

Министерство образования Республики Беларусь  
Республиканский институт высшей школы  
ЮНИСЕФ в Республике Беларусь  
Республиканский волонтерский центр

Л. С. Кожуховская, Н. В. Апончук, Я. В. Шереметьева

**ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ:  
МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ДЛЯ КООРДИНАТОРОВ  
ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Минск  
РИВШ  
2020

УДК 364.07:378.183:614.447(072)

ББК 77.02:74.58:51.9я73

К58

Рекомендовано  
кафедрой молодежной политики и социокультурных коммуникаций  
ГУО «Республиканский институт высшей школы»  
(протокол № 6 от 25 июня 2020 г.)

Рецензенты:  
кандидат педагогических наук, доцент, заведующий кафедрой  
молодежной политики и социокультурных коммуникаций  
ГУО «Республиканский институт высшей школы» *Е. С. Игнатович*;  
педагог-психолог высшей категории, руководитель волонтерского центра  
УО «Полесский государственный университет» *О. Н. Ярович*

**Кожуховская, Л. С.**

К58 Организация волонтерской деятельности в период пандемии:  
методические рекомендации для координаторов волонтерской  
деятельности / Л. С. Кожуховская, Н. В. Апончук, Я. В. Шере-  
метьева. – Минск : РИВШ, 2020. – 52 с.

ISBN 978-985-586-361-9.

В издании раскрываются особенности организации волонтерской деятельно-  
сти в период распространения коронавирусной инфекции COVID-19.

Методические рекомендации адресованы координаторам волонтерской дея-  
тельности в учреждениях образования.

УДК 364.07:378.183:614.447(072)

ББК 77.02:74.58:51.9я73

ISBN 978-985-586-361-9

© Кожуховская Л. С., Апончук Н. В.,  
Шереметьева Я. В., 2020

© Оформление. ГУО «Республиканский  
институт высшей школы», 2020

# СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....4

Тема 1. Организационные моменты волонтерской деятельности  
в учреждениях высшего образования в период  
коронавирусной инфекции .....6

Тема 2. Рекомендации по оказанию волонтерами эффективной  
и безопасной адресной помощи пожилым людям и тем,  
кто вынужден оставаться дома .....9

Тема 3. Как сохранить психологическое здоровье в период пандемии .....12

Тема 4. Позиционирование волонтерской деятельности  
в информационном пространстве в период пандемии .....18

Тема 5. Дискуссия как одна из наиболее эффективных форм работы  
при подготовке волонтера к деятельности.....22

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Правила проведения занятий .....26

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Методика «синдром выгорания» .....27

ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Как же легко управлять конфликтом  
и выходить из него? 5 приемов разрешения конфликта .....30

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. Копилка методов и упражнений .....31

# ВВЕДЕНИЕ

---

Так случилось, что пандемия коронавируса стала эффективным популяризатором волонтерства как движения. Причем многие люди занимаются этим по зову души, не прося благодарности. И не потому, что хотят получить некий бонус или галочку поставить себе в резюме. Это хорошая тенденция, проявляющаяся сейчас в стране. Работа волонтеров с каждым годом становится важным ресурсом развития общества. Об этом свидетельствует волна социальных инициатив, возникшая в Беларуси в связи с активностью борьбы с коронавирусом. Медики говорят, что успех в борьбе с заболеванием зависит не столько от них, сколько от вклада всего общества. Волонтеры являются неотъемлемой его частью, так как оказывают помощь всем нуждающимся. Ситуацию в мире по новой коронавирусной инфекции можно трактовать как своеобразный вызов как для волонтеров, так и для координаторов волонтерского движения.

Республиканский волонтерский центр является уникальной площадкой для реализации проектов по объединению волонтеров страны, увеличению числа участников волонтерского движения, привлечению партнеров, оказывающих поддержку проектам и инициативам.

На сегодняшний день Республиканский волонтерский центр осуществляет полный комплекс информационных, консультативных и методических услуг учреждениям в сфере волонтерской деятельности.

В мае-июне 2020 года Республиканский волонтерский центр при поддержке ЮНИСЕФ в Беларуси реализовал проект **#AntiCOVID-19** с целью повышения информированности и компетенций участников образовательного процесса и волонтерского движения в области организации мероприятий по противодействию и профилактике распространения коронавирусной инфекции COVID-19.

## **Основные задачи проекта:**

- формирование и распространение компетентной информации по предупреждению возникновения и распространения случаев вирусных инфекций;
- повышение уровня информированности о возможных мерах и мероприятиях по предупреждению возникновения и распространения случаев вирусных инфекций;

- предупреждение возможных негативных последствий (психологических, социальных), связанных с мерами по борьбе с распространением коронавирусной инфекции COVID-19.

Проект был реализован в онлайн-формате, который в условиях пандемии является самым доступным, эффективным и безопасным способом обучения и распространения информации.

Работа с координаторами волонтерской деятельности в учреждениях образования строилась в форме онлайн-семинаров. Когда обучение происходит на расстоянии, оно называется традиционно дистанционным. Участники взаимодействуют между собой через Интернет, преследуя все те же учебные, образовательные цели, используя все те же методы и средства обучения, что и при очном обучении. Сегодняшние интернет-технологии позволяют организовывать занятия удаленно, что сильно расширяет наши возможности на пути самообразования и самосовершенствования.

**Онлайн-семинар** – такой вид обучения, который помогает получить новые знания и навыки онлайн, но при этом важно, чтобы все участники были полностью вовлечены в процесс.

Использование в проекте формата «семинар» дало возможность проведения практических учебных занятий, когда участники могут обсуждать между собой и с докладчиком материал доклада или лекции. Участники непосредственно участвовали в обсуждении, сами делали доклады и мини-сообщения.

По результатам онлайн-семинара подготовлены методические рекомендации, которые охватывают все обсуждаемые на семинаре темы.

## Тема 1

# ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ МОМЕНТЫ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В УЧРЕЖДЕНИЯХ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ В ПЕРИОД КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ



Существуют различные формы и виды включения студентов в волонтерское движение в период коронавируса.

### **1. Сотрудничество с общественными организациями и профильными государственными учреждениями.**

С учетом нынешней эпидемиологической ситуации волонтеры активно оказывают помощь территориальным центрам социального обслуживания населения и поликлиникам в адресной доставке рецептов, медикаментов и продуктов питания тем, кто в этом нуждается. Активно включаются с оказание помощи вместе с Белорусским обществом Красного креста.

В свою очередь эти организации и учреждения должны подготовить волонтеров:

- провести обучение;
- обеспечить дезинфицирующими и защитными средствами;
- координировать деятельность волонтера на всех этапах (от инструктажа до передачи рецепта или продуктов пожилому человеку).

Как правило, волонтер работает по определенному алгоритму.

С учетом профиля и специфики работы этих организаций дополнительное обучение для волонтеров в учреждении образования не требуется, однако необходим инструктаж по профилактическим мерам.

### **2. Разовые акции.**

Часто в вузы напрямую обращаются организации, не занимающиеся непосредственно общественной либо социальной работой, и просят найти волонтеров. Конечно, в этом случае руководству вуза и координатору волонтерского центра необходимо узнать больше о деятельности этих организаций и изучить специфику деятельности волонтеров в данной акции.

Также некоторые студенты могут самостоятельно включаться в проекты и акции различных организаций. Поэтому руководителю необходимо регулярно проводить брифинги с волонтерами, «держать руку на пульсе» и владеть полной информацией касательно того, чем заняты и где задействованы волонтеры.

### **3. Организация волонтеров в учреждении образования.**

Сейчас волонтерские центры и отряды учреждений образования со всей республики ведут свою деятельность в разных направлениях. Многие не оставляют без внимания своих подшефных ветеранов, сирот и людей с инвалидностью и оказывают помощь по доставке продуктов, лекарств самостоятельно, без включения в деятельность общественных организаций, а напрямую. В этом случае учреждениям образования необходимо обеспечить волонтеров дезинфицирующими и защитными средствами (либо проконтролировать их наличие), подготовить и обучить волонтеров, регулярно проводить брифинги по профилактическим мерам и осуществлять контроль за деятельностью каждого волонтера (рис. 1).



*Рис. 1. Степень включенности координатора волонтерской деятельности в организацию работы волонтера*

### **Частые ошибки при работе с волонтерами**

В ходе организации волонтерской деятельности важно исключать следующие ошибочные мнения о волонтерах и их деятельности:

- волонтер – это бесплатная рабочая сила, и работа волонтера ничего не стоит;
- волонтер ничего не умеет, «не профессионал», поэтому можно доверить работу, не требующую интеллектуальных затрат;
- волонтеры не надежны (нельзя поручить ничего ответственного и серьезного).

При наличии таких ошибочных представлений организаторы могут рассматривать волонтеров как помеху основной работе, в результате чего без должной поддержки работа волонтера становится низкоэффективной, ожидания волонтеров не оправдываются, что служит основной причиной ухода волонтера из волонтерского отряда и отказа от участия в волонтерской деятельности в целом.

Необходимо понимать, что тесное и доверительное взаимодействие между координаторами волонтерской деятельности и волонтерами является основой успешной реализации волонтерских программ и социальных молодежных инициатив.

Координация работы волонтеров должна быть регулярной, что позволит значительно усилить эффект совместной работы.

## Тема 2

# РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОКАЗАНИЮ ВОЛОНТЕРАМИ ЭФФЕКТИВНОЙ И БЕЗОПАСНОЙ АДРЕСНОЙ ПОМОЩИ ПОЖИЛЫМ ЛЮДЯМ И ТЕМ, КТО ВЫНУЖДЕН ОСТАВАТЬСЯ ДОМА



Мы поговорим о собственной безопасности волонтера, о соблюдении мер безопасности по отношению к адресатам волонтерской помощи.

Коронавирус наиболее опасен для людей, которые страдают хроническими заболеваниями, а также для пожилых. Пенсионерам, пожалуй, сложнее всего приходится в самоизоляции. Ведь большинство из них не умеют пользоваться Интернетом, а многим даже не у кого попросить о помощи по телефону. Ни заказать еду, ни товары первой необходимости, ни медикаменты они не могут. Без помощи волонтеров, конечно, не обойтись. Они помогают доставить продукты и лекарства. Такой бесконтактный вид помощи сегодня практикуется уже практически в каждом городе.

Безоговорочные профессионалы в организации бесконтактной адресной помощи – Белорусское общество Красного креста.

Забота о пожилых всегда была приоритетом организации. Сейчас эти люди находятся в зоне особого риска и им лучшешний раз не выходить из дома (даже за лекарствами и продуктами!). Именно для них Белорусский Красный Крест организовал систему доставки предметов первой необходимости. Со временем такая возможность стала доступна и для тех, кто оказался в вынужденной самоизоляции, – контактов 1-го, 2-го уровней.

Как это работает? Человек, которому нужна помощь, обращается в поликлинику по месту жительства, если нужно доставить рецепт на лекарство, или в территориальный центр социального обслуживания, если нужно доставить продукты питания и другие важные для него вещи. Все эти запросы стекаются к региональным координаторам Белорусского Красного Креста, которые распределяет их между волонтерами.

Организация провела для них инструктаж, оформила страховку на случай заболевания, выдала экипировку и средства индивидуальной защиты: маски, перчатки, антисептики. Доставка осуществляется со всеми необходимыми мерами предосторожности и, если это возможно, бесконтактным способом.

#### **Что мы должны делать:**

1. *Не паниковать.* Еще ни в одной кризисной ситуации паника не помогла, а наоборот усугубила ситуацию. Поэтому продолжаем жить повседневными заботами и следим за своим здоровьем.

