация», 1999. — 88с.
6. Тюшев Ю.В. Социальное проектирование — власть, бизнес, общество. Материалы тренинга для тренера 2009 и 2010 гг.

Социальное проектирование — это конструирование индивидом, группой или организацией действия, направленного на достижение социально-значимой цели и локализованного по месту, времени и ресурсам (Луков В.А.).

Ценности — это разделяемые в обществе (сообществе) убеждения относительно целей, к которым люди должны стремиться (терминальные ценности) и основных средств их достижения (инструментальные ценности).

Социальная ценность — это то, что значимо для человека, для сообщества, для организации.

Другие понятия:

Инновация

Социальная субъектность

Жизненные концепции

Нормы

Установки

Идеал

Цель развития

Ближайшая конкретная цель

Социальный проект — это сконструированное инициатором проекта социальное нововведение, целью которого является создание, модернизация или поддержание в изменившейся среде материальной или духовной ценности, которое имеет пространственно-временные и ресурсные границы и воздействие которого на людей признаётся положительным по своему социальному значению.

Формы новой социальной ценности:

- ◆ новая вещь;
- ◆ новые свойства старой вещи;
- ◆ услуга;
- ◆ организация;
- ◆ мероприятие;
- ◆ мода;
- ◆ система воздействия (идеология, новый канал коммуникации);
- ◆ имидж (бренд, впечатление);
- ◆ новая норма (закон, подзаконный акт).

Цель социального проектирования:

- ◆ привлечение внимания к актуальным социальным проблемам данного местного сообщества;
- ◆ включение населения в реальную практическую деятельность по разрешению одной из этих проблем силами самих жителей (участников).

**Главное — реальное улучшение социальной ситуации
в местном сообществе (создание социальных ценностей)**

Основные задачи социального проектирования:

- ◆ повышение общего уровня культуры участников за счёт получения дополнительной информации;
- ◆ формирование навыков «разумного социального» поведения в сообществе;
- ◆ закрепление навыков командной работы;
- ◆ совершенствование полезных социальных навыков и умений (планирование предстоящей деятельности, расчёт необходимых ресурсов, анализ результатов и окончательных итогов и т.п.).

Социальный проект, подготовленный и реализуемый силами участников, по своей природе — инициативный.

Инициаторы социального проекта сами:

1. Выявляют одну из социальных проблем местного сообщества.
2. Формулируют цели и задачи работы над решением данной проблемы.
3. Проводят первичную подготовку плана и необходимых материалов для реализации проекта.

Далее инициаторы:

- ◆ сами завершают разработку проекта;
- ◆ обращаются в заинтересованные организации с просьбой провести экспертизу и/или поддержать проект;
- ◆ сами реализуют свой проект.

Структура восприятия жизни



Схема смысловых пространств и способов самоопределения:

Концепция — описание основного смысла деятельности, необходима для получения представления о смысле, миссии и основных направлениях деятельности учреждения.

1. Концепция позволяет всем сотрудникам и заинтересованным лицам иметь единое, целостное представление об основах содержания деятельности учреждения.

2. Концепция является ориентиром, с которым сверяется вся логика деятельности учреждения. На её основе строятся все программы и проекты, регламентирующие деятельность.

Программа — описание модели будущей деятельности в целом или по одному/нескольким направлениям, рассчитанной на достижение определённых результатов в будущем.

Различают программы:

- ◆ по продолжительности (долгосрочные, среднесрочные, краткосрочные);
- ◆ по направленности (комплексные, профильные и др.);
- ◆ по стратегии (программы развития, деятельности и т. д.).

Являясь документом достаточно стратегическим и объёмным, программа не может служить основанием для финансирования, так как не приносит быстрого и заметного социального эффекта. Обычно программа служит базой для разработки и осуществления тех или иных проектов.

Проект — описание конкретной ситуации, которая должна быть улучшена и конкретных методов и шагов по её улучшению.

Проект (как документ), как правило, включает:

1. Введение (анализ, разъяснение актуальности и новизны по сравнению с аналогами, указание сферы применения, функционального назначения, выявление конкретной, локальной, решаемой проблемы).
2. Постановку цели деятельности и конкретных, измеряемых и достижимых задач.
3. Управленческо-кадровый аспект (механизм управления, квалификация персонала).
4. Содержание и механизм реализации (модули, этапы, формы и методы, организационная структура, план конкретных действий).
5. Характеристику и способ оценки планируемых результатов.
6. Бюджет. Материально-техническое обеспечение.

Вид документа	Содержание	Временные особенности	Смысловая нагрузка	Образное представление
Концепция	— общие подходы к деятельности; — анализ ситуации; — видение желаемого; — миссия учреждения; — основная цель и направленность учреждения; — краткая характеристика программ и проектов.	Стационарность (стратегическое выполнение)	Описание основного смысла деятельности в целом	«Взгляд из космоса».
Программа	— аналитическая записка; — актуальность; — концептуальные основы; — цели и задачи; — кадры; — содержание; — механизм реализации; — материально-техническое обеспечение и финансирование; — ожидаемые результаты.	Долгосрочное выполнение	Описание модели будущей деятельности в целом или по одному / нескольким направлениям	«Карта или Компас».
Проект	— постановка проблемы; — цели и задачи; — управление и кадры; — содержание и методы; — результативность; — бюджет.	Краткосрочность (реализуется ради конкретного дела)	Описание конкретной ситуации, которая должна быть улучшена и конкретных методов по её улучшению	«Часы или линейка».

Технология социального проектирования (21 ШАГ)

Концептуальная фаза

Шаг № 1. Изучение общественного мнения.

Шаг № 2. Формулировка актуальной социальной проблемы.

Шаг № 3. Изучение возможностей молодёжной организации.

Разработка социального проекта

Шаг № 4. Определение цели и задач социального проекта.

Шаг № 5. Составление плана работы.

Шаг № 6. Составление рабочего графика.

Шаг № 7. Определение обязанностей, их распределение в команде.

Шаг № 8. Определение ресурсов и источников их получения.

Шаг № 9. Составление бюджета.

Шаг № 10. Разработка системы оценки проекта.

Шаг № 11. Обучение членов команды.

Шаг № 12. Формирование общественного мнения.

Реализация разработанного проекта

Шаг № 13. Составление предложений по проекту.

Шаг № 14. Поиск деловых партнёров.

Шаг № 15. Проведение официальных переговоров.

Шаг № 16. Получение необходимых ресурсов.

Шаг № 17. Проведение плановых мероприятий.

Шаг № 18. Оценка и контроль выполнения плана.

Шаг № 19. Корректировка хода реализации проекта.

Подведение итогов проекта

Шаг № 20. Анализ результатов работы над проектом.

Шаг № 21. Информирование общественности о результатах работы.

От дерева проблем к дереву целей

Пример «Дерева проблем»



Существуют две часто встречающиеся трудности во время определения и анализа проблем: неточная спецификация (формулирование) проблемы и понятие «отсутствующих решений».

► Неадекватное (неточное) формулирование возникает, когда проблема рассматривается недостаточно глубоко, так что в результате нет связи с причиной проблемы. Утверждения такого рода, как «плохое управление», нуждается в дальнейшей детализации для понимания конкретной причины проблемы, например, проблема плохого управления может заключаться в слабом финансовом контроле, в плохом сервисе, в неумении или в незнании принципов работы с клиентом и т. д. Безусловно, нахождение правильного уровня детализации проблемы есть часть работы участников и руководителя рабочей встречи, упомянутой выше. Также это всегда зависит от масштабов и природы самого проекта.

► «Отсутствующие решения» — это формулирование проблемы без описания текущей негативной ситуации, но при этом с описанием отсутствия желаемой ситуации. Например, «нехватка обученного персонала» не описывает конкретную проблему — «персонал не имеет соответствующих знаний и навыков», что приводит интервенцию (проект) к «отсутствующему решению» — «обучение», когда на самом деле вопрос может заключаться лишь в найме на работу грамотного персонала или управленцев. Будьте всегда осторожны с выражениями, начинающимися — «нехватка... отсутствие...».

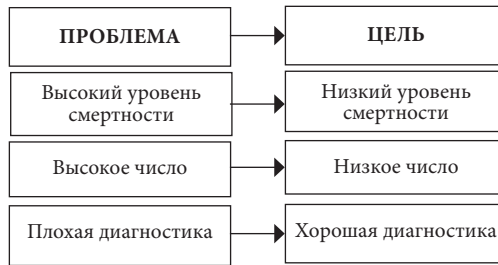
Шаблоны для формулировки проблем:

- «До сих пор ничего не делается для того, чтобы...»;
- «Оказались неэффективными все меры по...»;
- «То, что делалось до сих пор... Устарело»;
- «С введением... возникло»;
- «У членов нашего сообщества нет ясности в том, что...».

Анализ целей

Если «Анализ проблем» — это представление негативных аспектов настоящей ситуации, то «Анализ Целей» представляет позитивные аспекты желаемой ситуации в будущем.

Превращение проблем в цели



Таким образом, «Дерево целей» является зеркальным отображением «Дерева проблем», а связка «причина — следствие» превращается в связку «средство — результат». Может быть обнаружено несколько неувязок в Дереве целей, которых не было в Дереве проблем, тем не менее, логическая связка между целями «средство — результат» должна быть заново пересмотрена или реорганизована. В завершение, цели, принадлежащие одной теме, могут быть объединены в «кластеры», которые позволят подвести базу для «Анализа стратегии». После завершения построения Дерева целей, оно даёт полную картину **желаемой ситуации в будущем**.

Пример дерева целей



Идеальный социальный проект (проектная идея):

- ◆ Решает проблемы, которые высказаны заинтересованными лицами.
- ◆ Расценивается ими как необходимость.
- ◆ В первую очередь, направлен на помощь нуждающимся людям.
- ◆ Расценивается большим количеством местных жителей как идея, заслуживающая поддержки.
- ◆ Создаёт возможности для формирования новых лидеров в организации или группе.
- ◆ Приносит удовлетворение и новый опыт членам, сотрудникам, руководству группы или организации.
- ◆ Приносит ощутимые, измеримые достижения для организации или группы.
- ◆ Приводит в организацию/группу новых людей.
- ◆ Возвращает в организацию/группу отошедших от неё сторонников, членов, добровольцев.
- ◆ Улучшает репутацию организации/группы в местном сообществе.
- ◆ Способен обеспечить распространение известности организации/группы на другие территории.
- ◆ Развивает связи с влиятельными лицами.
- ◆ Результаты могут быть измерены и оценены.
- ◆ Может привлечь дополнительные финансовые средства.
- ◆ Не требует привлечения чрезмерно большого объёма дополнительных ресурсов.
- ◆ Хорошо связан с существующей стратегией организации.
- ◆ Использует опыт и умения, полученные в процессе предыдущей работы.
- ◆ Способен улучшить умения персонала.
- ◆ Создает условия для развития других проектов организации/группы.

Основные требования к проекту:

1. Ограниченность (по времени, целям и задачам, результатам и т. д.) — это характеристика проекта, позволяющая контролировать ход его реализации по чётко определённым этапам на основании обозначенных, измеряемых результатов каждого этапа.

Ограниченность проекта означает, что он содержит:

- этапы и конкретные сроки их реализации;
- чёткие и измеряемые задачи;
- конкретные и измеряемые результаты;
- планы и графики выполнения работ;
- конкретное количество и качество ресурсов, необходимых для реализации.

2. Целостность — общий смысл проекта ясен и очевиден, каждая его часть соответствует общему замыслу и предполагаемому результату.

3. Последовательность и связанность — логика построения частей, которые соотносятся и обосновывают друг друга. Цели и задачи напрямую вытекают из поставленной проблемы. Бюджет опирается на описание ресурсов и сочетается с планом.

4. Объективность и обоснованность — доказательство того, что идея проекта, подход к решению проблемы оказались выбраны не случайным образом, а являются следствием работы авторов по осмыслению ситуации и оценки возможностей воздействия на неё.

5. Компетентность автора и персонала — адекватное выражение осведомлённости авторов в проблематике, средствах и возможностях решения вопроса. Владение персонала технологиями, механизмами, формами и методами реализации проекта.

6. Жизнеспособность — определение перспектив развития проекта в дальнейшем, возможности его реализации в других условиях, чем он может быть продолжен.

Проектный цикл

Жизнь любого проекта можно представить в виде последовательности шагов — от рождения идеи облагодетельствовать человечество до её практического воплощения и оценки содеянного, которые замыкаются в цикл. Наглядно эта цепочка представлена на рисунке.

Основные составляющие описания проекта

Постановка проблемы или обоснование потребностей описывает, почему возникла необходимость в заполнении проекта и как поставленная проблема соотносится с целями и задачами организации-заявителя. Эта часть должна наглядно доказать читателю, что решение данной проблемы — приоритетная задача.



Проблема должна описываться как констатация негативной ситуации, существующей на данный момент в вашем регионе (несоответствие потребностей и возможностей). В этом разделе вы должны:

- ◆ Чётко определить **весь круг** проблем, с которыми собираетесь работать.
- ◆ Логически связать **задачи вашей организации** с этими проблемами.
- ◆ Убедить читателя, что проблема в принципе **решаема**, что её можно решить в реальный срок с имеющимися ресурсами, потратив определённую сумму.
- ◆ Подтвердить **насущность** проблемы с помощью дополнительных материалов — статистических данных, групповых заявлений, частных писем от Ваших клиентов и профессионалов, работающих в этой области, опубликованных статей.
- ◆ Быть **реалистичным** — не пытаться решить все мировые проблемы за полгода.

Цели и задачи дают представление, каковы же будут итоги выполнения проекта. Цель — это во имя чего предпринимается проект. Цель может быть долгосрочной (направляющая цель или цель развития) и краткосрочной (ближайшая конкретная цель проекта).

Цель развития (долгосрочная или направляющая цель) — та цель, к которой данный проект стремится, но за срок осуществления проекта она недостижима (так называемая путеводная звезда). Направлена на следствия основной проблемы.

