



КАРЕЛЬСКИЙ РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР
РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНЫХ



ФОНД ГРАНТОВ
Главы Республики Карелия

РАЗВИТИЕ «СЕРЕБРЯНОГО» ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА В НОВЫХ УСЛОВИЯХ

МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

Петрозаводск, 2022

Оглавление

ПРЕДИСЛОВИЕ	3
ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ «СЕРЕБРЯНЫХ» ДОБРОВОЛЬЦЕВ В УЧРЕЖДЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	9
КАК ОРГАНИЗОВАТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГЕРОНТОВОЛОНТЕРСКОГО ОТРЯДА?	13
Пример объявления о наборе добровольцев в отряд.....	17
Пример объявления о поиске добровольца на конкретную вакансию	17
Список базовых компетенций волонтера	18
Примеры акций по типу «пожилые - пожилым» с участием не менее 10 добровольцев	22
ЧЕМ МОЖЕТ ПОМОЧЬ ГЕРОНТОВОЛОНТЕРСКИЙ ОТРЯД В УЧРЕЖДЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ?	26
ОБЩЕНИЕ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ ИЛИ ОВЗ	28
КОМПЬЮТЕРНАЯ И ИНФОРМАЦИОННАЯ ГРАМОТНОСТЬ «СЕРЕБРЯНОГО» ВОЛОНТЁРА.....	37
Работа с электронной почтой.....	37
Работа и общение в общих чатах и мессенджерах	41
Общение в социальных сетях	42
Оформление постов в социальных сетях, новостей и пресс-релизов	44
Безопасное поведение в социальных сетях	46
Мы нашли негативную информацию, не соответствующую действительности, о нашем отряде «серебряных» волонтеров. Что делать?	49
УЧАСТИЕ В ОНЛАЙН-МЕРОПРИЯТИЯХ: НЕОБХОДИМЫЙ УРОВЕНЬ ТЕХНИЧЕСКОЙ ГРАМОТНОСТИ.....	50
УЧАСТИЕ В ОНЛАЙН-МЕРОПРИЯТИЯХ: ПРАВИЛА ЭТИКЕТА, ОСНОВНЫЕ ОШИБКИ	51
ПОЛЕЗНЫЕ РЕСУРСЫ	57
Список источников и литературы	58

ПРЕДИСЛОВИЕ

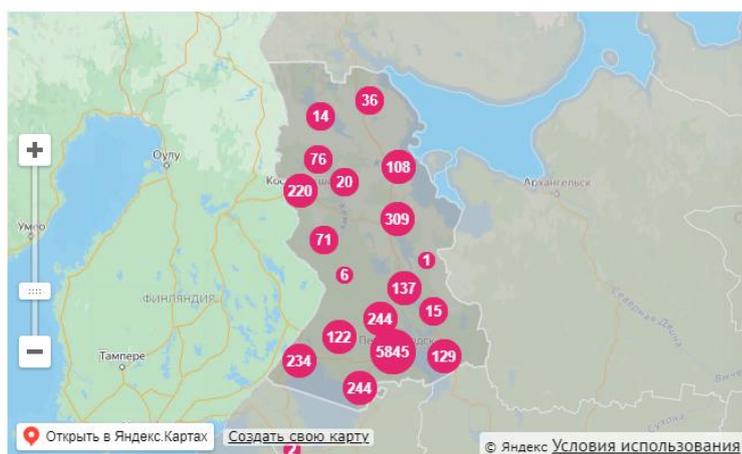
Понятие «серебряного» добровольца (волонтёра) или волонтёра «серебряного» возраста появилось в 2013 году, когда волонтеры-пенсионеры работали на Универсиаде в Казани, а также на других крупнейших спортивных мероприятиях в России, включая Олимпийские и Паралимпийские игры-2014 в Сочи¹. К этой группе относят пожилых людей или людей, вышедших на пенсию в возрасте от 50-55 лет и старше.

Согласно статистике портала Добро.ru², на 01 сентября 2022 года по Республике Карелия зарегистрировано более 7800 волонтёров,

Россия ▾ Республика Карелия ▾

Место

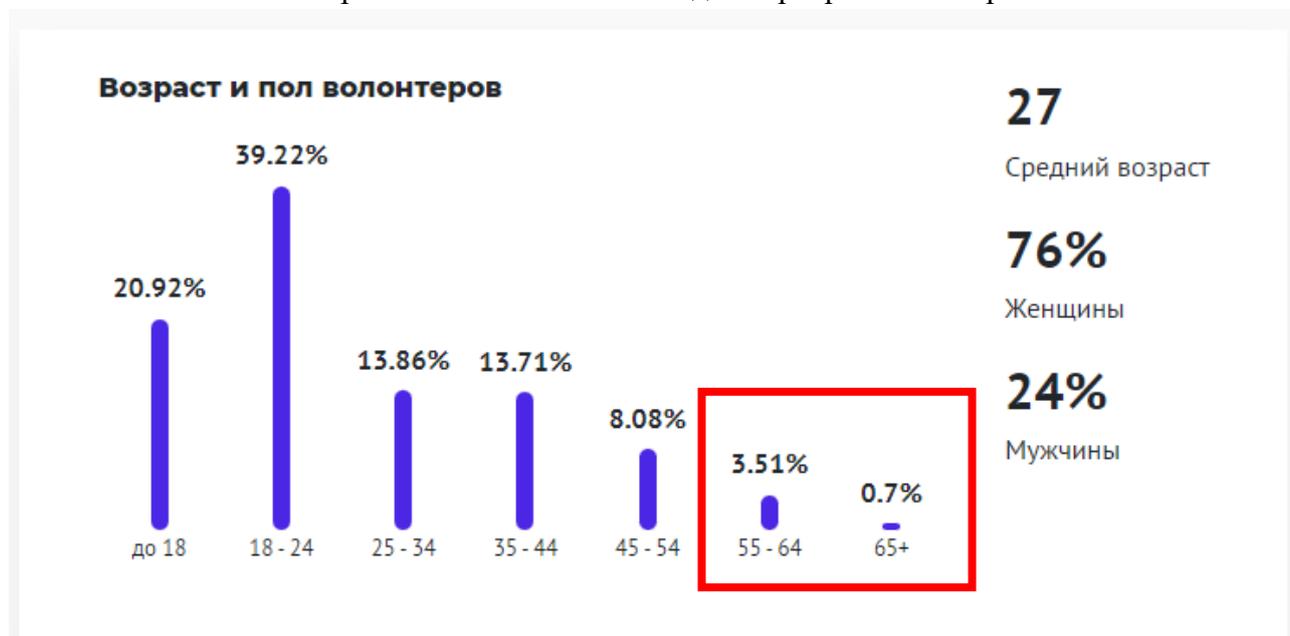
Год
За все время ▾



Республика Карелия

Организаторы	272
Волонтёры	7857
Мероприятия	984
Вакансии	1823
Проекты	444
Количество обученных в Добро.Университете	1540

из которых около ≈4% — это люди «серебряного» возраста:



Эти цифры можно объяснить тем, что в период распространения пандемии Covid-19 пожилые люди не осуществляли (или фиксировали, что не осуществляют) добровольческую деятельность. Также эти цифры коррелируют с результатами Всероссийского опроса волонтеров Центра исследований гражданского общества и некоммерческого сектора НИУ

¹Кто такие волонтеры «серебряного» возраста // Яндекс-Дзен. URL: <https://zen.yandex.ru/media/fingazeta/kto-takie-volontery-serebriyanogo-vozrasta--5b6d5ab2b5223300a919564f> (Дата обращения: 05.09.2022).

² Аналитика волонтерства // Добро.ru. URL: <https://dobro.ru/analytics> (Дата обращения: 05.09.2022).

ВШЭ, которые отмечают, что только 3% опрошенных являются добровольцами в возрасте старше 55 лет¹.

Также небольшое участие пожилых людей в «серебряном» добровольчестве можно объяснить сложившимися ограничениями, часть из которых можно назвать объективными факторами (отсутствием соответствующих государственных и негосударственных организаций, занимающихся исключительно «серебряным» волонтерством, «отсутствием» масштабируемой практики обучения и мотивации граждан предпенсионного и пенсионного возраста к добровольческой деятельности) и субъективными факторами (сосредоточенность людей старшего возраста на решении вопросов личного характера: здоровья, благополучия семьи, отдыха после трудовой деятельности; недоверие к сфере «серебряного» добровольчества как со стороны самих людей пожилого возраста, так и недоверие организаторов событий к людям предпенсионного и пенсионного возраста; существующие негативные стереотипы в обществе о старшем поколении; сформированный в учреждениях социальной защиты подход к гражданам пенсионного возраста как потребителям социальных услуг, а не активной части общества и т.д.).

Для Республики Карелия люди пожилого возраста являются серьёзным социально-трудовым ресурсом: по данным на 2022 год Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Республике Карелия, общая численность граждан, получающих пенсии по старости, составляет 199,7 тыс. человек², что составляет 33% от общей численности жителей Республики Карелия³.

На решение проблем пенсионеров (пожилых людей) как социальной группы направлены силы Правительства Республики Карелия, органов местного самоуправления, социальных учреждений. В 2020-2022 годах тема «серебряного» добровольчества стала актуальной в связи с пандемией Covid-19, в первую очередь для того, чтобы сохранить само это явление. В Республике Карелия реализовывались проекты «Серебряные нити: развитие серебряного добровольчества в Карелии» Карельского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Союз Пенсионеров России «Северные колокола», «Академия «серебряного» волонтерства», «Бюро серебряного возраста» Карельской региональной общественной молодежной организации «Центр развития добровольчества», «ДАктиС: Добровольцы - Активные Старшие» Некоммерческого фонда «Новое образование», ««ScandiKarjala. Покорение Гиперборей»» Фонда территориального развития «Карьяла» и реализовывались мероприятия на базах учреждений социального обслуживания Республики Карелия.

Указанные практики были описаны в Сборнике лучших практик «серебряного» добровольчества (волонтерства) Республики Карелия для организации волонтерской, разработанном в рамках проекта «Серебряные нити: развитие серебряного добровольчества в

¹ Волонтерство в России: взгляд изнутри // Центр исследований гражданского общества и некоммерческого сектора. URL: <https://grans.hse.ru/news/280376688.html>. (Дата обращения: 05.09.2022).

² Численность пенсионеров по видам пенсионного обеспечения // Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Республике Карелия: официальный сайт. URL: [https://krl.gks.ru/storage/mediabank/73091\(4\)_616485.pdf](https://krl.gks.ru/storage/mediabank/73091(4)_616485.pdf). (Дата обращения: 05.09.2022).

³ Соотношение числа пенсионеров по старости к общей численности жителей Республики Карелия, см.: Распределение численности населения Республики Карелия по возрастным группам // Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Республике Карелия: официальный сайт. URL: <https://krl.gks.ru/folder/165825/document/165826>. (Дата обращения: 05.09.2022).

Карелии», поддержанного Министерством социальной защиты Республики Карелия в рамках конкурса грантов Главы Республики Карелия в 2020 году¹.

По итогам рассмотрения существующих в Республике Карелия практик работы волонтеров «серебряного» возраста и тех практик, которые применяются для работы с пожилыми людьми, необходимо заострить внимание на нескольких важных аспектах данной работы:

Во-первых, необходимо отметить, что в 2020-2022 годах к участию в добровольческих акциях преимущественно привлекались люди молодого и среднего возраста в силу того, что многие пожилые граждане по объективным причинам не могли принять участие в массовых добровольческих акциях. При этом «перевод» «серебряного» добровольчества в дистанционный режим для многих организаций осуществить не удалось: причиной этой проблемы является отсутствие у «серебряных» волонтеров необходимых навыков работы с компьютером, сетью «Интернет», новыми средствами связи.

Таким образом, для успешного вовлечения граждан пожилого возраста в добровольческую деятельность (особенно - в сфере социального обслуживания) необходимо комплексное обучение как компьютерной грамотности, так и работе в сети Интернет.

Во-вторых, сегодня можно говорить о том, что 2020 год сместил фокус общества в сторону пожилых людей. В связи с тем, что многие пожилые люди оказались в вынужденной изоляции из-за распространения пандемии Covid-19, возникла потребность в работе добровольцев всех возрастов. Но даже в такой сложный период «серебряные» волонтеры не стали только лишь получателями добровольческих услуг.

Основные уникальные ресурсы добровольцев старшего поколения – чувство собственной ценности и компетентности, богатый жизненный опыт и достаточное количество свободного времени, возможность постоянно учиться новому остались востребованными в период пандемии, несмотря на невозможность очного взаимодействия.

Более того, именно эта ситуация подтолкнула многих пожилых людей освоить компьютерные технологии, что позволило иметь возможность предоставлять и получать добровольческие услуги, используя сеть Интернет. Так, в Республике Карелия, в текущем году, как и во многих регионах нашей страны, волонтеры старшего возраста были привлечены к пошиву тканевых масок, консультациям по телефону и в сети Интернет о правилах поведения в период самоизоляции и возможностях получить помощь добровольцев, оказывали профессиональные услуги в качестве волонтеров pro bono.

В-третьих, нельзя обойти вниманием деятельность социально ориентированных некоммерческих организаций в развитии «серебряного» направления добровольчества. Некоммерческие организации стали первопроходцами в преломлении вектора с социального обслуживания на активизацию и применение ресурсов пожилых людей. Именно они ведут сегодня работу, нацеленную на решение проблем вовлечения в добровольческую деятельность людей старшего возраста.

В 2022 году волонтерская деятельность пожилых людей востребована, поскольку эта деятельность улучшает психологическое состояние пожилых людей, позволяя ощутить персональную причастность значимому делу и сохранить высокий статус в обществе, что дает силы жить и ставить себе новые цели, заводить дружеские связи среди единомышленников, и смотреть в будущее с чувством позитивного контроля над происходящим вокруг.

¹ Сборник лучших практик «серебряного» добровольчества (волонтерства) Республики Карелия для организации волонтерской деятельности // ГБУ РК «Карельский ресурсный центр». URL: http://развитие-рк.рф/images/Dobro/Spravochnik_srebro_activssylki.pdf. (Дата обращения: 05.09.2022).

Как отмечают руководители некоммерческих организаций, реализующих проекты с волонтерами «серебряного» возраста, среди пожилых волонтеров немало тех, кто просто продолжает делать то, что делал всю жизнь. Другая часть пенсионеров впервые находит время на безвозмездное служение обществу. Но обе эти группы тратят на добровольную работу в два раза больше времени, чем их более молодые коллеги. К тому же они более лояльны, организованы, дисциплинированы и мотивированы.

Карельское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Союз Пенсионеров России «СЕВЕРНЫЕ КОЛОКОЛА» имеет огромный опыт по организации работы с людьми пенсионного возраста. Последние проекты организации были направлены на развитие «серебряного» добровольчества в Карелии.

Так, в 2020 году при финансовой поддержке Министерства социальной защиты Республики Карелия был реализован проект «Серебряные нити: развитие серебряного добровольчества в Карелии», нацеленный на повышение качества жизни граждан пенсионного возраста в районах Республики Карелия посредством создания условий для развития волонтерского движения среди граждан пожилого возраста. В рамках проекта были заключены соглашения о сотрудничестве для реализации совместной деятельности после завершения проекта с ГБУ РК «Карельский ресурсный центр», с ГБУ СО «КСЦОН РК», НКФ «Новое образование», разработана символика¹ «серебряного» добровольчества (волонтерства), которую могут использовать все волонтеры и волонтерские организации Республики Карелия.



«СЕРЕБРЯНОЕ»

добровольчество Карелии

Также был проведен ряд обучающих мероприятий для «серебряных волонтеров», а именно круглых столов «Эффективные практики и новые направления деятельности в работе с пенсионерами» с участием представителей НКО, органов местного самоуправления, социальных работников новым видам взаимодействия с пенсионерами, практикам развития «серебряного добровольчества», помощи пожилым гражданам (в том числе с инвалидностью и ОВЗ), которые состоялись в п. Пряжа, г. Сегеже, г. Медвежьегорске, г. Питкяранта.

¹ Доступ к скачиванию символики открыт по ссылке: https://drive.google.com/drive/folders/11OJjhbJuxxrT3nd_DCnwGHUPrUviZzx3?usp=sharing.



Мероприятия проекта «Серебряные нити: развитие серебряного добровольчества в Карелии», 2020 год.

По итогам проведения мероприятий КРО ООО СПР «Северные колокола» создала видеоролик с интервью с активными пенсионерами¹, участвующими в добровольческой деятельности, а также через волонтерские отряды в муниципальных районах проводит акций по типу: «пожилые» - «пожилым». По итогам проекта в декабре 2020 года состоялся итоговый однодневный онлайн-Форум «Серебро Карелии» в г. Петрозаводске.

Реализация проекта показала востребованность у людей пенсионного возраста осваивать что-то новое, собираться вместе, участвовать в жизни общества. Однако из-за введения жёстких ограничительных мер в мае - августе 2020 года согласно Распоряжению Главы Республики Карелия от 12 марта 2020 года №127-р² проведение ряда мероприятий было перенесено на осень 2020 года и в дистанционный режим, в связи с чем требовалось продолжение проекта в 2021-2022 годах.

Проект «Серебряная инициатива», ставший победителем конкурса грантов Главы Республики Карелия в 2021 году, направлен на создание условий для развития «серебряного» добровольчества в сфере социального обслуживания через организацию добровольческих мероприятий по типу «пожилые – пожилым» в не менее 10 районах Республики Карелия и написание данного методического пособия этому способствует.

Методическое пособие «Развитие «серебряного» добровольчества в новых условиях», разработанное в рамках проекта «Серебряная инициатива» Карельским региональным отделением Общероссийской общественной организации «Союз Пенсионеров России «Северные колокола» совместно с Государственным бюджетным учреждением Республики Карелия «Карельский ресурсный центр развития социальных технологий», включает в себя

¹ Видеоролик доступен к просмотру по ссылке: https://vk.com/wall-11482630_8058?z=video-11482630_456239427%2Fc31160b0e9c7e1bb0d%2Fpl_post_-11482630_8058

² Распоряжение главы Республики Карелия от 12 марта 2020 года № 127-р «О введении с 12 марта 2020 года на территории Республики Карелия режима повышенной готовности» со всеми изменениями// Карелия Официальная. URL: https://gov.karelia.ru/upload/iblock/950/redaktsiya_ot_20.04.22_173_r.pdf/. (Дата обращения: 09.09.2022).

геронтоволонтерские практики учреждений социального обслуживания Республики Карелия и некоммерческих организаций, рекомендации по взаимодействию с добровольцами старшего возраста, а также по переводу добровольческой деятельности пожилых людей в дистанционный режим и обучению работе с компьютером и сетью «Интернет».

Данное методическое пособие может использоваться некоммерческими организациями Республики Карелия и иными организациями для проведения обучающих мероприятий с волонтерами (добровольцами) «серебряного» возраста, а также учреждениями социального обслуживания, органами исполнительной власти Республики Карелия и органами местного самоуправления для организации работы с людьми пожилого возраста.

ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ «СЕРЕБРЯНЫХ» ДОБРОВОЛЬЦЕВ В УЧРЕЖДЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Для того, чтобы привлекать к деятельности добровольцев старшего возраста или наоборот, будучи волонтером, присоединиться к деятельности учреждения социального обслуживания или социально ориентированной некоммерческой организации, необходимо уточнить основные понятия.

Начнем с понятия добровольчества или волонтерства. Согласно определению из Федерального Закона № 135 «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)» под **добровольческой (волонтерской) деятельностью** понимается добровольная деятельность в форме безвозмездного выполнения работ и (или) оказания услуг¹. А **добровольцы (волонтеры)** — это физические лица, осуществляющие добровольческую (волонтерскую) деятельность².

В чем же разница между добровольцем и волонтером?

Закон не делает различий в этих понятиях, но некоторые авторы, изучающие этот вопрос, отмечают, что волонтерами называют тех, кто помогает на массовых событийных мероприятиях, а добровольцами тех, кто помогает в социальной сфере.

Важно отличать добровольческую деятельность от благотворительной. **Благотворительная деятельность** - добровольная деятельность граждан и юридических лиц по бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе денежных средств³. **Благотворитель** – тот, кто совершает пожертвования, помогает деньгами, имуществом или продуктами, результат его деятельности можно измерить в материальных показателях. Результат добровольческой деятельности измеряется в социальном эффекте – улучшении жизненной ситуации, решении социальной проблемы и т.д.