2. *Соблюдать гигиену.* Регулярно мойте руки с мылом, пользуйтесь антисептиками, проветривайте помещения, держитесь на расстоянии как минимум метра от людей, не трогайте лицо руками.

3. *Обратиться за медицинской помощью* при повышении температуре, появлении кашля или затруднении дыхания.

4. *Поддержать тех, кому наша помощь* нужна независимо от коронавируса.

#### **Алгоритм действий при организации и осуществлении бесконтактной помощи волонтером**

##### **Координатор волонтеров:**

- заблаговременно проводит целевой инструктаж волонтеров;
- знакомит их с алгоритмами работы по доставке продуктов питания, предметов первой необходимости, рецептов;
- готовит к подписанию Соглашение с волонтером, вносит данные волонтера в базу данных;
- выдает волонтеру средства индивидуальной защиты (маска, перчатки, дезинфектант), элементы узнаваемости и бейдж – удостоверение.

##### **Собственная безопасность волонтера:**

- надевает маски, перчатки и протирает руки антисептиком;
- минимизирует контакты;
- забирает заранее приготовленный пакет с деньгами и запиской;
- возвращает пакет уже с покупками, чеком и сдачей на это же место.

##### **Собственная безопасность адресата волонтерской помощи:**

- надевает маску, перчатки и протирает руки антисептиком;
- минимизирует контакты;
- заранее готовит пакет с деньгами и списком необходимых покупок;
- забирает пакет с покупками, чеком и сдачей с указанного места.

Еще один важный момент, на котором хотелось бы остановиться, – межличностные отношения «волонтер – адресат помощи».

## Работа с кейсами

### Кейс 1

Волонтер Саша Иванов помогает пожилым людям в доставке товаров первой необходимости по домам. Саша пришел домой к Валентине Николаевне. Она отдала волонтеру деньги, список продуктов, и молодой человек отправился в магазин.

После того, как волонтер вернулся из магазина, Валентина Николаевна стала настаивать на том, что давала Саше гораздо больше денег и соответственно сдача должна быть больше.

#### **Вопросы:**

1. Что делать волонтеру?
2. Как избежать подобных ситуаций в последующем?

### Кейс 2

Даша Савельева – волонтер. Девушка приехала к Александру Борисовичу помочь закупить продукты.

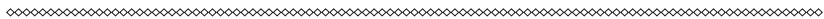
Пенсионер ждал приезда волонтера и подготовил целый список: 3 кг. картошки на «Комаровском рынке», стиральный порошок в «Миле», таблетки в аптеке, сыр в «Евроопте» и т. п. Даша с «радостью» помогла Александру Борисовичу и потратила 3,5 часа, покупая необходимые товары, и приняла решение больше не участвовать в подобных мероприятиях.

#### **Вопросы:**

1. Что делать волонтеру/координатору?
2. Как избежать подобных ситуаций в последующем?

## Тема 3

# КАК СОХРАНИТЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ЗДОРОВЬЕ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ



Речь пойдет об эмоциональном выгорании, о способах снятия психологического напряжения, о психологическом здоровье в самоизоляции и удаленной работе.

В последнее время многие испытывают тревогу и страх, стресс и напряжение из-за нестабильности мира вокруг: пандемия, экономические потрясения, курсы валют, политика – все это побуждает нас опасаться за собственное будущее на уровне инстинктов. Мы тратим слишком много времени, пытаемся контролировать то, над чем не властны. Естественно, это отражается на самочувствии, душевном и физическом, и каждый день мы находимся во власти негативных эмоций.

Беспокоиться из-за здоровья, финансовых проблем, экзамена или переезда в другую страну естественно, но если переживания по поводу и без растут как снежный ком, превращаются в страхи, начинают мешать вести обычную жизнь и с ними никак не получается справиться – похоже, развивается тревожное расстройство.

**Признаки тревожного расстройства** разделяют на физиологические и психологические.

Предлагаем **несколько простых рекомендаций**, которые помогут расслабиться, забыть обо всех невзгодах и ощутить то самое желанное спокойствие.

### **Рекомендации по преодолению тревожности**

1. **Помните, что тревожность – у вас в голове.** Об этом сложно думать, когда вас переполняет эта эмоция. Однако, приложив немного усилий, мы можем осознать, что тревожность – внутри нас, и мы способны ее контролировать. Понимание этого механизма, а также того, что он – преходящий, поможет нам более спокойнее реагировать на него.

2. **Не критикуйте себя слишком сильно.** Не судите себя слишком строго. Старайтесь избегать мыслей вроде «я слабак» или «я ничего не могу». Думайте так: «спокойно, все получится» или «все отлично, ты

уже многого добился». Это поможет вам повысить самоэффективность и самооценку, а также улучшить самоконтроль.

**3. Поделитесь своими эмоциями с близкими вам людьми.** Никогда не поздно начать выражать то, что вы чувствуете, и рассказывать об этом окружающим. Нам необходим выплеск эмоций и поддержка. Не стесняйтесь обсуждать с близкими вам людьми то, что вас беспокоит.

**4. Выделите время для ваших любимых занятий.** Возможно, вы думаете, что это невозможно из-за вашего ритма жизни, однако, чтобы стать счастливее, нужно уделять себе хотя бы немного времени каждый день. Слишком погружаться в работу или заботиться о других, совершенно забывая о себе – крайне непродуктивно.

**5. Придерживайтесь здоровых привычек.** Вы не раз слышали о том, как важно высыпаться, питаться правильно, не проводить слишком много времени за компьютером и т. д. Чтобы чувствовать себя хорошо, действительно важно заботиться о своем физическом и психическом здоровье.

**6. Следите за своим дыханием.** Заметив симптомы тревожности, начните дышать медленно и глубоко. Переключите свое внимание с окружающей действительности на собственное тело.

*Упражнение 1 «Дыхание».* Сядьте, расслабьтесь. Подышите, не просто так... а на счет 1, 2, 3, 4 – вдох, на 1, 2, 3 – задерживаем дыхание, а на 1, 2, 3, 4 – выдох. Дышим не грудью, а животом! Еще раз вздохните, задержите и выдохните. Такое упражнение делается в течение 3–5 минут в день.

*Упражнение 2 «Свеча».* Представьте, что перед вами стоит большая свеча. Сделайте вдох и постарайтесь одним выдохом задуть свечу. Еще раз. А теперь представьте перед собой 5 маленьких свечек. Сделайте глубокий вдох и задуйте эти свечи маленькими порциями выдоха. Еще раз.

**7. Разрядка эмоций.** Выразите вслух все, что вы хотите или хотели сказать (громко крикните в тишину квартиры). Из всех сил можете топтать ногами, бегать по кругу, молотить руками воздух. Это «глупое» занятие сильно помогает. Недаром есть замечательная японская традиция: выставлять для битья куклу начальника. Начальника-куклу можно побить, высказать ей в глаза то, что думаешь.

**8. Жить настоящим моментом, делать упор в ощущениях на «здесь и сейчас»,** а не проигрывать прошлые события вновь и вновь и ожидать плохого будущего (а из-за плохого настоящего оно другим чаще всего и не представляется). Прошлого уже не существует,

а будущего еще не существует. Есть только миг между прошлым и будущим, им и живите.

9. **Улыбайтесь.** «Если ты смеешься, то весь мир смеется с тобой, если ты плачешь, то плачешь один». Чувствуйте себя счастливыми, избегайте людей с мрачным настроением.

10. **Развивайте чувство юмора, измените свое отношение к происходящему на позитивное.**

**Эмоциональное выгорание** – весьма неприятное состояние, которое может незаметно подкрасться, медленно нарастать и в результате подарить самую настоящую депрессию и/или наградить букетом неприятных соматических и психологических симптомов. Проблема диагностики эмоционального выгорания заключается в том что, симптомы этого состояния весьма расплывчаты и часто списываются на усталость, нехватку сна, отдыха и т. д. Некоторые же, напротив, стараются усмотреть выгорание там, где его нет, упуская из виду реальный источник проблем. Поэтому проблема профессионального сгорания для вас актуальна, не отказывайтесь от помощи специалистов. Если эта мера кажется вам преждевременной, обратитесь к опросникам, которые могут использоваться в том числе для самодиагностики.

#### **Симптомы эмоционального выгорания:**

##### *Физические:*

- усталость;
- чувство истощения;
- восприимчивость к изменениям показателей внешней среды;
- частые головные боли;
- расстройства желудочно-кишечного тракта;
- избыток или недостаток веса;
- одышка;
- бессонница.

##### *Психологические:*

- чувство скуки;
- снижение уровня энтузиазма;
- чувство обиды;
- чувство разочарования;
- неуверенность;
- чувство вины;
- чувство невостробованности;
- легко возникающее чувство гнева;

- раздражительность;
- подозрительность;
- ригидность;
- общая негативная установка на жизненные перспективы.

*Поведенческие:*

- работа становится все тяжелее и тяжелее, а способность выполнять ее – все меньше и меньше;
- рано приходите на работу и остаетесь надолго;
- поздно появляетесь на работе и рано уходите;
- берете работу домой;
- испытываете неопределенное чувство, будто что-то не так, чувство неосознанного беспокойства);
- обращаете внимание на детали;
- неспособность принимать решения;
- растущее избегание;
- злоупотребление алкоголем и (или) наркотиками.

Существует некоторые несложные методики по самодиагностике на выявление синдрома эмоционального выгорания (СЭВ), один из них приведен в Приложении 2.

Существует множество моделей развития синдрома эмоционального выгорания. Но в целом они включают четыре стадии:

**Стадия 1. Напряженность.** Возникает в двух случаях: либо навыки и умения сотрудника недостаточны, либо работа не соответствует ожиданиям. Возникает напряжение между рабочей обстановкой и человеком, что является спусковым механизмом для развития СЭВ.

**Стадия 2. Стресс.** И тогда мы либо нарабатываем механизмы выхода из стрессовой ситуации, либо ситуация приобретает характер хронического состояния.

**Стадия 3. Физиологические, аффективные, поведенческие реакции.** То есть происходит развитие дистресса и, в зависимости от индивидуальности, происходят «сбои системы».

**Стадия 4. Физическое и эмоциональное истощение.** Состояние постоянного угасания, уныния и психологического дискомфорта.

### **Последствия СЭВ**

Доказано негативное влияние «выгорания» на соматическое здоровье. Повышается риск развития ишемической болезни сердца.

Социальные последствия СЭВ следующие: ухудшается качество выполнения работы, утрачивается творческий подход к решению задач, увеличивается число конфликтов на работе и дома, частые прогулы,

наблюдается переход на другую работу, смена профессии, растет число профессиональных ошибок. Следует отметить, что люди, испытывающие выгорание, имеют негативное влияние на своих коллег, так как способствуют большому количеству межличностных конфликтов, а также срывают рабочие задания. Таким образом, выгорание может быть «заразным» и распространяться через неофициальные взаимодействия на работе.

СЭВ также имеет негативное влияние на личную жизнь людей. Это может возникать из-за того, что после эмоционально насыщенного дня человек испытывает потребность уйти на некоторое время от всех людей, и это желание одиночества обычно реализуется за счет семьи и друзей.

СЭВ может осложниться депрессивным, тревожным расстройством, зависимостями от психоактивных веществ, психосоматическими заболеваниями, суицидом.

### **Профилактика и лечение СЭВ**

Профилактические и лечебные меры при СЭВ во многом сходны: то, что защищает от развития данного синдрома, может быть использовано и при терапии уже развившегося эмоционального выгорания.