Ближайшая конкретная цель (БКЦ) — та цель, которой достигнет проект за срок своего осуществления. Направлена на устранение основной проблемы.

Также в этом разделе или ранее описывается чётко определённая **целевая группа**, с которой будет работать организация в ходе проекта, или **бенефициары** (благополучатели) проекта, на решение проблем которых проект направлен. Они могут быть прямыми и косвенными (или опосредованными).

- ♦ *Сформулируйте в одном предложении ожидаемый эффект от проекта, обозначьте время, в течение которого должен быть достигнут результат, и тех, кто получит пользу от проекта.*

Задачи — конкретный эффект, достигнуть которого требуется в ходе выполнения проекта. Выполнение задач приводит к достижению целей и, следовательно, решению проблемы.

- ◇ *Перечислите, какие конкретные задачи должны быть решены с помощью проекта.*
- ◇ *Задачи всегда указывают на конкретный результат, который поддаётся количественной оценке и имеет показатели, необходимые для измерения эффекта проекта.*
- ◇ *Каковы конкретные результаты, которые ведут к достижению цели проекта?*
- ◇ *Какие улучшения и изменения будут сделаны в результате реализации проекта?*
- ◇ *Все ли результаты, которые необходимо получить для достижения цели проекта, определены?*
- ◇ *Нет ли среди результатов тех, которые не являются необходимыми и не относятся к делу?*
- ◇ *Будет ли проект эффективным?*

Из целей и задач должно быть ясно, что получится в результате выполнения проекта, какие изменения произойдут в существующей ситуации.

Цели и задачи проекта должны быть «**SMART**» [от англ. — толковый, сообразительный, умный]:

- ▶ Specific (точные, конкретные).
- ▶ Measurable (измеримые).
- ▶ Achievable (достижимые).
- ▶ Realistic (реалистичные).
- ▶ Time-bound (имеющие временные рамки).

Также нужно принимать во внимание:

- ◇ Осуществимость.
- ◇ Чёткое соответствие задачам вашей организации.
- ◇ Чувствительность к переменам, гибкость.

Методы, или мероприятия. В этой части указываются мероприятия, которые необходимо провести для достижения намеченных результатов и для решения поставленных задач. Приводится схема организации работы по проекту и календарный план его осуществления.

- ◆ *Опишите, что будет сделано, кто будет осуществлять действия, как они будут осуществляться, когда и в какой последовательности, какие ресурсы будут привлечены.*

Должны быть также даны ответы на следующие вопросы:

- ◆ *Какова ваша стратегия в достижении желаемых результатов?*
- ◆ *Почему Вы выбрали именно её из всех других возможных?*
- ◆ *Чем обоснован выбор методов осуществления проекта?*

Стратегия проекта — выбранный путь движения к цели проекта. Целей и задач проекта можно достигнуть несколькими путями. Прежде, чем останавливаться на одном из них, необходимо выявить и оценить несколько альтернативных стратегий. Решение о выборе стратегии должно быть основано на анализе сильных и слабых сторон каждой альтернативы, возможностей и рисков, которые они открывают, на опыте вашей организации и материалах различных исследований, на ваших ценностях и организационной культуре.

Календарный план-график — графическое отображение мероприятий с указанием последовательности и времени их выполнения.

Примерный план-график проекта

Мероприятия	Месяцы выполнения проекта					
	1	2	3	4	5	6
1. Мероприятие 1	X					
2. Мероприятие 2						
2.1. Действие 1		X		X		
2.2. Действие 2			X		X	
3. Мероприятие 3						X

Бюджет или смета расходов — возможно, самая главная часть заявки, её просматривают все доноры. Бюджет должен быть прямым

образом связан с деятельностью по проекту (мероприятиями). Также в большинстве случаев вам понадобится сделать пояснение — комментарии к бюджету. Этот раздел содержит список всех ресурсов, необходимых для проведения планируемых мероприятий, и отвечает на разъясняющие вопросы.

И ещё раз посмотрите ваш проект:

- ◆ Как вы будете измерять успешность полученных результатов и проведённых мероприятий?
- ◆ Какие показатели будут свидетельствовать об этом?
- ◆ Какая нужна информация, каким образом её можно собрать?
- ◆ Какие проблемы, препятствия и барьеры могут помешать выполнению проекта по плану?
- ◆ Как может быть минимизировано их влияние?

Планирование затрат — бюджет проекта.

Составление бюджета может рассматриваться как один из наиболее важных инструментов для контроля и сохранения обзора доходов и расходов проекта.

Бюджет — это план действий по расходованию финансовых ресурсов в определённый период времени — в течение проекта.

Главная функция бюджета — отражать в ходе проекта его расходы и избежать перерасхода. Некоторые неточности в бюджете неизбежны, но они не должны быть следствием недостаточной работы над планом.

Цель бюджета — быть настолько реалистичным, насколько это возможно.

Преимущества использования бюджета:

- ◆ Помогает принять решение о проведении проекта.
- ◆ Помогает при поиске средств, особенно в различных фондах.
- ◆ Это превосходный инструмент для контроля.
- ◆ Обязывает организацию эффективно использовать ресурсы.
- ◆ Увеличивает участие и ответственность членов организации.
- ◆ Это мощный элемент, который помогает достигнуть целей и задач проекта.

Факторы успеха бюджета:

- ◆ Постарайтесь устранить любые неточности в бюджете, *собирая надлежащую и уместную информацию.*
- ◆ Все члены команды должны чувствовать, как будто это — *их собственный бюджет.*

- ◆ Бюджет должен быть сделан с *реалистичными мерками*, чтобы использовать его эффективно, и должен показывать истинную картину проекта.
- ◆ Бюджет должен иметь *обязательства финансового директора и членов оргкомитета*.
- ◆ *Приоритеты бюджета* должны быть проставлены в соответствии с приоритетами плана проекта.
- ◆ Бюджет должен учитывать *имеющиеся ресурсы* организации.

Структура бюджета

Существуют различные типы бюджетов, в зависимости от их назначения: бюджеты для внутреннего использования — для принятия решения о проведении проекта и для контроля расходов, и «внешний бюджет» для поиска средств.

«Внешний бюджет» для привлечения средств

№	Статья расхода	Примечание	Всего	Имеется	Требуется

Модуль: «Компьютерная грамотность»

ЗАНЯТИЕ №1

ВВОДНАЯ ЛЕКЦИЯ ПО ИНТЕРНЕТУ⁴

Всемирная паутина ежегодно привлекает в свои сети миллионы новых пользователей. Среднестатистический современный человек уже с трудом представляет своё существование без Интернета. Однако далеко не все могут точно ответить на вопрос, что такое интернет — ведь для каждого из нас он играет свою роль.

Немного истории

Интернет — это объединённые между собой компьютерные сети, глобальная мировая система передачи информации с помощью информационно-вычислительных ресурсов.

Разработка данной системы началась в 1957 г. на фоне гонки вооружений. Целью создания такой сети стало решение

⁴ Материалы с сайта: <http://vse-sekretu.ru/149-chto-takoe-internet.html>

Министерства обороны США, опасавшегося нападения со стороны СССР. В результате была разработана сеть компьютеров, взаимосвязанных друг с другом и способных обмениваться информацией между собой. Началось всё с сети компьютеров, расположенной в одной комнате, затем сеть расширилась в пределах здания, города, страны... За 15 лет компьютерная сеть разрослась до международных масштабов, объединив передовых учёных всего мира. Рождение Интернета как Всемирной компьютерной сети произошло в 1973 г. — к сети учёных с помощью трансатлантического телефонного кабеля подключились английские и норвежские организации. С тех пор прошло почти 40 лет, компьютерная сеть претерпела ряд существенных изменений — и сейчас Интернет доступен большинству жителей цивилизованного мира.

Всемирная паутина

Многие используют расхожую фразу о том, что Интернет — это Всемирная (Глобальная) Паутина. На самом деле, это не поэтическая метафора, а расшифровка символов WWW — World Wide Web. WWW-страницы (веб-страницы) представляют собой гипертекстовые документы. Веб-страницы, объединённые одной темой, имеющие одинаковый дизайн и находящиеся на одном веб-сервере, представляют собой веб-сайт. Просматривать веб-страницы можно с помощью специальной программы — браузера.

Благодаря современному быстрому соединению и высокой скорости передачи данных, информацию в Интернете получить легко и просто. Новые сайты появляются как грибы после дождя, заманивая к себе посетителей. Сегодня Интернет представляет собой практически безграничное пространство, в котором собрано всё, что может интересовать современного человека.

Интернет сегодня

Произнося сегодня слово «Интернет» большинство из нас не думает о технической стороне дела — намного более интересным представляется то, что может дать Интернет человеку. Что такое Интернет в человеческом сознании на сегодняшний день? Анализируя мотивы, которые заставляют людей посвящать ощутимую часть своего времени пребыванию на просторах Сети, можно сделать вывод, что для большинства из нас Интернет — это:

— **общение.** Кто-то покорен социальными сетями, часами просяживая здесь в поисках единомышленников, одноклассников или просто интересных людей. Кому-то больше по душе общение на форумах, при помощи ICQ или Skype. Кто-то ищет свою половинку в сервисах знакомств. И самое главное — Интернет позволяет без проблем общаться с людьми, в каком бы месте земного шара они не находились;

— **развлечение.** Слушать музыку, смотреть фильмы, играть в игры, читать книги, проходить тесты можно не выходя из режима онлайн — ведь этого добра в Интернете великое множество!

— **самообразование.** Интернет, безусловно, лучший источник информации. Многие люди используют его для пополнения своих знаний в тех или иных сферах: читают полезные статьи, записываются на дистанционные онлайн курсы и тренинги, просматривают видеоуроки;

— **творчество, саморазвитие, личностный рост.** Интернет вдохновляет на творчество! Достаточно пройтись по рукодельным блогам или кулинарным сайтам, как тут же хочется сделать что-нибудь эдакое самому. Многие нашли свое любимое увлечение именно благодаря Сети;

— **место совершения покупок, сделок.** Специальная Интернет-валюта позволяет совершать покупки онлайн, не выходя из дома. Деньги можно обменивать, покупать акции, совершать другие денежные операции;

— **средство заработка.** Всемирная Сеть предоставляет большие возможности в плане заработка. Заработать в Интернете можно, открыв собственный Интернет-магазин, заведя сайт или блог, создав уникальный информационный продукт. Новички могут начать с фриланса: наполнять сайты контентом, заниматься программированием и веб-дизайном, продавать фотографии, придумывать слоганы.

Понять, что такое Интернет во всём его многообразии, может только тот человек, который постарается максимально использовать в собственных нуждах все перечисленные возможности Всемирной Паутины.

ЗАНЯТИЕ №2

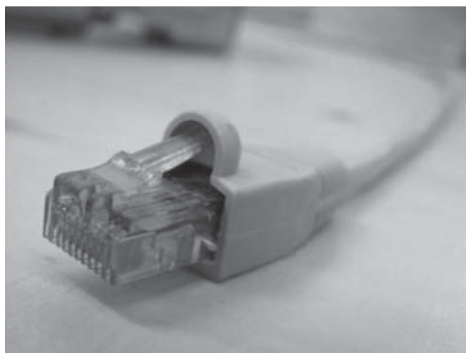
ПОДКЛЮЧЕНИЕ К ИНТЕРНЕТУ. ЗНАКОМСТВО С БРАУЗЕРОМ

Для подключения к интернету можно использовать 3 вида подключения к сети:

1. Проводное соединение
2. Беспроводное соединение
3. Подключение через USB-модем

Какую же технологию выбрать? Для этого рассмотрим все виды, их преимущества и недостатки.

Проводное подключение



Проводная технология предусматривает наличие между пользователями стационарного физического соединения. Это может быть коаксиальный кабель, витая пара или соединение с использованием оптического волокна. Преимуществом этой сети является то, что она высо-

конадежна. Недостатком: громоздкость, через всю квартиру будет тянуться провод.

Беспроводное подключение

Беспроводные технологии позволяют создавать локальные сети, независимые от расположения внутри одного помещения коммутируемых устройств. Беспроводную локальную сеть, как и проводную, с внешней сетью соединяет коммутатор ethernet. Это стационарное устройство подключается к беспроводным точкам доступа.

«Промышленная» точка доступа Wi-Fi, рассчитанная на большое количество одновременных подключений и большую дальность работы. Организовать же беспроводную точку доступа помогает маршрутизатор с функцией Wi-Fi доступа или непосредственно сама точка доступа. Эта технология может использоваться для мобильного развёртывания локальной сети. Различие между точкой доступа и Wi-Fi роутером такое же, как между роутером

и коммутатором: точка доступа — аналог обычного сетевого хаба (коммутатора, свитча), она просто объединяет беспроводные компьютеры в один сетевой сегмент, тогда как Wi-Fi роутер — это точка доступа, включающая некое программно-аппаратное решение, позволяющее подключить вышеописанный сетевой сегмент к Интернету, настроить статические и динамические маршруты для разных



*DLINK DIR-300 —
самый «бюджетный» Wi-Fi роутер*

сегментов подсети, организовать фильтрацию трафика и контроль действий пользователя (или пользователей). В реальности же точку доступа обычно делают на несколько независимых каналов, поэтому дешёвая точка доступа обычно бывает в 1,3–1,5 раза дороже дешёвого Wi-Fi-роутера. Одним из самых распространённых Wi-Fi роутеров на сегодняшний день является, например, Dlink DIR-300 (и вариации модели, например DIR-300C).

Решение об использовании технологии Wi-Fi хорошо подходит для общественных мест. Подключение ноутбуков не вызывает затруднений, проводка не мешает перемещаться, и, что немало важно в местах активного подключения, — нет проблемы износившихся контактов. Это позволяет говорить о беспроводной сети не только как об альтернативе проводным сетям, но и как о сети повышенного комфорта.