Также важно помнить, что доброволец – это всегда физическое лицо, и его статус добровольца не зависит от его места работы. Он всегда помогает по своему собственному желанию и в свое личное время, не получая за это оплаты. Поэтому, если человек оказывает безвозмездные услуги в учреждении, не являясь его сотрудником, но при этом он является сотрудником другой организации и делает это в рамках своего рабочего времени, он не может считаться добровольцем, так как его рабочее время будет оплачено его работодателем. В качестве примера можно привести библиотекарей, которые в рамках своего рабочего времени выходят в учреждения для проведения бесед или занятий.

Добровольчество – это организованная специальным образом деятельность, в которой есть организатор добровольческой деятельности, который ставит задачи, координирует деятельность добровольцев и отслеживает результаты, есть сами добровольцы и есть благополучатели, на которых направлена в конечном итоге помощь добровольцев. Эти 3 субъекта обязательны для того, чтобы деятельность можно было назвать добровольческой.

Поэтому к волонтерской помощи нельзя отнести помощь своим родным, друзьям, коллегам, помощь себе или на территории своего дома, а также спонтанную помощь, например, если вы помогли подняться упавшему на улице человеку.

Все это, безусловно, добрые, хорошие поступки, но человек, совершивший их не может считаться волонтером, так как здесь, во-первых, нет важного субъекта – организатора

¹ Ст. 1 Федерального закона от 11.08.1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве(волонтерстве)» (ред. от 14.07.2022).

² Там же, ст.5.

³ Там же, ст. 1.

деятельности, во-вторых, отношения между указанными людьми часто подразумевают посильную помощь друг другу, и она ожидаема, и в-третьих, результат такой помощи обычно не измеряется и не фиксируется.

Зафиксированные в бумажной или электронной волонтерской книжке результаты волонтерской деятельности могут помочь молодому добровольцу в поступлении в учебное заведение или при приеме на работу, а для добровольцев всех возрастов это важно, если человек планирует участвовать в масштабных событиях, таких как форумы, конференции, международные мероприятия, где для прохождения отбора требуется подтвердить свой волонтерский опыт.

Также к добровольческой деятельности не может быть отнесена ситуация, в которой ученики школы на уроке нарисовали открытки, которые в последствии были переданы в качестве подарков получателям услуг в учреждение социального обслуживания, так как учебное задание, обязательное к выполнению, не может считаться добровольчеством, хотя безусловно, это действие принесет позитивные эмоции получателям социальных услуг.

Нормативно-правовое регулирование добровольческой деятельности

Деятельность «серебряных» добровольцев регулируется теми же нормативно-правовыми актами, что и добровольцев всех остальных возрастов.

В Российской Федерации основным законом, регулирующим деятельность добровольцев является **Федеральный закон «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)» от 11.08.1995 № 135-ФЗ**. В законе указаны основные определения, изложена сущность добровольческой и благотворительной деятельности.

Концепция развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2018 года № 2950-р) отражает цели, задачи и принципы развития добровольчества, основные направления реализации и содействия развитию добровольческой (волонтерской) деятельности, особенности корпоративного и международного сотрудничества и ожидаемые результаты реализации концепции.

На уровне Республики Карелия принят **приказ Министерства социальной защиты Республики Карелия от 24.07.2020 № 519-П**, определяющий порядок взаимодействия Министерства социальной защиты Республики Карелия и подведомственных ему государственных учреждений социального обслуживания Республики Карелия с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями при оказании содействия в предоставлении социальных услуг.

Приказ Министерства социальной защиты Республики Карелия от 16.07.2020 № 500-П «Об организации добровольческой (волонтерской) деятельности в государственных учреждениях социального обслуживания Республики Карелия» утверждает план мероприятий по развитию добровольческой (волонтерской) деятельности, форму мониторинга реализации плана мероприятий по развитию добровольческой (волонтерской) деятельности в государственных учреждениях социального обслуживания Республики Карелия и эффективности их деятельности по привлечению добровольцев (волонтеров), а также типовое положение об организации добровольческой (волонтерской) деятельности в государственном учреждении социального обслуживания Республики Карелия.

Навыки и качества «серебряного» волонтера

Добровольцам не нужно иметь специальные навыки или качества, достаточно быть пунктуальным и ответственным, быть готовым работать в команде, общаться с разными людьми и иметь желание помогать.

Добровольцы могут помогать в различных учреждениях, в этой методичке мы подробно остановимся на добровольчестве в системе социального обслуживания.

Чем «серебряный» волонтер может помочь в учреждении социального обслуживания?

В Республике Карелия система учреждений социального обслуживания довольно обширна и включает в себя как государственные, так и негосударственные учреждения социального обслуживания. Социальные услуги в них получают различные категории людей, которым нужна помощь: дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, семьи с детьми, попавшие в трудную ситуацию или социально опасное положение, люди с инвалидностью, люди старшего возраста, люди, не имеющие постоянного места жительства.

Получателям социальных услуг «серебряный» доброволец может помочь самыми различными способами. Часто может требоваться помощь в организации и проведении праздничных мероприятий, здесь добровольцы старшего возраста могут помочь украсить помещение, выступить в роли ведущих, подготовить концертный номер, помочь в музыкальном сопровождении мероприятия, в фото или видео съемке, встретить гостей и проводить их на места. Помощь может также потребоваться в сопровождении получателей услуг на прогулках, организации тематических занятий, чаепитий, в сезонной уборке территории учреждения, и даже в ведении групп учреждений в социальных сетях.

Важно выбрать посильную задачу и быть в контакте с куратором добровольческой деятельности от учреждения.

Что нужно сделать для того, чтобы стать добровольцем в учреждении социального обслуживания?

Для начала нужно выбрать категорию тех, кому вы хотите помогать. Далее, определите для себя примерный перечень задач, в выполнении которых вы могли бы помочь. Если у вас есть возможность выйти в Интернет, найдите сайты учреждений, которые есть в вашем районе. Во всех районах республики есть подразделения комплексного центра социального обслуживания населения, центров помощи детям, оставшихся без попечения родителей, во многих районах есть дома-интернаты для людей старшего возраста или людей с инвалидностью. На сайтах практически всех учреждений есть раздел «Добровольчество», на котором можно увидеть контакты координатора. Позвоните ему и уточните, требуется ли помощь добровольцев в учреждении.

Если у вас нет возможности воспользоваться сетью Интернет, вы можете лично посетить указанные учреждения и предложить свою помощь.

Также вы всегда можете обратиться за консультацией в ГБУ РК «Карельский ресурсный центр развития социальных технологий» по телефону 8 964 318 82 11 или адресу электронной почте gazvitie.rk-or@yandex.ru и уточнить контакты координатора добровольческой деятельности в учреждениях социального обслуживания Карелии и узнать, есть ли у выбранного вами учреждения потребность в помощи добровольцев.

Обучающие ресурсы и полезные платформы

У начинающих добровольцев часто возникают различные вопросы. Ответы на них можно найти на следующих бесплатных ресурсах в сети Интернет:

Добро.университет <https://edu.dobro.ru> – проект платформы Добро.ru поможет разобраться в основах добровольчества. На платформе можно пройти обучающие курсы как добровольцам, так и их координаторам. За каждый пройденный курс выдаются электронные именные сертификаты.

Школа социального волонтерства <https://volonter-school.ru> создана Добровольческим Движением «Даниловцы» и «Союзом волонтерских организаций и движений» в 2013 году. В рамках школы есть возможность пройти базовые курсы для начинающих добровольцев и более углубленные курсы по работе с различными категориями населения.

Благотворительным фондом Елены и Геннадия Тимченко и Альянсом «Серебряный возраст» сформирована **Коалиция НКО «Забота рядом»**. Организаторами Коалиции в соответствующих разделах сайта <https://silveragemap.ru/> собрана обширная база знаний и база практик, посвященных «серебряному» добровольчеству. О дополнительных обучающих мероприятиях, посвященных работе с людьми старшего возраста, в том числе с «серебряными» добровольцами, можно узнать в новостном разделе сайта или в Телеграм-канале https://t.me/nko_starshie.

АНО Социальной адаптации пожилых «Серебряный возраст» (г. Санкт-Петербург) организует различные обучающие курсы и мероприятия как для самих добровольцев старшего возраста, так и их координаторов. Получать информацию о мероприятиях можно, подписавшись на рассылку на сайте организации <https://silveryears.ru/>, или в чате Whatsapp <https://chat.whatsapp.com/LbWgNp7SjeyE9gZyEftV4e> (резервный чат в Телеграмм на случай блокировки WhatsApp - <https://t.me/serebroRossii>)

В Республике Карелия основной организацией, занимающейся развитием добровольчества, остается **КРОМО «Центр развития добровольчества»**. В рамках деятельности организации проводятся обучающие и региональные мероприятия для добровольцев, в том числе «серебряного» возраста и их координаторов. Узнавать о планируемых мероприятиях можно на сайте dobrocentr10.ru или в группе социальной сети ВКонтакте: <https://vk.com/dobrocentr10>.

Одним из направлений деятельности **ГБУ РК «Карельский ресурсный центр развития социальных технологий»** является развитие добровольчества в системе социального обслуживания. Специалисты центра проводят индивидуальные консультации, обучающие мероприятия, участвуют в организации региональных мероприятий, посвященных развитию добровольчества, в том числе и «серебряного», в системе социального обслуживания Карелии. Узнать о мероприятиях можно на сайте: <http://развитие-рк.рф> и в группе в социальной сети ВКонтакте https://vk.com/razvitie_rk.

КАК ОРГАНИЗОВАТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГЕРОНТОВОЛОНТЕРСКОГО ОТРЯДА?

Геронтоволонтерский отряд – это объединение добровольцев «серебряного» возраста, т.е. людей в возрасте от 55 лет и старше, добровольно и безвозмездно участвующих в деятельности, направленной на решение актуальных социальных, культурных, экономических, экологических проблем в обществе.

Геронтоволонтерский отряд может объединять абсолютно разных людей. Часто серебряными волонтерами становятся выходящие на пенсию активисты некоммерческих организаций; профессионалы различных отраслей, где ведётся активная работа с людьми: школьные учителя, преподаватели, врачи, социальные работники и многие другие; пожилые добровольцы религиозных организаций разных конфессий; добровольные помощники организаций социального обслуживания населения; добровольцы из числа пожилых людей, которым оказывается помощь, участники клубов здоровья, социального туризма, клубов по интересам.

Однако, круг профессий и интересов «серебряных» добровольцев не ограничен и помогать может абсолютно любой человек.

Алгоритм создания геронтоволонтерского отряда на базе учреждения социального обслуживания населения

Самый распространенный вопрос будущих координаторов добровольцев в учреждении социального обслуживания: «С чего начать, если добровольцев в учреждении еще нет?» Предлагаем действовать по этому плану:

1. **Выявить потребность** учреждения в добровольцах. Здесь нужно ответить для себя на вопрос: «С какой целью мы привлекаем добровольцев в учреждение?» (и помимо очевидной цели – оказать помощь сотрудникам и получателям социальных услуг, здесь могут быть цели расширения перечня услуг отделения, вовлечение получателей социальных услуг в добровольческую деятельность как активизирующую их ресурсы и другие, в зависимости от направлений вашей деятельности)

2. После этого следует **определить перечень основных задач**, на которые вы планируете привлекать добровольцев: Старайтесь разбить крупные, широкие задачи, на максимально конкретные. Например, крупную задачу «Организация и проведение развлекательного мероприятия для получателей услуг» можно разбить на более мелкие: подготовка и украшение помещения, подготовка выступления, выступление на мероприятии в качестве ведущего, фотосъемка на мероприятии, встреча и сопровождение гостей на места, организация музыкального сопровождения на мероприятии и др. Важно, чтобы задачи были конкретными и понятными для добровольцев.

3. Далее следует определить, **какие добровольцы** подходят на разработанные вами задачи? Важен ли пол и возраст, физические возможности для их выполнения? Какими навыками, знаниями и качествами должен обладать доброволец? Нужна ли специальная подготовка для выполнения задачи?

Например, если задача добровольца – помощь в ведении группы в социальной сети, то добровольцу важно быть в курсе общей деятельности вашей организации, быть доброжелательным, ответственным, иметь грамотную письменную речь, быть усидчивым и исполнительным, иметь навыки работы с компьютером, работы с текстовой и графической информацией, навыки размещения информации и корректного общения в социальной сети. А

если задача – помощь в уборке территории, то добровольцу важнее иметь физическую возможность выполнить эту задачу.

Чем подробнее вы пропишете компетенции для волонтеров на конкретных задачах, тем проще вам будет распределять задачи в будущем.

4. Далее можно переходить к **поиску и привлечению добровольцев**. Где найти первых добровольцев для вашего будущего отряда? Стоит начать с получателей социальных услуг. Расскажите им о возможности быть добровольцем, и о тех нематериальных выгодах, которые они получают.

Напишите объявление о наборе добровольцев. Обязательно отразите в объявлении наименование вашей организации, вакансии, на который вы привлекаете добровольцев, основные добровольческие задачи, необходимые компетенции, дата выполнения задачи (или дата, до которой принимаются заявки), место выполнения задачи, координатор и его контакты, льготы и поощрения и дополнительная информация, если такая есть.

Разместить такие объявления можно в группе в социальной сети вашего подразделения, а также, по согласованию, в общественных местах, где бывают люди старшего возраста (например, поликлиника или ФАП), общественных организациях людей старшего возраста, религиозных организациях.

Ведите учет откликнувшихся будущих добровольцев и записывайте их контактные данные.

5. Когда на ваше объявление откликнулось более 5 человек, проведите **общее собрание**. На собрании расскажите о деятельности учреждения и целях набора волонтеров. Проведите небольшой тренинг на знакомство, где каждый рассказал бы о себе, своих сильных сторонах и возможностях. Так вы сможете выяснить, какими компетенциями владеют добровольцы. Уточните, какие цели ставят перед собой добровольцы. Важно, чтобы они были достижимыми в измеряемые сроки и у добровольца не было завышенных ожиданий от себя или от добровольческой деятельности. Определите на собрании чем будет заниматься отряд добровольцев старшего возраста, какие будут первые мероприятия. Обязательно учитывайте пожелания и компетенции добровольцев.

6. **Проанализируйте информацию**, полученную после проведения первого собрания. Соотнесите компетенции добровольцев с поставленными вами задачами для выполнения. На следующем собрании вы сможете распределить основные роли в отряде. Также можно выбрать лидера, который будет отвечать за координацию внутри отряда и продумать систему внутреннего взаимодействия: может быть, у вас будет организована цепочка телефонных звонков или создана групповая беседа в социальной сети.

7. Придумайте вместе с добровольцами **стиль геронтоволаонтерского отряда** – отличительные знаки ваших добровольцев. *К примеру, «серебряные» волонтеры Карельского отделения Союза пенсионеров России «Северные колокола» придумали простые знаки отличия – косынки со значками с эмблемой серебряного добровольчества Карелии.*¹

8. Перед первыми мероприятиями обязательно **проведите инструктаж** добровольцев. Пока отряд еще не имеет большого опыта добровольческой деятельности, можно ограничиться базовым инструктажем об основах деятельности учреждения, возрастных и ментальных особенностях получателей социальных услуг, этических нормах и

¹ Доступ к скачиванию символики открыт по ссылке: https://drive.google.com/drive/folders/11OJjhbJuxxrT3nd_DCnwGHUPrUviZzx3?usp=sharing.

принципах деятельности организации. По мере усложнения задач, выполняемых добровольцами, инструктажи также будут усложняться. Для выполнения некоторых задач, связанных, например с предоставлением социально-бытовых услуг, может требоваться специальное обучение добровольцев, которое может быть реализовано в рамках проектной деятельности.

9. Теперь вашим добровольцам можно поручить **выполнение первых задач!** Важно помнить, что самые первые задачи должны быть несложными, максимально конкретными и понятными. Убедитесь, что все добровольцы понимают план своих действий, проговорите на общем собрании сложности, которые могут возникнуть при выполнении задач, способы, как с ними справиться и к кому можно обратиться за помощью.

10. **Сопровождение и поддержка.** После выполнения задач обязательно проведите общую встречу и обсудите, как все прошло, были ли допущены ошибки, возникали ли негативные моменты, проговорите, как их избежать в будущем. Обязательно поблагодарите добровольцев за их труд.

Мотивация «серебряных» добровольцев

Рассматривая тему «серебряного» добровольчества, нельзя обойти вниманием тему мотивации людей пожилого возраста. Понимание того, что мотивирует добровольцев к деятельности, дает возможность более качественно проработать задачи для волонтеров и сделать процесс их выполнения более комфортным для всех участников.

Необходимо учитывать два основных аспекта:

1. Волонтерство - процесс добровольный и не предполагает материальной выгоды. Следовательно, волонтерская деятельность возможна для человека, если он понимает пользу (как общественную, так и личную) от процесса, хочет этого сам, а также если отсутствуют факторы, препятствующие такой деятельности человека.

Это значит, что гораздо более мотивированы на волонтерскую деятельность пожилые люди, у которых более высокий образовательный уровень, достаточный уровень дохода, есть свободное время и нет сложных проблем с партнёром или детьми, а главное, со здоровьем. И это первое, что надо учитывать, выстраивая работу по мотивации пожилых людей.

2. Мотивация — это побуждение к действию. А что побуждает человека сильнее всего? Наличие желания, ради реализации которого человек готов действовать.

Можно выделить три основные потребности человека, которые можно удовлетворить через волонтерскую деятельность:

- потребность в достижениях;
- потребность в принадлежности;
- потребность оказывать влияние.

Мотивируя будущих волонтеров, важно понять, какая из этих потребностей для них наиболее значима и предлагать им те задачи, которые помогут эту потребность удовлетворить.

Если для людей с потребностью в достижении важно все делать хорошо и получать за это похвалу, то мотивировать их можно, ставя перед ними конкретные и посильные задачи, и обязательно отмечать их успехи, хвалить и поощрять.

Таким людям можно поручать контролировать и оценивать работу других и хвалить за эту работу, а также они с большим удовольствием будут освещать успехи и достижения своей команды, например, на итоговом собрании.

Если у человека преобладает потребность в принадлежности, то наиболее ценным для него является возможность принадлежать какой-то группе, общаться и взаимодействовать. Таким людям лучше не поручать руководящую работу или дела, выполнение которых может привести к конфликту. Здесь хорошо будут мотивировать созданные в команде благоприятные теплые отношения, такие люди лучше справляются с заданиями, которые можно выполнить быстро. Так же хорошо у них получается готовить и вести праздничные досуговые мероприятия для команды или разрабатывать для команды символику.

А если человеку важно оказывать влияние, то им отлично подойдут задания, связанные с необходимостью проявлять лидерские способности, командовать и организовывать. Таких людей можно привлекать к организации больших мероприятий, где необходимо структурировать большие объемы информации, выстраивать коммуникацию, договариваться с большим количеством людей. Еще такие люди всегда готовы обучаться, повышать уровень своих знаний, или быть экспертом.

Это основные моменты, которые надо учитывать, привлекая пожилых людей к волонтерской деятельности.

Пример объявления о наборе добровольцев в отряд

Отделение временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов подразделения по Калевальскому району ГБУ СО «КЦСОН РК» ищет **волонтеров из числа людей старше 55 лет!** Мы создаем геронтоволаонтерский отряд, и может быть, именно Вы наш доброволец?

Давайте проверим:

- ✓ Вы старше 55 лет;
- ✓ У Вас есть 2 часа свободного времени 1 день в неделю;
- ✓ Вы хотите принести людям пользу и радость;
- ✓ Вы достаточно терпеливы и хорошо контролируете свои эмоции;
- ✓ Вы готовы действовать сообща и под руководством наставника;
- ✓ Вы умеете договариваться и готовы пойти на компромисс;

Если на большую часть вопросов Вы ответили положительно – Вы справитесь с ролью добровольца!

Мы набираем отряд добровольцев «серебряного» возраста, потому что убеждены, что жизненный опыт, профессиональные навыки и собственное мнение по различным вопросам – залог долгосрочного сотрудничества.

Мы не считаем, что добровольцы – это бесплатная рабочая сила. Мы не предлагаем неоплачиваемую работу, а приглашаем вас в нашу дружную команду! Выполняя несложные задачи, такие как помощь на субботниках, в проведении праздников, мастер-классов и т.д., Вы получите взамен **отличное настроение, компанию единомышленников, возможность заниматься творчеством и реализовывать свои идеи.**

Если вы готовы к нам присоединиться – позвоните по телефону **+79998887766** или придите в будние дни с 9.00 до 17.00 часов (с 13.00 до 14.00 обед) по адресу: **ул. Пионеров, д. 15, каб. 2**, и Иванова Мария Андреевна расскажет вам все подробно.