Рекомендации по мерам, препятствующим развитию СЭВ и повышающим стрессоустойчивость организма:

1. Регулярный отдых, баланс «работа – досуг». «Выгорание» усиливается всякий раз, когда границы между работой и домом начинают стираться и работа занимает большую часть жизни. Необходимо иметь свободные вечера и выходные (не брать работу на дом).

2. Регулярные физические упражнения (как минимум 3 раза в неделю по 30 мин). Физические упражнения как пути выхода энергии, накапливающейся в результате стресса. Нужно искать такие виды активности, которые будут нравиться (прогулки, бег, танцы, велосипед, работа в саду, на дачном участке и т. д.), иначе они будут восприниматься как рутинные и избегаться.

3. Адекватный сон как важнейший фактор, редуцирующий стресс.

Сон считается хорошим, когда люди просыпаются отдохнувшими, чувствуют себя энергичными днем и легко пробуждаются утром, когда звонит будильник.

4. Необходимо создание, поддержание «здорового рабочего окружения», когда осуществляется планирование очередности, срочности выполнения дел, управление своим временем и др. Несколько глубоких вдохов с медленным выдохом могут противодействовать немедленной

стрессовой реакции или панической атаке. Желательно сократить потребление кофеина (кофе, чай, шоколад, кола), так как кофеин является стимулятором, способствующим развитию стрессовой реакции. Примерно через три недели после постепенного сокращения потребления кофеина большинство отмечают снижение тревоги и беспокойства, изжоги и мышечных болей.

5. Разъяснение необходимости делегировать ответственность. Выработка умения говорить «нет». Те люди, которые придерживаются позиции «чтобы что-то было сделано хорошо, надо делать это самому», напрямую идут к «выгоранию».

6. Наличие хобби (спорт, культура, природа). Наличие интересов вне работы, позволяющих снять напряжение, возникающее на работе. Желательно, чтобы хобби давало возможность расслабиться, отдохнуть (например, живопись, а не автогонки).

В заключение хочется напомнить: если СЭВ не будет вовремя пресечен, то его усиливающееся влияние способно значительно ухудшить качество жизни и привести к серьезным психологическим проблемам и соматическим заболеваниям. Поэтому, если для вас или ваших родных и близких данная проблема актуальна, не откладывайте ее решение в долгий ящик.

## Тема 4

# ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ИНФОРМАЦИОННОМ ПРОСТРАНСТВЕ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ

Речь пойдет о необходимости продвижения волонтерских проектов и инициатив, возможных формах и источниках распространения информации.

Учитывая нынешнюю эпидемиологическую ситуацию, массовые мероприятия по-прежнему ограничены. Поэтому возможно именно сейчас подходящее время заняться продвижением идей волонтерства и деятельности Волонтерского центра в целом.

Средства продвижения и создания имиджа волонтерства будут зависеть от аудиторий, с которыми мы взаимодействуем в ходе своей работы.

Постоянными аудиториями являются:

1. Члены волонтерского центра – одна из основных целевых аудиторий.

2. Учредители, сотрудники – базовые целевые аудитории для внутреннего PR.

3. Коллеги по направлению деятельности (в качестве коллег по направлению деятельности рассматриваются как другие волонтерские центры, так и инициативные группы и организации, реализующие волонтерские инициативы и социальные проекты), отношение и поведение которых влияет на исполнение вашей миссии.

4. Доноры, спонсоры, различные грантодающие организации, коммерческие структуры. Кроме поднятия статуса организации в глазах доноров и спонсоров, завоевания доверия с их стороны, задачами PR в работе с этими целевыми аудиториями может стать изменение в подходах к их донорской деятельности.

5. Журналисты. СМИ являются каналом передачи информации, и в этом плане журналистов в теории PR не рассматривают как первичную или даже вторичную целевую аудиторию – они лишь средство передачи информации или же промежуточная целевая аудитория

для отдельного этапа деятельности – организации пресс-мероприятия. Но в деятельности Волонтерского центра журналисты часто являются именно целевой аудиторией.

6. Местное сообщество – одна из важнейших целевых аудиторий.

Качественный подход к анализу возможных аудиторий позволяет грамотно определить целевую аудиторию и выбрать наиболее эффективные методы коммуникационного воздействия, а затем – реализовывать поставленные задачи.

В целом PR можно разделить на внутренний и внешний.

**PR внутренний** особенно важен для организации волонтерской деятельности, ведь он поддерживает внутрикорпоративную культуру, формирует у членов волонтерского центра доверие, приверженность общим целям. Одно из самых распространенных средств – корпоративное СМИ. Но не стоит ограничиваться только выпуском газет или созданием аккаунтов в социальных сетях, необходимо самыми различными способами повышать имидж Волонтерского центра в глазах студентов.

Одним из таких способов является создание бренда «волонтерство».

Для этого предлагаем следующий алгоритм действий:

**1-й этап – позиционирование бренда.** Поскольку речь идет об организации системы молодежного волонтерского движения, основной целевой группой выступает молодежь, качественные характеристики которой и необходимо учитывать при разработке бренда. Кроме того, данный этап предполагает демонстрацию преимуществ, которые дает молодым людям участие в волонтерской деятельности. Это может быть знакомство с новыми людьми, усвоение новых знаний, приобретение практических навыков, опыта, общественное признание и др. Преимущества – это та центральная идея, которая составляет основу бренда.

**2-й этап – построение идентичности бренда.** На этом этапе разрабатываются *атрибуты* (физические и функциональные характеристики бренда: логотип, слоган, дизайн и т. д.), *ценности* (эмоциональная составляющая бренда – сострадание, милосердие, гуманность и т. д.), *персоналии* («очеловеченный» бренд – лидеры мнений, «метафоричные образы»), то есть все то, что определяет индивидуальность бренда. Все эти составляющие позволяют сделать бренд привлекательным для молодежи.

**3-й этап – тестирование бренда.** Данный этап включает работу по организации и получению обратной связи от студентов. Изучается и оценивается восприятие молодежью как самого бренда и его атрибутов, так и мероприятия по его продвижению.

Теперь перейдем к **PR внешнему**.

Огромное значение для волонтерских центров и отрядов имеют связи с общественностью. Необходимо, чтобы у людей сформировалось хорошее, позитивное отношение. Для этого нужно взаимодействовать с аудиторией, информировать обо всех событиях, предоставлять отчеты о проделанной работе, вовлекать новые лица в свою деятельность.

Внешний PR направлен на работу с целевой аудиторией: нуждающимися в волонтерской помощи, учредителями, сотрудниками, донорами, спонсорами, органами власти, журналистами, партнерами.

Работа в этом направлении может включать следующие мероприятия:

- коммуникации в деловом сообществе. Для этого в Волонтерском центре составляется календарный план наиболее подходящих, с точки зрения посещения или участия, мероприятий; организация участия в специализированных/волонтерских мероприятиях, таких как выставки, форумы, конференции);

- коммуникации со СМИ. Для этого в Волонтерском центре создаются базы данных по ключевым СМИ; формируется пул ключевых журналистов; разрабатываются информационные поводы; создаются пресс-материалы для рассылки и размещения в СМИ; организуются пресс-мероприятия);

- интернет-коммуникации (разработка и реализация программ продвижения Волонтерского центра в сети Интернет).

Любой проект и любая инициатива нуждаются в подробном освещении. Очень важно показывать свою деятельность для привлечения новых участников в волонтерское движение. Сейчас мы поговорим о том, как правильно освещать проводимые Волонтерским центром мероприятия и продвигать инициативы в социальных сетях.

**1. Определите цели, задачи.** Ни в коем случае не путайте цели и задачи вашего движения с целями и задачами вашего Волонтерского центра либо конкретного мероприятия. Это немножко разные вещи. При этом тесно связанные между собой.

**2. Составьте контент-план.** Контент-план по работе с соцсетями или вашим сайтом должен быть максимально простым. Не надо постить по 20 публикаций в день. Будет достаточно 1–2, но выполненных качественно. Разбейте весь контент по частям: информационный, рекламный, развлекательный и т. д. Привлекайте к работе волонтеров, сделайте пару простых шаблонов, которые станут вашей визитной карточкой.

**3. Ведение социальных сетей.** К сожалению, многие пренебрегают ведением социальных сетей. Для того чтобы эффективно использовать аккаунты в социальных сетях, необходимо систематически размещать материал. При создании контента важно помнить, что необходим баланс между серьезной информацией и развлечением.

**Чек-лист параметров хорошего текста:**

- «золотое» правило: один пост – одна мысль. Не старайтесь уместить в одном посте все новости вашей организации;
- текст структурирован и делится на абзацы;
- отсутствуют «лишние» слова: лишние смысловой нагрузки, слова-паразиты;
- отсутствует Caps Lock (Caps Lock в Интернете равносителен переходу на крик в жизни);
- текст сопровождается привлекающей внимание оригинальной картинкой (не брать стоковые фотографии).

## Тема 5

# ДИСКУССИЯ КАК ОДНА ИЗ НАИБОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНЫХ ФОРМ РАБОТЫ ПРИ ПОДГОТОВКЕ ВОЛОНТЕРА К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

---

В данной теме рассмотрим такие вопросы, как место и роль дискуссии среди других форм и методов познания и условия ее эффективного применения в учебном процессе, в частности в подготовке волонтеров к деятельности.

В педагогической теории дискуссия традиционно рассматривается как одна из эффективных форм стимулирования познавательной деятельности. Тем не менее, анализ педагогической практики свидетельствует о растущем расхождении между общей высокой оценкой роли дискуссии и сравнительно редким ее применением в реальном учебном процессе.

### **О месте дискуссии в учебном процессе**

Принято считать, что дискуссия есть своеобразная форма обсуждения теоретических и практических проблем, возникающих в различных областях деятельности. Если большинство методов и форм познания, как известно, обеспечивают эффективное взаимодействие субъекта с объектом, то в основе дискуссии лежит взаимодействие субъектов, включающее как их содействие, так и противодействие. Таким образом, в процессе дискуссии происходит взаимовлияние познания и общения, при этом общение осуществляется ради познания, а познание способствует более развитой культуре общения. Следует отметить, что в случае правильно организованной дискуссии, присущая людям субъективность направляется на познание объективной истины, а частные интересы – на решение общих задач.

В настоящее время дискуссия обоснованно рассматривается в качестве действенного инструмента проблемного обучения, позволяющего нагляднее отобразить динамику развития научных проблем, и вместе с тем, одного из важнейших активных методов обучения, ориентирующего на самостоятельное получение знаний, а также необходимого

компонента исследовательского подхода, существенно сближающего учебные проблемы с научными по содержанию и форме. С не меньшим основанием ее можно представить в качестве эффективного метода креативного (эвристического) обучения, причем на ее долю выпадает такая ответственная задача, как формирование самого субъекта творчества.

### **Виды учебных дискуссий**

Исходя из источника их происхождения, учебные дискуссии подразделяются на спонтанные (т. е. не планируемые заранее и возникающие в ходе занятий непреднамеренно), и «плановые», заранее предусмотренные преподавателем для достижения определенных целей (углубление понимания разбираемых вопросов, расширение числа слушателей, активно участвующих в обсуждении темы и т. п.). За каждым из этих видов следует признать определенные достоинства. Спонтанные дискуссии ценны именно как показатель неподдельного интереса к определенным вопросам, но они подчас способны увести в сторону от программы, либо преподаватель не всегда готов воспользоваться возникшей ситуацией для более подробного разбора вопроса. Известно, что наилучшие экспромты обычно готовятся заранее. «Плановые» дискуссии в этом отношении удобнее, поскольку их можно сознательно и дозированно вводить в учебный процесс с учетом роста знаний и навыков учащихся. Однако пагубна и чрезмерная заорганизованность.