Подключение через USB-модем

Для начала давайте разберёмся, что такое USB-модем. По сути, это мобильный телефон без кнопок, работающий с СИМ-картой и настроенный на приём и передачу данных в двух форматах — GPRS и 3G. Сегодня все сотовые операторы имеют в своём арсенале тарифы для подключения к сети интернет через usb-модем. Удобство такого способа связи заключается в его мобильности — не нужно никаких проводов, везде, где ловит сотовая связь, у вас будет выход в интернет. Однако есть и недостатки — низкая по отношению к выделенному каналу скорость и при этом достаточно дорогая абонентская плата.

Прежде всего нужно определиться со своим будущим оператором. В принципе, большой разницы между ними нет, поэтому здесь всё зависит от ваших личных предпочтений. И МТС, и Билайн, и Мегафон, и даже Скайлинк предоставляют подключение к интернету через модем.

БРАУЗЕР

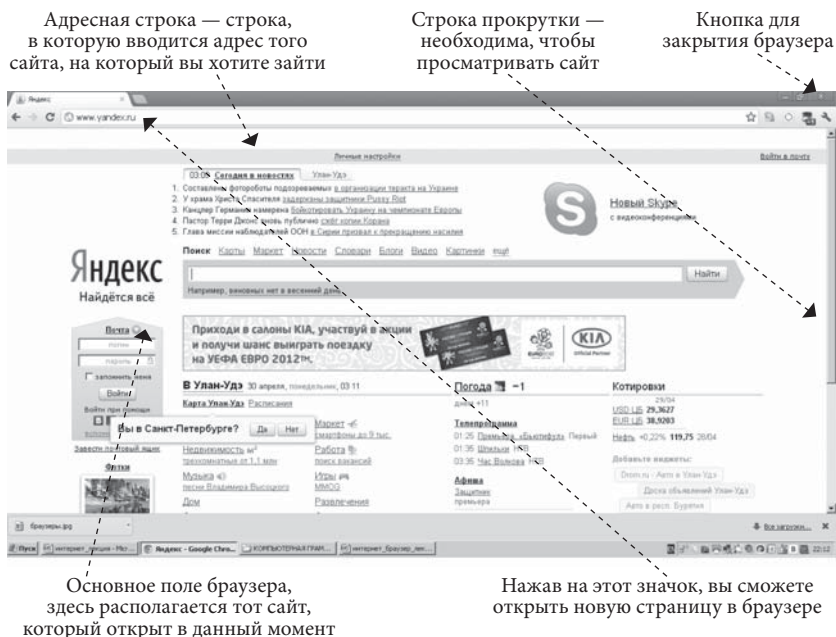
Для того чтобы открыть дверь в Интернет, Вам необходимо найти значок браузера. Браузер — это программа для выхода в интернет. Значок браузера может выглядеть следующим образом:



Чтобы открыть браузер, необходимо навести на него курсор мыши и нажать двойным щелчком левой кнопки мыши (либо нажать один раз левой кнопкой мыши, а потом нажать ENTER на клавиатуре). Если Вы всё сделали верно, то Вы должны увидеть следующую картинку:



Так выглядит страница браузера Google Chrom, она может выглядеть по- другому в зависимости от того браузера, который вы используете. Когда вы заканчиваете работу в Интернете, вы должны нажать крестик в правом верхнем углу браузера. Ниже представлена картинка поясняющая, основные функции, которые есть в браузере.



Как зайти на необходимый сайт?

Чтобы зайти на сайт, необходимо:

- 1) установить курсор мыши в адресной строке (нажать в адресной строке 1 раз левой кнопкой мыши);
- 2) если в адресной строке уже есть какой-то адрес, его необходимо удалить при помощи клавиши Back Space или Delete;
- 3) после этого при помощи клавиатуры ввести тот интернет-адрес, на который вы хотите зайти (ПОМНИТЕ: Интернет адрес вводится латинскими буквами, без пробелов) и нажать ENTER.

Если вы всё сделали верно, то автоматически переместитесь на необходимый вам сайт.

Основные сайты, которые вы должны знать:

yandex.ru или ya.ru	Поисковая система ЯНДЕКС
mail.ru	Почтовая служба Майл
google.ru	Поисковая система Гугл
silveryears.ru	Университет пожилых «Серебряный возраст»
wikipedia.ru	Мировая энциклопедия
gosuslugi.ru	Электронное правительство России
vk.com	Социальная сеть ВКонтакте
odnoklassniki.ru	Социальная сеть Одноклассники

В браузере может быть открыто сразу несколько страниц, т. е. вы можете просматривать несколько сайтов одновременно. Чтобы открыть ещё одну интернет-страницу в браузере необходимо нажать на значок с маленьким плюсиком.



После того, как у вас откроется новая страница, вы можете ввести интернет-адрес, который вам необходим, таким образом у вас будет открыто сразу несколько страниц, чтобы перемещаться по страницам необходимо нажать левой кнопкой мыши на значок того сайта, который вам необходим.



После того как вы просмотрели необходимый сайт, его необходимо закрыть, нажав на крестик.

ЗАНЯТИЕ №3

ПОИСКОВЫЕ СИСТЕМЫ⁵. ЯНДЕКС

Поисковая система — web сайт, предоставляющий возможность поиска информации в Интернете. Основными критериями качества работы поисковой машины являются релевантность, полнота базы, учёт морфологии языка. Популярные поисковые системы:

- ◆ Google
- ◆ Yahoo!
- ◆ Апорт
- ◆ Rambler
- ◆ Яндекс
- ◆ Mail.Ru
- ◆ Nigma

и многие другие.

Сейчас в интернете можно найти всё, что угодно. От названия никому неизвестной деревни в Африке до экзотического животного. Помимо информации, в интернете можно также искать музыкальные файлы, фильмы, фото, картинки и т. д.

Количество информации в интернете растёт с каждым днем и поэтому искать её становится всё труднее и труднее. На сегодняшний день это становится самой большой проблемой современного интернета. И какой бы не была хорошей современная поисковая система, ей, в ближайшем будущем, не удастся собрать в своей базе данных всю информацию, располагающуюся на просторах Интернета.

Для того чтобы овладеть этим навыком, необходимо постоянно практиковаться, узнавать всё новые и новые возможности поиска и использовать все полученные знания на практике. Ниже представлены советы по поиску информации. Выполняя их на практике, вы сможете приобрести бесценный опыт.

Точный запрос — точный ответ. 50% успеха при поиске информации зависит от правильно заданного запроса. Чем он конкретнее, тем больше вероятность найти то, что вы ищете. Не используйте одно слово для поиска.

⁵ Использована информация: http://www.e-ope.ee/_download/euni_repository/file/157/internet.zip/_6.html

Не ограничивайте поиск только одной поисковой системой. Не ограничивайте поиск одной поисковой системой. То, что может не быть в одной, может быть в другой. У каждой системы своя база данных, которая постоянно пополняется и обновляется.

Орфографические ошибки. Если в результате вашего запроса поисковая система выдаёт результат, что по вашему запросу ничего не найдено, то возможно вы написали какое-нибудь слово с ошибкой. Проверьте и повторите поиск. Если ваш запрос состоит из нескольких слов, и в результатах поиска вы нигде не видите одного из этих слов, то возможно оно и написано неправильно.

Не пишите запрос с большой буквы. При написании слов запроса с больших букв вы не найдёте слова, написанные маленькими буквами. Используйте большие буквы в названиях и именах собственных.

Используйте функцию расширенного поиска. Большинство поисковиков имеют функцию расширенного поиска. Пренебрегать этой функцией не стоит. Так как она является очень хорошим помощником в поиске. Внимательно изучите эту функцию, она вам ещё пригодится.

Не останавливайтесь, если ничего не находите. «Кто ищет, тот всегда найдёт». Раз за разом убеждаюсь в правоте этого выражения. Не останавливайтесь, рано или поздно вы найдёте то, что искали. Старайтесь использовать разные методы поиска.

Экспериментируйте с запросами. Поиск новых запросов, эксперименты с ними дадут вам положительный результат. Используйте синонимы, меняйте местами слова, окончания, падежи. Замените слова, но оставьте смысл выражения.

ЯНДЕКС

В этом разделе мы более подробно познакомимся с поисковой системой — ЯНДЕКС. Яндекс — это лидер рунета по положению среди поисковых систем (Яндекс полностью поглотил Рамблер). Даже такой известный поисковик как Google отстаёт от Яндекса на очень приличный процент.

Для посетителей рунета Яндекс является не только поисковиком, но и ещё крупнейшим видеопорталом, виртуальным кошельком, почтовым ящиком, музыкальным порталом, бесплатным хостингом для создания своего собственного проекта (который,

Новости Карты Поисковая строка Погода

The screenshot shows the Yandex homepage with several key elements highlighted by arrows and text boxes:

- Search Bar:** The search bar contains the text "Получи Карты, Маркет, Новости, Справочник, Блоги, Видео, Книжкины еще".
- News Section:** A box titled "23:45 **Сейчас в новостях** Санкт-Петербург" contains a list of five news items:
 1. Фигуранта дела «Оборонсервис» могут задержать, следствие со ссылкой на следствиям
 2. Ущерб от урагана на востоке побережья США составил \$50 млрд
 3. Члены победил «Лидерство» в матче Лиги Европы
 4. Суд изменил решение в пользу адвоката «Лоска» МПС Удмуртстану
 5. Баскетбольный ЦСКА купил проиграв «Барселону» в матче Евролиги
- Weather Section:** A box titled "Погода **+1**" shows weather for "ночью +1, утром 0".
- Calendar Section:** A box titled "В Санкт-Петербурге 8 ноября, четверг, 23.45" shows the date and time.
- Exchange Rates Section:** A box titled "Котировки" shows exchange rates for USD, EUR, and RUB.
- Market Section:** A box titled "Телепрограмма" shows TV programs for "ночью +1, утром 0".
- Search Results Section:** A box titled "Поиск" shows search results for "Афиша" and "Телепрограмма".

Arrows point from the text boxes to the corresponding elements on the page:

- From "Новости" to the news section.
- From "Карты" to the search bar.
- From "Поиск" to the search bar.
- From "Погода" to the weather section.
- From "Котировки" to the exchange rates section.
- From "Телепрограмма" to the TV programs section.
- From "Афиша" to the search results section.

Котировки валют

Афиша

Телепрограмма

кстати, в будущем можно монетизировать), новостной портал, сервис анализа сайта и так далее.

Все эти сервисы представляют из себя большой поток различной информации и возможностей, которые можно использовать без какой-либо платы и т.п.

Давайте рассмотрим поисковую систему Яндекс вдоль и поперёк, чтобы полностью изучить всё то, что находится в ее недрах. И первое, с чего мы начнём, — это главная страница.

Здесь есть практически всё, что вам нужно:

Карты: этот сервис позволяет просмотреть карту любой территории Земли. Существует также возможность получить здесь информацию о пробках на дорогах городов, проложить маршрут от одного пункта к другому, увидеть улицы в режиме панорамы. Кроме стандартной схематической карты, можно воспользоваться картами спутника, гибрида и народной.

Маркет: этот проект объединяет интернет-магазины всех товарных категорий, чтобы каждый клиент мог оставить своё мнение о заказываемой продукции, оценить работу магазина. Здесь также можно найти интересующую продукцию, её стоимость, описание и магазин, предлагающий этот товар.

Новости: новостной сервис «Яндекса» не только оповещает интернет-пользователей о происходящих событиях в различных сферах, но и сортирует информацию по темам, часто обновляет, что отражается в новостной ленте сервиса. Работники поисковой системы обрабатывают множество различных информационных изданий для предоставления наиболее полного описания новости.

Словари: сервис «Яндекс. Словари» полезен для людей, интересующихся значением слова, переводом иностранных слов или просто ищущих информацию о каком-либо явлении или событии, понятии, термине. Всё это можно с легкостью осуществить, ведь сервис содержит множество энциклопедий разных направлений и тематик.

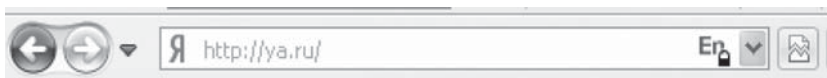
Блоги: для кого-то ведение собственного блога — это любимое занятие, а кому-то очень важно ознакомиться с самыми обсуждаемыми темами в интернете и прочесть записи новых популярных блогеров. Яндекс объединяет самые известные блог-сервисы.

Видео: проект «Яндекс. Видео» способен предоставить пользователю тот контент, который он ищет. Это может быть какой-либо фильм, ролик или просто видео на заданную тему.

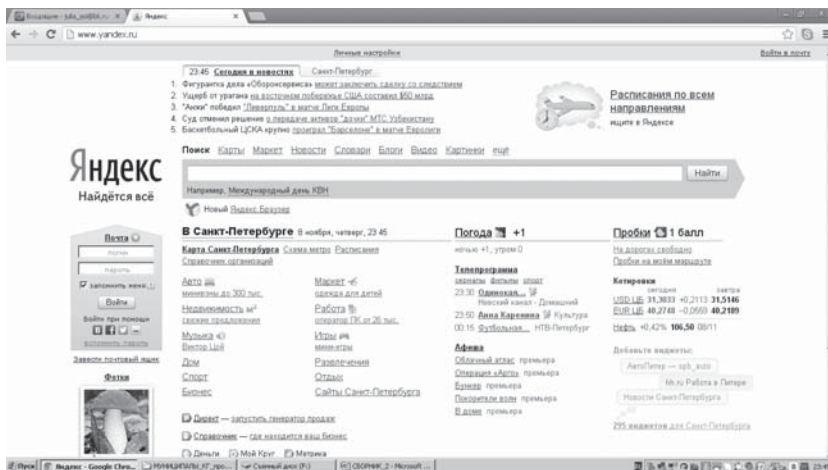
Картинки: Этот сервис представляет собой богатую базу изображений и фото, способную удовлетворить любой поисковой запрос пользователя. На «Яндексе» можно найти картинки высокого качества, маленького или большого расширения и абсолютно разных тематик.