Пример объявления о поиске добровольца на конкретную вакансию

Отделение временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов подразделения по Калевальскому району ГБУ СО «КЦСОН РК» ищет **волонтера – фотографа!**

Нам нужна помощь в фотосъемке праздничного мероприятия для наших проживающих. Если вы «на ты» с камерой, умеете поймать интересный кадр и у вас найдется время, чтобы провести его в нашей дружной компании возраста 65+ на веселом празднике, мы ждем именно вас! От нас – камера для фотосъемки, отличное настроение, значок добровольца нашего отделения, чаепитие и приятная беседа после мероприятия.

Если вы готовы к нам присоединиться – **до 10 апреля 2022 года** позвоните по телефону **+79998887766** или придите в будние дни с 9.00 до 17.00 часов (с 13.00 до 14.00 обед) по адресу: **ул. Пионеров, д. 15, каб. 2**, и Иванова Мария Андреевна расскажет вам все подробно.

Если вы не фотограф, но знаете, что можете нам помочь в чем-то еще, смело звоните или приходите! Мы вам рады!

Список базовых компетенций волонтера¹

Интеллектуальные

1. Навыки сбора информации

Систематически собирает всевозможную информацию, которая необходима для выполнения должностных задач. Умеет извлечь полезную информацию из опыта других сотрудников.

2. Навыки анализа проблемы

Определяет проблему и раскладывает ее на составные части. Связывает воедино и оценивает информацию из различных источников. Выявляет причины возникновения проблемы.

3. Навыки числовой интерпретации

Получает точную числовую и статистическую информацию, осмысленно и правильно ее интерпретирует.

4. Навыки критического мышления

Принимает разумные, взвешенные решения и делает предложения высшему менеджменту, обоснованные объективными предпосылками и фактической информацией.

5. Навыки критического анализа

Проверяет выявленные факты и поступившие предположения. Быстро определяет недостатки в предложениях сотрудников и сбои в выполнении планов. Устанавливает причины, по которым происходят сбои в работе.

6. Творческое мышление

Придумывает оригинальные идеи, разрабатывает инновационные предложения — такие, которые не приходят в голову менее проницательным и изобретательным коллегам.

7. Навыки планирования

Устанавливает приоритеты и предвидит изменения в работе, которые могут потребоваться для выполнения будущих требований к деятельности. Своевременно определяет ресурсы (включая персонал), необходимые для достижения долгосрочных целей.

8. Навыки перспективного анализа

Умеет интеллектуально подняться над текущими проблемами и ситуациями. Способен заниматься общими организационными вопросами. Учитывает далеко идущие последствия. Факты и проблемы рассматривает в широком контексте благодаря видению всевозможных связей между событиями.

9. Знание организации

Прекрасно осведомлен о ситуации в организации. Способен выявлять проблемы, опасности и новые возможности. Понимает, какой эффект произведут и какие последствия вызовут его решения в других подразделениях организации.

10. Осведомленность об окружающей ситуации

Знает о событиях и изменениях, происходящих вовне организации. Способен определить потенциально сильные и слабые стороны своей организации. Распознает угрозы и открывает новые возможности деятельности. Учитывает влияние внешних факторов на свои решения и понимает последствия, которые вызываются этим влиянием.

11. Ориентация на обучение

Активно выявляет недостаточность собственной профессиональной подготовки, критически оценивает личные возможности. Постоянно пополняет, эффективно внедряет новые знания в работу.

12. Готовность обучаться и применять знания на практике

¹ Примеры компетенций. – Текст: электронный // ПСИХОЛОГОС: [сайт]. – 2022. – URL: <https://psychologos.ru/articles/view/primery-kompetenciuj> (дата обращения: 03.10.2022).

Постоянно совершенствует и обновляет свои специальные знания и навыки. Устремлен к достижению уровня эксперта. Эффективно применяет в работе весь свой профессиональный арсенал.

Личностные

13. Навыки адаптивности

Попав в новую ситуацию или культурную среду, быстро адаптирует поведение к новым требованиям и остается эффективным.

14. Независимость

Поведение определяется собственными суждениями, мнениями и убеждениями. Не склонен излишне полагаться на взгляды других.

15. Порядочность

Правдив, честен, внушает доверие. Разделяет принятые в организации этические нормы. Не меняет своих принципов.

16. Стрессоустойчивость

Решая трудные задачи или подвергаясь давлению обстоятельств, остается эффективным, сохраняет спокойствие, не раздражается и не впадает в панику.

17. Невозмутимость

Не снижает эффективности работы и в предвидении неприятностей. На обиды и несправедливые замечания негативным поведением не отвечает. Разочарования переживает спокойно.

18. Внимание к деталям

Точно, аккуратно и без «сокращений» работает с детальной фактической информацией. Методичен и стремится не упустить ни одной детали.

19. Организованность

Эффективно распоряжается временем и другими ресурсами. Аккуратно работает с документами. Качественно обрабатывает документацию. Использует современные способы хранения и воспроизведения информации.

20. Ориентация на изменения

Постоянно стремится изменить характер работы и, при возможности, окружающую среду. Старается предвосхитить события. Помогает внедрению в деятельность новых структур, методов и процедур.

Коммуникативные

21. Навыки усвоения информации

По качеству использования письменной информации видно: информация была хорошо усвоена и надежно закреплена в памяти.

22. Навыки письменной коммуникации

Письменные документы понимает легко. Свои мысли и идеи формулирует ясно и лаконично.

23. Навыки слушания

Выслушивает бесстрастно, не избирателен в отношении услышанного. Создает впечатление: запоминаю и учитываю все ключевые моменты.

24. Навыки устной коммуникации

Говорит свободно, громко, четко и внятно. Обладает хорошей дикцией.

25. Навыки устной презентации

В формальных презентациях лаконичен и конкретен. Не пользуется жаргоном без пояснения. Адаптирует содержание речи, чтобы она была понятна конкретной аудитории. Выступает живо и с энтузиазмом.

Межличностные

26. Умение вызывать симпатию

При первой встрече производит сильное положительное впечатление. Пользуется авторитетом и доверием. Быстро добивается взаимопонимания с коллегами и клиентами.

27. Умение убеждать

Воздействует на других и убеждает их согласиться с решением и действиями, против которых они вначале возражали.

28. Чуткость

Осведомлен о нуждах и настроениях персонала, коллег и клиентов. Действует в соответствии с ними.

29. Гибкость

Демонстрирует гибкость, но без излишней уступчивости. Учитывает взгляды коллег, партнеров и клиентов, при необходимости пересматривает свою позицию.

30. Умение настоять на своем

Умеет настоять на своем. Берет на себя ответственность за ситуацию и внушает к себе уважение.

31. Навык ведения переговоров

В процессе переговоров грамотно излагает свои предложения. Находит основу для компромисса и достигает согласия благодаря своей власти и влиянию.

Лидерские

32. Навык организации работы

Распределяет задания между подчиненными, чтобы достичь своевременного и качественного выполнения текущих задач. Эффективно координирует работу подчиненных. Отлично организует работу и рационально использует все ресурсы.

33. Умение распределять обязанности

Четко разделяет то, что может быть сделано другими, и то, что следует сделать самостоятельно. Делегирует подчиненным конкретные задания и обременяет их соответствующими предоставленным полномочиям обязанностями.

34. Навыки оценивания работы

Оперативно контролирует и оценивает результаты работы подчиненных. При необходимости дает советы или устанавливает постоянную обратную связь.

35. Навыки мотивирования других

Вдохновляет персонал на достижение целей, специально выделяя те задачи, которые невозможно решить без энтузиазма и преданности делу.

Результативные

36. Ответственность

Открыт новому опыту, не боится неосвоенных ситуаций, не ищет спокойных, знакомых и проторенных путей в деле.

37. Решительность

Готов принимать решения, давать рекомендации и брать на себя обязательства — при недостатке достоверной информации и даже тогда, когда информация вызывает сомнения.

38. Энергия

Отличается живостью и энергичностью. Успеваает много сделать. Работает ритмично и быстро, не оставляя горы недорешенных задач.

39. Забота об идеальном качестве

Ставит выполнимые задачи и рассчитывает на высокие стандарты и хорошее качество работы — личной и подчиненных. Постоянно совершенствует стандарты деятельности и не допускает плохой работы и посредственных результатов.

40. Упорство

Демонстрирует непоколебимое стремление к достижению целей. Решительно устраняет неудачи и препятствия.

41. Инициатива

Иницирует действия и собственными положительными усилиями старается плодотворно повлиять на события. Постоянно ищет и всегда готов взять на себя новые обязанности или дополнительную работу.

42. Ориентация на получателя услуг

Старается досконально понять смысл и содержание требований получателя услуг. Предпринимает опережающие действия, упреждает стремление получателя усовершенствовать исполняемые услуги. Постоянно развивает, углубляет и обогащает отношения с получателем услуг.

Дополнительные компетенции

43. Принятие решений

Способен выявлять источники нужной и объективной информации, системно их анализировать, делать логические выводы, а затем принимать решения с учетом временных рамок и приоритетов.

44. Стратегическое мышление

Способность мозга замечать и решать задачи, необходимые для достижения целей.

45. Командная ориентация

Понимание необходимости совместной деятельности и умение работать во взаимодействии с другими.

Примеры акций по типу «пожилые - пожилым» с участием не менее 10 добровольцев

Акция 1. Поздравление получателей социальных услуг (далее в таблицах - ПСУ) – ветеранов ВОВ и детей войны с Днем Победы на дому

Содержание акции: добровольцы выходят по адресам совместно с социальными работниками или специалистами отделений, поздравляют получателей социальных услуг на дому, дарят подготовленные подарки;

Необходимо подготовить

1. Списки граждан пожилого возраста – получателей добровольческой услуги с адресами;
2. Получить согласие получателей социальных услуг на то, что к ним придут волонтеры старшего возраста;
3. Распределить между волонтерами равное количество адресов;
4. Подготовить подарки;
5. При необходимости подготовить средства индивидуальной защиты для добровольцев;

Матрица добровольческих услуг для распределения задач между добровольцами¹

Наименование добровольческой вакансии	Количество человек	Основная задача	Компетенции добровольца	Необходимость инструктажа	Инвентарь
Доброволец – поздравляющий	<i><u>Укажите, в зависимости от объема работ</u></i>	Поздравить ПСУ – ветеранов ВОВ и детей войны с Днем Победы на дому.	Ответственность, пунктуальность, доброжелательность, грамотная устная речь, навыки выступлений, умение контролировать свои эмоции, физическая возможность пеших прогулок по адресам	Базовый, об основах деятельности учреждения, особенностях возрастной категории ПСУ, возможных реакциях, этических нормах и принципах деятельности организации	1. Георгиевские ленты; 2. Подарочные наборы для ветеранов и маломобильных ПСУ – детей войны; 3. Средства индивидуальной защиты;
Доброволец-фотограф	<i><u>Укажите, в зависимости от объема работ</u></i>	Сделать фоторепортаж о поздравлении ПСУ с Днем Победы на дому	Ответственность, пунктуальность, навыки фотосъемки, физическая возможность пеших прогулок по адресам	Базовый, об основах деятельности учреждения, особенностях возрастной категории ПСУ, возможных реакциях, этических нормах и принципах деятельности организации	1. Фотоаппарат (смартфон, с камерой, позволяющей делать снимки высокого качества); 2. Средства индивидуальной защиты;

¹ Маковецкая Д.Т. Стандарт организатора добровольческой деятельности Карелии / И.Ю. Артюхова, Е.В. Бойко, Д.А. Егорова, Н.В. Заболотских, Ю.С. Маликина: КРОМО «Центр развития добровольчества». – Петрозаводск: Из-во «Твоя типография», 2019. – 45 с.

Акция 2. Организация и проведение досугового мероприятия с организацией чаепития

Содержание акции: добровольцы помогают в подготовке и проведении досугового мероприятия для получателей социальных услуг.

Необходимо подготовить

1. Список получателей социальных услуг с телефонами для приглашения на мероприятие;
2. Распечатать памятки с датой и временем проведения мероприятия;
3. Подготовить оргтехнику к использованию добровольцами;
4. Украшения для помещения;
5. Средства индивидуальной защиты для добровольцев (при необходимости);
6. Инвентарь для проведения конкурсов, игр, викторин и т.д.;
7. Продукты для организации чаепития;

Матрица добровольческих услуг для распределения задач между добровольцами¹

Наименование добровольческой вакансии	Количество человек	Основная задача	Компетенции добровольца	Необходимость инструктажа	Инвентарь
Доброволец – декоратор	<u>Укажите, в зависимости от объема работ</u>	Украстить помещение согласно тематике мероприятия	Ответственность, пунктуальность, навыки командной работы, творческое мышление	Базовый, об основах деятельности учреждения	1. Материалы для украшения помещения;
Доброволец – администратор	<u>Укажите, в зависимости от объема работ</u>	Пригласить ПСУ на мероприятие посредством телефонного обзвона и (или) раздачи памяток с датой и временем проведения мероприятия	Ответственность, пунктуальность, доброжелательность, грамотная устная речь, коммуникабельность, умение контролировать свои эмоции	Базовый, об основах деятельности учреждения, особенностях возрастной категории ПСУ, возможных реакциях, этических нормах и принципах деятельности организации	1. Телефон с сим-картой; 2. Распечатанные памятки с датой и временем проведения мероприятия; 3. Средства индивидуальной защиты (при необходимости);
Доброволец – сценарист	<u>Укажите, в зависимости от объема работ</u>	Помочь в написании сценария (написать)	Ответственность, пунктуальность, навыки работы с текстами,	Базовый, об основах деятельности учреждения,	1. Компьютер (ноутбук) с возможностью выхода в Интернет;

¹ Маковецкая Д.Т. Указ. соч.

	<u>от объема работ</u>	сценарий) мероприятия	навыки написания сценариев мероприятий, навыки командной работы, творческое мышление	особенностях возрастной категории ПСУ	2. Принтер;
Доброволец – ведущий (соведущий)	<u>Укажите, в зависимости от объема работ</u>	Помочь в проведении мероприятия (провести мероприятие)	Ответственность, пунктуальность, доброжелательность, грамотная устная речь, навыки проведения мероприятий, умение контролировать свои эмоции, стрессоустойчивость	Базовый, об основах деятельности учреждения, особенностях возрастной категории ПСУ, возможных реакциях, этических нормах и принципах деятельности организации	1. Заранее выданный сценарий; 2. Микрофон (при необходимости); 3. Инвентарь для проведения конкурсов, игр, викторин и т.д. 4. Средства индивидуальной защиты (при необходимости);
Доброволец – артист	<u>Укажите, в зависимости от объема работ</u>	Выступить с номером на мероприятии	Ответственность, пунктуальность, доброжелательность, грамотная устная речь, навыки творческих выступлений, умение контролировать свои эмоции	Базовый, об основах деятельности учреждения, особенностях возрастной категории ПСУ, возможных реакциях, этических нормах и принципах деятельности организации	1. Микрофон (при необходимости); 2. Костюмы (при необходимости) 3. Средства индивидуальной защиты;
Доброволец – DJ	<u>Укажите, в зависимости от объема работ</u>	Музыкальное сопровождение мероприятия (воспроизводить музыкальные записи по заданному списку через колонки)	Ответственность, пунктуальность, навыки воспроизведения музыкальных записей на компьютере (ноутбуке), навыки регулирования звука на компьютере (ноутбуке), колонках	Базовый, об основах деятельности учреждения	1. Компьютер (ноутбук); 2. Колонки; 3. Список музыкальных записей, сохраненный в отдельную папку и соотнесенный со сценарием; 4. Средства индивидуальной защиты (при необходимости);
Доброволец – музыкант	<u>Укажите, в зависимости от объема работ</u>	Музыкальное сопровождение мероприятия на музыкальном инструменте	Ответственность, пунктуальность, навыки игры на музыкальном инструменте	Базовый, об основах деятельности учреждения	1. Музыкальный инструмент; 2. Микрофон (при необходимости); 3. Ноты музыкальных произведений;

					4. Средства индивидуальной защиты (при необходимости);
Доброволец – фотограф	<u>Укажите, в зависимости от объема работ</u>	Провести фото и видеосъемку мероприятия	Ответственность, пунктуальность, навыки фото и видеосъемки	Базовый, об основах деятельности учреждения, этических нормах и принципах деятельности организации	1. Фотоаппарат (смартфон, с камерой, позволяющей делать снимки высокого качества); 2. Штатив (при необходимости) 3. Средства индивидуальной защиты (при необходимости);
Доброволец входной зоны	<u>Укажите, в зависимости от объема работ</u>	Организовать встречу гостей во входной зоне, при необходимости сопроводить в зрительный зал или санитарные комнаты. При необходимости измерять температуру тела гостей, записывать в соответствующем журнале. Ориентировать гостей в инфраструктуре отделения.	Ответственность, пунктуальность, доброжелательность, умение контролировать свои эмоции	Базовый, об основах деятельности учреждения, особенностях возрастной категории ПСУ, этических нормах и принципах деятельности организации	1. Средства индивидуальной защиты (при необходимости); 2. Бесконтактный термометр (при необходимости); 3. Журнал измерения температуры (при необходимости); 4. Ручка (при необходимости);
Доброволец чаепития	<u>Укажите, в зависимости от объема работ</u>	Помочь в проведении чаепития (накрыть на стол, подготовить посуду, вскипятить воду для чая, разливать чай, убирать и мыть посуду)	Ответственность, пунктуальность, доброжелательность,	Базовый, об основах деятельности учреждения, особенностях возрастной категории ПСУ, этических нормах и принципах деятельности организации	1. Продукты для организации чаепития; 2. Посуда; 3. Чайники (термопот); 4. Средства индивидуальной защиты; 5. Средство для мытья посуды, губки; 6. Мешки для мусора;

ЧЕМ МОЖЕТ ПОМОЧЬ ГЕРОНТОВОЛОНТЕРСКИЙ ОТРЯД В УЧРЕЖДЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ?

Направления деятельности «серебряных» волонтеров в учреждении социального обслуживания

Направления работы «серебряных» волонтеров в учреждении социального обслуживания зависят в первую очередь от социальных групп, с которыми взаимодействуют «серебряные» волонтеры.

Например, работа «серебряных» волонтеров с детьми и подростками может быть нацелена на формирование у несовершеннолетних нравственных качеств и твердой гражданской позиции, налаживания межпоколенческих связей. Это могут быть мероприятия по организации общего досуга, совместных прогулок, экскурсий и поездок, проведение вечеров отдыха, организация и проведение мероприятий к памятным и праздничным календарным датам (оформление к праздничным датам стенгазет; создание и вручение поздравительных открыток, оформление выставок несовершеннолетними совместно с волонтерами серебряного возраста).

Волонтеры «серебряного» возраста могут принять участие в благотворительной деятельности учреждения социального обслуживания: присоединиться к благотворительным и экологическим акциям учреждения (например, сбор макулатуры или субботник), акциям по сбору вещей, книг, игрушек для граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Волонтеры «серебряного» возраста могут помогать **гражданам пожилого возраста и инвалидам**, например, выезжать на дом к маломобильным гражданам с поздравлениями к памятным, праздничным и юбилейным датам, в отделения временного проживания для престарелых и инвалидов, в учреждения здравоохранения для поздравления больных пожилого возраста. Также волонтеры «серебряного» возраста могут проводить беседы по здоровому образу жизни, проводить небольшие занятия физкультурой, скандинавской ходьбой.

Волонтеры «серебряного» возраста из числа получателей социальных услуг могут учреждения проводить выставки творческих работ получателей социальных услуг, оказывать посильную помощь сотрудникам учреждения в проведении субботников или сезонной уборке территории учреждения, уходе за комнатными растениями и т.д.

Также волонтеры «серебряного» возраста могут проводить занятия по рукоделию, мастер-классы по декоративно-прикладному искусству, участвовать в подготовке досуговых мероприятий и помогать маломобильным получателям социальных услуг.

Какие задачи можно поручить менее опытным волонтерам?

Если вы собрали в геронтоволонтерский отряд людей, которые никогда ранее не занимались добровольческой деятельностью – не переживайте, всегда есть такие виды деятельности, с которыми могут справиться все: например, раздача буклетов или листовок, сбор продуктов и вещей, проведение встреч и дружеских бесед, совместные прогулки, субботники и многое другое.

