Яна – Добрый день, уважаемые участники обучения, рада Вас приветствовать сегодня на очередном вебинаре. Наш сегодняшний вебинар посвящен такой теме, как Школа добровольцев. Зачем и чему необходимо учить добровольцев. Меня зовут Белова Яна, и я была координатором службы Милосердия, да, сейчас работаю в государственной структуре, и сейчас остаюсь добровольцем нашей службы. Нина Гарбузова (показывает на со-ведущую) она у нас активно занималась развитием как раз системы обучения добровольцев.

Нина – Добрый вечер, доброе утро, добрый день

Яна – Сегодня мы, где-то за час с небольшим, должны с Вами разобрать такую тему как, собственно, обучение добровольцев. Да? И первый вопрос наверно, который возникает, связанный в связи с данной темой, это вопрос того, зачем на в принципе учить людей, которые приходят по доброй воле совершать дела милосердия. Нужно ли нам этому учить. Не соответствует ли это вообще каким-то представлениям о добровольческой деятельности, да, в том числе и в церковных организациях. Мы на этапе организации нашей системы обучения внутри службы московской службы Милосердия мы не раз задавались этим вопросом и набрали какое-то количество ответов на этот вопрос и хотелось бы с Вами поделиться. Да? Почему мы вообще в принципе решили заниматься обучением добровольцев? Первое, мы говорили о том, что нам необходимо больше узнать людей, которые приходят в нашу добровольческую службу, потому что на них ложится «подчас» очень ответственная работа и мы как координаторы службы должны иметь какое-то представление. Чем оно более глубокое и обширное, тем лучше эти люди, которых мы отправляем к нашим подопечным и часто незащищенным подопечным. Дальше возникал вопрос о том, как распределять добровольцев внутри службы, кому какие задания можно поручить, кто с чем справится, кто к чему более расположен. Да…и это тоже открывается в рамках какого-то взаимодействия на семинарах, на каких-то интерактивных семинарах с добровольцами. Следующий момент, это состояние собственно добровольцев. На каком-то периоде нашей работы мы сталкивались с тем, что добровольцы жаловались на ряд негативных составляющих в своей добровольческой деятельности. Первое – это ощущение собственной некомпетентности. Говорили: «а чем я могу помочь, а мне кажется, я ничем не могу помочь. А мне кажется, моя работа бессмыслена. А как...вы уверенны, что я не сделаю хуже подопечному?» Ну и ряд каких-то в целом таких вопросов, на которые мне, как координатору, необходимо было отвечать добровольцу. Зачем он это делает, как он это делает, да? И повысить какой-то такой его уровень собственного понимания, что в его силах сделать? Следующий момент, это момент того, что доброволец...каждый доброволец представляет нашу организацию во вне, да, и выстраивать взаимодействие с подопечным, с родственниками подопечного, с администрацией учреждения, если это где-то в государственном учреждении и опять же тогда возникает определенный набор требований к добровольцам, которые должны быть реализованы. Он должен представлять, что мы за организация представляет, по каким принципам она работает, цели и задачи, какие-то подходы, да, что в рамках нашей организации делается, что не делается, да, какая-то система и культура взаимоотношений и в какой-то момент мы поняли, что опираться просто на какой-то предыдущий жизненный опыт добровольца не совсем уместно, потому что не у всех, например, есть опыт работы или взаимодействия в обычной жизни. Там, не знаю, нянечка в детском доме для детей инвалидов, которая проработала в системе двадцать лет, у нее достаточно серьезная профессиональная деформация и она (не понятно) настроена на добровольцев и на многие другие вещи. Какие-то такие вещи…понятно что наших добровольцев необходимо готовить для того, чтобы в том числе сохранить их какое-то такое внутреннее состояние и готовность действовать дальше. Ну и, следующий вопрос, который у нас возник, это, собственно, уровень оказываемой помощи добровольческой. Понятно, что, например, если мы берем сферу помощи в уходе за тяжелобольными детьми или взрослыми, мы объясняем им, что, мы, естественно принимаем то, что можно просто прийти и посидеть, я там не знаю, с тяжелобольным человеком, можно каким-то образом, «худо-бедно», поменять ему памперс, там покормить его и т.д. Но мы понимаем, что если мы дадим ему самое…азы какого-то обучения, доброволец может сделать это более грамотно, чтобы подопечному было более комфортно, да? И как-то…и удобно самому добровольцу, например, перемещая тяжелобольного человека. Вот все эти моменты сложились в такую группу задач, которую нам необходимо было решить и тогда мы в нашей службе создали такой комитет, да, посвященный школе добровольцев. Школа добровольцев – это ну как бы в рамках службы называлось весь спектр, да, занятий, которые мы проводили для добровольцев. Это и первый такой установочный семинар, так называемый вводный, да, интерактивный семинар или тренинг для новичков, то есть для тех людей, кто только приходит в добровольческую службу. О нем более подробно расскажет Нина, спустя несколько минут , дальше следующий какой-то фон задач, которые решала школа добровольцев даже уже не задач, а методов, которые вот…методами, которыми решались разные задачи. Это были тематические лекции, это семинары для добровольцев интерактивные, какие-то объединяющие мероприятия, да, для тех, кто в нашей добровольческой службе и собственно какого-то развития некоторой компетенции, наверное, координаторов добровольцев, потому что координаторы, это тот человек, который собственно, и транслирует для добровольцев подход понимание, да, проблемы, как решать эту проблему и т.д. Эта такая ключевая фигура, которая должна быть осведомленной во всех вопросах в той сфере, в которой оказывается помощь. Сейчас мы, наверное, остановимся немножечко на первой части – это вводный тренинг для новичков.