Помимо основных проектов, поисковая система «Яндекс» содержит множество вспомогательных ресурсов, порой, не менее важных. Вот некоторые из них: «афиша», «деньги», «музыка», «народ», «погода», «работа», «телепрограмма» и т. д. Таким образом, на данный момент «Яндекс» реализует 60 проектов, что доказывает многофункциональность и постоянное развитие ресурса.

Чтобы зайти в поисковую систему Яндекс, необходимо в адресную строку ввести Yandex.ru и нажать Enter.



Вот так выглядит поисковая система ЯНДЕКС:



Поиск информации в Яндексе

В строку поиска (жёлтая строка) устанавливаем курсор. Должна замигать палочка (курсор), которая означает, что мы можем вводить текст. Переключаем алфавит на русский, если он не переключён, и печатаем определяющее слово или несколько слов —

вводим запрос. Например: «сайт Эрмитаж», «расписание электричек Санкт-Петербург» и нажимаем Enter или Найти.



Перед вами появятся ссылки на различные сайты. Под ними приведена часть текста или краткая информация о сайте. В конце страницы вы увидите цифры и, щёлкнув по ним, перейдёте на описание следующих сайтов, которые нашёл поисковик.



Теперь дело остаётся за малым. Подвести курсор к ссылке, описание которой больше всего подходит (курсор примет вид руки с вытянутым пальцем), и щёлкнуть по ней левой кнопкой мыши.

Откроется новое окно, в котором будет загружаться сайт. Окон, то есть сайтов, может быть открыто одновременно сколько угодно. Увидеть их можно на нижней строке экрана. Главное, в них не запутаться и помнить, что чем больше сайтов открыто одновременно, тем медленнее они будут загружаться.

Ролан Быков :: биография, фильмография,
фото : Rolan Bikov
Ролан Быков / Rolan Bikov (1929 - 1998)
В 1989 году **Ролан Быков** организовал Всесоюзный Центра кино и телевидения для детей и юношества, позже преобразованный в Международный Фонд развития ...
www.dvdmania.ru/facters.php?name=Ролан Быков · 56 КБ
Сохраненная копия · Рубрика: **Продажа фильмов**

Задание № 1

Зайдите на сайт поисковой системы ЯНДЕКС: yandex.ru

Ответьте на следующие вопросы в таблице и впишите в бланк:

1	Что такое ВЕБИНАР?	
2	Где находится ТК «Континент» (рядом с каким метро?)	
3	Напишите сайт (интернет-адрес) компании КОМУС	
4	На каком сайте можно посмотреть расписание электричек?	
5	Где находится город Донской?	
6	Какой самый популярный сайт в мире?	
7	Назовите первый фильм в мире?	
8	Кто автор книги «Психологическое айкидо»?	

Задание № 2

Зайдите на сайт поисковой системы ЯНДЕКС: yandex.ru

Ответьте на следующие вопросы в таблице и впишите в бланк:

Какая погода ожидается на эти выходные?	
Годы жизни Бетховена...	
Кто написал произведение «Финансист. Титан. Стоик»?	
В каком городе родился И.С. Бах?	
Денежная единица в Хорватии?	
Что такое ТВИТТЕР?	
Что такое ВИКИПЕДИЯ?	

ЗАНЯТИЕ №4

СОХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ И ИЗОБРАЖЕНИЙ ИЗ ИНТЕРНЕТА

Сохранение текста из Интернета. Если вы решили сохранить какой-то текст из Интернета (рецепт, интересную статью и т. д.) первое правило, которые вы должны помнить, любой текст может быть сохранён только в программу Microsoft Office WORD. Итак, приступая к сохранению текста из Интернета, необходимо:

1 шаг: найти тот текст, который вы хотите сохранить в поисковой системе ЯНДЕКС (yandex.ru).

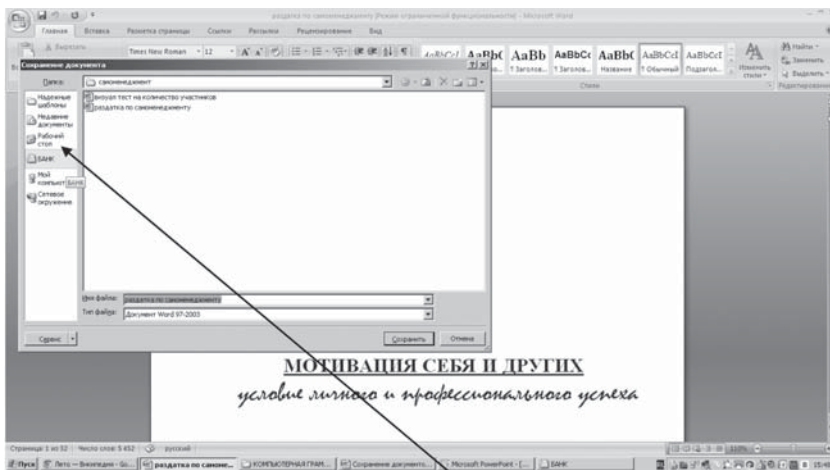
2 шаг: выделить ту часть текста, которую вы хотите сохранить (ВЫДЕЛЕНИЕ: установить курсор мыши в начале текста, далее удерживая левую кнопку мыши, передвигайте или тяните мышью, таким образом выделяя текст, после отпустите курсор мыши), после того как текст выделен, нажмите на **ВЫДЕЛЕННЫЙ** текст 1 раз л.к.м. (как показано на изображении).



В появившемся окне выберите **КОПИРОВАТЬ** и нажмите 1 раз л.к.м. Если вы всё сделали верно, то текст был скопирован.

3 шаг: теперь необходимо открыть программу Microsoft Office WORD через ПУСК. После того, как программа запущена, установите курсор мыши на белом листе, нажмите правую кнопку мыши и в появившемся окне выберите — Вставить. Если всё сделано верно, то скопированный вами текст должен будет появиться на листе.

4 шаг: после необходимо сохранить этот документ, для этого нажмите 1 раз л.к.м. на разноцветный кружочек в левом верхнем углу документа, в появившемся окне выберите **СОХРАНИТЬ ДОКУМЕНТ КАК** и нажмите 1 раз л.к.м. После этого появится окно для сохранения.



Укажите папку, куда вы хотите сохранить документ (выбрав папку с левой стороны окна для сохранения), — либо папка МОИ ДОКУМЕНТЫ, либо РАБОЧИЙ СТОЛ. Рядом с текстом ИМЯ ФАЙЛА, установите курсор, удалите старое название документа и введите при помощи клавиатуры новое название документа. Нажмите СОХРАНИТЬ.

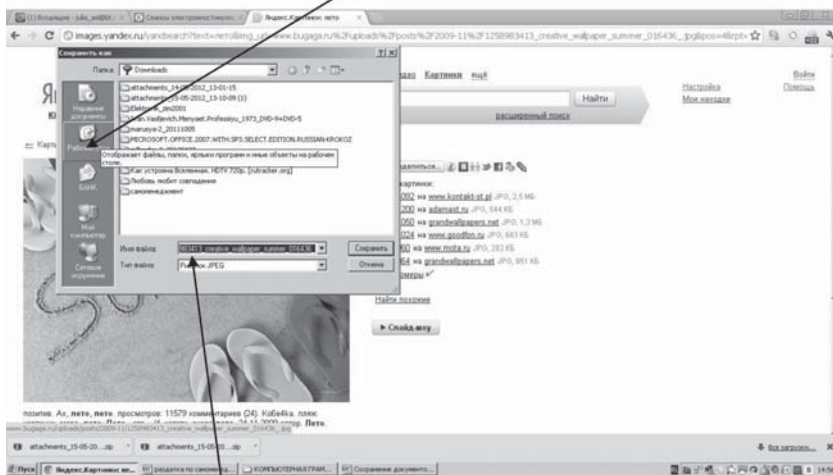
СОХРАНЕНИЕ ИЗОБРАЖЕНИЯ ИЗ ИНТЕРНЕТА

Для того, чтобы сохранить изображение из Интернета, необходимо:

1 шаг: найти то изображение, которое Вы хотите сохранить, для этого зайдите в Яндекс (yandex.ru) и выберите раздел КАРТИНКИ, сверху над поисковой строкой (нажав на него 1 раз л.к.м.). После этого введите в поисковую строку тему, на которую Вы хотите найти изображение и нажмите Enter или найти. Когда изображения появятся, для увеличения изображения нажмите на него 1 раз л.к.м. Изображение станет больше.

2 шаг: на увеличенное изображение нажмите 1 раз п.к.м., в появившемся окне выбрать СОХРАНИТЬ ИЗОБРАЖЕНИЕ КАК и нажать 1 раз л.к.м, появится окно для сохранения изображения.

3 шаг: В окне для сохранения необходимо выбрать папку для сохранения документа. С левой стороны окна нажмите на папку **МОИ ДОКУМЕНТЫ** или **РАБОЧИЙ СТОЛ** (именно туда будет сохранено ваше изображение).



Рядом с **ИМЯ ФАЙЛА** установите курсор, удалите старое название (при помощи клавиши BackSpace или Delete) и введите новое название документа.

4 шаг: Нажмите **СОХРАНИТЬ**.

Задание № 3

1. Зайдите в поисковую систему Яндекс (интернет-адрес: yandex.ru).

2. Найдите ответы на следующие вопросы, ответы впишите в пустую колонку:

Где находится город Ефремов	
Кто автор книги «Игра престолов»	
Самый большой музей в мире	
Самая большая страна в мире	
Имя лошади Наполеона	
Кто автор фильма «Железный человек»	
В каком году прошли первые Олимпийские игры	

3. Найдите изображения с темой «Учёба».
4. Найдите фотографии с темой «Петербург».
5. Сохраните изображения с темой «Петербург» в свою папку.
6. Найдите на карте свой дом.
7. Проложите маршрут от своего дома до Невского пр., 65.

Дополнительное задание к № 3

8. Найдите картинки на тему «ВЕЧНА» и сохраните 3–4 картинки на рабочий стол.
9. Найдите изображения маленьких детей (4–5 шт.) и сохраните их на в свою папку (если папка не создана, её необходимо создать).
10. Найдите рецепт приготовления галушек и сохраните его в документ WORD (документ сохраните на рабочий стол).
11. Найдите любую информацию про здоровое питание и сохраните эту информацию в свою папку.
12. Зайдите в карты и попробуйте проложить маршрут от ул. Ломоносова д. 12 до ул. Осипенко д. 8.

ЗАНЯТИЕ №5

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА

Электронная почта — основное средство общения в Интернете. Своё существование она начала в середине 70-х годов. Принцип её работы довольно прост: вы подключаетесь к компьютерной системе, пишете письмо и отправляете его человеку, чей компьютер подключен к другой системе. Сообщение идет по лабиринту связанных между собой компьютерных систем, пока не дойдёт до места назначения. С помощью программ обработки электронной почты вы можете не только отправлять текстовые сообщения, но и присоединять к письмам файлы других типов: документы, таблицы, графические, звуковые и видеофайлы.

Электронная почта похожа на обыкновенную почту. Только вместо бумаги и ручки вы используете клавиатуру, набирая текст письма в окне почтовой программы или браузера. Письма отправляете нажатием кнопки «Отправить» или аналогичной. После подключения к почтовому серверу пользователь может:

- ◆ помещать в почтовый ящик исходящие письма;
- ◆ забирать из почтового ящика входящие письма;

Для неопытных пользователей уточняю, что ваш почтовый ящик на почтовом сервере — это уже Интернет и никоим образом не заполняет память вашего компьютера. Вы можете хранить в папках на сервере нужные вам письма. Для хранения ваших писем почтовые серверы предоставляют каждому зарегистрированному пользователю определённый объём дискового пространства для хранения писем. Например: на Яндекс. Почте — 10 мегабайт, на почте Mail.ru — более 15 мегабайт, на почте Gmail.com — более 7 гигабайт.

Широкую популярность электронная почта завоевала потому, что имеет несколько серьезных преимуществ перед обычной почтой. Наиболее важное из них — это скорость пересылки сообщений. Если письмо по обычной почте может идти до адресата дни и недели, то письмо, посланное по электронной почте, сокращает время передачи до нескольких десятков секунд или, в худшем случае, до нескольких часов. К тому же обойдется электронное письмо дешевле, чем обычное бумажное. Не потребуются тратиться на бумагу, конверт, марки (особенно, если адресат от нас очень далеко), достаточно на несколько секунд подключиться к Интернет.

Кроме того, электронная почта позволяет:

- ◆ посылать сообщение сразу нескольким абонентам;
- ◆ пересылать письма на другие адреса;
- ◆ включить автоответчик, на все входящие письма будет автоматически отсылаться ответ;
- ◆ создать правила для выполнения определённых действий с однотипными сообщениями (например, удалять рекламные сообщения, входящие от определенных адресов) и так далее.

Как зарегистрироваться в электронной почте?

В настоящее время любой начинающий пользователь может завести свой бесплатный электронный почтовый ящик, достаточно зарегистрироваться на одном из интернет-порталов и тогда вы станете обладателем своего электронного адреса, благодаря которому вы можете отправлять письма и получать письма от других обладателей электронных адресов.

Электронный адрес состоит из 3-х частей, рассмотрим на примере нескольких адресов:

julia_asi@bk.ru
ivanova.v@yandex.ru

- ◆ 1 ЧАСТЬ: до значка @ обозначение человека или компании, которому принадлежит почтовый адрес (пример: Julia_asi, ivanova.v и т. д.)
- ◆ 2 ЧАСТЬ: значок @ — это собака (в разных странах этот значок называется по-разному)
- ◆ 3 ЧАСТЬ: обозначение почтовой службы, которой вы пользуетесь (пример: mail.ru, bk.ru, yandex.ru, gmail.com и т. д.)