Самое главное, чтобы «серебряные» волонтеры сами могли выбрать тот вид помощи, который могут оказать получателям социальных услуг. В этом смысле лучше всего исходить из накопленного опыта самого геронтоволонтера: к примеру, если человек долгие годы работал в школе, значит у него есть достаточно коммуникативных навыков для проведения дружеской беседы или тематического занятия.

Что делать, если первый опыт волонтерской деятельности оказался негативным?

Первое, что необходимо сделать в такой ситуации — это дать человеку возможность выговориться, выразить свои эмоции, очень внимательно его выслушать, применяя приемы активного слушания, отразить его чувства и поддержать. Таким образом будет нейтрализована основная часть негативного опыта.

Далее следует проанализировать причины, по которым волонтер потерпел неудачу. Это были внешние, не зависящие от него факторы, его компетенций не хватило для выполнения задания или его ожидания от участия в волонтерской деятельности не оправдались.

Если причиной неудачи стали факторы, не зависящие от самого волонтера, нужно объяснить это волонтеру, подчеркнуть, что он все делал правильно и предложить снова попробовать свои силы, может быть в чуть более простом деле, чтобы восстановить уверенность в себе.

Если дело в компетенции волонтера, то задача куратора разделить с ним ответственность за то, что дал ему непосильную задачу. И в следующий раз необходимо пошагово обсудить с добровольцем задание и план его выполнения, акцентируя внимание на том, что он может на любом этапе обратиться за помощью, если она будет необходима. Важно понимать, что задача посильна для волонтера.

В случае, если причиной неудачи стали неоправданные ожидания, куратору необходимо помочь волонтеру осознать его реальные ожидания, и давая задания, подчеркнуть, какие ожидаемые цели будут достигнуты, если волонтер примет участие в предлагаемой деятельности.

ОБЩЕНИЕ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ ИЛИ ОВЗ

Волонтерам в учреждениях социального обслуживания бывает необходимо взаимодействовать с людьми с инвалидностью различных нозологий. Для того, чтобы коммуникация была результативной и комфортной для всех ее участников, стоит знать базовые правила.

В законодательстве Российской Федерации нет чёткого определения понятия «инвалидность», как и понятия «ограниченные возможности здоровья» (ОВЗ). Существуют условия признания гражданина инвалидом, а именно:

а) нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами;

б) ограничение жизнедеятельности (полная или частичная утрата гражданином способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться или заниматься трудовой деятельностью);

в) необходимость в мероприятиях по реабилитации и абилитации¹.

Стоит отметить, что понятие «лицо с ограниченными возможностями здоровья» в общении используется намного чаще, чем понятие «инвалид» и считается более мягким по отношению к людям с инвалидностью, однако законодательно оно закреплено только лишь в Федеральном законе от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» как обучающийся с ограниченными возможностями здоровья – «физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий»².

По нашему мнению, в межличностном общении понятие «ограниченные возможности здоровья» (ОВЗ) трактуется шире, чем понятие «инвалидность», обозначающее специальный статус физического лица, нуждающегося в социальной защите со стороны государства.

В зависимости от степени выраженности стойких расстройств функций организма, возникших в результате заболеваний, последствий травм или дефектов, гражданину, признанному инвалидом, устанавливается I, II или III группа инвалидности, а гражданину в возрасте до 18 лет - категория «ребенок-инвалид»³.

По группам инвалидизирующих заболеваний можно выделить: нарушения функций опорно-двигательного аппарата, нарушения слуха, нарушения зрения, нарушения интеллекта, нарушения речи и смешанные нарушения.

В этом разделе методических рекомендаций мы остановимся на базовых правилах поведения и общения, которые помогут выстроить качественную и комфортную коммуникацию с людьми с инвалидностью.

¹ Правила признания лица инвалидом, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 05.04.2022 № 588 «О признании лица инвалидом».

² Об образовании в Российской Федерации : Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ : ред. от 17.02.2021 : принят Государственной Думой 21 декабря 2021 года : одобрен Советом Федерации 26 декабря 2012 года. – Текст : электронный // КонсультантПлюс – надежная правовая поддержка : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения 05.10.2022) . – Режим доступа: свободный.

³ Там же, п.7.

ЛЮДИ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ

Людей, которые совсем ничего не видят, а также тех, кто видит очень плохо, принято называть общим словом «незрячие». Обычно подразумевают тех людей, кто имеет остроту зрения до 4%. Слабовидящие – это те люди, которые видят, но очень плохо (острота зрения от 5% до 10%). Например, в кабинете окулиста с расстояния в пять метров видят на таблице для проверки остроты зрения только буквы первой строки или вообще с такого расстояния не видят ни одной буквы, тогда как норма – чтение букв на десятой строке.

Как можно заметить этих людей? Как правило, инвалида по зрению, идущего без сопровождения, можно заметить по трости белого цвета, которая помогает ему безопасно передвигаться. Также незрячим людям могут помогать сопровождающие, в таком случае инвалид по зрению держит сопровождающего либо под руку, либо за плечо, или специально обученные собаки-проводники.

Люди с инвалидностью по зрению, которые не используют трость, как правило, пользуются своим остаточным зрением. Они передвигаются осторожно, многие из них слегка выставляют вперед руку, чтобы не наткнуться на окружающие предметы и людей. При этом они присматриваются к окружающему, а в некоторых местах осторожно дотрагиваются до продающихся предметов.

Как незрячие воспринимают мир? Картина мира незрячего человека во многом зависит от того, во сколько лет он потерял зрение. Если это произошло уже в сознательном возрасте, то человек продолжает мыслить теми же образами, что и зрячие люди. Если человек потерял зрение в детстве, после пяти лет, он может помнить цвета и понимать их значение. Иными словами, он будет знать, как выглядят стандартные семь цветов радуги и их оттенки. Но визуальная память все равно будет развита слабо. Для таких людей восприятие базируется, по большей части, на слухе и осязании. Зрительные представления начинают формироваться очень рано, и соответствующие центры в мозге будут действовать и в дальнейшем, после потери зрения. Но полнота зрительных представлений, их устойчивость и яркость будут зависеть от возраста, в котором человек потерял зрение и от того, как долго человек находится в этом состоянии. Если потеря зрения произошла достаточно рано, то зрительные представления стираются, и человек может утверждать, что не имеет их¹.

Особенности поведения

Некоторые особенности поведения людей, в зависимости от вида нарушений зрения, могут также быть непривычными для зрячих людей:

1. Частые повороты головы по сторонам, так как при определенных заболеваниях слабовидящие люди видят мир как будто через узенькую трубочку или у них видят только половинки каждого глаза. Им приходится «собирать» общую картинку окружающего пространства из тех небольших фрагментов, которые они в состоянии разглядеть;
2. Люди могут всматриваться в пространство «боком глаза», так как есть нарушения, при которых может оставаться только слабое боковое зрение;
3. Частое высокое поднимание головы, если зрение сохранилось только в нижней части глаза.

Таким образом, важная особенность состоит в том, что направление головы и взгляда у людей с нарушениями зрения связана с нарушением поля зрения. Это означает, что они не просто плохо видят, а, как правило, плохо видят только отдельным участком глаза, другими

¹ Сборник методических материалов «ЛЮДИ С НАРУШЕНИЕМ ЗРЕНИЯ»/ ГБУ РК «Карельский ресурсный центр» совместно с АНО «Центр социально-трудовой реабилитации «Гармония», 2021 год, - С. 5.

же участками глаза вообще ничего не могут рассмотреть. Зрячим людям бывает трудно представить все проблемы, с которыми сталкивается незрячий человек. Человек с нарушениями зрения может идти вполне уверенно, однако ему может быть сложно передвигаться в слабо освещенном помещении, найти конец очереди и следить за ее движением, передвигаться в пространстве, в котором находится много людей. Ошибаясь или толкая кого-то, люди с нарушениями зрения могут испытывать неловкость и стеснение, расстраиваться от грубых замечаний окружающих. От этого незрячим и слабовидящим людям психологически может быть трудно находиться в незнакомых местах без сопровождающих, а они есть не у каждого. В результате, чтобы избежать ситуаций психологического дискомфорта, одинокий незрячий может избегать социальной активности¹.

Как правило, у незрячих людей не бывает проблем с речью. Но, хорошо слыша слова, незрячие люди могут не иметь представлений о предметах, объектах и явлениях, которые обозначаются этими словами. Понимание слов, которые они слышат, но отсутствие знаний об их значении (например, специальные термины, сленг и т.д.) тоже приводит к неуверенности, растерянности и дискомфорту.

У незрячих людей могут возникать сложности и в общении с окружающими, потому что, не видя мимики и жестов, незрячим сложно понять чужое настроение и поведение. Кроме того, мимика незрячих (особенно тех, кто не видел с рождения или раннего детства и силу этого не имеет зрительного опыта) не отражает их эмоционального состояния, она может отсутствовать, быть маловыразительной или не соответствовать настроению и переживаемым эмоциям. Окружающим при этом может показаться, что незрячие люди не умеют сочувствовать. Однако, чувствуют они так же, как и зрячие люди, но без специального обучения их эмоции могут неправильно отражаться на лице.

Несколько правил общения с незрячим человеком:

1. Сами предлагайте помощь незрячим. Для этого дотроньтесь до руки человека и задайте вопрос: «Вам помочь?», «Что именно вы хотите?» и т. п. Пусть вас не обманывает то, что незрячий или слабовидящий человек может носить очки: это немного облегчает им ориентацию, но и в очках они плохо видят и нуждаются в помощи зрячих.

2. Не навязывайте помощь, если человек от нее отказывается. Незрячий, как и любой человек, имеет личное пространство, которое оберегает и очень чутко относится к любому вторжению. Не стоит обижаться, если вашу помощь отклонили, значит, человек уже достаточно реабилитирован и привык самостоятельно передвигаться.

3. Не говорите с незрячим человеком покровительственным тоном: зрячие ничем не выше незрячих. Общайтесь с ним так же уважительно, как с любым другим человеком. Не проявляйте открыто сострадания и жалости к незрячим. Жизнь многих незрячих полна впечатлений, насыщена радостями и заботами. Им бывает нужна помощь, но не жалость.

4. В ходе диалога обращайтесь прямо к незрячему человеку и говорите нормальным голосом. Не кричите, ведь незрячий вас слышит. Не извиняйтесь, если случайно сказали: «Увидимся». Когда передаете предмет, не нужно говорить: «Пощупай» и делать акцент на тактильном восприятии, скажите: «Посмотрите». Дело в том, что для людей, не имеющих зрения, это означает «осознать, видеть руками».

5. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. При общении с группой незрячих и слабовидящих не забывайте каждый раз

¹ Сборник методических материалов «ЛЮДИ С НАРУШЕНИЕМ ЗРЕНИЯ»/ ГБУ РК «Карельский ресурсный центр» совместно с АНО «Центр социально-трудовой реабилитации «Гармония», 2021 год, С.8.

называть того, к кому вы обращаетесь. Можно дать понять незрячему, что вы разговариваете именно с ним, легонько прикоснувшись к нему рукой. При необходимости отойти в сторону или ответить на телефонный звонок, дайте знать об этом вслух. К слабовидящим также стоит обращаться по имени, ведь они могут не видеть вашего взгляда и могут не понять, что вы обращаетесь именно к ним.

6. Всегда предупреждайте человека с инвалидностью по зрению, если хотите взять его за руку или пожать руку.

7. В присутствии инвалида по зрению не следует долго восхищаться красотой недоступного для его восприятия объекта (картиной, предметом под стеклом, природным явлением и т. п.). Лучше конкретизировать, что именно вызывает восхищение.

8. Если вы хотите обратиться к взрослому человеку с нарушением зрения, обращайтесь непосредственно к человеку, а не к сопровождающему: «Хотите ли сесть?», «Нужна ли вам помощь?» и т. д. Такой же принцип в общении с ребенком с инвалидностью старшего дошкольного возраста: если вам нужно получить о нем информацию (фамилия и имя, дата и место рождения, адрес и т. д.), следует обращаться лично к нему, а не к его сопровождающему. Для детей младшего возраста эти вопросы следует максимально упрощать: «Как тебя зовут? С кем ты пришел?» и т. д. Игнорировать присутствие ребенка при получении информации о нем категорически нельзя.

9. Не заменяйте чтение какого-либо документа его пересказом, особенно если человеку с инвалидностью по зрению нужно его подписать. Обязательно информируйте подростка или взрослого незрячего о правовых последствиях его действий, связанных с подписанием любых бумаг. Помните, что инвалидность не освобождает человека от ответственности, обусловленной документом.

10. Если вы обедаете с незрячим человеком, то рассказывайте ему о том, какую приносят пищу и как располагают ее на столе и на тарелке. Старайтесь быть точным в своих описаниях: «Стакан с компотом находится справа от тарелки, за тарелкой стоит корзинка с хлебом» и т. д. Если на тарелке находится несколько блюд (например, салат, картофель, помидор), то в их описании для незрячего, кроме привычных способов ориентации («котлета находится справа, картофель слева»), можно использовать и такой: ассоциируйте тарелку с циферблатом (например, помидоры находятся на три часа). Это поможет незрячему найти самому нужное блюдо. За столом надо обеспечить безопасное место, чтобы не опрокинуть чайник с кипятком, посуду, блюдо с угощением и т. п. Также не следует ничего класть в тарелку незрячему человеку, не предупредив его о своем намерении, ведь он, как и любой другой человек, может быть избирательным в еде и не любить каких-то блюд.

Рекомендации при сопровождении:

1. Предлагая себя в качестве проводника, попросите человека взять вас под руку и идите на полшага впереди. Не хватайте трость незрячего.

2. Передвигаясь по незнакомому помещению с незрячим, держащим вас под локоть, в узких местах заводите руку, за которую держится инвалид, за спину – так, чтобы он мог, не теряя с вами контакта, двигаться следом.

3. Ведя незрячего человека, описывайте обстановку вокруг, информируйте о направлениях максимально конкретно. Определяйте левую и правую стороны по отношению к позиции незрячего.

4. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, низких потолках, высоких порогах и т. д. При подходе к бордюрам/лестницам сообщайте: «Бордюр вверх/вниз», «Ступени вверх/вниз».

5. Положив руку незрячего на перила лестницы, вы ориентируете его о начале/конце спуска или подъема. По ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

6. Объясняйте причину возникновения неожиданных громких звуков и шумов.

7. Не отходите от незрячего без предупреждения даже на небольшое расстояние, если он останется при этом один. В то же время без необходимости не опекайте его. Ребенку-инвалиду гиперопека мешает развиваться, а взрослого инвалида унижает и раздражает.

8. Не усаживайте инвалида по зрению, подталкивая к сиденью. Предложите сесть, а затем положите его руку на спинку стула (подлокотник, скамью).

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

10. Когда вы с незрячим входите в комнату, то коротко расскажите, какие предметы в ней находятся. Например: «Справа от двери высокий шкаф, в трех шагах по центру — стол». Дайте знать о бьющихся предметах и препятствиях: ступени, низкие потолки, двери. Если вы находитесь на улице, то обратите внимание собеседника на ямы, лужи, трубы и т.д.

11. Как предложить присесть? Положите его руку на спинку, дайте нащупать сиденье.

12. Когда на пешеходном переходе стоит человек с белой тростью, но дорогу не переходит, хотя зеленый свет уже горит, то нужно ему помочь. Прикоснитесь к нему, поздоровайтесь и предложите взяться за вас.

13. На лестнице ведите незрячего перпендикулярно к ступенькам, без резких движений. Не стоит заводите его руки назад — это неудобно и вызывает чувство опасности. Никогда не забирайте, не сжимайте белую трость¹.

ЛЮДИ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА

Под глухотой понимают либо полное отсутствие слуха, либо такое выраженное снижение, при котором человек не понимает обращенную речь, а порог восприятия превышает 91 дБ. Абсолютная глухота – редкое явление. Чаще у человека с нарушением слуха сохраняется восприятие звуков, произнесенных рядом с ушной раковиной, но сложить из них слова он не в состоянии.

Причины, приводящие к частичной или полной потере слуха, бывают различными – наследственная предрасположенность, недоношенность, применение антибиотиков, болезнь, травма, а также возрастные изменения в пожилом возрасте. Часто снижение слуха происходит постепенно, так что средний срок от первых симптомов до визита к врачу составляет 8-9 лет. К сожалению, поздняя диагностика тугоухости уменьшает шансы на успешную реабилитацию и возвращение к привычной жизни².

Выделяют четыре степени тугоухости:

I степень – потеря слуха, при которой человек не воспринимает звуки речевого диапазона, не превышающие 26-40 дБ. Люди с таким нарушением слуха не торопятся к врачу. Они перестают обращать внимание на тихие фоновые звуки: пение птиц, тиканье часов, удары капель воды, отмечают неудобство в распознавании шепотной речи или с трудом беседуют в шумном помещении.

II степень – потеря слуха, при которой человек не воспринимает звуки речевого диапазона, не превышающие 41-55 дБ. Умеренные нарушения дают понять человеку с

¹ Сборник методических материалов «ЛЮДИ С НАРУШЕНИЕМ ЗРЕНИЯ»/ ГБУ РК «Карельский ресурсный центр» совместно с АНО «Центр социально-трудовой реабилитации «Гармония», 2021 год, - С 30-33.

² Сборник методических материалов «Люди с нарушением слуха: особенности коммуникации»/ ГБУ РК «Карельский ресурсный центр» совместно с АНО «Центр социально-трудовой реабилитации «Гармония», 2021 год, - С. 5.

тугоухостью, что у него появились определенные сложности с восприятием звуковой информации. Он может не расслышать звонок телефона, шум офисной техники. В быту или на работе такой человек станет чаще переспрашивать собеседников, а если кто-то обратится к нему в шумном помещении, то он просто не услышит речь.

III степень - потеря слуха, при которой человек не воспринимает звуки речевого диапазона, не превышающие 56-70 дБ. Скрыть от себя или окружающих тяжелую степень нарушения слуха не получится. Человек с такой тугоухостью может слышать обращенную речь лишь на близком расстоянии, если собеседник произносит слова четко и громко. Он воспринимает обычные звуки большого города – крики, гудки автомобилей, производственный шум. Но коллективная беседа на совещании, разговор по телефону уже вызывают затруднения.

IV степень - потеря слуха, при которой человек не воспринимает звуки речевого диапазона, не превышающие 71-90 дБ. При такой степени нарушения общение без слухового аппарата невозможно. Человек слышит только крик с малого расстояния, не может поговорить по телефону. Без усиления он воспринимает лишь самые громкие звуки из внешней среды, например, шум самолета, отбойный молоток, концерт рок-музыки¹.

Глухота может быть врожденной или же приобретенной (что встречается значительно чаще). Дети с врожденной или приобретенной глухотой лишаются возможности без специального обучения овладеть речью. Если же речь уже начала формироваться, то ранняя глухота приводит к ее распаду. Если оставить без внимания нарушения слуха у детей в этом возрасте, то можно столкнуться с вытекающей проблемой – недоразвитием не только речи, но и других функций: мышления, памяти, внимания².

Люди с нарушением слуха имеют собственный язык – национальный жестовый язык со своей особенной грамматикой. Кроме того, глухие и слабослышащие пользуются дополнительными средствами общения, такими как дактилология (ручная азбука), калькирующая жестовая и словесная речь в письменной или устной форме.

Особенности восприятия звуков и речи

Как уже было сказано выше, полная глухота встречается редко. Чаще всего сохраняются остатки слуха, позволяющие воспринимать отдельные звуки речи и некоторые хорошо знакомые слова, которые произносятся ушной раковиной. Низкочастотные звуки, такие как гудок паровоза, барабан, стук, большинство глухих людей слышат гораздо лучше. У слабослышащих и имплантированных людей возможности восприятия бытовых и природных шумов шире и разнообразнее. Но даже если человек с нарушенным слухом слышит, как тикают часы на стене, он при этом может испытывать большие трудности в различении чужой речи. Нередко так бывает у имплантированных детей и взрослых, не прошедших курс специальной психолого-педагогической реабилитации. Лучше воспринимаются звуки нормальной громкости. Чересчур громкие звуки, крик могут вызывать у неслышащего человека болезненные ощущения. В таком случае он закрывает уши руками, морщится. Это связано именно с дискомфортом в ухе, а не с нежеланием общаться и слушать собеседника³.

¹ Сборник методических материалов «Люди с нарушением слуха: особенности коммуникации»/ ГБУ РК «Карельский ресурсный центр» совместно с АНО «Центр социально-трудовой реабилитации «Гармония», 2021 год, - С. 7.

² Там же, С.6.