Нина – Мы с Яной познакомились как раз, когда возникла задача организовать школу добровольцев. Я на тот момент занималась обучением и развитием сотрудников в одной крупной компании – это была моя непосредственная деятельность, которую попробовали перенести на опыт добровольческой службы. То есть прежде чем у нас появился этот вводный тренинг, мы собирали достаточно большое количество информации о том, что нужно на этом рассказать занятии первом для добровольцев. То есть это не первое знакомство, про которое Вам рассказывали, а уже следующая встреча после нее. Что нужно рассказать, что мы хотим узнать о самих добровольцах, которые к нам приходят и как лучше эту встречу сделать более интересной, нескучной.

У Вас презентация останется, я написала там некоторые отличия тренинговой формы обучения от лекций и семинаров. В первую очередь она отличается тем, что это форма обучения активная и она предполагает взаимодействие со всеми участниками группы – это можно делать даже по интернету, давайте попробуем сейчас интерактивно узнать, кто нас слушает, Вы можете написать в чат, там, плюс 1 или не знаю, я здесь, все, кто сейчас меня слышит. Елена плюс один…вот, Вы меня слышите, ура, это прекрасно. Здорово…это хорошо, потому что сейчас я смотрю в камеру и не очень понимаю, что там с вами происходит. Когда мы встречаемся с добровольцами, мы конечно встречаемся лицом к лицу, в одной аудитории. Тренинг проводится в группе, наверное, минимум от пяти человек имеет смысл собирать, ну чтобы это было тренинговая именно форма обучения, максимально пятнадцать человек. Что мы делали на тренинге? В первую очередь, мы знакомились более подробно, причем знакомились не так, как на первой встрече, когда доброволец заполняла подробную анкету про себя там, про свои биографические какие-то данные. Мы знакомились скорее с внутренним миром, если так можно сказать, каждого человека, для этого использовали разные упражнения, одно из них, например, социативное упражнение, у нас был ряд картинок на тему милосердия и около, мы подбирали разные картинки, потом вырезали из журналов, распечатывали, предлагали добровольцам выбрать какую-то картинку, которая лично у него ассоциируется с понятием добровольчества или милосердия. И человек выбирал эту картинку, это помогало ему начать говорить, потому что иногда люди не знаю просто, что сказать, когда встречаются впервые. И ведущий тоже должен быть, который помогает людям начать говорить. И они с помощью этих картинок рассказывали немножко про себя, приоткрывали какие-то свои внутренние мотивы, я не знаю, видение добровольчества и своего отношения к этому. Дальше, тренинг следующим образом строился. Мы рассказывали присутствующим о структуре службы милосердия. Московская служба, она огромная и действительно, требовала отдельного блока информационного и очень много направлений, поэтому мы этому посвящали отдельное время. Если служба небольшая, возможно, это не будет там, как у нас на протяжении получаса проходить.