Наиболее популярные почтовые службы на сегодняшний день:

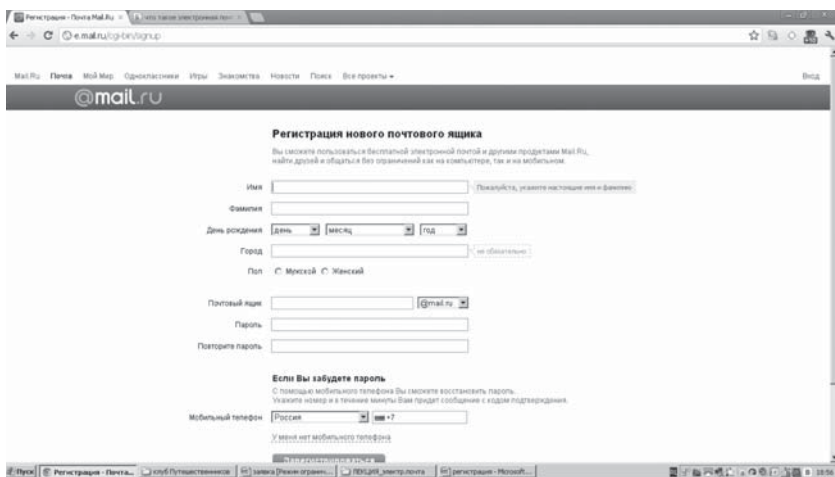
Mail.ru
Gmail.com
Yandex.ru

Сегодня мы познакомимся с почтовым ресурсом MAIL (интернет-адрес: mail.ru).

1. Для этого необходимо открыть браузер, в адресной строке ввести интернет-адрес: mail.ru и нажать клавишу ENTER. Если вы всё сделали верно, тогда вы должны увидеть перед собой следующую страницу:



2. Чтобы начать работать в почте, в ней необходимо зарегистрироваться, найдите «РЕГИСТРАЦИЯ В ПОЧТЕ» и нажмите на этот текст один раз левой кнопкой мыши. Если вы всё сделали верно, то вам откроется следующая страница:

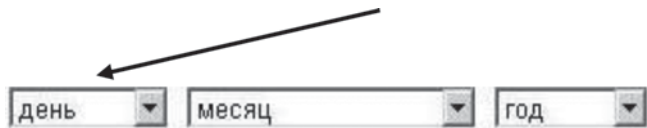


3. Далее вы должны ввести все необходимые данные как указано ниже. Если вы будете всё верно вводить, то рядом с вашими данными с правой стороны, будет появляться **ЗЕЛЁНАЯ ГАЛОЧКА!**

ИМЯ: введите своё имя (русскими или английскими буквами на ваше усмотрение)

ФАМИЛИЯ: введите свою фамилию (русскими или английскими буквами на ваше усмотрение)

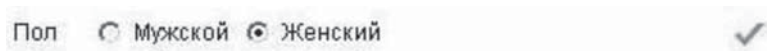
ДЕНЬ РОЖДЕНИЯ: выберите все данные из списка (нажимаете один раз левой кнопки мыши на значок



и выбираете из списка вашу дату, месяц и год рождения и нажимаете по ней один раз левой кнопкой мыши).

ГОРОД: впишите тот город, в котором вы живёте.

ПОЛ: поставьте галочку (т. е. нажмите один раз левой кнопкой мыши в круг рядом с обозначением пола — женский или мужской), должно получиться вот так:



ПОЧТОВЫЙ ЯЩИК: сюда необходимо ввести первую часть вашего электронного адреса (ВНИМАНИЕ: в нём можно использовать латинские буквы, цифры и 3 знака «.», «_», «-»).



Здесь необходимо выбрать вторую часть, нажав на этот ЗНАЧОК!

ПАРОЛЬ: установите курсор и введите пароль (ОБЯЗАТЕЛЬНО! латинскими буквами!) ВНИМАНИЕ: пароль должен быть не менее 7 символов, написан маленькими латинскими буквами (не нужно использовать заглавные буквы!!!), также в пароле можно использовать цифры.

ПОВТОРИТЕ ПАРОЛЬ: повторите пароль, который вы вводили в строке пароль (ОБЯЗАТЕЛЬНО! точно также)

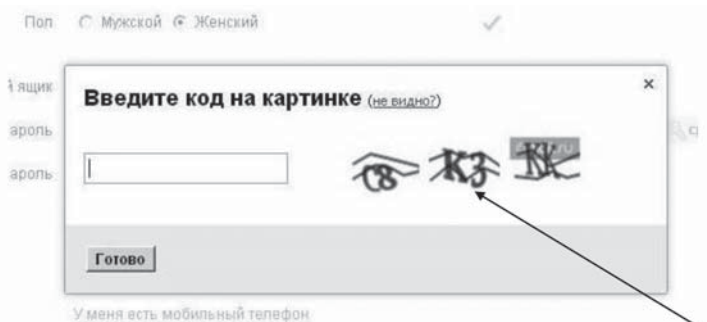
ПОСЛЕ того как вы всё это сделали, необходимо нажать на слова: У МЕНЯ НЕТ МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА. У вас появится три строчки, первая строчка:

СЕКРЕТНЫЙ ВОПРОС: выберите из списка вопрос, на который вы всегда знаете ответ.

ОТВЕТ: в этот раздел введите ответ на тот вопрос, который вы выбрали в первой строке (ответ вводится на русском языке)

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ АДРЕС: сюда писать ничего не надо, оставьте эту строчку пустой.

ДАЛЕЕ нажмите один раз левой кнопкой мыши на слова: ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ! У вас появится вот такая картинка:



С этой картинки вам необходимо ввести буквы и цифры в пустую строку. Всего 8 знаков! После того, как вы ввели эти буквы и цифры, вы должны нажать ГОТОВО. Если вы всё сделали верно, то автоматически будете зарегистрированы в электронной почте.

ВНИМАНИЕ: при регистрации не забудьте записать себе свой адрес электронной почты и пароль!!!

Как войти в электронную почту повторно?

1 шаг: в адресную или поисковую строку введите адреса mail.ru и нажмите кнопку Enter. После того, как вы оказались на почтовой службе Майл, вы увидите следующее окошечко:

2 шаг: В поле ИМЯ вводите название своего ящика (всё то, что до значка @), часть, которая идет после значка @ уже автоматически отображается в почте, в поле ПАРОЛЬ введите свой пароль, ОН БУДЕТ ОТОБРАЖАТЬСЯ ТОЧЕЧКАМИ! Это для безопасности (!), затем нажмите кнопку «Войти».

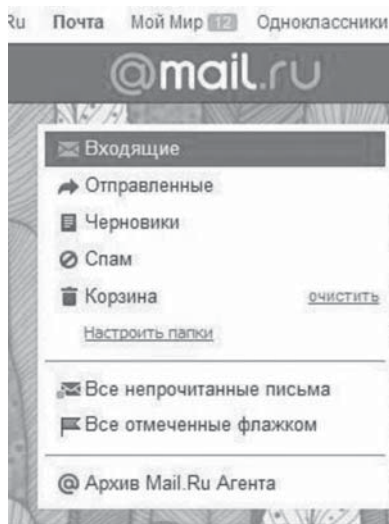
ВНИМАНИЕ! Удостоверьтесь, что Вы печатаете на латинице (переключить раскладку: левый Shift + правый Ctrl). Пароль должен быть введён в точности как при регистрации — с соблюдением больших и маленьких букв, непременно в том же регистре, что и при регистрации. Если вы видите ошибку «Неверное имя пользователя или пароль»:

- ♦ Проверьте правильность написания имени пользователя.
- ♦ Проконтролируйте выбор имени домена.
- ♦ Убедитесь, что пароль вводится на том же языке, что и при регистрации.

- ◆ Посмотрите, не нажат ли [Caps Lock].

После того, как загрузится страница, вы увидите перед собой меню электронной почты.

В папку «Входящие» приходят все письма, которые вам отправляют. Если рядом с папкой «Входящие» стоит какое-то число, тогда у вас есть непрочитанные письма, для того, чтобы их прочитать посмотрите на правую часть своего электронного ящика, там будут отображены все ваши письма. Письма, которые выделены более темным синим цветом (являются непрочитанными). Нажмите на это письмо 1 раз п.к.м, чтобы его прочитать.



В папке «Отправленные» автоматически помещаются отправленные вами письма, если вы не снимали соответствующую опцию при отправлении.

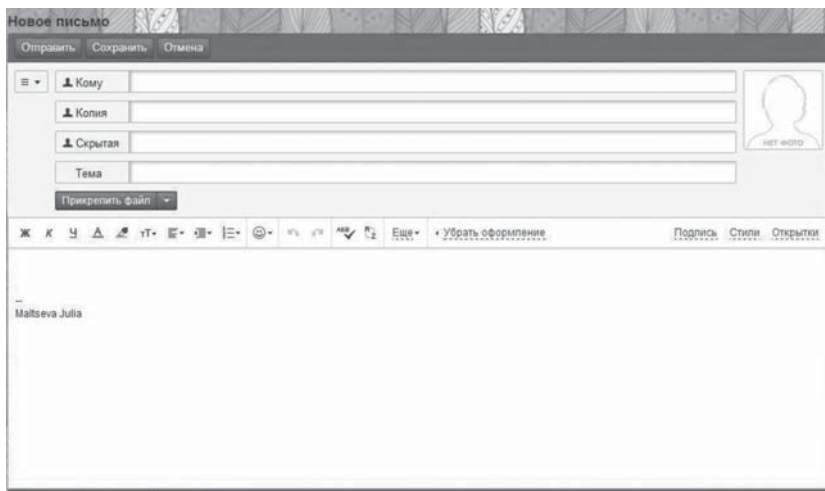
В «Черновиках» оказываются письма, которые сохраняются системой в автоматическом режиме, например, если вы очень долго печатали письмо, то оно уйдёт в черновики. Или если вы писали-писали, а потом куда-то заторопились, то незаконченное письмо самостоятельно переместится в черновик.

В папку «Спам» попадает спам и письма с подозрением на вредоносную программу.

В папку «Корзина» попадают письма, которые вы удаляете. При этом они находятся там ровно до вашего выхода из почты. А затем автоматически удаляются без возможности воспроизведения.

Как писать письма

Сверху страницы найдите строчку «Написать письмо». Наведите курсор на это словосочетание и нажмите 1 раз л.к.м. Перед вами откроется такое окно:



Далее вам необходимо заполнить все поля бланка до отправления письма.

1 шаг: в поле «Кому» предназначено для того, чтобы адресовать сообщение получателю. В первый раз вы заполняете это поле вручную, вводя электронный адрес того человека, которому вы пишете письмо (например: `julia_asi@bk.ru` или `mrc_sv@mail.ru`). Электронный адрес вводится латинскими буквами, без пробелов!!! Если вы уже неоднократно пишете одному и тому же человеку, то после набора только лишь первых букв почтового адреса получателя программа любезно предложит вам возможные варианты.

2 шаг: в поле «Тема» вы можете коротко описать, о чём написано данное письмо (например: выходные, поход в кино, деловое предложение и т. д.)

3 шаг: поле «Копия» предназначено для электронных адресов тех ваших корреспондентов, кому вы не адресуете данное письмо, но хотели бы, чтобы они его получили, увидели и прочитали. То есть дополнительные адресаты. Поле «Скрытая копия» точно так же, как и поле «Копия», предназначено для электронных адресов

тех ваших корреспондентов, кому вы не адресуете данное письмо, но хотели бы, чтобы они его получили, увидели и прочитали. Отличие лишь в том, что получатели из полей «Кому» и «Копия» никогда не узнают, что это письмо ещё получают и адресаты из поля «Скрытая».

4 шаг: Ниже идет текстовое поле, предназначенное для ввода текста самого письма. вы можете набрать текст вручную или скопировать в это окошко, например, текст из какого-либо файла.

5 шаг: вы можете оформить письмо, для этого нажмите на слово «СТИЛЬ» 1 раз л.к.м, у вас появятся картинки, нажмите на любую картинку, чтобы картинка переместилось в тело письма.

6 шаг: Чтобы прикрепить к письму документ или картинку, нажмите на кнопку «Прикрепить файл» 1 раз л.к.м., появится окно, с правой стороны окна выберите папку, в которой находится необходимый вам файл и нажмите 1 раз л.к.м., с правой стороны окна нажмите необходимый документ и нажмите по нему 2 раза л.к.м., окно автоматически исчезнет, файл появится под словом «Прикрепить файл», рядом с файлом появится зеленая галочка.

После того как вы сделали все, вы можете отправить письмо, нажав на «Отправить».

После завершения работы с почтой не забывайте нажимать кнопку «Выход» (крайняя справа на темно-синей полосе). Кнопку «Выход» надо нажимать только в том случае, если вы работаете не на своем компьютере, а на чужом.

Задание № 5

Зайдите на сайт mail.ru.

Зарегистрируйте свой почтовый ящик.

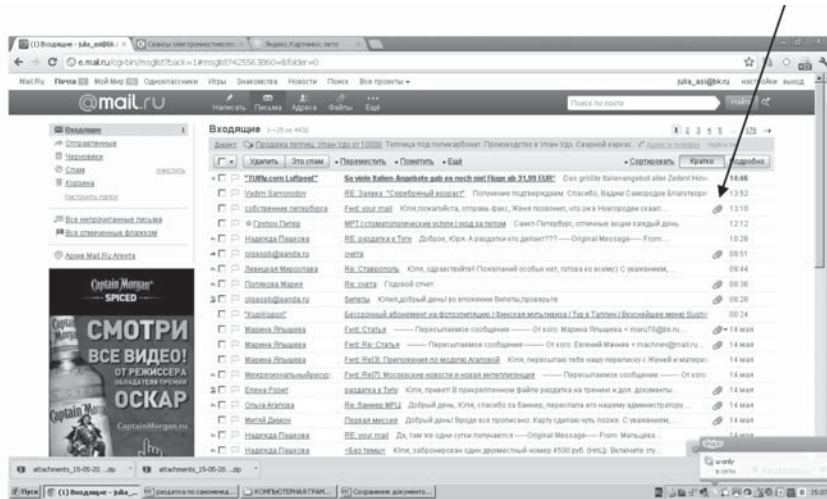
После регистрации почтового ящика напишите письмо на адрес: julia_asi@bk.ru на тему: Наше обучение по курсу «Компьютерная грамотность». Оформите свое письмо.