³ Сборник методических материалов «Люди с нарушением слуха: особенности коммуникации»/ ГБУ РК «Карельский ресурсный центр» совместно с АНО «Центр социально-трудовой реабилитации «Гармония», 2021 год, - С.17.

Особенности поведения

Поведение человека с нарушенным слухом может быть разным: от беспокойного, несколько суетливого, тревожного, связанного с потребностью в помощи, в восполнении недостатка слуховой информации – до отрешенного, рассеянного, избегающего общения с окружающими. Второй вариант связан с негативным опытом общения со слышащими людьми, со страхом быть непонятым, осмеянным. При этом потребность в общении, дружеской поддержке у неслышащего ребенка или взрослого, конечно же, не меньшая, чем у слышащего. Поэтому люди с нарушенным слухом нередко предпочитают посещать массовые мероприятия или отправляться в путешествия в обществе людей с таким же нарушением. У неслышащих людей иногда возникают трудности в координации движений, что может выражаться в шаркающей походке, некоторой неуклюжести. Причина – нарушения в работе вестибулярного аппарата (органы слуха и равновесия расположены рядом). Из-за проблем со слухом человеку трудно контролировать собственные голосовые реакции. Поэтому человек с нарушением слуха может непроизвольно издавать необычные шумы при физическом усилии, дыхании, приеме пищи, волнении или неосознанно создавать шум, ведущий к дискомфорту окружающих его людей (громко хлопать дверьми или передвигать мебель, не подозревая о том, что это кому-либо мешает). Нужно понимать, что в таких ситуациях человек может даже не догадываться, что он кому-то мешает¹.

Правила и этика общения

Человеку с нарушенным слухом мешает воспринимать и понимать устную речь шум, одновременный разговор двух и более людей, поэтому ему будет трудно общаться в больших или многолюдных помещениях. Яркое солнце или тень тоже могут быть помехами. Для общения необходимо расположиться так, как удобно человеку с нарушением слуха (со стороны средства индивидуального усиления звука, напротив источника света и т.д.).

Перед началом разговора следует убедиться, что собеседник смотрит на вас. Чтобы привлечь внимание человека, у которого нарушен слух, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо или же плавно помахать рукой в поле зрения, но не перед лицом. Широкие взмахи рукой хорошо видны издалека. У пользователей жестового языка хорошо развито периферийное зрение, поэтому движения руками им легко заметить. Для привлечения внимания на расстоянии можно также помигать светом в помещении или мобильным телефоном (т.е. включить – выключить). Можно топнуть несколько раз по полу в помещении, при условии, что пол деревянный, а не кафельный; ударить пару раз по предмету (например, по столу) – вибрация будет передаваться через костную проводимость. Если неслышащий человек находится очень далеко, можно попросить другого человека привлечь его внимание. Если собеседник находится близко от Вас, но не смотрит на Вас, надо просто дотронуться до его плеча или руки выше локтя, похлопать по плечу, руке.

Чтобы собеседник с нарушением слуха вас лучше понял, во время разговора смотрите прямо на него, чтобы он одновременно видел ваше лицо (губы) и «слышал» речь. Говорите ясно и медленно. Не нужно кричать что-то, особенно в ухо. Используйте мимику, естественные жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. Помните, что не все люди, которые не слышат, могут читать по губам, а те, кто это умеет, хорошо прочитывают только три из десяти сказанных вами слов. Однако нужно

¹ Сборник методических материалов «Люди с нарушением слуха: особенности коммуникации»/ ГБУ РК «Карельский ресурсный центр» совместно с АНО «Центр социально-трудовой реабилитации «Гармония», 2021 год, - С.18.

знать, что для таких или других случаев нарушения слуха использовать термин «глухонемой» неэтично.

Собеседнику будет сложно Вас понять, если Вы будете переключаться с одной темы на другую и обратно. Не меняйте тему без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...»

Говорите простыми короткими фразами и избегайте слов, которые не несут смысловой нагрузки. Выражаться стоит конкретно и ясно, вопросы нужно формулировать так, чтобы ответ был однозначным. Выбирайте обиходные слова (т. е. часто употребляемые в речи). По возможности избегайте фразеологизмов, крылатых слов и выражений, пословиц и поговорок. Их смысл, как правило, не известен, а значит и не понятен собеседнику.

При построении фразы лучше использовать прямой порядок слов. Не злоупотребляйте в речи обособлениями, оборотами, обращениями – они осложняют понимание сказанного.

Если вас просят повторить что-то, попробуйте не просто повторить, но сказать по-другому, перефразировать предложение. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

Если вы общаетесь с человеком, имеющим нарушением слуха, через переводчика жестового языка, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику

Поводя итог, можно сформулировать краткие правила, которые помогут во взаимодействии с людьми, имеющими нарушения слуха:

- для общения с человеком с нарушением слуха необходимо найти место, где влияние посторонних шумов или разговоров других людей минимально;
- расположиться необходимо так, как удобно человеку с нарушением слуха (со стороны средства индивидуального усиления звука, напротив источника света и т.д.); • убедиться, что собеседник смотрит на вас;
- общаясь, смотреть в глаза собеседника, так легче проводить считывание с губ;
- для привлечения внимания, необходимо плавно помахать рукой в поле зрения либо слегка коснуться его плеча (но не со спины);
- говорить нужно спокойно, четко, ясно и ровно;
- выражаться конкретно и понятно, вопросы нужно формулировать так, чтобы ответ был однозначным;
- если существуют трудности при устном общении, предложить другой формат, например, письменную речь¹.

Особенности людей со старческой деменцией или постинсультным слабоумием

Некоторые признаки деменции, на которые стоит обратить внимание:

1. Нарушение как кратковременной, так и долговременной памяти. Пожилой человек может не помнить, что ел на завтрак, или забыть важные события многолетней давности.
2. Нарушение ощущения пространства и времени. Пожилой человек «выпадает из реальности», блуждает в знакомом с детства районе, теряется в супермаркетах и т.д.

¹ Сборник методических материалов «Люди с нарушением слуха: особенности коммуникации» / ГБУ РК «Карельский ресурсный центр» совместно с АНО «Центр социально-трудовой реабилитации «Гармония», 2021 год, - С. 20-22.

3. Больной деменцией становится невосприимчивым к новому и заявляет, что «раньше было лучше». Его мозг теряет способность обрабатывать, анализировать и синтезировать любую информацию.

4. Утрата самокритичности. Такому человеку нельзя говорить, что он неправ (неаккуратен, неадекватен, не справляется) – он считает, что на него наговаривают. Больной осознает необходимость врачебного вмешательства только на начальной стадии болезни.

В среднем больные, которым был поставлен диагноз специалистом, живут со старческой деменцией 8-10 лет. Родные задаются вопросом: как продлить жизнь любимому человеку, сохранив ее качество. Если соблюдать рекомендации врача и наладить правильный уход с приемом медикаментов, то пациент с деменцией будет жить относительно комфортно и интересно, пусть, даже «в своем мире».

Есть несколько простых советов:

1. «Тренировать мозг» при помощи шахмат, кроссвордов, интеллектуальных игр, конструктора, креативного рукоделия. Если у пожилого было дорогое сердцу хобби – следует удерживать интерес к нему.

2. Заниматься лечебной физкультурой с простыми, необременительными для человека с деменцией движениями.

3. Гулять на свежем воздухе с сопровождением. Обеспечить больному интересный и разнообразный досуг с дружеским общением.

4. Адекватное взаимодействие с другими людьми возможно только на начальной стадии деменции, важно не пропустить этот момент. Больного не стоит запиравать в квартире, ограждать от друзей – это ускорит деградацию.

5. Бороться с депрессиями и упадками настроения.

6. Больные деменцией, не подверженные паранойе и агрессии, винят себя в том, что стали несамостоятельными. По возможности следует создать в доме позитивную атмосферу и радовать родного человека хорошими новостями, добрыми фильмами и мультфильмами, красивыми нарядами, фотографиями семьи.

7. Наладить быт больного – менять белье ежедневно, бороться с пролежнями, регулярно купать больного, проветривать помещение, кормить.

8. Видеть в родном человеке ту личность, которую Вы знали и любили прежде. Уважать больного и помнить, что «говорит» не он, а его болезнь¹.

¹ Памятки по уходу за ослабленными пожилыми людьми// ГБУ РК «Карельский ресурсный центр», [Электронный ресурс]. URL: <http://развитие-рк.рф/index.php/biblioteka/metodicheskie-materialy-po-rabote-s-pozhilymi-lyudmi-i-invalidami>, свободный. (Дата обращения: 13.09.2022).

КОМПЬЮТЕРНАЯ И ИНФОРМАЦИОННАЯ ГРАМОТНОСТЬ «СЕРЕБРЯНОГО» ВОЛОНТЁРА

В этом разделе нашего методического пособия мы расскажем об основных навыках, которые могут упростить деятельность «серебряных» волонтеров.

Работа с электронной почтой

Электронная почта — основной источник связи по работе не только с коллегами, руководством, но и органами государственной власти, больницами, школами, социальными учреждениями. В России самыми популярными электронными почтами являются Mail.ru, Яндекс-почта, Rambler.ru.

Создать электронный почтовый ящик довольно легко. На сайтах Mail.ru, Яндекс-почты, Rambler.ru всегда есть кнопка «Регистрация» или кнопка «Создать почту».

Нажав такую кнопку, вы попадете в меню, где нужно будет ввести свои данные: имя, фамилию, дату рождения, номер мобильного телефона. На основе этих данных сайты сайтах Mail.ru, Яндекс-почты, Rambler.ru могут как сгенерировать уникальное имя (адрес) электронной почты, так и уникальный пароль для входа в почтовый ящик. При создании электронной почты – главное, всегда следовать инструкции и не сообщать свои данные (адрес электронной почты и пароль от неё) посторонним людям, с кем вы не хотите общаться в дальнейшем. Обычно, создание нового электронного почтового ящика занимает 3-5 минут.

Когда у вас появится электронная почта, вы сможете со своего электронного почтового ящика направлять сообщения на другие электронные адреса. Электронный адрес пишется латиницей с символом @ (его ещё называют «собака»):

bolnitsa@yandex.ru

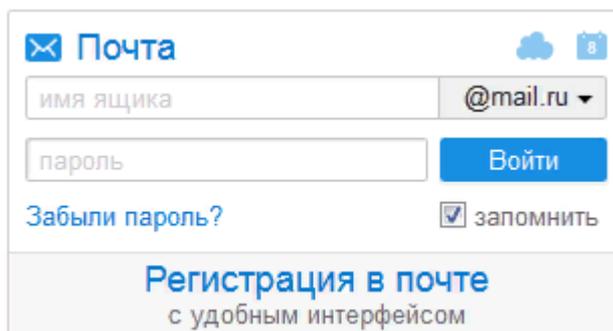
skola17@rambler.ru

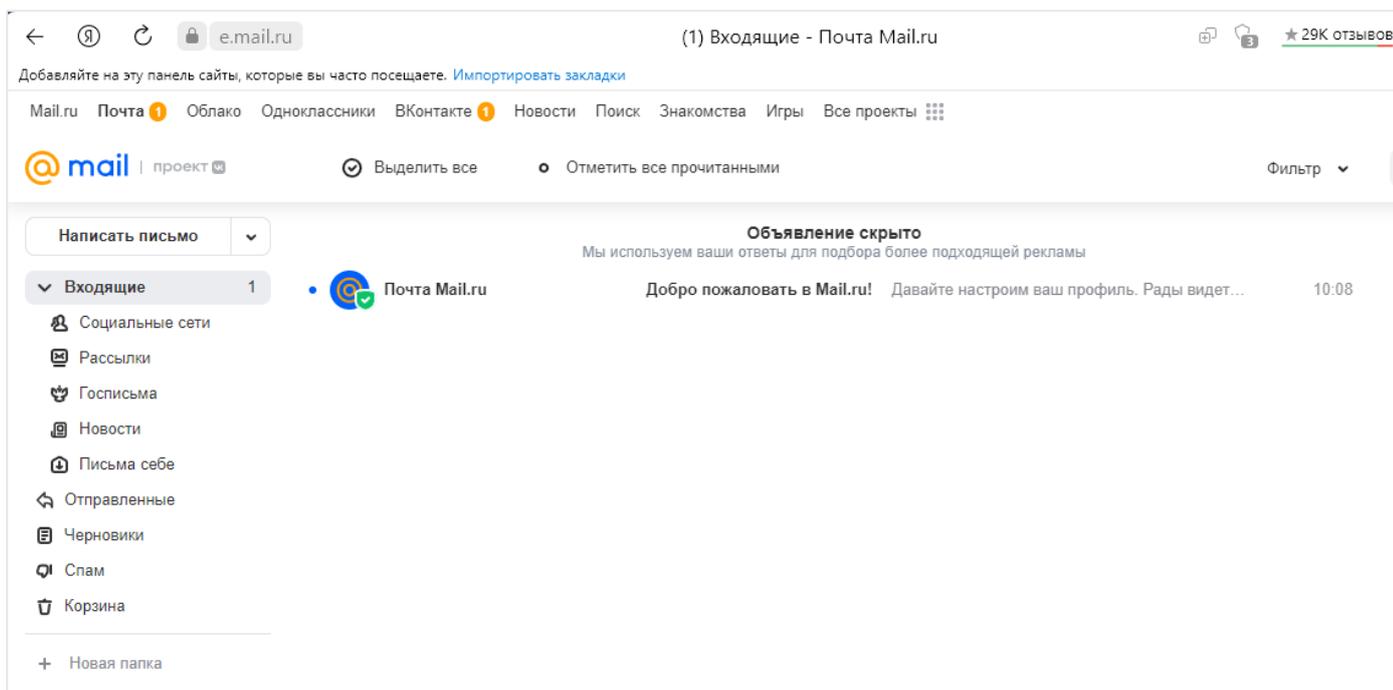
Рохста@mail.ru

Кириллицу или русский алфавит при написании электронных почт использовать нельзя, так же, как и пробелы, иначе на такую электронную почту отправить сообщение не получится.

Вход в электронную почту в первый раз осуществляется с помощью адреса вашей электронной почты и вашего пароля от почты. Адрес электронной почты вы вносите в графу «Логин», пароль вносите в графу «Пароль». Пароли могут быть показаны скрытыми точками ●●●●●●, чтобы увидеть вводимый пароль можно нажать на всплывающее окно «Показать пароль» — это окно появляется, когда вы вводите пароль или когда наводите курсор мышки на символ глаза.

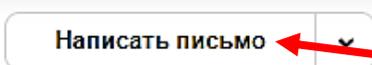
Когда вы вошли в новую почту, то она будет выглядеть вот так (для примера выбрана почта Mail.ru):



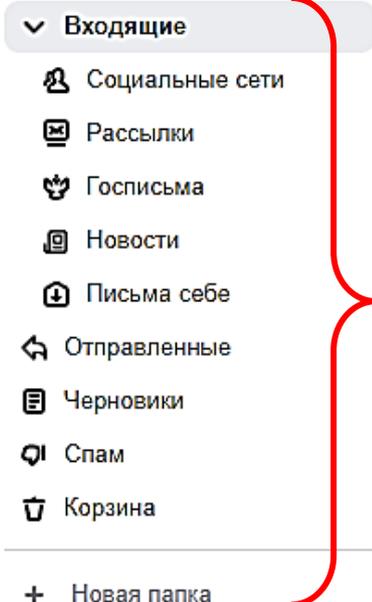


Там уже будет приветственное письмо о том, что вы создали почту с предложениями настроить подпись в конце каждого письма, загрузить свою фотографию (аватар), и в целом настроить электронный почтовый ящик для себя. Также в приветственных письмах есть ссылки с инструкциями по всем возникающим сложным вопросам: <https://help.mail.ru/> (для почты на Mail.ru). Такой же инструмент поддержки есть и у других сайтов электронных почт, например у Яндекс-почты есть целая служба поддержки (<https://yandex.ru/support/mail/troubleshooting.html>), которая отвечает на вопросы пользователей.

Писать и отправлять письма по электронной почте несложно. Всегда есть кнопочка «Написать письмо», «Написать», «Создать письмо» - чаще всего в правом верхнем углу:



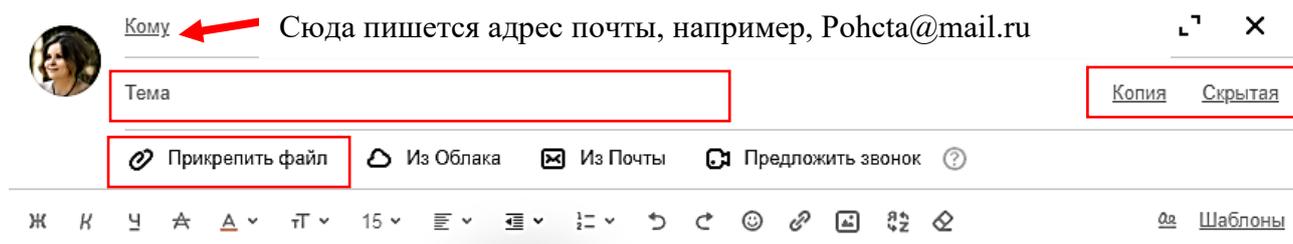
Нажмите на кнопку «Написать письмо» и вам откроется окно для написания писем.



Это папки, куда поступают письма – папка «Входящие» собирает все письма, которые приходят на электронный почтовый ящик. У почты Mail.ru отдельно выделяются письма от социальных сетей, рассылки (письма магазинов, реклама и т.д.), письма от органов власти, например, налоговых и письма с портала «Госуслуги», письма-новости, если вы подпишитесь на какое-либо интернет-издание и «письма себе». Последние – это возможность напомнить себе что-то сделать или сохранить нужную информацию.

Папка «Отправленные» — это те письма, которые вы кому-либо написали, «черновики» — это письма, которые вы ещё не отправили. В папку «Спам» приходят «ненадёжные письма», а корзине лежат письма, которые можно удалить.

Чтобы написать письмо обычно нужно точно знать, кому оно адресовано (адрес электронной почты), адрес вносится в поле «Кому»¹:



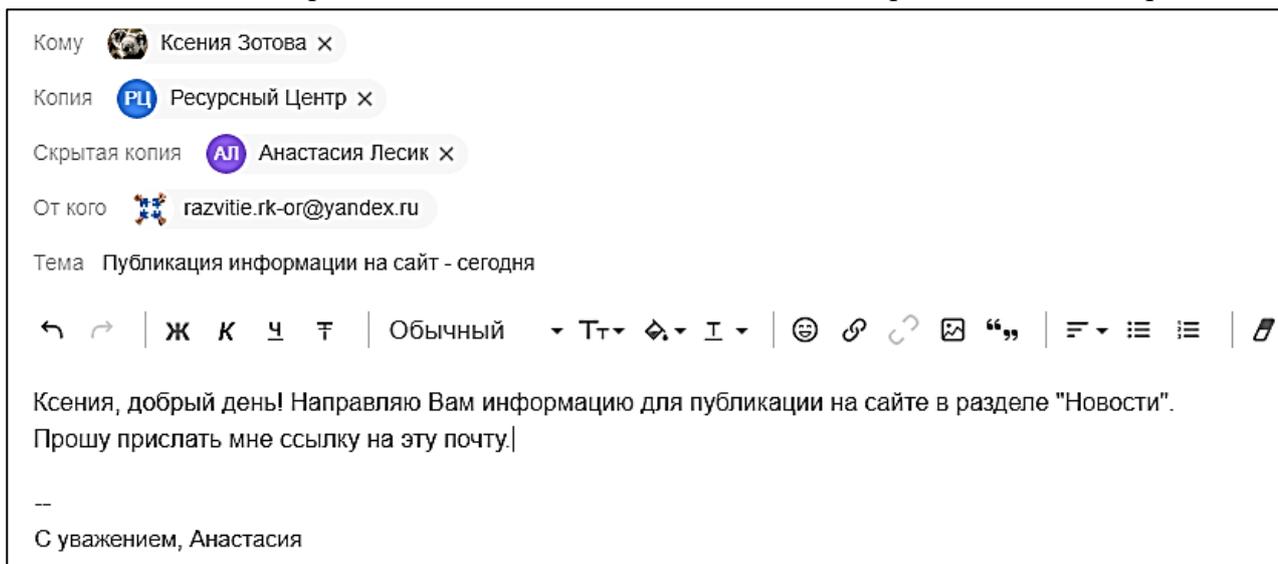
← Вот в этом поле пишется основное письмо.