В зависимости от охвата учебного материала и соответственно объема учебного времени выделяют два вида дискуссий. Первый из них составляют развернутые (комплексные) дискуссии, посвященные теме в целом и занимающие одно или несколько занятий. Ко второму виду относятся фрагментарные (мини-дискуссии), предназначенные для разбора какого-то одного вопроса темы и не требующие больших затрат учебного времени (5–15 мин.). Эти два вида дискуссии могут разграничиваться и по иным основаниям, а именно, в зависимости, преимущественно, от количества участвующих. В этом случае под мини-дискуссией подразумевается обсуждение вопроса (или какого-то аспекта проблемы) небольшой частью группы.

Учебные дискуссии целесообразно подразделять и по характеру отображения событий, включая взаимоотношения выдающихся личностей или идейных течений. В соответствии с этим выделяют реальные и «виртуальные (воображаемые)» дискуссии. В первом случае воспроизводятся наиболее характерные черты действительных социальных противоречий и их осознание в виде противоборствующих концепций, адекватно выраженные в литературных источниках.

Для дискуссий второго типа характерна сильная доза условности. В них сопоставляются концепции, авторы которых не могли общаться между собой, будучи разделенными эпохами и расстояниями. В подобных случаях не просто наглядно представляются далекие события или интерпретируются те или иные изречения, но сами диалоги конструируются на основе известных нам достоверных деталей. Это вполне оправданно для отображения «диалога цивилизаций», «спора поколений» и т. п.

Рассмотрим подробнее некоторые особенности (технологии) организации дискуссии.

Остановимся на приеме распределения «ролей». Группа делится на две подгруппы (иногда их и больше), каждой из которых поручается отстаивать одну из полярных точек зрения. Желательно, конечно, учитывать стремление самих участников защищать позицию, совпадающую с их убеждениями либо представляющуюся им наиболее интересной, хотя в полной мере достичь этого не удастся.

Наряду с укрупненным групповым распределением «ролей» участникам поручаются и более конкретные индивидуальные «роли» с учетом их знаний, интересов и организационных способностей. Прием распределения «ролей» зачастую комбинируется с вспомогательным приемом графического отображения хода дискуссии. В наиболее простом варианте доска делится на две части («за» и «против», «+» и «-» и т. п.), и на них значками (птичками или крестиками) отмечаются количество и по возможности весомость приводимых аргументов. На этой же доске можно кратко пометить основные понятия или персоналии и т. п. Все это способствует активизации внимания и одновременно состязательности.

### **Воспитательный потенциал дискуссии**

В заключение следует подчеркнуть роль дискуссии в работе с волонтерами. Она является весьма эффективным средством для удовлетворения познавательной потребности и ее стимулирования. Этот метод позволяет выработать и усовершенствовать разнообразные навыки и умения, начиная от элементарных (умение высказывать свои мысли, слушать других) и позволяя овладевать сложными логическими и психологическими операциями (дедукция, анализ и синтез, эмпатия и пр.). Здесь могут быть использованы на общее благо и такие качества личности, которые в обыденной жизни доставляют и ей, и окружающим неудовлетворенность достигнутым, дух противоречия и т. п. Что еще более важно, в ходе постоянного обмена мнениями происходит становление коллектива и формирование команды. С этой точки зрения дискуссии можно было бы рассматривать как метод коллективного творчества.

## **Памятка для организации дискуссии: организация и проведение**

**Функции преподавателя во время дискуссии.** Роль преподавателя при проведении дискуссии наиболее близка к роли посредника и включает следующие функции:

- создать необходимую мотивацию, т. е. показать значимость проблемы для участников, выявить в ней нерешенные или противоречивые моменты, определить ожидаемый результат;
- создать доброжелательную атмосферу;
- сформулировать вместе с участниками правила ведения дискуссии;
- добиться однозначного семантического понимания терминов;
- мягко ввести группу в дискуссию посредством открытых вопросов, которые требуют обсуждения, не ставя участников в оборонительную позицию;
- руководить дискуссией: поддержать высокий уровень активности всех участников, соблюдать регламент, подключать пассивных участников;
- мобильно фиксировать предложенные идеи и оперативно проводить анализ высказанных идей.

### **Правила ведения дискуссии:**

- выступать должен каждый;
- внимательно выслушивать, не перебивать;
- аргументировано подтверждать свою позицию;
- не допускать личной конфронтации;
- не оценивать выступающих, демонстрировать уважение ко всем точкам зрения.

### **Приемы, повышающие эффективность группового обсуждения:**

- *уточняющие вопросы*, побуждающие более четко формулировать и аргументировать мысли («Что вы имеете в виду, когда говорите...?», «Как вы докажете, что это верно?», «Верно ли, что...»);
- *парафраз* – повторение ведущим высказываний выступающих, с целью стимулировать переосмысление и уточнение сказанного («Вы говорите, что...», «Правильно ли я понял(а), что...»);
- *демонстрация непонимания* – побуждение участников повторить, уточнить свое суждение («Я не совсем понимаю, что вы имеете в виду. Уточните, пожалуйста»);
- *«доведение до абсурда»* – ведущий соглашается с высказанным утверждением, а затем делает из него абсурдные выводы;
- *приведение альтернативной точки зрения*, акцентуация на другом подходе.

## Правила проведения занятий

**«Приходить вовремя».** Подключаться к семинару желательно за 10–15 минут. Проверить подключение камеры и микрофона.

**Отключить мобильный телефон.** Желательно, чтобы все участники выключили телефоны либо поставили их на беззвучный режим. В случае необходимости ответить на звонок, участник, не привлекая внимания, покидает «аудиоторию» и также тихо «возвращается», стараясь не отвлекать своих коллег.

**Правило активности.** Все участники принимают активное участие в обсуждениях, выполнении заданий. Если есть желание высказаться или задать вопрос докладчику или любому участнику, – удовлетворите это желание.

**Здесь и сейчас.** Во время работы участники обсуждают только те вопросы, темы, которые значимы именно в данный промежуток времени и обозначены тематикой семинара. Мы стараемся не затрагивать отвлеченные темы. Это правило помогает обсуждать действительно актуальные вопросы.

**1 микрофон.** Этим правилом мы напоминаем участникам, что перебивать друг друга, даже при обсуждении очень интересной темы, недопустимо. Если в процессе доклада у вас возникает вопрос или назрела мысль, которой необходимо поделиться – фиксируйте ее себе и нажимайте на кнопку «Поднять руку». Когда докладчик закончит свою речь, мы будем видеть, что у нас есть желающие дополнить или высказать свое мнение по данному вопросу.

Также общаться с докладчиком и выступать перед всей группой можно при помощи чата.

**Доброжелательность.** Это правило означает, что мы относимся к другим участникам доброжелательно и уважительно, стараемся их поддержать и помочь. Все слова критики необходимо выражать в корректной форме, а также не забывать озвучивать достоинства других участников.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

### Методика «синдром выгорания»

Диагностика эмоционального выгорания

(К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой)

Назначение теста: изучение степени профессионального «выгорания».

Предлагаем 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. Пожалуйста, прочитайте внимательно каждое утверждение и решите, чувствуете ли вы себя подобным образом. Если вам не свойственно описанное ощущение, в бланке ответов отметьте позицию 0 – «никогда». Если оно для вас характерно, укажите, насколько часто. Для этого напротив вопроса поставьте балл, который отвечает частоте возникновения того или иного чувства. *Над ответами долго не задумывайтесь, отвечайте, руководствуясь первым впечатлением.*

#### Бланк для ответов

№ п/п	Утверждение	Баллы						
		Нико-гда	Очень редко	Редко	Ино-гда	Час-то	Очень часто	Всег-да
		0	1	2	3	4	5	6
1	Я чувствую себя эмоционально истощенной							
2	В конце рабочего дня я чувствую себя, как выжатый лимон							
3	Я чувствую себя уставшей, когда просыпаюсь утром и должна идти на работу							
4	Я хорошо понимаю, что чувствуют мои коллеги, но использую это в интересах дела							
5	Я чувствую, что общаюсь с некоторыми коллегами, как с предметами (без теплоты и симпатии к ним)							
6	Я чувствую себя энергичной, ощущаю эмоциональный подъем							
7	Я умею находить правильные решения в конфликтных ситуациях							
8	Я чувствую угнетенность и апатию							
9	Я могу положительно влиять на продуктивность работы моих коллег							

10	В последнее время я стала более черствой (нечувствительной) в отношениях с коллегами							
11	Как правило, те, с кем мне приходится работать, – неинтересные люди, которые, скорее, утомляют, нежели радуют меня							
12	У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление							
13	У меня все больше жизненных разочарований							
14	Я чувствую равнодушные и потеря интереса ко многим вещам, которые радовали меня раньше							
15	Иногда мне действительно безразлично, что происходит с некоторыми из моих коллег							
16	Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и от всех							
17	Я могу легко создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе							
18	Я легко общаюсь с людьми, независимо от их статуса и характера							
19	Я успеваю много сделать							
20	Я чувствую себя на пределе возможностей							
21	Я многого еще могу достичь в своей жизни							
22	Иногда коллеги перекладывают на меня часть своих проблем и обязанностей							

### Обработка и интерпретация результатов

Определите, пожалуйста, сумму баллов по трем основным показателям:

**Эмоциональное истощение** – подсчитываются результаты по следующим вопросам: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Максимально возможная сумма – 54.

**Деперсонализация** – подсчитываются результаты по следующим вопросам: 5, 10, 11, 15, 22. Максимально возможная сумма – 30.

**Редукция личностных достижений** – подсчитываются результаты по следующим вопросам: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. Максимально возможная сумма баллов – 48.

А теперь оцените свой уровень профессионального выгорания по следующей таблице:

Показатели	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Эмоциональное истощение	0–16	17–26	27 и больше
Деперсонализация	0–6	7–12	13 и больше
Редукция личностных достижений	39 и больше	38–32	31–0

Данный опросник позволяет определить у вас степень выраженности профессионального выгорания по трем шкалам. Чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у вас выражены различные стороны «выгорания». Общее количество баллов говорит о тяжести «выгорания» (макс.132 балла).

**Эмоциональное истощение** объединяет такие черты выгорания, как ощущение опустошенности, вялости, серости, бессмысленности и беспросветности жизни; отсутствие или значительное снижение положительных эмоций; чувство физической и психологической усталости и т. д. Результаты по этой шкале:

- 0–15 баллов – низкий уровень;
- 16–24 балла – средний уровень;
- 25–54 баллов – высокий уровень.

К **деперсонализации** относится безразличие к работе и ее результатам, а также безразличие к коллегам, партнерам, клиентам. Это ситуации, когда работа выполняется скорее на автомате, для галочки или лишь бы была бы сделана. Зачастую речь не идет об откровенной халтуре, но и личной вовлеченности человек не испытывает. Результаты по этой шкале:

- 0–5 баллов – низкий уровень;
- 6–10 баллов – средний уровень;
- 11–30 баллов – высокий уровень.

**Редукция профессиональных достижений** – снижение мотивации к работе, негативная оценка своего труда в целом и его результатов в частности. Сюда также включают неудовлетворенность своими обязанностями; человек может считать, что он достоин лучшего места, чем текущее. Некоторые начинают сторониться своих обязанностей, перекладывать задачи на коллег и т. д. Результаты по этой шкале:

- 0–11 баллов – низкий уровень;
- 12–18 баллов – средний уровень;
- 18–48 баллов – высокий уровень.