Получите ответное письмо от преподавателя и ответьте на него письмом на тему: «Мой любимый праздник».

Выйдите из почтовой службы.

Как сохранить файлы из электронной почты.

Если вы получили письмо и рядом с письмом видите значок в виде СКРЕПКИ, значит к вашему письму прикреплен какой-то файл (это может быть документ, изображение, фотография, музыкальный или видеофайл).



Чтобы сохранить этот документ, необходимо:

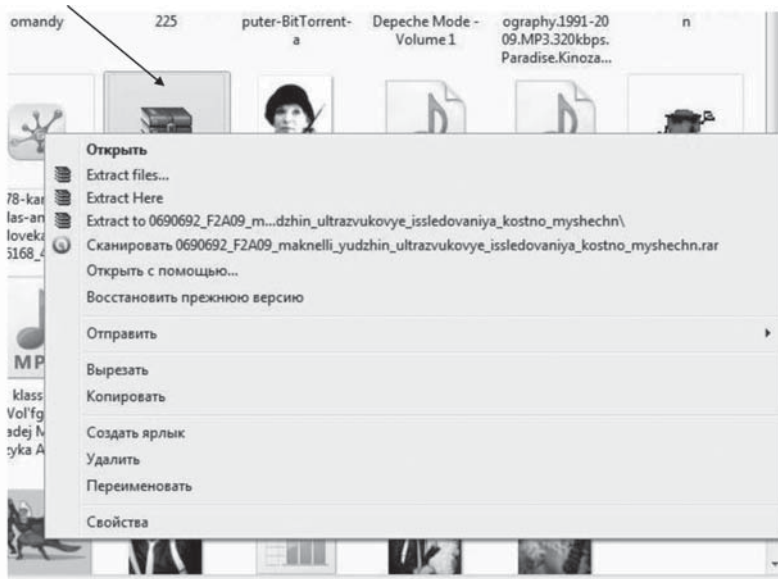
1 шаг: открыть письмо, нажав на него 1 раз л.к.м., после того как письмо открылось, необходимо пролистать его до конца и увидеть те файлы, которые были сохранены в письме (пример: на изображении). Каждый документ имеет свое имя (обратите внимание на него, чтобы потом вы могли найти сохраненный документ).



2 шаг: если к письму прикреплено сразу несколько документов, тогда сверху над прикрепленными документами будет текст «СКАЧАТЬ ОДНИМ АРХИВОМ», если вы хотите сохранить все документы, которые прикреплены к письму, нажмите на текст «Скачать одним архивом» 1 раз л.к.м., документы автоматически будут сохранены. Если Вы хотите сохранить какой-то один файл, тогда нажмите рядом с этим файлом на слово «Скачать». В появившемся окне нажмите «ок», файл будет сохранён один.

3 шаг: чтобы найти документы, которые вы сохранили, необходимо зайти в папку МОИ ДОКУМЕНТЫ и найти папку ЗАГРУЗКИ (или Downloads), зайти в эту папку, нажав на неё 2 раза л.к.м, найти сохранённый вами документ (по имени документа).

4 шаг: так как документ заархивирован, его необходимо открыть. Для этого нажмите на заархивированный документ 1 раз п.к.м.:



В появившемся окне выберите «Извлечь файл или Extractfiles» и нажмите 1 раз л.к.м. В появившемся окне нажмите «ОК». Файл будет разархивирован, рядом с заархивированным файлом появится обычная жёлтая папка с таким же именем, это значит, что вы всё сделали верно. После этого вы можете удалить заархивированный файл, чтобы не засорять ваш компьютер.

ЗАНЯТИЕ № 6

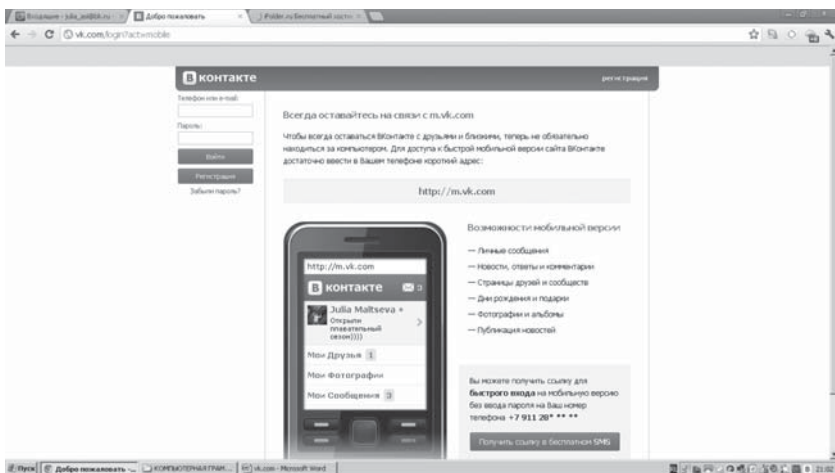
СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

Социальная сеть — это сеть, предназначенная для общения различных социальных групп, для поиска друзей.

Наиболее популярные социальные сети на сегодняшний день — это:

- ♦ ВКонтакте: vk.com
- ♦ Facebook: facebook.com
- ♦ Одноклассники: odnoklassniki.ru

Сегодня мы познакомимся с социальной сетью ВКонтакте, чтобы попасть в социальную сеть, необходимо открыть браузер, установить курсор в адресную строку и ввести vk.com и нажмите ENTER. Если всё сделано верно, перед вами появится сайт социальной сети:



Для того, чтобы стать участником социальной сети Контакт, необходимо в ней зарегистрироваться.

1 шаг: нажмите на главной странице на слово «Регистрация».

2 шаг: в появившемся окне введите своё «имя» и «фамилию» и нажмите «зарегистрироваться».

3 шаг: в другом появившемся окне укажите свой пол и вновь нажмите «зарегистрироваться».

4 шаг: далее нажмите «пропустить поиск одноклассников», «пропустить поиск однокурсников».

5 шаг: введите номер своего мобильного телефона (без 8, так как в поле уже стоит +7) и нажмите «получить код». На ваш телефон придет смс с кодом (например: 73549). Введите этот код в поле Код подтверждения и нажмите отправить код.

Для защиты Вашей страницы мы вышлем на Ваш мобильный телефон бесплатное сообщение с кодом.

Мобильный телефон

+79111545796

Указать другой номер

Код подтверждения

73549

Отправить код

Я не получил код

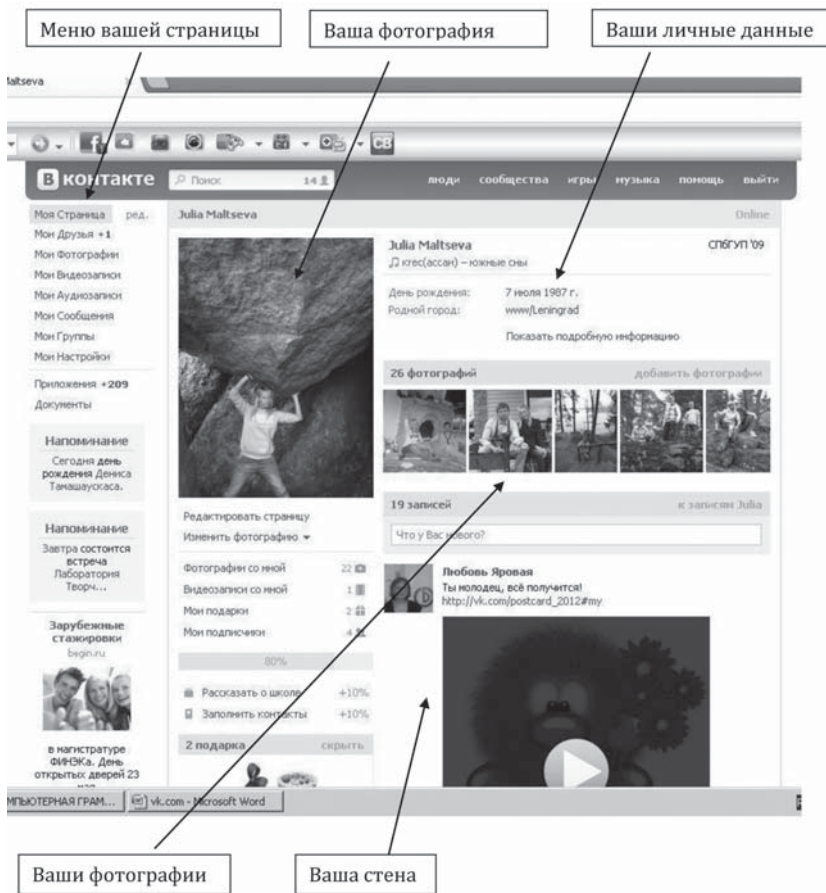
6 шаг: после этого в поле Пароль введите пароль (латинские буквы + цифры, не менее 7 символов, пароль запишите себе в записную книжку для паролей) и нажмите Создать. После этого ваша страница будет создана.

После того, как вы зарегистрировались, вы стали полноправным участником социальной сети и у вас появилась своя личная страничка. Чтобы ваше общение в социальной сети было полноценным, ознакомьтесь с основными сервисами в данной социальной сети.

Как работать в контакте.

Для того чтобы повторно зайти в контакт, необходимо в адресную строку ввести: vk.com и нажать Enter. Так как вы уже зарегистрированы в социальной сети, необходимо ввести данные своего аккаунта (т. е. ввести телефон и пароль своей страницы) и нажать ВОЙТИ. После этого вы сможете попасть на свою личную страничку в социальной сети.

Далее вы можете использовать возможности социальной сети, ниже Вы с ними познакомитесь, а для начала разберём вашу личную СТРАНИЧКУ (Приложение № 2).

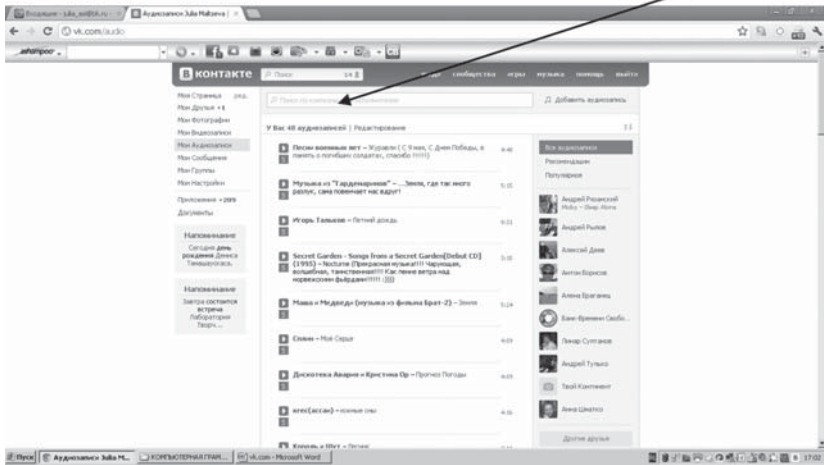


Редактировать данные на своей странице.

Чтобы добавить информацию о себе на страницу, необходимо нажать на клавишу РЕДАКТИРОВАТЬ, рядом со словом МОЯ СТРАНИЦА. Перед вами откроется страница для редактирования ваших данных. Вы можете изменить вашу фамилию, имя, семейное положение, интересы и т. д. После введения изменений, необходимо нажать СОХРАНИТЬ. Сверху вы можете выбирать раздел, который вы редактируете: основное, контакты, интересы, образование, карьера, служба, места и т. д.

Прослушивать аудиозаписи

Чтобы прослушать музыкальные файлы, необходимо в меню вашей страницы нажать левой кнопкой мыши на клавишу АУДИО-ЗАПИСЬ. Перед вами появится следующая страница. Установите курсор в поисковую строчку и введите название музыкального файла (название песни, исполнителя музыкальной композиции), который вы хотите найти и нажмите Enter.



Перед вами откроется целый ряд музыкальных композиций, чтобы прослушать музыку, нажмите на значок Play (синий значок с белым треугольником внутри). Чтобы приостановить музыкальный файл, нажмите на значок ПАУЗА (он будет там, где раньше был Play (две параллельные палочки)). Чтобы добавить аудиозапись себе на страницу, с правой стороны, рядом с продолжительностью музыкального файла, должен появиться значок плюс, нажмите на него и музыкальный файл будет автоматически добавлен в ваши аудиозаписи.

Просматривать видеофильмы

Чтобы просматривать фильмы или ролики, для этого в меню вашей страницы нажмите 1 раз л.к.м. на слово МОИ ВИДЕОЗАПИСИ. Откроется страница, в это поле введите название фильма, который вы хотите найти и нажмите Enter. Откроются фильмы, на заданную вами тематику, чтобы просмотреть фильм, нажмите

на название фильма или на фотографию, изображающую фильм. Фильм будет воспроизведён. Чтобы сделать фильм на весь экран, нажмите 1 раз л.к.м. 2 клавишу, в нижнем меню. Чтобы выйти из полноэкранный режим, нажмите клавишу ESC. А потом нажмите на верхнем меню окна — Закреть.

Добавлять друзей

Если ваши друзья также зарегистрированы в социальной сети ВКонтакте, вы можете их найти и добавить себе в друзья, для этого необходимо СВЕРХУ в строку поиска ввести Фамилию и Имя того человека, которого вы хотите найти и нажмите Enter. Перед вами появится список личных страниц разных людей, вам необходимо найти из этого списка вашего знакомого и нажать на его фотографию или Фамилию и Имя, далее нажать на ДОБАВИТЬ в ДРУЗЬЯ.