Яна – А можно тогда может быть мы немножечко еще сейчас проговорим про, вот так в общем про задачи школы добровольцев. Да? Вот именно этого семинара, тренинга. Задача, ну как бы этим семинаром мы решали несколько задач. Первое – мы представляли нашу организацию, чтобы человек точно узнал про нас и понял, действительно ли это та организация, в которой он хочет стать добровольцем, вместе с которой он хочет совершать дела милосердия, да? Второй момент, мы старались посмотреть и познакомиться с человеком. Потому что ни собеседование, ни какие-то другие формы не дадут такого представления, да, как в рамках такого

Нина – Ну да, взаимодействие в группе, оно отличается тем что человек себя показывает максимально раскрывает, но для этого нужно и время, то есть я про это вам тоже в заметках написала, про то , из каких частей, да, там состоит этот вводный тренинг. Минимум три часа на это нужно выделить, и то, честно говоря, то конечно маловато

Яна – Ну лучше всего это четыре, четыре с половиной с ответами на вопросы, но это в зависимости от размеров группы, да?

Нина – Ну да, это может быть достаточно. Если группа, например, пятнадцать человек, которую Вы собираете, то, не знаю, на мой взгляд, нужно шесть часов с полноценным перерывом на обед и еще двумя перерывами на чай, потому что в рамах вот этого тренинга и этой группы можно посмотреть на то, как люди взаимодействуют друг с другом, как они взаимодействуют с ведущим.

Яна – Как они действуют в стрессовой какой-то ситуации, да? Потому что все-таки это

Нина – необычная ситуация

Яна – да, если есть какое-то напряжение и стресс, и это не так плохо, потому что когда человек, он гораздо этот стресс меньше, чем, например, подопечный придет первый раз, там, не знаю, в дом инвалидов, или на дом к тяжелобольной лежачей бабушки и для того, чтобы немножко представить эту ситуацию и там, в рамках нашей школы добровольцев есть такой блок про…мы разыгрываем ситуации из жизни добровольцев. Такие ролевые сценки, но они помогают в том числе…ставят и перед добровольцем какие-то вопросы. Он понимает, а действительно он может заняться тем, чем он, там не знаю, пришел, и говорит, я никогда не видел тяжелобольных детей, но я уверен, что я буду с ними работать, там, три дня в неделю. Да? Просто в рамках даже какой-то простой сценки…

Нина – Ну да, ролевые сценки предполагает , например, наличие нескольких ролей. Добровольцам дается роль зачастую, добровольца самого же и, например, другому участнику роль сыграть там, роль бабушки какой-то или нянечку

Яна – и это помогает, в том числе…вот такая роль помогает человеку посмотреть на ситуацию со стороны подопечной. Это очень важно, да, потому что, ну одно из таких , качеств ценных, да, в добровольческой деятельности, в добровольце, это умение, ну, наверно вообще в принципе пожизненного, вот здесь оно как-то в одной (не понятно) поставить себя на позицию другого человека, и в данной ситуации на позицию подопечного, чтобы понять, почему он себя так ведет, что он чувствует , как к к нему подойти, да? На сколько я действительно там… ему комфортно со мной и вот какие-то такие вещи, с одной стороны. А с другой стороны, координатор в рамках разыгрывания этих ролевых игр, сценок он смотрит на, собственно, на реакции добровольцев и здесь, не раз у нас какое-то количество людей отсеивалось. Мы понимали, что мы вот на данный момент е можем допустить данного человека, там не знаю, до детей или до пожилых людей, потому что, да, возникают какие-то вопросы, потому что человек начинает говорить какие-то такие свои внутренние убеждения, мотивацию относительно, я там не знаю, бездомных, детей инвалидов, да? И мы понимаем, что, ну, это не совместимо с добровольческой деятельностью в рамках нашей службы, это противоречит каким-то взглядам.