## Как же легко управлять конфликтом и выходить из него? 5 приемов разрешения конфликта

**1. Взять эмоции под контроль.** Иногда мы можем настолько сильно «войти во вкус», злясь и высказывая различные претензии нашему собеседнику, что можем забыть, из-за чего начался конфликт. Поэтому надо подумать о том, куда приведет нас этот конфликт и, посмотрев со стороны, понять свою эмоцию – гнев, страх, разочарование или обида. Как только мы поймем свои ощущения, мы можем думать о том, как выйти из конфликта, сохранив отношения с оппонентом.

**2. Понять собеседника.** Мы редко понимаем мотивы другого и то, что заставило его принять то и иное решение. В конфликте мы часто не слышим вторую сторону, пытаемся доказать свою правоту, приводя различные аргументы в свою пользу. Мы концентрируемся на том, что нас хотят задеть или обидеть, но совсем не думаем о нашем собеседнике, а ведь для него это очень важно: быть услышанным, даже если мы с ним не согласны.

**3. Задавать вопросы пока не доберетесь до сути.** Вопросы будут направлены на понимание другого человека и поиск решений. Таким образом мы можем направить разговор в сторону выхода из конфликта и поиск решения, которое устроило бы нас. А спрашивая о чувствах и мотивах, мы получим его благожелательность. Наш собеседник будет знать, что он нам не безразличен.

**4. Возражая, предлагайте решение.** Никто не любит, когда их идею просто перечеркивают. Говоря собеседнику: «Нет, это неправильно», мы сами ставим препятствия к поиску решения.

Постройте диалог так: «Одна из проблем, которые я вижу, – это... Но мне кажется, мы сможем ее решить, если найдем способ, как...».

Так вы сообщаете, что понимаете противника, признаете его идею и хотите работать вместе.

**5. Не оставляйте конфликт без итогового решения.** Конечно мы можем просто разойтись по сторонам, оставаясь при своем мнении. Однако, если нам с этим человеком предстоит в будущем взаимодействовать, эта ситуация может негативно сказаться на будущих отношениях. Мы будем испытывать негативные чувства, которые с каждой встречей будут становиться все сильнее, порождая новые конфликты. Поэтому каждую ситуацию доводите до итогового решения. Желательно, чтобы это был договор, удовлетворяющий потребности обеих сторон.

Рассмотрены основные моменты по выходу из конфликта. Конечно есть множество подводных камней, которые зависят от контекста и интересов: наших и оппонента.

## Копилка методов и упражнений

### Метод «1×2×4×8»

#### Цели:

- обсудить вопрос, проблему с различных позиций;
- совместить индивидуальную и групповую работу;
- развить умение принимать групповое решение.

**Количество участников:** до 25 человек.

**Время проведения:** 30–40 минут.

**Материальное обеспечение:** бумага (формат А4), бумага (формат А1) по количеству малых групп («восьмерок»), ручки.

#### Проведение

Педагог готовит задание, которое будут выполнять участники в процессе проведения метода.

Метод предусматривает несколько этапов проведения.

1. Педагог предлагает каждому участнику взять один лист бумаги (формат А4), записать задание и подумать определенное время над ответом. Ответ записывают на листе под вопросом. В качестве примера может служить следующее задание педагога: «Определите три основных, на ваш взгляд, характеристики эффективного взаимодействия между людьми».

2. Участники, завершив индивидуальную работу, по просьбе педагога рассчитываются на первый-десятый (если в группе 20 участников) и объединяются в пары по схеме: «первый номер» с «первым», «второй» со «вторым» и т.д. Затем участники в парах знакомят друг друга с результатами своей работы, и пытаются, согласовав свои решения, найти общий ответ. Например, им необходимо составить путем обсуждения и дискуссии новый список трех характеристик эффективного взаимодействия между людьми. Список может включать в себя прежние наработки участников или быть принципиально новым.

3. Завершив работу по парам, участники объединяются в «четверки», чтобы обсудить результаты, получившиеся в парах и выработать новое решение (составить характеристики эффективного взаимодействия).

4. Следующий этап – «четверки» объединяются в «восьмерки». На этом этапе группы еще раз выполняют задание (составить список характеристик) и записывают результат своей работы на лист бумаги (формат А1).

5. Когда работа в «восьмерках» закончилась, педагог предоставляет слово каждой группе с целью презентации полученного результата.

#### Примечания:

- педагогу необходимо четко определить количество времени, которое требуется на каждый этап;
- желательно контролировать каждый этап работы;
- задания не должны быть большими, чтобы участники могли уложиться в отведенное время;

- следует ввести норму: задание считается выполненным, если все участники в группе (паре) согласны с групповым решением, принятым путем достижения консенсуса, а не голосованием;
- работу можно остановить на этапе «четверок», если процесс согласования занимает много времени.
- продумайте ваши действия при нечетном количестве участников.

### Метод «Бумеранг»

#### Цели:

- обсудить несколько вопросов;
- развить навыки позитивного взаимодействия между малыми группами;
- привлечь к участию в работе всех участников;
- показать многообразие взглядов на обсуждаемую проблему, вопрос.

**Количество участников:** до 25 человек.

**Время проведения:** 40–50 минут.

**Материальное обеспечение:** листы бумаги (формат А1) по количеству малых групп, маркеры, скотч.

#### Проведение

Педагог готовит листы бумаги (формат А1) по количеству малых групп, пишет вопросы для обсуждения и продумывает способ деления. Для каждой группы готовится один вопрос.

В начале педагог объявляет тему и цель обсуждения, суть метода и алгоритм деятельности, делит участников на группы, которые занимают места за столами. Каждой группе раздаются подготовленные листы бумаги и дается задание. Педагог фиксирует внимание студентов на количестве времени, отведенном для работы.

Участники обсуждают предложенный вопрос и записывают групповой ответ на большой лист. По истечении времени, отведенного на обсуждение, педагог предлагает группам поменяться листами (желательно, чтобы группы передавали листы по ходу часовой стрелки).

Проделав эту операцию, каждая группа получает лист с новым вопросом и ответом предыдущей группы. Педагог может предложить участникам прочитать и обсудить написанное предыдущей группой, а затем дополнить ответ своими размышлениями.

**Вариант.** Можно предложить внимательно прочитать и обсудить ответ предыдущей группы и записать вопросы, которые возникли при обсуждении.

Завершив работу, группы вновь передают листы. Так можно продолжать до тех пор, пока к каждой группе не вернется лист, с которого они начинали работу. Когда все малые группы завершат обсуждение вопросов, педагог предлагает учащимся внимательно ознакомиться с написанным на листе текстом, обсудить его, выразить свое согласие или несогласие, и найти ответы на поставленные вопросы. Затем каждая группа, соблюдая очередность, представляет результат работы, комментирует его, отвечает на вопросы других групп.

*Примечания:*

- всем ли группам будет достаточно времени для выполнения задания;
- вопросы для обсуждения должны быть связаны между собой тематически, а их количество не должно превышать 4–5.

### **Метод «Пустой стул»**

**Цели:**

- расширить представления участников по обсуждаемой теме;
- обратить внимание на разнообразие мнений, точек зрения на предложенную тему;
- развить умение участников осуществлять выбор и аргументировать его.

**Количество участников:** до 25 человек.

**Время проведения:** 40–50 минут.

**Материальное обеспечение:** листы бумаги с написанными тезисами.

#### **Проведение**

Педагог выбирает тему, готовит 4 высказывания, представляющие разные точки зрения на обсуждаемый вопрос, и расставляет мебель в форме «Круг».

Каждое высказывание пишет на отдельном большом листе бумаги и размещает на полу, образуя круг. Все участники встают и, переходя от листа к листу, знакомятся с содержанием высказываний. Затем каждый из них выбирает то высказывание, с которым он согласен, и садится возле него. Таким образом, создаются малые группы для дискуссии.

Каждая группа в течение 10–15 минут обсуждает содержание высказывания, фиксируя аргументы, подтверждающие ее выбор.

После обсуждения в малых группах, перед каждой из них ставится один стул, на который садится представитель группы, чтобы высказать совместно выработанное мнение по обсуждаемой теме и начать дискуссию. Время выступления – 2–3 минуты.

Завершив выступление, он возвращается к малой группе. Каждый участник может продолжить дискуссию, высказывая свое мнение, поддерживая аргументами позицию группы или подчеркивая неточности предыдущих выступлений. Для того чтобы включиться в обсуждение, он должен занять пустой стул, стоящий перед его малой группой. Участник может занять пустой стул только один раз.

Педагог завершает дискуссию за 5 минут до конца занятия, чтобы подвести итоги работы групп.

*Примечания:*

- количество высказываний не должно превышать четырех;
- при наличии затруднений у участников в определении своей позиции, педагог может предложить выбрать то высказывание, которое ближе всего к его убеждениям;
- при большом количестве участников в малых группах и желании активного участия всех членов команды, педагог может ограничивать время выступления представителей команд.

## Метод «Интервью»

### Цели:

- проанализировать имеющийся социальный опыт взаимодействия;
- развивать социальные умения поведения в группе.

**Количество участников:** до 15 человек.

**Время проведения:** 30–50 минут.

### Проведение

Педагог раздает участникам роли. Их задача – отвечать на любые каверзные вопросы от имени персонажа. Все остальные играют роли «дотошных корреспондентов радио и телевидения, газет и журналов».

### Роли:

1. «Агрессор» – все решает с позиции силы, держит группу в страхе, не скрывает от окружающих своих неприглядных поступков, груб, считается только с силой, превосходящей его собственную. Не может пройти мимо слабых, не задев их.

2. «Жертва» – чтобы ни делал, ничего не получается, все привыкли к этому и ждут от него промахов. В конфликте защищается слабо, неубедительно.

3. «Шут» – его цель – рассмешить любой ценой. Окружающие ждут от него реплик, смеются любой его шутке.

4. «Любимчик» – старается выглядеть как можно более привлекательно, хочет убедить всех в своей компетентности по обсуждаемому вопросу, в личной свободе.

5. «Примадонна» – всегда в центре внимания, все хотят с ней дружить, всем льстит ее внимание. Красива, элегантна, завидует чужим успехам.

6. «Примерный ребенок» – демонстрирует послушание к педагогам, уважение, лояльность, всегда вежлив, со всеми ровен, предупредителен.

7. «Облезлая кошка» – неразборчива в друзьях, интересах, пристрастиях, равнодушна к учебе. Имеет неряшливый вид при наличии супермодных аксессуаров.

8. «Сиротинушка» – все его жалеют, причины могут быть разные: болезни, тяжелое семейное положение. С видом стойка рассказывает о своих бедах. Ему все помогают, покровительствуют, он все принимает как должное.

9. «Эрудит» – любят поражать окружающих своей осведомленностью, к друзьям снисходителен, любит подчеркивать разницу в знаниях. Презирает грубую физическую силу.

10. «Леди» – холодная, высокомерная, имеет ограниченный круг общения, со всеми, кто не входит в этот круг, держится высокомерно.

## Метод «Письменные дебаты»

### Цели:

- сформировать культуру дискуссии;
- развивать умение формулировки аргументов в защиту своей позиции;
- развивать навыки письменной речи.

**Количество участников:** 20–25 человек.

**Время проведения:** 40–60 минут.

**Материальное обеспечение:** листы бумаги (формат А4).

### **Проведение**

Участники знакомятся с темой, которая является предметом дебатов, и с механизмом их проведения.