Написать сообщение

Чтобы написать сообщение вашему другу, зайдите в раздел Мои друзья, найдите того друга, которому вы хотите написать сообщение, и рядом с его именем нажмите на раздел «Написать сообщение» 1 раз л.к.м., появится окно, в это окно введите текст своего сообщения. Если вы хотите прикрепить к письму фотографию, музыку или видео, нажмите на слово «Прикрепить» у вас появится меню, в этом меню выберите то, что вы хотите прикрепить (например: фотографию) и нажмите 1 раз л.к.м., появится окно, с правой стороны окна выберите папку, в которой находятся необходимые фотографии, далее нажмите на необходимую фотографию 2 раза л.к.м. Фотография прикрепится к вашему сообщению. После этого отправьте ваше сообщение, нажав на кнопку «Отправить».

Задание № 6

1. Зайдите в социальную сеть ВКонтакте (vkontakte.ru), зарегистрируйтесь в ней (если вы не зарегистрированы).
2. Добавьте в друзья куратора вашей группы (Мальцеву Юлию — Maltseva Julia).
3. Напишите куратору сообщение.
4. Добавьте себе в аудиозаписи любой романс, который вам нравится.
5. Найдите в видеозаписях фильм «Жизнь как чудо» И. Кустурица и попробуйте его посмотреть.

6. Напишите куратору сообщение на стену или отправьте открытку.
7. Попробуйте отправить куратору музыкальный или видеофайл в прикрепленном сообщении.

ЗАНЯТИЕ № 7

ПРОГРАММА SKYPE (СКАЙП)

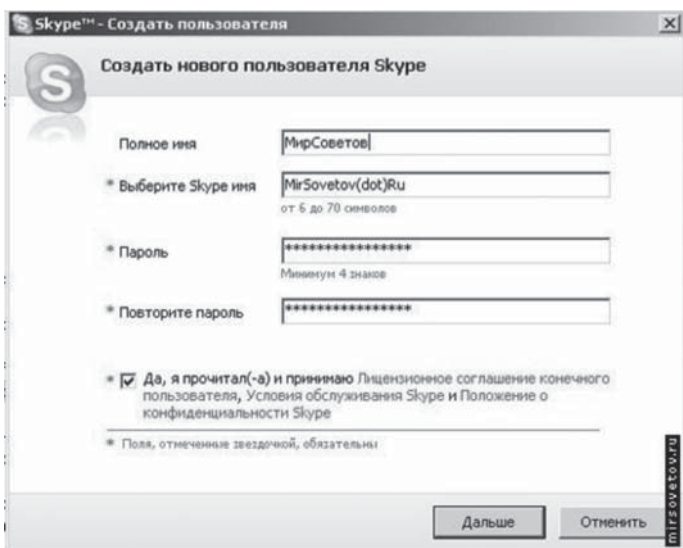
Скайп (или Skype) — это программа, позволяющая общаться через сеть интернет со своими коллегами, друзьями, родственниками по всему миру. Программа разработана компанией Skype Limited. Программа позволяет:

1. Вести индивидуальную переписку, обмениваться сообщениями с коллегой по работе, так же как и в других программах вида ICQ, QIP или Jabber.
2. Если у вас есть микрофон и наушники, вы можете дозвониться до друга из соседнего города и просто разговаривать, как будто вы общаетесь по телефону.
3. Если у вас есть веб-камера, микрофон и наушники, то вы можете проводить видеоконференцию, видеть собеседника, слышать его и отвечать, можно сказать это видеотелефон, но на самом деле информация передается через сеть интернет, и вы платите не за минуты, а за количество отправленных и полученных мегабайт.

Программа Skype (Скайп) позволяет звонить вашему партнёру на мобильный телефон, стационарный телефон, отправлять смс-сообщения на мобильный телефон. При этом вы не встаёте из-за компьютера, выбираете выгодный для вас тариф и платите меньше. С помощью скайпа вы можете дозвониться в любую точку планеты, при этом звонки со Skype на Skype будут совершенно бесплатны. В случае, если у вас срочная командировка и нет возможности открыть программу Скайп, вы можете переадресовать звонки и текстовые сообщения.

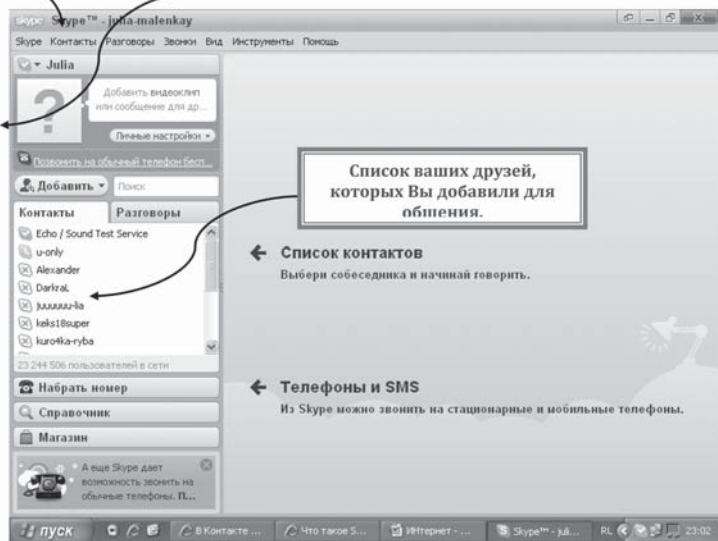
Как пользоваться Скайп?

Запускаете программу, дважды щёлкнув на значке Skype, регистрируетесь, выбираете свой ник, устанавливаете фотографию, вносите те личные данные, которые вы бы хотели, чтобы были доступны для прочтения всем.



Регистрация закончилась, открылось основное окно. Это окно является ключевым для вас. Рассмотрим основные элементы этого окна.

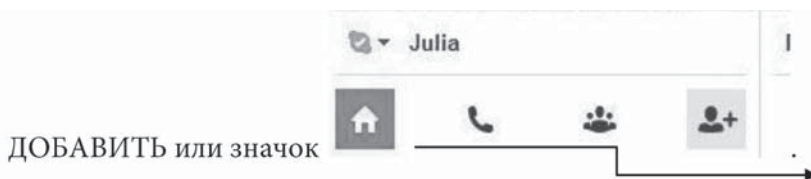
Это Ваш НИК, который Вы задали при регистрации
Здесь может размещаться ваша фотография



Панель главного меню имеет вид: «Файл», «Счет», «Позвонить», «Чаты», «Вид», «Инструменты», «Помощь». До вашего запуска программы все настройки стоят «по умолчанию», поэтому рекомендуется сразу заняться её настройкой. Конечно же, необходимо настроить микрофон и веб-камеру. Для этого вы заходите в раздел «Инструменты», затем выбираете «Настройки», в открывшемся окне в подразделе «Настройки звука» устанавливаете ваше аудиоустройство: назначаете инструмент для аудиовхода, аудиовыхода, звонка, далее выбираете клавишу «Сохранить».

Аналогично в разделе «Настройки видео» устанавливаете вашу веб-камеру, проведите тест веб-камеры (посмотрите, как работает ваша веб-камера), далее не забудьте сохранить настройки, нажмите клавишу «Сохранить».

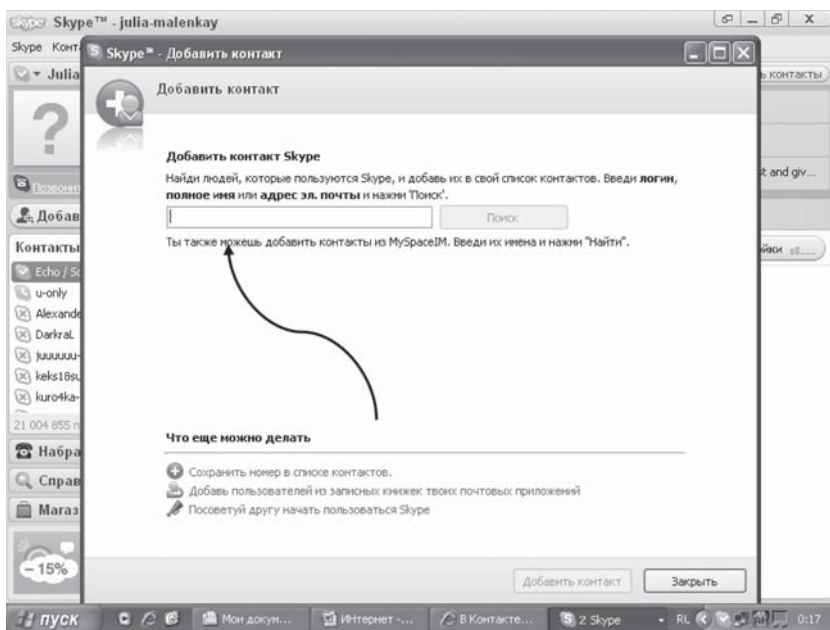
После того, как все настройки произведены, можно переходить к общению с друзьями. Но, прежде необходимо найти этих самых друзей, для этого нужно обратить внимание на следующую функцию на главной странице —



Нажав на эту кнопку левой кнопкой мыши, у вас появится маленькое диалоговое окно, в котором вы должны ввести логин того человека, которого вы хотите добавить в друзья (этот ЛОГИН или электронную почту вы можете узнать у того человека, с кем вы планируете общаться).

После того, как вы ввели данные, необходимо нажать ПОИСК и сама программа начнёт искать вашего друга. После некоторого времени на экране появится пользователь, которого вы искали. Если никакого пользователя не будет, значит вы неправильно ввели данные или ваши данные изначально недействительные.

После завершения поиска вы нажимаете кнопку ДОБАВИТЬ КОНТАКТ. После этого появится ещё одно окно, в котором вы должны ввести пару строк о себе, чтобы пользователь понимал кого, он добавляет себе в друзья. (Например: Привет! Добавь



меня, это...). После того, как вы ввели данные, необходимо нажать кнопку **ОТПРАВИТЬ** и ваш запрос будет отправлен вашему потенциальному другу. После подтверждения он станет вашим другом и вы сможете с ним общаться. Автоматически он появится у вас в вашем списке друзей.

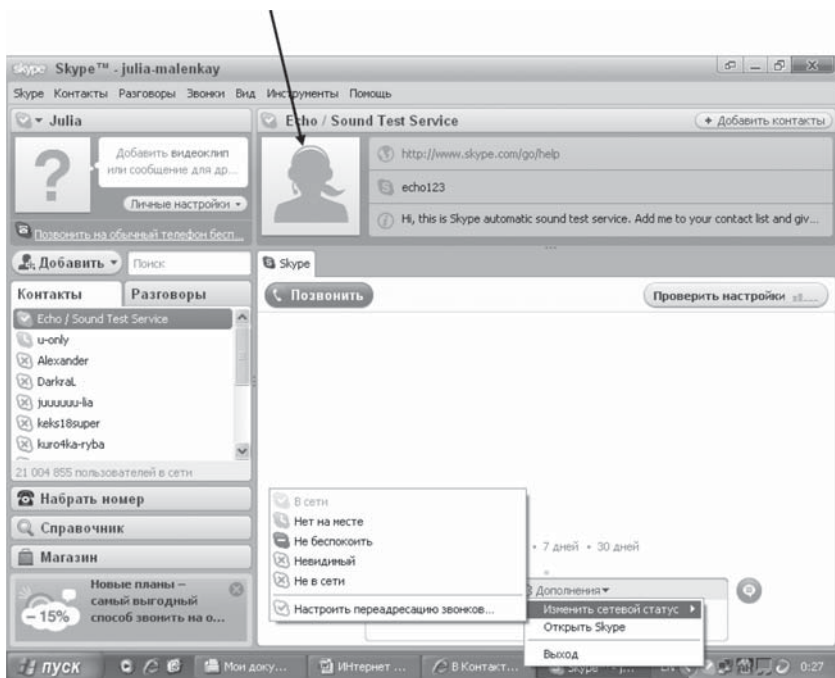
СТАТУСЫ В СКАЙПЕ

Существует несколько статусов в Скайпе, которые необходимо понимать. Когда человек включает компьютер, у него автоматически включается скайп, однако это не значит, что он всегда готов разговаривать, ведь у него могут быть и другие дела. Если вы видите, что ваш друг в Скайпе, и у него стоит тот или иной статус, то вы можете понять стоит ли его беспокоить сейчас или нет. Кроме того, эти статусы вы можете использовать для себя, чтобы обозначить своё положение.

Итак, какие бывают статусы:

Зелёный с буквой **V** или галочкой обозначает, что пользователь в сети и готов к общению.

Красный — обозначает то, что пользователь занят и его не надо беспокоить.



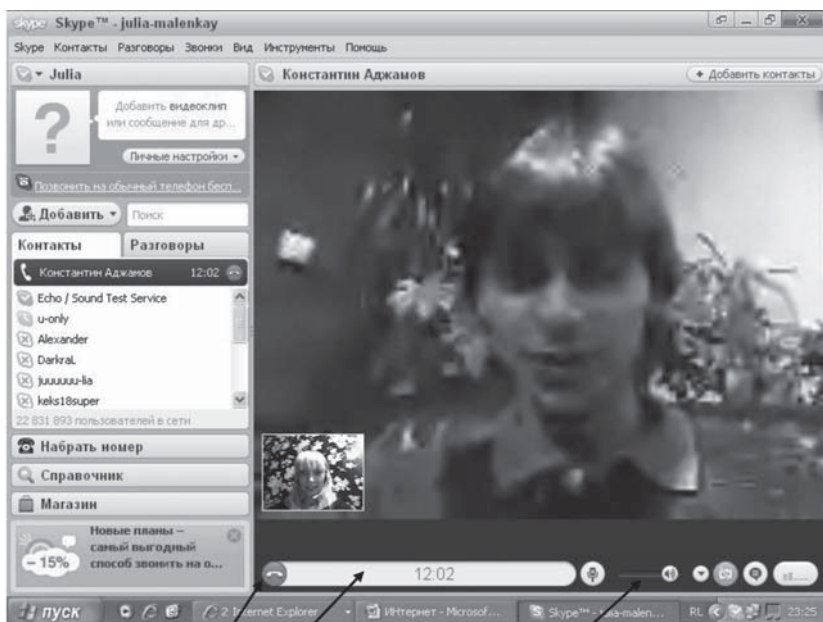
Оранжевый со стрелками — нет на месте, т. е. человек сейчас отсутствует.