подпись ▾
—
Настя Лесик
Отправлено из Почты Mail.ru

Рассмотрим некоторые советы по написанию писем:

У письма есть «Тема» - краткий заголовок, который помогает быстро найти нужную переписку в почтовом ящике. Обязательно указывайте ее, чтобы было проще работать с письмами. Формулировка темы должна быть информативной (отвечать на вопросы: кому? что? зачем?), например, «Приглашение на юбилей Люды Ивановой 15 августа».

Также в электронной почте есть ещё поля «Копия», «Скрытая копия»/ «Скрытая».



Чтобы не допускать ошибок в работе с этими полями, необходимо знать их назначение:

- если ваше имя стоит в поле прямого адресата («Кому») – это означает, что письмо в первую очередь адресовано вам и именно от вас отправитель письма ждет ответ на свой вопрос;
- если в этом поле помещены несколько адресатов, то это означает, что одно и то же письмо было отправлено на все указанные адреса и отправитель письма ждет ответа от каждого или от любого из адресатов;

¹ Иногда у организаций, куда Вы можете писать письма, адреса электронных почт начинаются со слов: info@, ad@, office@, reklama@, inbox@ - скорее всего это «общие» электронные почты

– если ваше имя помещено в поле **«Копия»**, это означает, что отправитель хочет, чтобы вы были в курсе вопроса, при этом ответа от вас он не ждет. Вступать в предмет переписки, если ваше имя находится в поле **«Копия»**, не следует. Если вы все-таки решите вступить в переписку, то признаком хорошего тона будет начать письмо одной из фраз: **«Позвольте мне присоединиться к обсуждению данного вопроса...»**, **«Извините, что вмешиваюсь...»**, **«Позвольте высказать свое мнение...»**.

Особое внимание в аспекте этичности принадлежит полю **«Скрытая копия»**. Адресаты, помещенные в **«Скрытую копию»**, не видны другим адресатам. Некоторые организации, щепетильно относящиеся к вопросам этики, запрещают использование данного поля в своей переписке. Обычно в поле **«Скрытая копия»** помещаются адресаты (скрытые адресаты), которые должны быть в курсе переписки, но их информированность не должна быть очевидной для прямых адресатов. Отправка письма с заполненным полем **«Скрытая копия»** предполагает предварительную договоренность или последующую информированность автора письма и скрытых адресатов о причине и целях такой формы общения. Скрытому адресату не следует вступать в предмет переписки из поля **«Скрытая копия»**¹.

По электронной почте помимо текста можно отправлять различные документы: фотографии, скан копии документов, видеофайлы, презентации, книги и многие другие документы. Если почта позволяет, к письму можно **«прикрепить файл»** прямо с компьютера. Главное, чтобы прикреплённые файлы были не очень **«большими»** (**«занимали много памяти»**) и были понятно названы. Например, если вы отправляете фотографии, тяжело отличить в перечне изображений один **IMG568909865** от другого **IMG6789988901**. Лучше будет: **«Фото с юбилея 1»**, **«Фото с юбилея 2»**, **«Выступление Ивановой И.И.»** и т.д. Длинные видеозаписи отправить по почте без специального сжатия или архивирования файла не всегда возможно.

В подписи в конце письма укажите имя, фамилию и добавьте способы связи: телефон, мессенджеры, соцсети. Ограничьтесь нейтральным **«с уважением»** или **«с наилучшими пожеланиями»**.

Ещё в электронной почте есть функция **«Отправить в точное время»**. Если вы пишете текст в субботу утром, можно запланировать отправку письма на понедельник в 10:05. Так будет больше вероятность, что получатель его не пропустит. До отправления отложенное письмо хранится в папке **«Исходящие»**.

Помните, письмом легко вызвать негативные эмоции. Получатель может понять текст не в том значении, в котором вы его отправляли, поэтому пишите максимально нейтрально, чтобы избежать двоякого толкования. Будьте вежливы и деликатны. В рабочей переписке не стоит задавать личные вопросы, вторгаться в чужое пространство, шутить и поднимать темы, не относящиеся к работе.

Перед отправкой перечитайте письмо и проверьте на ошибки. Если письмо было написано под воздействием эмоций, не стоит высылать его сразу — перечитайте его через несколько минут. Затем просмотрите еще раз, и, если вы были слишком резки в суждениях и оценках, перефразируйте их более мягко².

¹ Этика электронной деловой переписки//Яндекс-Дзен [Электронный ресурс] - URL: <https://zen.yandex.ru/media/id/5d44a6d9cfcc8600bb8e104c/etika-elektronnoi-delovoi-perepiski-5e87a679e76e9e2043c8659a>, свободный (дата обращения: 13.09.2022).

² Методический сборник "Культура дистанционного общения"// ГБУ РК «Карельский ресурсный центр», 2021 год, - С.10.

Работа и общение в общих чатах и мессенджерах

Сейчас всё больше организаций используют общие чаты в мессенджерах (Viber, WhatsApp, Telegram (Вайбер, Вотсап, Телеграм)) и социальных сетях, доступ к которым возможен через смартфоны.

Как создать общую переписку в мессенджере?

Обычно, чтобы создать групповой чат в любом мессенджере, достаточно просто войти в мессенджер на смартфоне и в правом верхнем углу найти иконку в виде «трёх точек» или ручки, на которую нужно нажать. Далее выберите «Создать группу», добавьте в эту переписку всех пользователей, которые вам нужны, и нажмите «Далее».

Эту группу в настройках можно переименовать как вам нужно: «Серебряные волонтеры» или «Серебряный отряд» и т.д.

Главное, помнить, что все сообщения, которые приходят в эту группу, будут видны всем участникам беседы. Поэтому, важно соблюдать ряд правил, чтобы переписка, в которой участвует большое количество человек, не превратилась в хаос:

1. Определите число участников и обсуждаемые темы.

Общий чат может быть создан руководителем отряда «Серебряных добровольцев» и быть чатом отряда. Возможен вариант, когда в общем чате общаются представители «серебряных» волонтеров различных отрядов.

В зависимости от аудитории в чат могут выноситься разные вопросы, однако туда не стоит выносить мелкие и не касающиеся каждого члена вашей команды вопросы.

В общий чат можно выносить также приятные и добрые темы: поздравления с днём рождения, с праздниками. Также в рабочем чате могут использоваться эмодзи, смайлики, шутки – но в умеренном количестве, чтобы не засорять переписку и не уходить от темы обсуждения.

2. Определите правила в переписке.

Если общий чат создан для рассылки сообщений и не предполагает обсуждение, об этом стоит написать заранее, чтобы не копились одинаковые или неуместные сообщения.

Если чат создан для «мозгового штурма» и решения задач, будьте готовы к тому, чтобы вести конструктивную беседу.

Сразу договоритесь с коллегами пользуетесь ли вы чатом в выходные дни и в нерабочее время. Если происходит форс-мажорное обстоятельство, об этом можно сообщить в общий чат только по согласованию с руководством (всегда лучше, когда о какой-то проблеме сначала узнаёт руководитель).

Отсюда вырастает третье правило:

3. Пользуйтесь общими чатами только тогда, когда они действительно нужны.

Если большинство вопросов люди не готовы выносить на общее обсуждение или все разговоры по ним переводят в шутки, достичь конструктивного общения не получается, возможно, общий чат как форма общения просто им не подходит, потому что они привыкли вести индивидуальные переписки, сразу звонить по волнующим вопросам и не хотят высказывать своего мнения в общей переписке (помните, право не высказывать своего мнения

гарантируется Конституцией Российской Федерации¹) по разным причинам: от стеснения до нежелания провоцировать конфликты.

Общие чаты подходят для срочного сбора на рабочее собрание, обсуждения планируемых общих мероприятий. Однако общий чат не может быть местом для поручений отдельного начальника своему подчиненному, выражения неудовлетворения работой, публичной критики или обсуждения личной жизни.

Помните, что решать межличностные конфликты, критиковать и обсуждать ошибки уместнее в личной беседе².

Как создать страницу в социальной сети?

Регистрация на сайте (в том числе, в социальной сети) – это и есть процесс создания аккаунта. Необходимо войти на нужный сайт, найти кнопку «Зарегистрироваться», после чего появится форма, где необходимо заполнить поля «логин», «пароль», «электронная почта» (телефон).

Заполните эту форму. Чтобы не забыть внесенную информацию, запишите ее в надежное место, иногда это спасает от непредвиденных ситуаций. Логин и пароль для каждого сайта должны быть уникальными. Для их написания используйте английские буквы, цифры и специальные символы. Логин не надо придумывать сложным – чем проще, тем лучше. А вот пароль надо сделать надежным, чтобы злоумышленники не смогли «взломать» ваш аккаунт и не навредили вашей репутации в интернете. Пароль сделайте уникальным, придумайте комбинацию цифр и букв, не связанных между собой и другими вашими данными.

Активирование аккаунта – это вход в ваш аккаунт после завершения процесса регистрации по ссылке, полученной в письме на вашу электронную почту, или коду, полученному по смс на указанный вами телефон. После активирования аккаунта можно продолжить его оформление³.

Общение в социальных сетях

Теперь перейдем к рассмотрению делового общения в социальных сетях. Те правила, которые ранее упоминались по поводу переписки по электронной почте можно использовать в рабочей переписке в социальных сетях. Следует учитывать важную специфику социальных сетей – а именно самопрезентацию человека.

Перед тем, как вести рабочее общение в социальной сети, уточните у ваших коллег, удобно ли им вести деловое общение в той или иной социальной сети. Довольно часто люди заводят страницы в социальных сетях для определенных целей (общения с родными, друзьями, знакомыми, публикации личных фото). Человек может использовать 4-5 социальных сетей одновременно, и только в одной ему может быть действительно удобно работать. Стоит уточнить у человека, удобно ли ему вести деловую переписку в социальной сети, и если удобно, то в какой именно.

Если вы и ваши коллеги уже привыкли к работе в определенной социальной сети, важно учитывать следующие **правила**:

¹ Статья 29. П.3. Конституции Российской Федерации гласит: никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них.

² Методический сборник "Культура дистанционного общения"// ГБУ РК «Карельский ресурсный центр», 2021 год, - С.14-16.

³ Как создать аккаунт в социальных сетях, советы по оформлению аккаунта в соцсетях [Электронный ресурс] - URL: <https://legendarf.ru/blog/biznes-v-internete/649-sozdanie-akkaunta-v-sotssetyakh>, свободный (дата обращения: 13.09.2022).

1. Обратите внимание на свою страницу в социальных сетях.

Если со своей страницы в социальной сети вы планируете вести деловую переписку, то следует отредактировать свой профиль. В первую очередь, обратите внимание на:

- фотографию (не стоит публиковать на деловой странице слишком личные, открытые фото, в том числе с отпуска, с дня рождения и т.д.),
- своё имя (избегайте прозвищ и псевдонимов)
- контент (что именно вы размещаете на странице).

Для оформления личной страницы (своего профиля) стоит использовать личную фотографию хорошего качества. Если у вас нет удачной фотографии — попросите кого-нибудь из знакомых сделать снимок.

Также не стоит засорять свою страницу многочисленными смайликами, эмодзи или анимированными картинками. Обилие таких элементов говорит, скорее, не о вашей эмоциональности или оригинальности, а об отсутствии чувства меры — во всяком случае, так это воспринимается большинством людей. Эти элементы можно использовать в умеренном количестве¹.

2. Важно здороваться в начале разговора.

Общение в социальных сетях почти ничем не отличается от общения в обычной жизни. Если вы пишете кому-то сообщение, начните с приветствия. В противном случае вас сочтут невежливым человеком.

3. Не требуйте от собеседника немедленного ответа.

Если человек находится в сети, но не отвечает на сообщение, не стоит постоянно напоминать о себе и требовать ответа. Возможно, в данный момент он занят другими делами и не может ответить сразу. В таком случае ваша настойчивость будет только раздражать. С социальными сетями нужно помнить, что некоторые люди принципиально не используют их в рабочее время или, наоборот, после определенного времени по вечерам. Все больше людей стараются ограничивать свое присутствие в социальных сетях, а это означает, что не всегда можно рассчитывать на оперативный ответ².

4. Не пишите людям в нерабочее время.

В нерабочее время допустимо писать людям только по срочным вопросам. Если же можно подождать, адресуйте ваш вопрос в рабочие часы. Так вы не застанете человека врасплох и сможете получить ответ гораздо быстрее.

Ужасной выглядит ситуация, когда работнику пишут поздно ночью по рабочим вопросам, тогда как у коллег есть электронная почта. Социальные сети не являются самыми комфортными для рабочей переписки – в рабочей почте можно обмениваться документами, пересылать письма, более корректно обсуждать вопросы.

5. В деловой переписке использование смайликов неуместно.

Кроме того, вы можете придавать одно значение тому или иному смайлику, а ваш собеседник — другое. Смайллы могут быть истолкованы неправильно: как уход от ответа на вопрос, желание скрыть правду, скрытое оскорбление, фамильярность, панибратство и т.д. Из-за этого может возникнуть непонимание в общении.

¹ Простые правила поведения в соцсетях [Электронный ресурс] - URL: <https://media.mts.ru/technologies/175794/>, свободный (Дата обращения: 13.09.2022).

² Правила делового этикета в соцсетях [Электронный ресурс] - URL: <https://medium.com/emny/%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B3%D0%BE-%D1%8D%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0-%D0%B2-%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%81%D0%B5%D1%82%D1%8F%D1%85-5f145bb4045c>, свободный (Дата обращения: 13.10.2022).

Использовать смайлики можно только если у вас с собеседником уже не слишком официальные отношения, и вы друг с другом чувствуете себя достаточно свободно и раскованно. Или ваш собеседник их активно использует. Это значит, что, скорее всего, смайлы от вас он воспримет с пониманием.

6. Не используйте голосовые сообщения без необходимости.

Аудиопослания в сетях и мессенджерах – вещь современная и удобная, но она уместна далеко не всегда. Перед тем, как отправлять такие послания, убедитесь, что вашему собеседнику будет удобно их прослушивать. Возможно, он находится на совещании и в другом общественном месте. Другими словами, отправляя голосовое послание, вы рискуете поставить своего собеседника в неудобное положение. Это противоречит правилам этикета в социальных сетях. Другое дело, если это вынужденная мера. К примеру, если вы находитесь в дороге или срочно надо что-то сообщить, но нет времени набирать текст¹.

7. Переписывайтесь грамотно и по делу.

Выражайте свои мысли четко и коротко. Цените время своих собеседников. Применяйте правила русского языка даже общаясь в социальной сети. Предложения начинайте с заглавных букв, расставляйте знаки препинания и поясняйте непонятные вещи. Но в то же время не злоупотребляйте восклицательными знаками, заглавными буквами, кавычками и другими способами привлечь внимание.²

Не отправляйте каждое слово отдельными сообщениями. Это раздражает, потому что телефон постоянно уведомляет звуковым или вибросигналом о поступающих сообщениях. В этих случаях люди часто отключают уведомления для такой «отвлекающей» беседы. А потом просто могут забыть о ваших сообщениях и не прочитать их. Поэтому сначала напишите целостное сообщение, а потом уже отправляйте его в диалог³.

Оформление постов в социальных сетях, новостей и пресс-релизов

С появлением сети Интернет и активным распространением социальных сетей особую значимость приобрело умение грамотно и лаконично писать короткие тексты – посты. Несмотря на кажущуюся простоту написания подобных текстов, существует ряд правил, которые отличают написание постов от пресс-релизов и статей на сайты организации.

Для сравнения обратимся к следующей таблице:

Как написать хороший пресс-релиз?	Как написать хороший пост в социальных сетях?	Как написать хорошую статью на сайт?
1. Лаконичное название. 2. Лид (аннотация, «шапка» пресс-релиза, абзац, в котором кратко изложена суть, не превышает 3-5 строк).	1. Лаконичное название/ короткий лид (первый абзац, в котором кратко изложена суть, не превышает 3-5 строк). 2. Конкретное описание: Что? Где? Когда? Как? Зачем?	1. Лаконичное название. 2. Лид (аннотация, «шапка» статьи, первый абзац, в котором кратко изложена суть, не превышает 3-5 строк).

¹ Этикет общения в социальных сетях [Электронный ресурс] - URL: <https://vk.com/@dobro.tambov-etiket-obscheniya-v-socialnyh-setyah>, свободный (дата обращения: 13.09.2022).

² Этикет в социальных сетях и безопасность там же// Яндекс-Дзен [Электронный ресурс] - URL: <https://zen.yandex.ru/media/id/5e6cd42ed409fe35af4f7dc0/etiket-v-socialnyh-setiah-i-bezopasnost-tam-je-5f6d919f449d076856a338d1>, свободный (дата обращения: 13.09.2022).

³ Там же.

3. Конкретное описание: Что? Где? Когда? Как? И главное – зачем?	(1-2 абзаца)	7. Полное описание: Что? Где? Когда? Как? И главное – зачем?
4. Объём не более 1 страницы, 2 страницы – уже статья.	3. Наличие фото/видео/смайликов.	3. Объём не более 2-2,5 страницы.
5. Наличие фото/видео.	4. Ссылка на более крупную статью.	4. Наличие фото/видео с подписями.
6. Авторство (обратная связь по содержанию информации).	5. Оставьте комментарий, поставьте лайк, сделайте репост!	5. Авторство (обратная связь по содержанию информации).

Как видно из таблицы, посты в социальных сетях имеют более простую структуру и меньший объём, при этом их главная задача – информирование и привлечение внимания к контенту (видеозаписи, фотографиям, статье на сайте и т.д.).

Пресс-релизы пишутся в основном для журналистов (для того, чтобы последние распространили информацию в СМИ), если новость подготовлена по образцу СМИ, то её охотнее возьмут для распространения (не нужно тратить время для исправления новости, приведения её должный вид).

В статьях же на своих сайтах организации могут более полно описать прошедшее мероприятие, рассказать историю благополучателя или решения какой-либо проблемы. При этом стоит понимать, что большие статьи (более 2,5 страниц) читать с экрана смартфона или компьютера затруднительно. Если хочется рассказать подробную историю – лучше снять видео или интервью.

Также при написании пресс-релизов, статей и постов следует придерживаться ряда **общих правил**:

1. **Единообразие заголовков.** Договоритесь о том, что заголовки пишутся **ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ** без точки с минимальным использованием знаков препинания (одно «-», одно «:», одна «,» и т.д.);

2. **Единообразие наименований, имен собственных.** Если вы вначале пишете полное наименование «Государственное бюджетное учреждение Республики Карелия ...», а затем переходите на сокращения «ГБУ РК», «ДИ», «ЦПД» - то это несколько сбивает с толку читателя. В официальных пресс-релизах и статьях на сайте можно использовать официальное сокращенное название учреждений и организаций (например, АНО «Клоунотерапия», ООО «Пирожок», ГБУ РК «Карельский ресурсный центр» и т.д.), тогда в постах можно использовать «простое» название: «Ресурсный центр», «Петрозаводский дом-интернат», «Карельский союз защиты детей» и т.д. Если сомневаетесь в том, можно ли использовать «простое» наименование других организаций – можно посмотреть сайты или соцсети, а также уточнить у сотрудников организации, уместно ли использовать простые названия или лучше применять официальные. Так или иначе, главное соблюдать единообразие.

Также в статьях, пресс-релизах и постах лучше всего использовать **имя и фамилию** главных действующих лиц (директор ... Иван Петров, пресс-секретарь Андрей Иванов и т.д.), а не фамилию с инициалами или имя с отчеством (последнее может «состарить» главного героя текста в глазах читателя).

3. **Авторские фото, видео и рисунки.** Старайтесь использовать только свои материалы и не заимствовать что-либо из сети Интернет без указания ссылки на источник.

Помните, что заимствованные фото и видео нельзя изменять (например, убрать «водяной знак», обрезать/сократить и т.д.), поэтому чтобы никак не нарушить чужое авторское право, лучше всего использовать свой собственный контент.

4. **Требования к фото и видео.** Старайтесь подойти к съёмке мероприятий и людей максимально серьёзно: фотографируйте на фотоаппарат (снимайте видео на камеру) со штативом (чтобы не «заваливался горизонт»), следите за освещением (не стоит снимать кого-либо на фоне окна, в которое светит солнце), лицом фотографируемого (чтобы не было гримасы, оскала, закрытых глаз и т.д.). Просите позировать на камеру, если это возможно. Используйте максимальное расширение для видео и фото – тогда картинка будет наиболее чёткой и не придётся тратить времени на её редактирование.

Помните о том, что без согласия законных представителей вы не можете публиковать фото и видео детей на своих ресурсах! Исключением может быть только проведение публичного мероприятия, организуемого заранее и анонсом, и приглашением к участию.