Педагог объединяет участников в пары и определяет, какую позицию будет отстаивать каждый участник (например, один – сторонник данной позиции, другой – противник). Если в группе нечетное количество участников, то педагог организует работу одной триады.

Участники садятся спиной друг к другу. Педагог зачитывает утверждение, и участники начинают письменный диалог. На формулирование аргументов в защиту своей позиции дается 5 минут. Участники записывают их на листе бумаги в форме развернутых тезисов.

По истечении времени участники меняются листами, читают тезисы своих оппонентов и приводят ряд антитезисов. Время работы – 5 минут. Такая процедура обмена листами повторяется 2–3 раза.

В последнем раунде участники пишут индивидуально (или совместно, в парах) итоговую работу по дискуссии и сдают ее педагогу. При подведении итогов письменных дебатов педагог может задать вопросы: «Назовите лучшие аргументы партнера?», «Что понравилось в аргументах твоего партнера?», «Что вызвало недоумение в аргументах партнера?».

*Примечание:* работа участников может быть оценена индивидуально или попарно. Если педагог планирует выставить оценки за работу, он должен предупредить об этом в начале занятия.

### **Упражнение «Шесть проб»**

**Цель:** определить уровень развития коммуникативных умений у участников в различных видах общения.

**Количество участников:** любое.

**Время проведения:** 30–40 минут.

### **Проведение**

Участники могут выполнять эти упражнения индивидуально в качестве домашнего задания.

**Первая проба.** В кругу друзей студент дает себе задание никого не перебивать и внимательно слушать говорящего. Слушая, размышляет над следующими вопросами: «Почему собеседник это говорит? Весел или притворяется? Грустен или делает вид? Имеет ли скрытую цель высказывания? Какую?»

Затем студент представляет себя на месте говорящего и настраивается так, чтобы при этом не осуждать собеседника и не искать, в чем твое «превосходство» над ним. Он просто пытается понять душевное состояние говорящего.

Если все-таки выполнение этого задания для участника окажется сложным, значит, он слишком поглощен собой и в беседе слушает скорее себя, чем собеседника.

**Вторая проба.** Педагог предлагает участникам проанализировать свой круг общения с: а) ровесником; б) человеком помоложе; в) значительно моложе; г) ребенком; д) человеком постарше; е) значительно постарше; ж) стариком (или пожилой женщиной).

Согласно древней мудрости, подлинное постижение душевной жизни других доступно лишь тому, кто одновременно связан приятельскими узами (именно приятельскими, а не должностными или семейными) хотя бы с одним. Эту простую, но психологически глубокую истину, как ни печально, многим приходится открывать для себя заново.

Неспособность поддерживать приятельские отношения, например, с подростком или со стариком может говорить о косности и узости твоей настроенности на других, что, пожалуй, делает тебя не слишком интересным собеседником в каких-то ситуациях.

**Третья проба.** Педагог предлагает участникам задержаться взглядом на своем лице в зеркале и состроить гримасу, которая могла бы его рассмешить в любом настроении.

Если у участника не получается это упражнение, то ему необходимо учитывать, что люди могут воспринимать его как надменного или даже злого субъекта. Возможно, ему не удастся общение на игровом уровне, а стало быть, он бывает утомительно скучным.

**Четвертая проба.** Педагог предлагает участникам расположить два зеркала так, чтобы они увидели себя в профиль. Затем он предлагает выполнить следующие движения: сутулиться, не выпячивать подбородок, подержать рот приоткрытым, смотреть рассеянным взглядом; и постараться принять себя в этом непарадном виде.

Если участникам выполнять это упражнение трудно, значит, не исключено, что участники не умеют реалистически оценивать, какими они видятся другому человеку. Они предпочитают обманываться на свой счет, и поэтому сами нередко становятся жертвой обмана.

**Пятая проба.** Педагог предлагает участникам, находясь в транспорте, приглядываться к чьему-либо лицу. Постараться сделать так, чтобы их интерес к человеку остался для него незаметным.

Если у участников не получается, значит, у них, пожалуй, слишком настойчивый, неделикатный взгляд, а это ограничивает возможности коммуникации. Следовательно, такое неназойливое изучение другого взглядом должно сделаться их обыденным упражнением (естественно, надо тут же отвести глаза, если тебя заметили). Но главная задача заключается в том, чтобы попытаться вообразить изучаемое лицо улыбающимся, опечаленным, насмешливым, гневным, испуганным, полным нежности...

Тот, кто не умеет этого делать (основываясь на сиюминутном выражении реального лица), вероятно, не вполне понимает смену чувств и намерений по лицам собеседников.

**Шестая проба.** Педагог предлагает испытать свою выдержку в следующей ситуации. При случайной ссоре (например, в переполненном транспорте) за-

ставить себя, прав или нет, спокойно произнести «виноват» или «извините», а затем замолчать, как бы ни унижал партнер по ссоре. Разглядывать затылок впереди стоящего, потолок, вид в окне...

С точки зрения окружающих, тот, кто молчит, ведет себя достойнее того, кто неистовствует, так что публика определенно встанет на твою сторону... Если участник не смог сдержаться, значит, он либо чересчур доминантный, либо слишком вспыльчивый. И то, и другое – помеха общению. Участнику необходимо в течение месяца (или года) воспитывать у себя в подобных случаях хладнокровие и выдержку.

*Примечания:*

- педагогу необходимо объяснить участникам, что этим пробам намеренно придан полусутиливый характер. Нужно иметь немного чувства юмора, чтобы разглядеть в этих заданиях за внешне несерьезным нечто значимое и нешуточное;

- если та или иная проба будет даваться с трудом, ее необходимо многократно повторить – теперь уже в качестве упражнения. Такой своеобразный тренинг можно прекратить только после того, как исчезнет специфическое чувство «мне это трудно».

### **Упражнение «Оценка группы»**

**Цели:**

- обсудить различные точки зрения на модель общения человека;
- увидеть различные точки зрения на одно и то же явление.

**Время проведения:** 30–90 минут.

**Количество участников:** до 15 человек.

#### **Проведение**

Педагог предлагает участникам вернуться к списку качеств, важных для общения, и самооценкам, т. е. к тому, что они сделали ранее.

У каждого участника будет возможность еще раз просмотреть списки и свои оценки. В случае необходимости они могут внести коррективы как в сторону увеличения оценки, так и ее уменьшения. На эту работу отводится 3 минуты.

Затем педагог проводит групповую экспертизу самооценок. Для этого он объединяет участников в микрогруппы.

Микрогруппа может просто утвердить самооценку участника, если ни у кого из остальных нет существенных замечаний. Но она может и снизить самооценку. Для этого нужно привести веские аргументы по тем пунктам, которые вызвали сомнения. Каждый студент имеет право высказать свое мнение и предложить свой вариант оценки. Если в микрогруппе будет достигнут консенсус, то студент должен внести изменения по самооценке в свой список в графу «оценка группы»

<b>Качество</b>	<b>Самооценка</b>	<b>Оценка группы</b>

## Метод групповой оценки

**Цель:** развивать умение слушать собеседника, способность сочувствовать и сопереживать.

**Количество участников:** любое.

**Время проведения:** 40 минут.

**Материальное обеспечение:** полоски бумаги размером приблизительно 25×4 см (оценочные листы).

### Проведение

Педагог предлагает участникам обсудить тему «Какие качества нужны человеку для общения».

После обсуждения педагог записывает качества на доске.

Затем педагог предлагает определить, в какой мере присущи участникам эти качества, и раздает им заранее приготовленные чистые полоски бумаги размером приблизительно 25×4 см (оценочные листы).

Студентам необходимо оценить степень развития определяемых качеств, как у самих себя, так и у всех своих одноклассников.

Критерии этих оценок педагог пишет на доске:

5 – определяемые качества проявляются всегда, общение с этим человеком приносит радость и удовлетворение;

4 – эти качества проявляются часто;

3 – трудно сказать, часто проявляются или редко;

2 – проявляются редко, общение часто приносит разочарование и неудовлетворение;

1 – не проявляются никогда, общение грозит конфликтом.

Получив оценочный лист, участники должны написать в верхней его части свою фамилию, а в нижней части поставить себе оценку по приведенным критериям.

Затем нижний край оценочного листа загибается таким образом, чтобы проставленная оценка не была видна.

Далее лист передается соседу. Он оценивает степень развития качеств общения у того, чья фамилия написана наверху. Оценка снова ставится внизу, закрывается, и лист передается дальше.

Нужно организовать передачу оценочных листов по кругу, то есть так, чтобы на оценочном листе каждого были проставлены оценки всех остальных студентов группы.

После того, как все оценочные листы обойдут круг, они возвращаются к своим владельцам. Развернув их, студенты увидят, как их качества общения оценивают одноклассники. Здесь полезно предложить подсчитать среднюю оценку, выставленную товарищами, и сравнить ее со своей самооценкой.

### Примечания:

- педагог может обратить внимание участников на следующий факт. Психологи заметили, что человек при оценке других склонен приписывать им свои черты и качества. В данном случае это означает, что если кто-то на оценочных

листах выставлял в основном «4» или «5», то он сам с большей вероятностью обладает определяемыми качествами;

- при использовании метода групповой оценки педагогу надо иметь в виду, что при наличии конфликтной ситуации в группе кто-то может получить резко отрицательные оценки. Поэтому педагог должен сам решать в каждом конкретном случае, возможно ли использование описанного приема или нет.

### **Упражнение «Контакты»**

**Цель:** развивать умения устанавливать и поддерживать контакты с людьми.

**Время проведения:** 30–60 минут

**Количество участников:** до 15 человек.

#### **Проведение**

Педагог предлагает участникам разыграть ситуации.

Примерные ситуации:

«Перед вами человек, которого вы видите первый раз, но он вам очень понравился и вызвал желание с ним познакомиться. Некоторое время вы раздумываете, а затем обращаетесь к нему. Время на установление контакта, приветствие и проведение беседы – 2–3 минуты».

Затем по сигналу педагога участники должны в течение 1 минуты закончить начатую беседу, попрощаться и перейти вправо к новому участнику.

Эти правила распространяются и на нижеследующие ситуации.

«В вагоне метро вы случайно оказались рядом с довольно известным киноактером. Вы обожаете его, и, конечно, хотелось бы с ним поговорить. Ведь это такая удача». Роль актера играют сидящие студенты во внутреннем круге.

«Вам нужна довольно крупная сумма денег. Нужно поговорить с родителями. И вот вы подошли к отцу (матери)».

«Вы узнали, что один из ваших друзей дурно отзывался о вас в праздничной компании. Надо с ним поговорить. Конечно, это не очень приятно, но лучше сразу все выяснить, чем строить догадки и переживать по этому поводу. Случай представился: вы одни, никого рядом нет».

*Примечания:*

- педагогу обратить внимание всех на то, как они вступают в контакт, начинают встречу, какие приемы и способы коммуникации используют, как поддерживают разговор и заканчивают беседу;

- после очередной смены партнеров, задавая ситуацию, педагог определяет конкретные роли для каждого круга. Например, во внешнем круге участники играют роль родителей, во внутреннем – детей;

- задача педагога в этом упражнении – подобрать такие ситуации, чтобы было интересно решать поставленную проблему.

### **Упражнение «Контакты-2»**

**Цель:** развивать умения устанавливать и поддерживать контакты с людьми.

**Время проведения:** 30–60 минут.

**Количество участников:** до 15 человек.

### **Проведение**

Педагог предлагает нескольким парам продемонстрировать диалог по какой-нибудь теме, например, «Нужна ли человеку семья?».