Есть также статус не в СЕТИ и НЕВИДИМЫЙ.

Как общаться по скайпу?

Если вы видите, что абонент в Сети и вы хотите с ним поговорить, то необходимо нажать на Абонента в Контактной строке, чтобы он выделился синим цветом. После этого вы автоматически будете находиться на его странице. Затем необходимо нажать на большую зеленую кнопку ПОЗВОНИТЬ (голосовая связь без видео сразу) или ВИДЕОЗВОНОК (автоматически включается ваше изображения для абонента) у вас должен пойти гудок. После того, как абонент возьмет трубку, на экране появится окно, в котором должен будет отображаться ваш собеседник. Если у вас нет его фотографии, то вы должны его попросить, чтобы он включил видео.

Помните: что у вашего собеседника вы отображаетесь также, как и он у вас в большом окне, а его фотография в маленьком.



Строка, в которой указывается то время, которое вы уже проговорили.

Позволяет увеличить и уменьшить громкость

После разговора необходимо повесить трубку, нажав красную кнопку на нижней панели.

Написать сообщения

Кроме звонка, в Скайпе можно просто переписываться. Отправлять друг другу сообщения и вставлять туда картинки или смайлики, которые есть у вас на панели.

Также, как и при случае звонка, вам необходимо выделить его, и таким образом зайти на его страницу. После этого появится пустое поле, внизу будет маленькое окошечко, в которое можно писать сообщения.

После того, как сообщение написано, необходимо нажать ENTER и ваше сообщение будет отправлено.

ЗАНЯТИЕ № 8

ПОКУПКИ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

Покупать через интернет удобно, но этот способ связан с определёнными рисками: в лучшем случае вы можете просто не дожидаться заказа, в худшем — мошенники получают информацию о вашей кредитной карте. И всё же, следуя нескольким простым советам, можно резко снизить шансы на то, что вы станете жертвой обмана.

Известные торговые марки

Следует доверять только крупным компаниям. Отзывы о работе многих online-магазинов, как правило, можно прочитать на специализированных форумах. В магазинах ни в коем случае не стоит доверять неправдоподобно низким ценам. Скажем, iPod Nano по цене \$20 заведомо окажется приманкой для чересчур доверчивых покупателей.

С другой стороны, слишком уж перестраховываться не нужно — иногда мелкие продавцы предлагают сделки по более выгодным ценам. Если вы всё же решили пренебречь предложениями крупных компаний и купить товар «с рук», следует обращаться к специализированным компаниям, которые могут гарантировать вашу сделку.

Такие компании размещают товар частных коммерсантов под долговые обязательства на сумму до нескольких десятков тысяч долларов.

Это позволяет вернуть деньги в случае, если вас обманут. Кроме того, многие сайты размещают у себя объявления только после проверки деловой репутации и подтверждения достаточного опыта работы предпринимателя.

Торговца нужно проверить

На сайте магазина должен быть указан контактный телефонный номер. Не надо стесняться звонить и расспрашивать о работе магазина, о том, как они относятся к конфиденциальным данным, чтобы развеять сомнения. Спросите, могут ли вам выслать каталог товаров. Если на сайте оказался только адрес электронной почты, вам ответил автоответчик или оператор говорит неубедительно — покупку лучше отложить.

Кодирование пересылаемых данных не гарантирует безопасности

Первое, что вы должны сделать, когда вводите информацию о своей кредитной карточке при оформлении заказа, посмотреть на URL в адресной строке браузера: протокол «http» должен измениться на «https» (s обозначает «secure», т. е. безопасный). При этом в окне браузера должна появиться иконка в виде закрытого замка или ключа; это означает, что ваши личные данные будут передаваться в зашифрованном виде.

Ни в коем случае не стоит доверять магазинам с URL, содержащим цифры, например «http://66.102.7.104@65465.51456%6AD%». Девяносто девять процентов из ста, что это сайт мошенников.

Конечно, защищённая передача данных не гарантирует вам добросовестность продавца, который может использовать полученную информацию в своих целях. В любом случае, лучше позвонить в компанию и узнать о её политике в отношении конфиденциальной информации.

Пользуйтесь своим собственным компьютером

Компьютеры, доступные другим, например в интернет-кафе, представляют угрозу безопасности. На них могут быть установлены программные или аппаратные клавиатурные шпионы (keylogger), фиксирующие весь ввод с клавиатуры. Впрочем, такие программы могут быть установлены и на вашем домашнем компьютере, безопасность которого, правда, в ваших руках, в отличие от компьютеров, к примеру, в тех же интернет-кафе.

Расплачивайтесь только кредиткой

Из всех видов оплаты (чек, почтовый перевод, дебетовая карта, наличные) кредитная карточка — наилучший и самый безопасный способ. Дело в том, что деньги на ней принадлежат не только вам, но и кредитной компании, и она будет защищать вас в случае спорных транзакций.

Ни в коем случае не используйте дебетовые карты — в этом случае деньги переводятся с вашего счета, и их возврат может растянуться на месяцы, если вообще окажется возможным.

Вторым вариантом могут служить платежные системы типа PayPal, которая без дополнительной платы покрывает сделки на сумму до \$1000 и помогает гарантировать сделку (с Россией компания по известным причинам не работает).

На случай конфликта распечатывайте и сохраняйте все чеки и подтверждения оплаты по электронной почте.

Чтобы вам не пришлось рисковать и оставлять номер вашей кредитной карточки, некоторые компании (например, Discover Card, Citi, MBNA) предусмотрели специальную услугу — виртуальная кредитная карточка или виртуальный номер счёта. Если воспользуетесь таким сервисом, продавец никогда не узнает номер вашего настоящего счёта и кредитки.

Технология существует уже около 5 лет и весьма надёжна. Поинтересуйтесь, предоставляет ли ваша кредитная компания подобный сервис.

Другое средство безопасности, которое, к сожалению, ещё не имеет широкого применения — одноразовый пароль. При выборе пароля используйте комбинации букв и цифр, которые непросто угадать (имя домашнего животного или дату рождения использовать не следует). Не забывайте регулярно менять свой пароль.

Сомневайтесь

Если у вас вызывают подозрение те вопросы, которые компания вам задаёт при оформлении покупки (например, спрашивается дата вашего рождения и др.), звоните и спрашивайте, зачем им вдруг понадобились те или иные данные.

Не посылайте информацию о своей кредитке по e-mail или по «аське» и при помощи других программ мгновенного обмена сообщениями. Во-первых, эти данные не шифруются, во-вторых, копии почтовых сообщений могут оставаться на сервере как у вас, так и у адресата.

Соблюдение правил, о которых мы рассказали, послужит достаточной защитой от мошенников. Если вы будете пользоваться услугами компаний с хорошей репутацией, сможете вовремя заметить явный обман, будете расплачиваться при помощи кредитной карточки или систем online оплаты и сохранять чеки, то покупать в интернете будет также надёжно, как и в обычном магазине.

Кстати, если в магазине вы расплачиваетесь кредитной картой, то в интернете покупать даже безопаснее, так как нет посредника (официанта, продавца и т. д.), который просто видит данные вашей кредитки.

ЗАНЯТИЕ № 9

СПИСОК ВАЖНЫХ САЙТОВ

САЙТЫ для совершения покупок через Интернет:

ulmart.ru	покупка техники
nbcompany.ru	покупка ноутбуков, аксессуаров
market.yandex.ru	покупка техники

САЙТЫ для виртуального путешествия:

panotours.ru	путешествия по церквям, музеям
googleartproject.com	путешествия по музеям мира
streetvi.ru	путешествия по городам мира

САЙТЫ для просмотра видео через интернет:

multikonline.ru	просмотр мультфильмов
kinopod.ru	просмотр фильмов
pulter.ru	просмотр сериалов
youtube.ru	просмотр фильмов, роликов, театральных постановок
onlinezal.org	просмотр любого видео

САЙТЫ, популярных социальных сетей:

vk.com	ВКонтакте
odnoklassniki.ru	Одноклассники
twitter.com	Твиттер

САЙТЫ для скачивания видео, книг и музыки:

kinozal.tv	скачивание фильмов, книг, музыки
lostfilm.tv	скачивание сериалов

САЙТЫ гос.услуг:

президент.рф	сайт президента
gu.spb.ru	портал государственных услуг

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение № 1

АНКЕТА ВОЛОНТЁРА АНО САП «СЕРЕБРЯНЫЙ ВОЗРАСТ»

Перед тем как заполнить анкету, ответьте для себя на несколько вопросов:

- ◆ Я хочу работать с людьми или оставаться за сценой (т. е. делать работу, непосредственно не связанную с общением)?
- ◆ Какое приятное чувство будет связано с моей добровольной деятельностью?
- ◆ Сколько времени я хочу испытывать это чувство?

1. Ф.И.О. _____

2. Кратко опишите ту работу, которую вы хотели бы выполнять:

3. Почему вы хотите делать эту работу

4. Был ли у вас опыт работы добровольцем? Если был, то опишите свой опыт.

5. Сколько часов в неделю вы могли бы посвятить добровольчеству и какие дни и время суток?

6. Ваше любимое занятие в свободное время

В какой сфере вы хотели бы работать (отметьте варианты).

- ◆ Социальное волонтерство (работа с детьми, инвалидами и т. д.);
- ◆ Спортивное волонтерство;
- ◆ Волонтерство в разных сферах жизнедеятельности;

7. Какими навыками вы владеете (знание языков, компьютера и т. д.)?

8. Образование и профессия

9. Что бы вы хотели получать за вашу работу?

10. Какие образовательные программы вы посетили в Университете пожилых «Серебряный возраст»?

11. Дата вашего рождения «__» _____ года

Ваши контакты (тел.: домашний, мобильный, электронная почта)

Дата заполнения «__» _____ 20__ год

Это одна из часто используемых форм анкеты для сбора обратной связи по занятию, тренингу, деловой игре в АНО САП «Серебряный возраст» (анкета имеет рекомендательный характер, то есть вопросы, критерии оценки могут изменяться по усмотрению преподавателя).

Оценочная анкета

Пожалуйста, оцените в баллах (где низшая оценка — 1, а высшая — 7) проделанную работу:

Параметры оценки	Оценка	Ваши комментарии
Актуальность рассмотренных тем для Вас		
Полезность (возможность применения знаний и навыков на практике)		
Насколько оправдались Ваши ожидания от данного обучающего курса?		
Работа преподавателя		
Организация учебы		

Какие навыки вы приобрели на этом курсе, какие выводы для себя сделали

Что вам понравилось больше всего и почему?

Что бы вам хотелось изменить?

Произошли ли какие-нибудь изменения в вашей жизни?

Ваши дополнительные комментарии, пожелания организаторам и преподавателям:

АНКЕТА

выпускника программы «Серебряные волонтеры»

ФИО _____ Группа _____ Телефон _____

1. Произошли ли с вами какие-либо *изменения* за время обучения по программе ДА / НЕТ
2. Если ДА, то какие: НЕГАТИВНЫЕ / ПОЗИТИВНЫЕ
3. Если ДА, как вы думаете, связаны ли они с обучением по программе «Серебряные волонтеры»? ДА/ НЕТ
4. Если ДА, то связаны ли эти изменения
 - (а) с эмоциональным состоянием, настроением ДА (+ / —) / НЕТ
 - (б) с содержанием моей личности, моих привычек ДА (+ / —) / НЕТ
 - (в) с отношением к жизни, к людям ДА (+ / —) / НЕТ
5. До университета я был(а) (зачеркните крестиком) X
после университета я стал(а) (обведите кружком) «О»
Деятельный 5 4 3 2 1 0 1 2 3 4 5 Пассивный
Чёрствый 5 4 3 2 1 0 1 2 3 4 5 Отзывчивый
Враждебный 5 4 3 2 1 0 1 2 3 4 5 Дружелюбный
Уверенный 5 4 3 2 1 0 1 2 3 4 5 Неуверенный
Нелюдимый 5 4 3 2 1 0 1 2 3 4 5 Общительный
Слабый 5 4 3 2 1 0 1 2 3 4 5 Сильный
Зависимый 5 4 3 2 1 0 1 2 3 4 5 Независимый
Решительный 5 4 3 2 1 0 1 2 3 4 5 Нерешительный
Вялый 5 4 3 2 1 0 1 2 3 4 5 Энергичный
Самостоятельный 5 4 3 2 1 0 1 2 3 4 5 Несамостоятельный
Раздражительный 5 4 3 2 1 0 1 2 3 4 5 Спокойный
6. Я узнал(а)
7. Я понял(а)
8. Я чувствую
9. Я буду
Пожелания на будущее (*на обратной стороне*):

СОДЕРЖАНИЕ

Вступление.	3
История и развитие добровольчества: международный опыт.	6
Добровольчество в современной России.	24
Организация волонтерской деятельности среди людей старшего возраста (на примере ВЦ «Серебряные волонтеры»).	38
Модульная программа «5 шагов к волонтерству».	63
Раздаточный материал по модульной программе «5 шагов к волон- терству»	85
Приложения	175

«Волонтерство для меня счастливая находка, большое везение. Я когда работала, мечтала о бескорыстной помощи тем, кто в ней нуждается. Этим я угожу и Богу, и себе, и людям.»

Гапонова Лидия

«Волонтерство - это для меня новое открытие для продолжения полноценной жизни. Не хочется спокойной старости, поэтому волонтерство, возможность почувствовать себя активным гражданином, воспользоваться своими жизненными наработками, знаниями и умениями.»

Смелова Галина

«Люди дающие, дарящие. Волонтеры - из их числа. Они тратят свое личное время, чтобы помочь, улучшить, организовать... А получают - радость!»

Кузнецова Нина



Межрегиональный Ресурсный Центр
СЕРЕБРЯНЫЙ ВОЗРАСТ