5. **Планируйте.** Помните, что лучшая импровизация – это всегда подготовленный спектакль, поэтому старайтесь организовать «целостность информационного потока» за счёт медиа-планирования (на месяц, две недели, неделю) и не переходите от одной темы к другой. Также планирование даёт возможность выпускать новости в нужный момент в нужное время, что способствует формированию позитивного имиджа организации.

6. **Избегайте в ваших текстах** грамматических ошибок и опечаток, лишних фактов, сложных терминов, сложных вводных выражений и вводных слов – **всего, что усложняет восприятие текста читателю.**

7. **Будьте готовы отвечать.** Чаще всего проблемы с пресс-релизами, статьями и постами связаны с тем, что:

– была распространена непроверенная информация или в тексте были допущены клевета (УК РФ Статья 128.1), нарушение неприкосновенности частной жизни (УК РФ Статья 137), иное злоупотребление свободой массовой информации (КоАП РФ Статья 13.15) – с этими проблемами поможет справиться внутреннее согласование информации, вычитка документов перед опубликованием;

– требуется опровержение/ответ на выпущенную ранее новость (в этом случае разместите опровержение/ответ и признайте свою ошибку в следующей статье, пресс-релизе, т.к. в Интернете нельзя скрыть ошибки, только исправлять).

Безопасное поведение в социальных сетях

К сожалению, в социальных сетях легко столкнуться с мошенничеством и необоснованной критикой, и важно знать, что этим делать.

1. Аккуратно выбирайте, с кем «дружить».

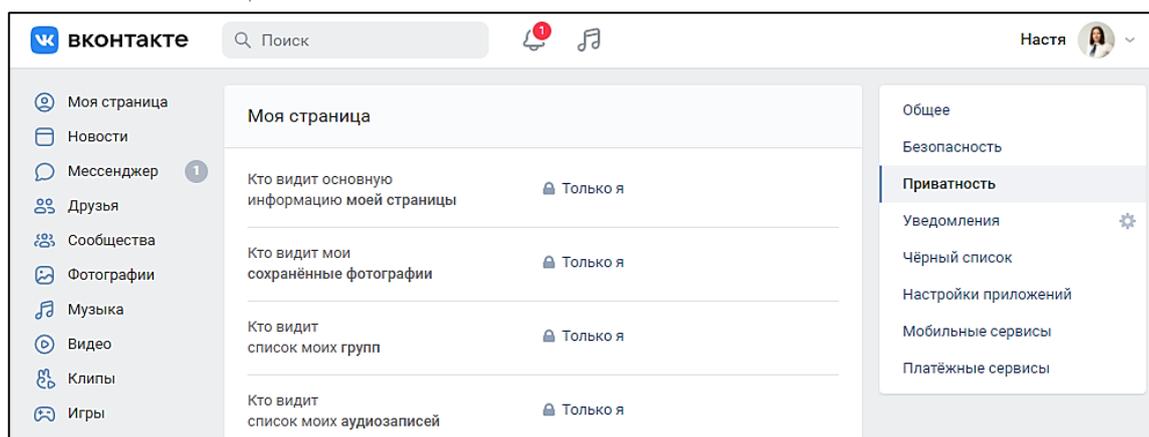
Принятие запроса на добавление в друзья человека, о котором вы ровном счетом ничего не знаете, просто бессмысленно. Друзья формируют базовую группу любой социальной сети, именно поэтому выбор друзей должен быть максимально аккуратным. Помните, что вы можете быть добродушными и не против познакомиться с кем угодно, однако мотивы не знакомых вам людей, которых вы добавляете в друзья, могут отличаться от ваших.

Например, кто-то добавляет вас в друзья, кидает вам ссылку с якобы «интересным» рецептом пирогов, а потом получается так, что ваша личная информация оказывается в открытом доступе. Более того, иногда случается и так, что взламывают аккаунты уже знакомых вам людей, с которыми вы хорошо общаетесь. И тогда вы получаете сообщения в роде «Привет! Слушай, я тут на мели. Не мог бы ты занять мне немного денег?». И четко

указывается сумма, и даже номер счета или карты, на которые нужно перевести деньги. Помните, если бы человек нуждался в вашей помощи, то связался с вами более надежным способом, например, позвонил или назначил личную встречу.

2. Отрегулируйте настройки приватности и не сообщайте личной информации.

В социальных сетях есть возможности по редактированию своих профилей (страниц) и возможность ограничивать доступ других пользователей. Например, чтобы вашу страницу нельзя было просмотреть через поисковые системы «Яндекс», «Гугл», чтобы некоторые пользователи не могли увидеть ваши фотографии, аудиозаписи, некоторые посты, а также писать вам сообщения.



Кому в интернете видна моя страница	Только пользователям ВКонтакте
Какие обновления видят в новостях мои друзья	Никаких обновлений
Тип профиля	Открытый
Какие компании могут отправлять мне сообщения по номеру телефона ?	Никакие

Вы сами также можете выступить источником той информации, которая может быть воспринята неправильно. Глупая шутка, неуместный комментарий, фото подшофе, политические споры – благодаря социальным сетям существует множество возможностей испортить собственную репутацию. Даже если «неправильный» пост не увидят ваши близкие, вполне вероятно, что найдутся другие пользователи, которые сочтут себя оскорблёнными или захотят оставить оскорбительный комментарий, что может в последствии перерасти в конфликт.

Также важно ограничить доступ к своим личным (персональным) данным. Публикация в сети Интернет подробностей своей личной жизни может привести к тому, что злоумышленники будут о вас знать едва ли не больше, чем ваши ближайшие родственники. Соблюдайте правила безопасного общения в социальных сетях:

- Не сообщайте публично в соцсетях о том, где вы находитесь в данный момент (например, о том, что вы сегодня задержались на работе, в гостях, в кафе и т.д.).
- Не сообщайте публично в соцсетях о том, когда вы отсутствуете дома (уезжаете в отпуск и оставляете дом без присмотра).

- Не сообщайте информацию о своем ежедневном расписании (чтобы злоумышленники не могли спланировать проникновение в вашу квартиру или дом или подкараулить вас в безлюдном месте).
- Не пользуйтесь социальными сетями в нетрезвом виде.
- Не передавайте никому данные своих личных документов, банковских карт, пароли и т.д. Помните, что аккаунты ваших родных, друзей или хороших знакомых, с которых запрашивается такая информация, могут быть взломаны.

Также обратите внимание на пересылку в личных сообщениях сканов паспортов, анкет – лучше передавать такую информацию не через социальные сети, а лично или через защищенные каналы государственных учреждений или их приложения для смартфонов. Не стоит публиковать фото своих кредитных карт, билетов и так далее. Размещённым на билетах кодом могут воспользоваться раньше вас, а данные с банковской карты использовать для оплаты товаров в сети.

Никогда не сообщайте о дорогих покупках, которые вы совершаете, о получении наследства, выигрыше в лотерею – так вы даете сигнал потенциальным грабителям и завистникам, которые могут начать настоящую травлю.

3. Будьте внимательны, когда делитесь изображениями людей и детей.

Если на фото изображен другой человек, прежде чем публиковать, спросите его разрешение. Не стоит публиковать фотографии своих и чужих детей. Вообще, чем меньше вы пишете о своих и чужих детях — тем лучше для них. Не распространяйтесь об их привычках, увлечениях, местоположении, друзьях, расписании занятий, кружках, которые они посещают.

4. Проверьте информацию перед тем, как делать репосты.

Случайный репост непроверенной информации может, например, обогатить мошенников, собирающих деньги на несуществующих больных детей или животных. Горячая, но ложная новость, которую вы репостнули, может спровоцировать волну паники среди ваших родственников, друзей и других подписчиков. Постарайтесь быть внимательными к тому, чем вы делитесь с другими людьми.

В особенности, если репосты не соответствуют нормам российского законодательства. За распространение запрещённых законом материалов (экстремизм, терроризм, оправдание нацизма, призывы к насилию и т.д.) в соцсети вас могут привлечь к уголовной ответственности. Список запрещённых материалов можно посмотреть на сайте Министерства юстиции Российской Федерации¹.

Не стоит публиковать и репостить (даже в шутку) информацию, содержащую порнографию, символику ЛГБТ-сообществ, данные о проведении несанкционированных митингов и т.д.

5. Соблюдайте авторское право.

Ни в коем случае не присваивайте себе чужое творчество (фото, видео, стихи, статьи и т.д.) или высказывания. Это может привести к обвинениям в плагиате и на вас могут подать в суд, поскольку настоящий автор обычно может доказать своё авторство (официальными публикациями, документами, свидетелями, патентами). При публикации чужих материалов всегда указывайте автора или источник материалов (сайт, сообщество в социальной сети и т.д.).

¹ Экстремистские материалы/ Министерство юстиции Российской Федерации [Электронный ресурс] - URL: <https://www.minjust.gov.ru/ru/extremist-materials/>, свободный (дата обращения: 13.09.2022).

6. Будьте вежливы в комментариях и дискуссиях

Комментирование — неотъемлемая часть любой социальной сети. Необходимо особое внимание уделить своим комментариям, так как если вы оставляете их в открытых сообществах, каждый в вашем списке друзей (и не только они) может узнать ваше мнение.

Не следует оставлять комментарии, которые могут оскорбить другого человека. Если вы не согласны с чьим-то образом мышления и высказываниями и вам хочется это прокомментировать, старайтесь придерживаться «Я-высказываний», чтобы никого не задеть и не спровоцировать конфликт. Например, «Я не согласен с вашим мнением», «Я считаю, что...» и т.д.

Помните, что в общении в социальных сетях так же действуют нормы этики, поэтому публичное обсуждение и осуждение людей, внешности и особенностей личности не могут быть уместными. К тому же в социальных сетях можно натолкнуться на «троллей» - людей, изначально нацеленными на спор любой ценой.

В случае, если спора с «троллем» не избежать, необходимо стараться вести себя максимально корректно, и завершить спор как можно быстрее. «Никогда не корми тролля – пусть останется голодным» – главное правило в общении со спорщиками. Если вы столкнулись с ситуацией, когда вашу группу или сайт заполняют негативные комментарии и со спорщиком не удаётся наладить контакт, выстроить конструктивную беседу (с привлечением руководителей организации или объединения, СМИ, широкой общественности), можно временно закрыть комментарии с кратким объяснением ситуации. Например, «Мы временно ограничиваем возможность по обсуждению наших постов и фотографий, в связи с увеличением анонимных негативных комментариев, нарушающих правила общения в нашем сообществе. Приносим свои извинения за неудобство, как только проблема будет решена, мы вернём возможность комментировать наши события и вести с нами открытый диалог».

Во всех остальных случаях важно соблюдать правила комментирования, описанные в параграфе «Общение на форумах и информационных площадках (правила комментирования)», быть вежливыми и спокойными.

Мы нашли негативную информацию, не соответствующую действительности, о нашем отряде «серебряных» волонтеров. Что делать?

Многие заботятся о собственном имидже и «информационном следе», который оставляют в Интернете. И бывает, что негативные отзывы, пост или статью, не соответствующие действительности, можно обнаружить на абсолютно разных ресурсах в сети Интернет.

В зависимости от того, где вы обнаружили такой контент о себе или своём волонтерском отряде, можно по-разному работать с информацией.

- 1) Вы нашли недостоверную статью или точку зрения в СМИ (интернет-статье, радиозфире или видеосюжете) – вы можете воспользоваться правом на опровержение в этом же СМИ в соответствии со статьей 43 Закона Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации».
- 2) Если вы нашли такую информацию в социальных сетях, обратитесь к администрации социальной сети (модератору) с просьбой об удалении указанного контента.
- 3) Если вы увидели такую информацию в Интернет-СМИ, в социальных сетях, а также на иных сайтах и форумах, то обратитесь к администратору электронного ресурса для публикации опровержения или отмены информации. Если администрация сайта или

форума не желает изменять/удалять информацию можно обратиться в Роскомнадзор с жалобой на действие того или иного Интернет-ресурса. В ряде случаев Роскомнадзор может заблокировать этот ресурс¹.

Во всех указанных случаях можно обратиться в суд по вопросам защиты чести и достоинства, деловой репутации, и требовать опровержения информации, её удаления, также компенсации причиненного морального вреда.

Также можно опубликовать на странице своего сообщества опровержение того, что написано ином источнике. Укажите, с чем вы не согласны, что не соответствует действительности, проработайте доказательную базу и отметьте, в чем не прав тот, кто распространяет недостоверную информацию.

При этом не переходите на личности, не используйте негативные определения и критические замечания в адрес того ресурса, пользователя, блогера, кто распространяет информацию. Помните, ваша задача – не унизить оппонента, а показать, что негативная информация не соответствует действительности.

УЧАСТИЕ В ОНЛАЙН-МЕРОПРИЯТИЯХ: НЕОБХОДИМЫЙ УРОВЕНЬ ТЕХНИЧЕСКОЙ ГРАМОТНОСТИ

Овладение необходимым для полноценного участия в онлайн-мероприятии уровнем технической грамотности часто становится барьером и вызывает опасения. В этом разделе мы собрали рекомендации, что необходимо знать, чтобы участие в дистанционных мероприятиях было комфортным.

1. Владение навыками информационной грамотности

Как правило, для участия в онлайн-мероприятии не требуется специальных технических навыков, кроме базового владения компьютерной техникой и навыков работы в сети Интернет. Для повышения уровня информационной грамотности, можно воспользоваться такими ресурсами как Цифровая грамотность (<https://цифроваяграмотность.рф/>).

2. Знание платформ

Зачастую платформы для проведения онлайн-мероприятий интуитивно понятны и их интерфейс часто схож. Однако базовые знания функционала самых популярных платформ, которые используются для проведения онлайн-мероприятий позволят вам чувствовать себя увереннее, особенно, если вы приглашены в качестве спикера и готовитесь представить доклад.

На сегодняшний день наиболее часто используемые для проведения онлайн-мероприятий платформы:

- Webinar²;
- VideoMost³;
- Яндекс.Телемост⁴;

¹ Блокировка интернет-страниц// Роскомнадзор [Электронный ресурс] - URL: <https://rkn.gov.ru/treatments/p459/p750/>, свободный. (Дата обращения: 05.09.2022).

² Помощь участникам. — Текст : электронный // Webinar : [сайт]. — URL: <https://help.webinar.ru/ru/collections/161580-помощь-участникам> (дата обращения: 20.10.2022).

³ VideoMost: Руководство пользователя. — Текст : электронный // VideoMost.com : [сайт]. — URL: https://www.videomost.com/vm_docs/Руководство%20пользователя.pdf (дата обращения: 20.10.2022).

⁴ О Яндекс Телемосте в браузере. — Текст : электронный // Яндекс.Телемост : [сайт]. — URL: <https://yandex.ru/support/telemost/> (дата обращения: 20.10.2022).

- Mirapolis Virtual Room¹;
- ТамТам²;

У каждой из этих платформ есть подробные инструкции, изучив которые можно почувствовать себя на мероприятии более уверенно.

3. Тестирование оборудования

Проверьте свое оборудование накануне мероприятия. Настройте звук, работу микрофона и камеры через раздел «Параметры» вашего компьютера. Если самостоятельно не удастся проверить оборудование или оно неисправно, обратитесь к техническому специалисту или организаторам мероприятия.

4. Технические проблемы во время онлайн-мероприятия

Если во время проведения онлайн-мероприятия возникли технические проблемы, например, вы не видите презентацию или докладчика, не слышите выступление или не слышно вас, уточните это в общем чате мероприятия, возможно, неполадки возникли не на вашей стороне. Если вы убедились, что проблема именно с вашей техникой, попробуйте ее перезагрузить и попробовать подключиться к конференции еще раз. Если все попытки не дали результата, и нет возможности обратиться за помощью к технику, дождитесь окончания мероприятия, свяжитесь с организаторами, объясните ситуацию и попросите выслать вам видеозапись или иные материалы мероприятия³.

УЧАСТИЕ В ОНЛАЙН-МЕРОПРИЯТИЯХ: ПРАВИЛА ЭТИКЕТА, ОСНОВНЫЕ ОШИБКИ

Все мы привыкли к существованию определенных правил участия в мероприятиях. Мы знаем о том, что нужно одеться в определенном стиле, не забыть визитки, неприемлемо мешать спикеру или нести с собой в аудиторию еду с кофе-брейка или обеда. «Эпоха дистанта» стерла многие барьеры коммуникации, однако сформировала собственные требования к этике взаимодействия онлайн. Далее мы рассмотрим основные базовые правила, соблюдение которых позволит сделать участие в мероприятии комфортным для всех.

1. Подпишите ваши имя и фамилию в профиле на платформе. Это облегчит коммуникацию, особенно, если на мероприятии не все знают друг друга в лицо.

2. Заранее продумайте, как вы выглядите на камеру. Даже если вы находитесь дома во время мероприятия, ваш внешний вид (одежда, прическа, макияж) должен соответствовать уровню мероприятия.

3. Подготовьте нейтральный фон. Лучше сесть напротив стены с нейркими обоями и не садиться напротив дверей, углов или с видом на интерьер квартиры. Чем меньше предметов попадает в кадр, тем лучше. Если нет возможности организовать такой фон в квартире, можно прикрепить к стене белый лист, который перекроет яркий фон.

4. Поднимайте руку, если хотите задать вопрос или дать устный комментарий, для этого есть специальные инструменты в платформах. Если у вас возник вопрос во время выступления спикера, его можно задать в общем чате.

¹ Начало работы в системе: инструкция. — Текст : электронный // Mirapolis : [сайт]. — URL: <http://support.mirapolis.ru/mira-support/#&step=2&s=BUgSvf59DpqVD8Xf42B1&doaction=Go&id=231&type=mediapreview> (дата обращения: 20.10.2022).

² Руководство по использованию Мессенджера ТамТам. — Текст : электронный // Тамтам : [сайт]. — URL: <https://about.tamtam.chat/ru/guide/> (дата обращения: 20.10.2022).

³ Методический сборник "Культура дистанционного общения"// ГБУ РК «Карельский ресурсный центр», 2021 год, - С. 28-29.

5. Помните, что выполнение бытовых или рабочих дел, еда, питье и курение на камеру во время онлайн-мероприятия выглядит невежливым. Так вы можете дать понять спикеру, что его выступление вам неинтересно.

6. Постарайтесь организовать пространство так, чтобы домашние животные не попадали в кадр. Это может стать очень отвлекающим фактором и сместить рабочий настрой остальных участников.

7. Отключайте камеру, если вам срочно нужно отвлечься. Заранее поставьте в профиль платформы ваше фото в деловом стиле. Это создаст эффект присутствия.

8. Всегда отключайте микрофон, если вы не спикер. Ваши диалоги могут помешать работе мероприятия, отвлечь от обсуждения рабочих вопросов, а также станут услышанными десятками чужих вам людей.

9. Отключайте звуки и уведомления. Постарайтесь, чтобы вас ничто не отвлекало от мероприятия.

10. Давайте обратную связь. Как правило, организаторы по завершению мероприятия просят дать по нему комментарий в чате платформы или присылают формы обратной связи на электронные почты участников. Не игнорируйте эти просьбы, именно ваш ответ может позволить организаторам делать мероприятия еще комфортнее и полезнее для вас¹.

Организация и модерация онлайн-мероприятий

Чтобы организовать онлайн-мероприятие «на отлично» нужно не только разбираться в его теме, но и не растеряться в случае возникновения технических неполадок, знать, как вести онлайн-дискуссию и что делать в завершении мероприятия. Рассмотрим несколько основных аспектов:

Выбор платформы

Один из важнейших шагов в организации онлайн-мероприятия – это выбор площадки. Сегодня Всемирная сеть предлагает огромное количество таковых. Для грамотного выбора площадки необходимо знать ответы на следующие вопросы:

1. Какие задачи у запланированного мероприятия?
2. Какой бюджет у организатора?
3. Какие функции у различных площадок?

Так, например, небольшой вебинар с одним выступающим и научную конференцию с большим количеством спикеров целесообразно проводить на разных площадках. Ниже рассмотрим самые популярные из них.

Webinar

Российская IT-компания, специализирующаяся на разработке и поставке сервиса веб- и видеоконференций. Бесплатный доступ предполагает подключение до 30 участников с ограничением длительности сессии до 60 минут. Расширенное количество участников доступно в платных тарифах. Платформа дает возможность разграничивать функционал для проведения обучающих мероприятий и рабочих совещаний, демонстрировать презентации, экран выступающего, а также ролики из YouTube и Vimeo, использовать инструменты рисования и другие удобные функции.