Педагог распределяет роли: часть участников выступают в роли сторонников семьи, их задача – доказать, что без семьи человек просто не в состоянии раскрыть себя и быть счастливым; другая часть участников выступают в роли противников семьи. Их задача – найти серьезные аргументы и обосновать, что и без семьи можно быть счастливым.

Полемика одной пары длится 3 минуты, затем следует смена партнеров и новая дискуссия.

Каждый раз участники должны внимательно выслушать доводы собеседника, искать дополнительные аргументы, усиливать свою позицию.

Через 2–3 дискуссии педагог меняет роли, т. е. активный сторонник семейного образа жизни становится его противником и наоборот.

После дискуссии педагог отводит достаточно времени на обсуждение результатов проведенной игры.

### **Ролевая игра «Ребятюшки-козлятушки»**

**Цель:** определить успешные стратегии поведения при взаимодействии.

**Количество человек:** до 20 человек.

**Время проведения:** 30–50 минут.

### **Проведение**

Педагог напоминает участникам старую сказку про волка и семеро козлят, а затем распределяет роли среди участников.

Группа разделяется на две части, одни играют роль «козлят-экспертов», другие – «претендентов», пробуящих убедить «козлят» в своей благонадежности.

Задача «козлят» – в диалоге с претендентом на попадание к ним в дом понять, действительно ли этот неизвестный является тем, за кого себя выдает, или это волк. Из нескольких претендентов «козлята» должны выбрать тех, кто на самом деле получил роль «мамы-козы», «брата», «дяди-козла» и прочих некроважных родственников.

«Претенденты» имеют скрытые задания не забывать о том, что они «волки», «лисы», «тигры» и т. д.

Однако эти задания надо от «козлят» скрывать. Каждый «претендент» должен сообщить остальным своим коллегам о выбранном им образе.

Для того чтобы убедить «козлят» в своей благонадежности, предоставляется фиксированное время. «Претендент» может говорить и делать все, что угодно, «козлята» тоже могут разговаривать с ним и между собой на любые темы. По истечении заданного времени «козлята» решат, можно ли пускать «претендента» в дом. В любом случае «претендент» не раскрывает свою роль до окончания игры.

В конце игры «Претенденты» раскрывают свои роли. Своими впечатлениями делятся сначала те, кто получил отказ. Затем обсуждаются действия тех, кто добился успеха.

## Игра «Гороховый король»

### Цели:

- развивать коммуникативные умения;
- развивать речь;
- создать благоприятную атмосферу.

**Количество участников:** до 20 человек.

**Время проведения:** до 30 минут.

**Материальное обеспечение:** горох (по 5 штук каждому участнику).

### Проведение

Каждому участнику раздается по пять горошин. Участники ходят по аудитории и вступают друг с другом в разговор. Встречаясь, им необходимо друг другу по очереди задавать такие каверзные вопросы, чтобы в ответ они услышали слово «Да» или «Нет».

Если участник, отвечающий на вопрос, произносит одно из этих слов, то отдает собеседнику одну горошину. После этого они расходятся и ищут следующих партнеров для разговора.

У кого горошины закончились, тот выбывает из коммуникации. У кого после завершения будет самое большое количество горошин, тот – «Гороховый король».

Взаимодействуя, участникам необходимо выполнять следующие правила:

- нельзя молчать;
- нельзя избегать контакта и уходить от вопроса.

## Упражнение «Самоанализ»

**Цель:** развить умения убедительно и с достоинством отказывать в чем-то партнеру.

**Количество участников:** до 20 человек.

**Время проведения:** 30–40 минут.

**Материальное обеспечение:** писчая бумага, ручки на каждого студента.

### Проведение

Педагог предлагает выполнить несколько шагов:

- вспомнить и записать пару ситуаций, в которых участники раньше не смогли убедительно и с достоинством отказать в чем-то партнеру;
- вспомнить и записать типичные для них реакции в ситуации отказа;
- попытаться определить ситуации, в которых отказать бывает особенно трудно;
- сформулировать задачи для последующей тренировки.

### Задание 1.

Педагог предлагает вспомнить ситуацию, когда участники не смогли сказать «нет», и это привело к очень неприятным для них последствиям. Эти ситуации (2–3) студенты описывают индивидуально по следующей схеме:

1. Описание места и времени, в которых разворачивалась ситуация.
2. Запись того, что делал или говорил партнер.
3. Запись слов студента или описание его типичного поведения.

4. Описание последствия, к которым привело такое развитие событий. Отдельно студенты отмечают те чувства, которые у них возникали тогда и сейчас, когда они все это записали.

#### **Задание 2.**

Педагог предлагает участникам вспомнить и записать ситуацию (ситуации), в которых им удалось отказать в просьбе или требовании. Для описания ситуаций участники могут использовать схему из предыдущего упражнения.

#### **Задание 3.**

Педагог предлагает участникам прочесть свои записи и попытаться определить ситуации, в которых отказать для них бывает особенно трудно, а также ответить на следующие вопросы: какие это ситуации: официальные или межличностные? В каких ситуациях у меня возникают особенно неприятные чувства?

#### **Задание 4.**

«Ответьте на вопрос: считаете ли вы теперь полезным улучшить ваши навыки отказа? Хотите ли вы узнать, какой тип отказа меньше всего обижает партнера?»

Если ваш ответ – «да», то перейдем к выполнению упражнений. В зависимости от того, что вас больше интересует – отказ в требовании (официальные отношения) или отказ в просьбе (межличностные отношения), выполните, пожалуйста, упражнение.

### **Упражнение «Плохо – хорошо»**

**Цель:** развить умения объективно оценивать ситуацию взаимодействия.

**Количество участников:** до 25 человек.

**Время проведения:** 30–40 минут.

**Материальное обеспечение:** писчая бумага, ручки.

#### **Проведение**

Каждый участник получает лист бумаги и ручку.

Педагог предлагает студентам вспомнить проблему, ситуацию, которая их тревожит (например, сдача экзаменов, неприятный разговор и т. д.).

Участники делают листок на две половины. Слева они записывают 10 позиций-аспектов жизненной проблемы, которые имеют негативные последствия для них, с правой стороны пишем 10 позиций, в которых отмечены положительные стороны данной ситуации.

При обсуждении упражнения педагог показывает, что в каждой жизненной ситуации необходимо уметь находить положительные стороны и за счет этого сохранять самообладание и спокойствие.

### **Упражнение «Учимся на ошибках»**

**Цель:** развить умения определять причины затруднений при взаимодействии.

**Количество человек:** до 15 человек.

**Время проведения:** 30 минут.

## **Проведение**

Педагог предлагает участникам вспомнить какую-либо ситуацию, в которой они сделали то, что теперь представляется им ошибкой.

### **Первый этап.**

Участники конкретно, шаг за шагом, описывают то, что они сделали, и что привело их к ошибке, дают этому описанию какое-нибудь название.

### **Второй этап.**

Студенты определяют, как следует себя вести, если они во второй раз столкнуться с похожей ситуацией. Студенты указывают, что будут делать на этот раз, как будут действовать, каким окажется результат, дают название этому описанию.

## **Метод «Гостиница»**

### **Цели:**

- организовать взаимодействие в группе;
- способствовать самоидентификации с различными социальными ролями;
- развивать мышление, эмоционально-чувственную сферу.

**Количество участников:** до 25 человек.

**Время проведения:** 40–60 минут.

**Материальное обеспечение:** аудитория; 8–10 стульев; этикетки из бумаги с обозначением (можно написать маркером) социальных ролей; скотч.

### **Проведение**

Основными участниками метода являются 8–10 участников, все остальные – наблюдатели, которые по условиям не имеют права общаться с основными участниками.

Основные участники садятся на стулья в тесный круг, все остальные студенты становятся наблюдателями, они располагаются вокруг круга основных участников на расстоянии 1–1,5 м от круга.

Педагог знакомит участников с условиями проведения метода (метод складывается из двух этапов).

На первом этапе каждому участнику на лоб с помощью скотча будет прикреплена этикетка с обозначением социальной роли (предварительно педагогу необходимо извиниться перед участниками, что этикетки будут прикреплены таким образом, но таковы условия метода, которые необходимо соблюдать); задача студентов – через организацию взаимодействия между собой, задавая косвенные вопросы (прямые вопросы-подсказки запрещены, за этим должен следить педагог), помочь каждому как можно скорее определить свою социальную роль.

На втором этапе, после того как определены все социальные роли, необходимо расселиться в гостинице, в распоряжении у студентов два трехместных номера и один двухместный (8 основных участников); поселиться все должны при общем согласии, насильно кого-то с кем-то селить нельзя.

Педагог прикрепляет на лоб каждому основному участнику с помощью скотча этикетки с обозначением социальных ролей; социальные роли могут быть

самые разные, например: преподаватель, ректор, модель, мэр города, завхоз, бандит, бомж, рекетир, депутат, студент, больной СПИДом и т. д.

Участники организуют коммуникацию, взаимодействие между собой, с целью определения своих социальных ролей, задавая разнообразные косвенные вопросы (порядок организации взаимодействия определяют сами участники).

Педагог корректирует ход взаимодействия, следя за тем, чтобы не задавались прямые вопросы-подсказки.

Социальная роль считается раскрытой, когда сам участник (ее носитель) назовет ее.

После того как все социальные роли определены, участники обсуждают варианты расселения в отведенные для них номера гостиницы. Педагог напоминает им, что расселение необходимо провести при общем согласии всех.

Участники называют вариант расселения в номера гостиницы, к которому они пришли в результате обсуждения, и комментируют его.

Проводится рефлексия результатов и хода метода (сначала организуется рефлексия основных участников игры, а затем – наблюдателей) по следующему алгоритму:

- зафиксируйте свое эмоциональное состояние на период метода и его причины;
- о чем вас заставил задуматься метод;
- чему посвящен, чему способствует метод;
- дайте оценку своего участия в методе.

*Примечание:* при проведении метода с различными возрастными группами участников следует осторожно и продуманно подходить к выбору социальных ролей.

### **Интерактивная игра «Пожарный»**

**Цель:** способствовать пониманию позиции другого человека; показать плюрализм мнений, разность взглядов, полярность позиций.

**Количество человек:** 10–25 человек.

**Время проведения:** 50–60 минут.

**Материальное обеспечение:** карточки с ролями (количество ролей соответствует количеству участников), листы бумаги, ручки, бумага формата А0.

#### **Проведение**

Перед игрой педагог выбирает небольшую территорию (холл, вестибюль, аудиторию и т. п.), которую в ходе игры будут наблюдать студенты.

Педагог знакомит с правилами игры и сообщает, что каждый из участников получит сейчас карточку с ролью, которую следует сохранить в тайне от окружающих. Им необходимо максимально идентифицироваться с этой ролью.

Все участники одновременно выходят на территорию, предложенную для просмотра, и следующие 5 минут, в полной тишине, наблюдают за происходящим глазами своего персонажа.

Вернувшись в исходную аудиторию, каждый берет лист бумаги и описывает все, что он видел. При этом важно не употреблять слов, прямо указывающих на конкретный персонаж, например, «я как ректор университета ...» или «глазами артиста я увидел...»

На эту работу отводится 15–20 минут.

После того, как все участники закончили свои описания, вывешивается перечень персонажей (ролей), которые присутствуют в данной аудитории. Лучше, если список будет включать в себя роли, имеющие отношение к тематике занятия.

Список ролей может быть таким:

**Роли:**

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| 1. Ректор университета          | 15. Министр образования                  |
| 2. Студент-первокурсник         | 16. Студент педагогического университета |
| 3. Методист факультета          | 17. Психолог                             |
| 4. Библиотекарь                 | 18. Декан факультета                     |
| 5. Сторож                       | 19. Студент, заканчивающий университет   |
| 6. Архитектор                   | 20. Социальный педагог                   |
| 7. Гардеробщица                 | 21. Повар                                |
| 8. Милиционер                   | 22. Преподаватель                        |
| 9. Террорист                    | 23. Академик                             |
| 10. Пожарный                    | 24. Журналист                            |
| 11. Мальчик-подросток           | 25. Уборщица                             |
| 12. Девочка-подросток           |  |
| 13. Куратор студенческой группы |  |
| 14. Продавщица книжного киоска  |  |

Участники по очереди начинают зачитывать свои описания. После каждого прочтения делается небольшая пауза (30–40 с), во время которой каждый самостоятельно, на отдельном листе, фиксирует свою версию о роли данного студента, которую он может выбирать из предоставленного перечня ролей. Когда все описания зачитаны, начиная с первого студента, по порядку представления, то остальные начинают высказывать свои версии относительно его роли. Когда все версии выслушаны и аргументированы, участник называет свою роль.

**Анализ игры**

Для анализа интерактивной игры «Пожарный» может предложить студентам следующие вопросы:

1. Удалось ли вам идентифицироваться со своей ролью? Что этому способствовало? Что мешало?
2. Что из прочитанного другими участниками произвело на вас наибольшее впечатление?
3. Что чувствовали те, роли которых были угаданы? Почему?
4. Что чувствовали те, чьи роли не угадал никто? Почему?
5. Что помогало вам определять роль другого? Что мешало?
6. Если бы все предложенные описания нужно было собрать в некоторую целостность, то как бы вы предложили это сделать?

7. Как ваше описание соотносится с другими? Есть ли похожие по стилю, по форме и содержанию?

8. Есть ли что-нибудь, что удивило вас в этой игре?

9. Если бы вам пришлось играть еще раз, то что бы вы изменили в модели своего поведения?

*Примечание:* при анализе важным оказывается удержание предмета анализа: участники увлекаются «собственными открытиями» и могут забывать о цели игры.

### **Упражнение «Три ответа»**

**Цель:** развивать умения определять адекватный способ поведения при взаимодействии.

**Количество человек:** до 15 человек.

**Время проведения:** 30–50 минут.

#### **Проведение**

Каждый участник придумывает ситуацию, в которой ему приходится как-то отвечать своему воображаемому собеседнику. Эту ситуацию он сообщает группе, а потом демонстрирует три варианта ответов. Один из вариантов должен демонстрировать уверенное поведение, второй – агрессивное, напористое, наступательное, третий – неуверенное.

Все три варианта демонстрируются без предварительных объявлений о том, какой конкретно вариант сейчас будет показан. После показа свои впечатления об услышанном и увиденном варианте ответа сообщает группа.

Каждый из участников должен поделиться своими догадками по поводу того, какой из трех вариантов прозвучал. Им можно раздать карточки с кратко изложенными ситуациями, например:

1. В автобусе проверка билетов. У вас по каким-то причинам билета нет. К вам подходит контролер. Вы говорите ему...

2. Собака вашего соседа испортила ваш половик. Вы звоните в дверь соседа. Он показывается на пороге. Вы говорите ему...

3. Преподаватель задает вам вопрос, который вы прослушали. Вы отвечаете ему...

4. Группа молодых веселых людей сзади вас в кинотеатре мешает вам громким разговором. Вы обращаетесь к ним...

5. Ваш сосед настаивает на том, чтобы вы переключили телевизор на другую программу, где идет многосерийный фильм (спортивная передача), а вы смотрите то, что нравится вам. Вы говорите ему...

6. Ваш приятель не отдал вам в назначенный срок взятые в долг деньги. Вы говорите...

7. В поликлинике какой-то тип прорывается к врачу вне очереди. Все молчат. Вы говорите...

8. Родители просят сходить вас в магазин. Вы устали. Вы говорите...

## Метод «Четыре угла»

### Цель:

- организовать работу в группах переменного состава;
- вовлечь в работу всех представителей группы;
- развивать умение осуществлять самостоятельный выбор и аргументировать выбранную позицию.

**Количество участников:** до 30 человек.

**Время проведения:** 40–50 минут.

**Материальное обеспечение:** листы цветной бумаги (формат А4), скотч.

### Проведение

Мебель в аудитории расставляется вдоль стен таким образом, чтобы она не мешала свободному перемещению участников.

Исходя из содержания занятия педагог готовит не более 6–8 вопросов, каждый из которых имеет четыре варианта ответа. Варианты ответа соответствуют определенному цвету карточки (желтый, зеленый, синий, красный), которые размещаются по углам комнаты (вариант: на стенах комнаты относительно обособленно друг от друга).

При подготовке вопросов необходимо учитывать следующий момент: первый и последний вопросы должны быть легкими и способствовать пониманию студентами механизма задания. В примечании мы предлагаем примеры вопросов для этого метода.

Педагог предлагает участникам собраться в центре классной комнаты, выслушать первый вопрос, выбрать один из четырех вариантов ответа и стать рядом с карточкой того цвета, который соответствует данному варианту.

Таким образом, образуется несколько групп (от 1 до 4), в зависимости от сделанного участниками выбора. Работа в группах, по выбору педагога, может быть построена по следующим схемам:

Студенты в образовавшихся группах отвечают на вопрос: «Почему я выбрал(а) этот вариант?». Желательно, чтобы высказались все студенты. После обсуждения один представитель от каждой группы озвучивает мнение всей группы.

Участники размещаются в аудитории так, чтобы образовался общий круг, и в тоже время можно было определить выбор каждого. В данном случае аргументация выбора происходит индивидуально и для всей группы сразу.

Высказав свои мнения, участники возвращаются в центр аудитории, и им зачитывается следующий вопрос.

На что следует обратить внимание:

- Участнику может не подойти ни один вариант ответа, тогда ему следует предложить выбрать тот ответ, который ближе всего к его позиции.
- Некоторые участники сложно (по разным причинам) сделать самостоятельный выбор, поэтому им можно предложить объяснить свой выбор.

*Примечание:*

Примеры вопросов для обсуждения:

1. Моя любимая пора года:

- лето – красный;
- осень – желтый;
- зима – синий;
- весна – зеленый.

2. Мой любимый праздник:

- день рождения – красный;
- Пасха – желтый;
- Рождество – синий;
- Новый год – зеленый.

3. Где больше всего вам нравится учиться:

- на семинаре – красный;
- при лекционной форме организации работы – желтый;
- в библиотеке – синий;
- дома – зеленый.

4. Что определяет эффективность межличностного взаимодействия:

- уверенность в себе – красный;
- умение принимать людей такими, какие они есть – желтый;
- владение специальными коммуникативными умениями – синий;
- эрудированность – зеленый.

5. Быть социально компетентным – это:

- знать и соответствовать ролевым ожиданиям – красный;
- умения принимать решения в нестандартных ситуациях – желтый;
- быть способным организовывать и поддерживать взаимодействие с социальным окружением – синий;
- быть способным управлять людьми – зеленый.

6. В свободное время я:

- смотрю телевизор – красный;
- читаю художественную литературу – желтый;
- работаю за компьютером – синий;
- хожу на дискотеки – зеленый.

### **Метод «Букет» («Икебана»)**

**Цели:**

- организовать взаимодействие в группе;
- развивать сознание, мышление, эмоционально-чувственную сферу, «Я-концепцию», самооценку участников.

**Количество участников:** до 25 человек.

**Время проведения:** 20–30 минут.

**Материальное обеспечение:** аудитория; 9 стульев; этикетки из бумаги с социальными ролями; маркеры или фломастеры; скотч.

## Проведение

Основными участниками игры «Букет» являются 9 человек, все остальные участники – наблюдатели, которые по условиям метода не должны общаться с основными участниками.

В центре аудитории ставятся в круг 9 стульев.

Педагог объясняет название метода.

Педагог приглашает из числа всех участников 9 человек – основных участников и предлагает им сесть на стулья в центре аудитории.

Основные участники садятся на стулья в тесный круг (чтобы была возможность общения, обмена информацией), все остальные остаются наблюдателями и располагаются по кругу от основных участников на расстоянии 1–1,5 м.

Педагог знакомит участников с условиями метода, который складывается из двух этапов.

На первом этапе каждому из основных участников на лоб приклеивается с помощью скотча этикетка с названием цветка. Все участники метода будут видеть этикетки; знать, кто есть кто, но по условиям нельзя вслух произносить социальные роли, записанные на этикетках; социальную роль никто не будет знать, так как этикетка помещена на лоб; через взаимодействие между собой основные участники, задавая косвенные вопросы и осуществляя косвенные подсказки (прямые вопросы и подсказки недопустимы, за этим должен следить педагог), должны как можно скорее помочь каждому определить свою социальную роль; название считается отгаданным тогда, когда сам участник правильно назовет социальную роль.

На втором этапе, после того как определены и названы все социальные роли (этикетки с социальными ролями находятся на лбу у участников до конца метода), педагог предлагает участникам создать три композиции, включив в них по три социальные роли из имеющихся на этикетках; создавая композиции, студенты должны сесть рядом по три человека и сделать обоснование объединения в композицию именно этих трех социальных ролей; на обоснование дается 5–10 мин.

Педагог прикрепляет на лоб каждому основному участнику этикетки с названиями социальных ролей. Например, преподаватель, студент, ректор, декан, библиотекарь, методист, куратор, психолог, социальный педагог.

Основные участники организуют общение между собой с целью определения социальных ролей, написанных на этикетках, задавая косвенные вопросы и предлагая косвенные подсказки (порядок общения, взаимодействия определяют сами студенты, но лучше это делать по кругу, поочередно помогая каждому отдельному студенту угадать название своего цветка).

Педагог корректирует ход взаимодействия, следя за тем, чтобы не задавались прямые вопросы и подсказки, констатирует правильно определенное название цветка.

После того как все социальные роли определены, участники обсуждают варианты создания композиций и объединяются в эти композиции по три человека – три социальные роли.

Каждая тройка участников подбирает аргументы, объясняющие создание композиции именно в таком составе (возможны варианты, когда студенты, создав, к примеру, две композиции по три социальные роли, третью тройку разобьют на отдельные социальные роли, доказывая их несовместимость в одной композиции и т. п.).

Участники называют созданные композиции и обосновывают их состав.

Проводится рефлексия результатов и хода метода (сначала организуется рефлексия основных участников, а затем – наблюдателей) по следующему алгоритму:

- зафиксируйте свое эмоциональное состояние в течение метода; определите причины этого;
- какие мысли вызвал у вас метод;
- о чем эта игра;
- дайте оценку своего участия в игре.



Учебное издание

**Кожуховская** Людмила Сергеевна  
**Апончук** Наталья Валерьевна  
**Шереметьева** Яна Владимировна

**ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ:  
МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ДЛЯ КООРДИНАТОРОВ  
ВОЛОНТЕРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Компьютерная верстка *Т. В. Лукашонок*  
Корректор *И. М. Поддямтько*

Подписано в печать 20.08.2020. Формат 60×84/16.  
Бумага офсетная. Ризография.  
Усл. печ. л. 3,02. Уч.-изд. л. 2,55. Тираж 130 экз. Заказ 62.

Издатель и полиграфическое исполнение:  
государственное учреждение образования  
«Республиканский институт высшей школы».  
Свидетельство о государственной регистрации издателя,  
изготовителя, распространителя печатных изданий  
№ 1/174 от 12.02.2014.

Ул. Московская, 15, 220007, г. Минск.