¹ Методический сборник «Культура дистанционного общения»// ГБУ РК «Карельский ресурсный центр», 2021 год, - С. 29-30.

VideoMost

Это программный продукт российской компании SPIRIT для проведения многоточечных видеоконференций на ПК, Mac, планшетах и смартфонах для корпоративных клиентов. VideoMost позволяет проводить видеосовещания, пользоваться единым списком контактов, обмениваться мгновенными текстовыми сообщениями, совместно работать над документами, обмениваться файлами, проводить опросы и голосования, осуществлять запись видеосеансов и многое другое. Бесплатная версия позволяет пользоваться всеми основными функциями сервиса, собирать до 100 участников конференции, продолжительность сессии – 45 минут. Больше возможностей дают платные тарифы.

Яндекс.Телемост

Российский сервис, также позволяющий проводить встречи в видеоформате. Сессии бесплатны и безлимитны по времени, удобный интерфейс, возможность демонстрации экрана докладчика и объединения на встрече до 40 человек. Встречу можно запланировать заранее и пригласить участников по электронной почте. Необходимым условием использования сервиса как для организатора встречи, так и для участников является регистрация на Яндекс платформе.

Virtual Room

Российский инструмент для проведения вебинаров, виртуальных классов, видеоконференций, совещаний. Сервис предоставляет бесплатный пробный период сроком на 10 дней, в который возможно одномоментное подключение до 10 участников на неограниченное время проведения конференции. Для дальнейшего использования платформы следует определиться с платным тарифом. Функционал сервиса также дает возможность демонстрации экрана докладчика, использование виртуальной доски для записей в ходе конференции, интерактивные инструменты, такие как электронная указка и многое другое.

ТамТам

Еще один отечественный сервис, позволяющий совершать групповые звонки. Изначально ТамТам создан как кроссплатформенный мессенджер, позволяющий вести текстовую переписку (в том числе в групповых чатах), отправлять звуковые сообщения, создавать каналы, а также обмениваться фотографиями, GIF-анимацией, музыкой, видео и стикерами. Сервис позволяет бесплатно собрать до 100 участников на видеозвонок, транслировать экран организатора встречи, однако, не дает возможности запланировать конференцию и заранее распространить ссылку, предполагается, что участники встречи будут оповещены заранее и приглашены в чат.

Таким образом, на первых этапах организации онлайн-мероприятия необходимо выбрать ту площадку, которая будет соответствовать задачам вашего мероприятия, количеству участников и размеру бюджета.

Регистрация участников.

Для того, чтобы избежать попадания на мероприятие случайных людей, присутствие которых может затруднить, а в отдельных случаях и сорвать проведение мероприятия, а также спровоцировать утечку важной информации, необходимо продумать формат размещения информации о мероприятии и регистрации участников.

Если вам нужно, чтобы на мероприятие попало как можно больше заинтересованных людей из одной сферы, разместите информацию о мероприятии и его программу на Интернет-ресурсах вашей организации, а также пригласите к участию через официальные письма на

адреса потенциально заинтересованных организаций. Если ваше мероприятие запланировано для узкого круга участников, составьте список и пригласите их лично.

Важно не размещать ссылку для входа на мероприятие на публичных ресурсах. Для того, чтобы вы могли отправить участникам ссылку на вход, прикрепите к информационному письму форму регистрации. Это может быть как форма, созданная в текстовом редакторе, которую потенциальный участник должен заполнить и отправить на вашу электронную почту, или форма, созданная в одном из конструкторов, например, Яндекс формы. В форме обязательно запросите контактную информацию участника.

Подготовка проведения мероприятия

Распределите обязанности в команде. Например:

– **Модератор мероприятия** приветствует подключающихся участников, организует общение во время мероприятия, контролирует коммуникации и четко следит за временем выступлений и обсуждений. Модератор «задает тон» всему мероприятию, направляет ход беседы, следит, чтобы участие в мероприятии было максимально комфортным для всех.

– **Модератор чата** контролирует обсуждение в чате платформы, на которой организовано мероприятие. Модератор чата может отслеживать и вовремя озвучивать возникающие вопросы к спикерам, отвечать на вопросы в чате в меру своих компетенций, исключать из мероприятия участников, мешающих проведению мероприятия или оставляющих оскорбительные комментарии.

– **Технический ассистент** отвечает за корректную работу техники на мероприятии (компьютеров, камер, микрофонов, света и т.д.), помогает устранить технические неполадки у участников мероприятия через общение в чате или телефонные звонки, организует трансляции мероприятия в социальных сетях, помогает спикерам демонстрировать материалы к выступлению.

Вместе со ссылкой на вход направьте участнику программу мероприятия и краткое руководство работы на платформе, на которой вы планируете мероприятие.

Если на мероприятии запланировано выступление спикеров, обязательно уточните, будет ли их выступление сопровождаться презентацией, показом видеозаписей и т.д. В этом случае рекомендуется заранее провести тестовую онлайн-встречу и проверить все технические аспекты.

Модерация мероприятия

Члену команды организаторов, наделенному обязанностями модератора мероприятия, необходимо заранее подготовиться к выполнению этой функции. Нужно понимать, что модерация – это управление дискуссией на мероприятии и это не ограничивается простым объявлением спикеров и озвучиванием вопросов. Для того, чтобы подготовиться к выполнению этой роли было проще, воспользуйтесь следующими советами.

– Изучите тему дискуссии. Не нужно пытаться в краткий срок освоить узко профессиональные темы, достаточно хорошо знать основные аспекты и быть в курсе последних трендов, чтобы умело уводить обсуждение от избитых вопросов к интересным и актуальным темам.

– Познакомьтесь со спикерами заранее, изучите их профессиональную биографию, ознакомьтесь с темами и содержанием выступлений. Запомните их имена, должности и организации, которые они представляют.

- Подготовьте вопросы заранее. Вопросы должны быть двух видов, общие - чтобы запустить дискуссию, и узконаправленные, чтобы уточнить важные подробности. В зависимости от направленности мероприятия можно также продумать и вопросы к аудитории, чтобы включить участников в активное обсуждение.
- Составьте план ведения дискуссии, продумайте, какими словами вы откроете мероприятие, будете приветствовать спикеров и участников, какими выводами завершите дискуссию.

За час до начала мероприятия модератору стоит проверить:

- Все спикеры готовы выступить, они изучили регламент и знают время и продолжительность своего выступления;
- Необходимая техника хорошо работает, как со стороны организаторов, так и со стороны выступающих, докладчики знают, как с ней обращаться;
- Все презентации докладчиков находятся на нужном носителе, открываются и не вступают в противоречия с операционной системой;
- Вы обсудили с участниками сигналы к завершению выступления, и докладчики знают, что их прервут, если они нарушат допустимые временные рамки;
- Ассистенты на месте и готовы к работе;
- Вы проверили ударения в фамилиях и именах спикеров и можете их правильно объявить;
- Ваш модераторский план у вас с собой — он распечатан со всеми вопросами и деталями.

Как грамотно вести дискуссию на онлайн-мероприятии

1. Не бойтесь импровизировать. Следуйте составленной схеме выступления, но, если беседа пошла не по плану, позвольте ей естественно развиваться, лишь направляя в значимые, запланированные точки.
2. Общайтесь с участниками, задавайте им вопросы, вовлекайте в дискуссию.
3. Будьте корректны и вежливы с собеседниками.
4. Не отвечайте на вопросы вместо спикеров, главная задача модератора — позволить всем участникам дискуссии максимально раскрыться и поделиться своим опытом и профессиональными знаниями.
5. Не стесняйтесь направлять беседу в нужное русло и вежливо прервать выступающих, если их речь принимает откровенно рекламный посыл или вносит неразбериху в беседу.
6. Следите за временем сессии. Сообщайте спикерам, когда время выступления подходит к концу и следите, чтобы обсуждение одного вопроса не затягивалось.
7. Плавно подходите к завершению. Окончание дискуссии должно плавно вытекать из всего обсуждения. Подготовьте один-два вопроса, которые будут логично предшествовать выводам и переходите к заключительной речи.

Возникли технические неполадки. Что делать?

Успех проведения онлайн-мероприятия зависит не только от профессионализма команды организаторов и вовлеченности участников, но и от технических аспектов – качества Интернет-соединения, качественной работы компьютеров, камер, микрофонов и т.д.

Проблемы с техникой могут возникнуть как на стороне организаторов, так и у участников мероприятия. Как вести себя, если что-то пошло не так?

1. Не паниковать. Технические проблемы могут возникнуть у каждого, даже если вы проверили всю технику перед мероприятием. Полностью контролировать это невозможно.

2. Со стороны организаторов важно заранее подготовить дублирующую технику (ноутбук, камеру, микрофон), чтобы в случае возникновения проблем была возможность быстро заменить ту, что вышла из строя. Также до начала мероприятия важно зарядить всю используемую технику и подготовить зарядные устройства.

3. Если возникли проблемы со звуком и вас не слышит аудитория, напишите в чате, что у вас возникла проблема и постарайтесь решить ее в кратчайшее время или заменить технику.

4. Если у вас пропало изображение, озвучьте проблему и продублируйте это сообщение в чате. Далее постарайтесь в кратчайшее время решить проблему или заменить технику.

5. Если у вас внезапно пропало интернет-соединение и восстановить его в краткие сроки не представляется возможным (например, возникла авария у провайдера), сделайте рассылку на электронные почты участников с уведомлением, что мероприятие переносится по техническим причинам.

6. Если проблема возникла у спикера и это затрудняет его выступление, ассистенту мероприятия необходимо связаться с ним по телефону, выяснить проблему и постараться разрешить ее в кратчайшее время. Если проблему невозможно решить быстро, можно попросить спикера предоставить его доклад для того, чтобы отправить его на электронные почты участников для ознакомления.

Разрешение технических проблем требует слаженной работы всей команды организаторов мероприятия. Только так возможно решить проблему быстро и без ущерба для качества мероприятия.

Что нужно сделать в завершении мероприятия?

Когда мероприятие подходит к концу, у модератора остается еще несколько важных обязанностей, чтобы мероприятие оказалось еще более полезным.

1. Подведите итоги мероприятия, резюмируйте ключевые моменты.

2. Поблагодарите всех спикеров и участников.

3. Соберите обратную связь. Это можно сделать или в чате платформы, или через рассылку формы обратной связи на электронные почты участников. В форме можно попросить участников оценить различные стороны мероприятия по 5-балльной шкале, дать советы, предложения, отметить сильные стороны и точки роста.

ПОЛЕЗНЫЕ РЕСУРСЫ

Серебряное добровольчество сегодня – активно развивающееся направление. Это не только возможность для организаторов привлечь дополнительное количество волонтеров, но и возможность для людей старшего возраста чувствовать себя полезными, оставаться активными и идти в ногу со временем.

Найти ответы на возникающие вопросы, получить новые знания и найти единомышленников можно на следующих бесплатных ресурсах:

1. Портал «Добровольцы России»
<https://dobro.ru> 
2. Добро.университет
<https://edu.dobro.ru> 
3. Школа социального волонтерства
<https://volonter-school.ru> 
4. Всероссийский грантовый конкурс «Молоды душой»
молодыдушой.рф 
5. Альянс «Серебряный возраст»
<https://silveragemap.ru/> 
6. Программа «Старшее поколение» Фонда Тимченко
<https://timchenkofoundation.org/programmy/starshee-pokolenie/> 
7. АНО Социальной адаптации пожилых «Серебряный возраст»
<https://silveryears.ru/> 
8. КРОМО «Центр развития добровольчества»
<https://vk.com/dobrocenr10> 
9. ГБУ РК «Карельский ресурсный центр развития социальных технологий»
https://vk.com/razvitie_rk 
10. Серебряное добровольчество Республики Карелия
<https://vk.com/silverkarelia> 

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Федеральное законодательство о добровольчестве

1. Конституция Российской Федерации.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации.
3. Федеральный закон от 19 мая 1995 г. №82-ФЗ «Об общественных объединениях».
4. Федеральный закон от 11 августа 1995 г. №135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)».
5. Федеральный закон от 12 января 1996 г. №7-ФЗ «О некоммерческих организациях».
6. Федеральный закон от 5 февраля 2018 г. №15-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)».
7. Федеральный закон от 23 апреля 2018 г. №98-ФЗ «О внесении изменений в часть вторую Налогового кодекса Российской Федерации».
8. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. №1662-р.
9. Основы государственной молодежной политики Российской Федерации на период до 2025 года, утверждены распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 ноября 2014 г. №2403-р.
10. Государственная программа «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы, утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2015 г. №1493.
11. План мероприятий по развитию волонтерского движения в Российской Федерации, утвержден решением Правительства Российской Федерации 05 июля 2017 г. №4723п-П44.
12. Указ Президента РФ от 27.11.2017 №572 О дне добровольца (волонтера).
13. Постановление Правительства РФ от 28 ноября 2018 г. №1425 «Об утверждении общих требований к порядку взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, подведомственных им государственных и муниципальных учреждений, иных организаций с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческими (волонтерскими) организациями и перечня видов деятельности, в отношении которых федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления утверждается порядок взаимодействия с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями».
14. Концепция развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года, утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2018 г. №2950-р.
15. План мероприятий по реализации Концепции содействия развитию добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года (утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2018 года №2950-р).

Нормативно-правовая база Республики Карелия:

1. Закон Республики Карелия от 29 апреля 2019 года №2366-ЗРК «О некоторых вопросах реализации в Республике Карелия Федерального закона «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)».
2. Распоряжение Главы Республики Карелия от 12 марта 2020 года № 127-р «О введении с 12 марта 2020 года на территории Республики Карелия режима повышенной готовности».

3. Указ Главы Республики Карелия от 3 апреля 2018 года № 25 «О Совете при Главе Республики Карелия по вопросам добровольчества (волонтерства).

4. Программа «Развитие добровольчества (волонтерства) в Республике Карелия» на 2019 - 2024 годы, утвержденная Распоряжением Правительства Республики Карелия от 26 сентября 2019 года №676р-П.

5. Приказ Министерства социальной защиты Республики Карелия от 16.07.2020 №500-П «Об организации добровольческой (волонтерской) деятельности в государственных учреждениях социального обслуживания Республики Карелия».

6. Приказ Министерства социальной защиты Республики Карелия от 24.07.2020 №519-П «Об утверждении Порядка взаимодействия Министерства социальной защиты Республики Карелия и подведомственных ему государственных учреждений социального обслуживания Республики Карелия с организаторами добровольческой (волонтерской) деятельности, добровольческими (волонтерскими) организациями при оказании содействия в предоставлении социальных услуг».

Интернет-источники, используемые при создании сборника:

1. Блокировка интернет-страниц// Роскомнадзор [Электронный ресурс] - URL: <https://rkn.gov.ru/treatments/p459/p750/>, свободный. (Дата обращения: 05.09.2022).

2. Волонтерство в России: взгляд изнутри// Центр исследований гражданского общества и некоммерческого сектора [Электронный ресурс]. URL: <https://grans.hse.ru/news/280376688.html>, свободный. (Дата обращения: 05.09.2022).

3. Как создать аккаунт в социальных сетях, советы по оформлению аккаунта в соцсетях [Электронный ресурс] - URL: <https://legendarf.ru/blog/biznes-v-internete/649-sozdanie-akkaunta-v-sotssetyakh>, свободный (дата обращения: 13.09.2022).

4. Кто такие волонтеры «серебряного» возраста//Яндекс-Дзен [Электронный ресурс]. URL: <https://zen.yandex.ru/media/fingazeta/kto-takie-volontery-serebriannogo-vozrasta-5b6d5ab2b5223300a919564f>, свободный. (Дата обращения: 05.09.2022).

5. Маковецкая Д.Т. Стандарт организатора добровольческой деятельности Карелии / И.Ю. Артюхова, Е.В. Бойко, Д.А. Егорова, Н.В. Заболотских, Ю.С. Маликина: КРОМО «Центр развития добровольчества». – Петрозаводск: Из-во «Твоя типография», 2019.

6. Методический сборник «Культура дистанционного общения»// ГБУ РК «Карельский ресурсный центр», 2021 год, - 38 с. [Электронный ресурс]. URL: http://развитие-рк.пф/images/NKO-LESIK/Biblioteka/Kultura_distant_obschenia2021.pdf, свободный (Дата обращения: 13.09.2022).

7. Памятки по уходу за ослабленными пожилыми людьми// ГБУ РК «Карельский ресурсный центр», [Электронный ресурс]. URL: <http://развитие-рк.пф/index.php/biblioteka/metodicheskie-materialy-po-rabote-s-pozhilymi-lyudmi-i-invalidami>, свободный. (Дата обращения: 13.09.2022).

8. Правила делового этикета в соцсетях [Электронный ресурс] - URL: <https://medium.com/emny/%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0-%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B3%D0%BE-%D1%8D%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B0-%D0%B2-%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%81%D0%B5%D1%82%D1%8F%D1%85-5f145bb4045c>, свободный (Дата обращения: 13.09.2022).

9. Примеры компетенций. – Текст: электронный // ПСИХОЛОГОС: [сайт]. – 2022. - URL: <https://psychologos.ru/articles/view/primery-kompetency> (дата обращения: 03.10.2022).

10. Простые правила поведения в соцсетях [Электронный ресурс] - URL: <https://media.mts.ru/technologies/175794/>, свободный (Дата обращения: 13.09.2022).

11. Распределение численности населения Республики Карелия по возрастным группам// Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Республике Карелия: официальный сайт [Электронный ресурс]. URL: <https://krl.gks.ru/folder/165825/document/165826>, свободный. (Дата обращения: 05.09.2022).

12. Сборник лучших практик «серебряного» добровольчества (волонтерства) Республики Карелия для организации волонтерской деятельности // ГБУ РК «Карельский ресурсный центр» [Электронный ресурс]. URL: http://развитие-рк.пф/images/Dobro/Spravochnik_srebro_activssylki.pdf, свободный. (Дата обращения: 05.09.2022).

13. Сборник методических материалов «ЛЮДИ С НАРУШЕНИЕМ ЗРЕНИЯ»/ ГБУ РК «Карельский ресурсный центр» совместно с АНО «Центр социально-трудовой реабилитации «Гармония», 2021 год, - 34 с. [Электронный ресурс]. URL: <http://развитие-рк.пф/images/Dokumenty/blindpeople.pdf>, свободный. (Дата обращения: 05.09.2022).

14. Сборник методических материалов «Люди с нарушением слуха: особенности коммуникации»/ ГБУ РК «Карельский ресурсный центр» совместно с АНО «Центр социально-трудовой реабилитации «Гармония», 2021 год, - с.28 [Электронный ресурс]. URL: http://развитие-рк.пф/images/Dokumenty/LYuDI_S_NARUSHENIEM_SLUKhA_osobnosti_kommunikatsii.pdf, свободный. (Дата обращения: 05.09.2022).

15. Численность пенсионеров по видам пенсионного обеспечения// Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Республике Карелия: официальный сайт [Электронный ресурс]. URL: [https://krl.gks.ru/storage/mediabank/73091\(4\)_616485.pdf](https://krl.gks.ru/storage/mediabank/73091(4)_616485.pdf), свободный. (Дата обращения: 05.09.2022).

16. Экстремистские материалы/ Министерство юстиции Российской Федерации [Электронный ресурс] - URL: <https://www.minjust.gov.ru/ru/extremist-materials/>, свободный (дата обращения: 13.09.2022).

17. Этика электронной деловой переписки//Яндекс-Дзен [Электронный ресурс] - URL: <https://zen.yandex.ru/media/id/5d44a6d9cfcc8600bb8e104c/etika-elektronnoi-delovoi-perepiski-5e87a679e76e9e2043c8659a>, свободный (дата обращения: 13.09.2022).

18. Этикет в социальных сетях и безопасность там же// Яндекс-Дзен [Электронный ресурс] - URL: <https://zen.yandex.ru/media/id/5e6cd42ed409fe35af4f7dc0/etiket-v-socialnyh-setyah-i-bezopasnost-tam-je-5f6d919f449d076856a338d1>, свободный (дата обращения: 13.09.2022).

19. Этикет общения в социальных сетях [Электронный ресурс] - URL: <https://vk.com/@dobro.tambov-etiket-obscheniya-v-socialnyh-setyah>, свободный (дата обращения: 13.09.2022).

20. Эффективные практики «Серебряного» волонтерства в России <http://altaimolodoi.ru/wp-content/uploads/2019/07/Эффективные-практики-серебряного-волонтерства.pdf>, свободный (дата обращения: 13.09.2022).