Нина – Некоторые люди, проходя эти упражнения, для себя принимали решение, что они не готовы. То есть пришел человек, он был уверен, что он пойдет помогать там, пожилой одинокой бабушке, столкнулся в ролевой игре с ситуацией, что бабушка там, не знаю, вредничает…

Яна – Не говорит ему, спасибо внучок, что ты пришел, говорит, да?

Нина – Да. И как-то ведет себя не так, как он ожидал и по окончании занятий, когда мы собираем обратную связь и спрашиваем у всех, что вы ценного для себя сегодня получили. И очень часто люди говорят, ой, я думал вот это вот легко, я смогу, а я не смогу, давайте я пока что-нибудь другое буду делать. Давайте я там буду на благотворительных акциях участвовать. Или вот, у меня есть машина, я лучше пока повожу какие-нибудь тяжелые вещи для вас. Ну, безусловно, это не у всех, но такие вещи происходят и это хорошо, что, человек не попадая в ситуацию уже на поле, для себя принимает такие решения, подождать там, учиться, чтобы как-то каким-то образом к этому подготовиться. Но я по поводу этого же тренинга, для новых добровольцев эти ролевые ситуации имеет смысл разыгрывать, конечно, про то, чем они занимаются. Если они ходят к пожилым людям, значит про пожилых людей. Если они занимаются там, не знаю, может быть, с трудными подростками, молодежью, да, то это какие-то другие ситуации. В любом случаи, это все индивидуально, составляется для конкретной службы, а там да, для конкретного количества добровольцев и для тех направлений, которые они у вас занимаются. Еще мы, на первоначальном этапе, когда появился этот вводный тренинг, мы работали с мотивацией добровольцев, там отдельный у нас был…отдельные были упражнения, для чего мне это нужно, да, зачем я сюда пришел, почему я сюда пришел. Мы там тоже в интерактивной форме это все делали, рисовали картины на эту тему там все вместе, в группе. Это тоже было очень интересным опытом и для них и для нас посмотреть, для чего, какие у него убеждения, что я хочу. И тут возможность тоже есть у ведущего скорректировать какие-то может быть ожидания завышенные у людей. Еще мы работали, отдельно тоже был блок с тем, вот как раз с ожиданиями, что со мной произойдет, а что изменится в моей жизни, если я буду этим заниматься? Иногда оказывалось, что люди не понимают, да, что этот там, дополнительное время какое-то потратить, дополнительные силы, дополнительную энергию. То есть это был повод опять же поговорить о каких-то затратах внутренних ресурсах и сказать еще раз, уберечь, там, предостеречь, чтобы добровольцы там не бросались сломя голову делать добрые дела, и как бы не забывали про свою семью, чтобы да, не было мучительно больно потом.

Яна – И как пример, вот иллюстрация, в общем-то, как уже сказала Нина, у нас было несколько случаев, когда после школы добровольцев, как правило, это достаточно молодые люди, молодые добровольцы, говорили: «Вы знаете, благодаря сегодняшней нашей встрече, семинару, я понял, что у меня вообще-то две бабушки, да? Одна…да, своих, одна из них уже совсем старенькая, плохо ходит, я понял, что я вообще, наверно, начну с них, а, оказывать добрые дела, да, дела милосердия, а добровольцем я пока наверно не пойду, я буду заниматься скорее своими близкими. И мы это считаем, как очень важные положительные результаты школы добровольцев, да, потому что у человека появилась некоторая осознанность, вот, в вопросе, ну, добровольчества, да? Потому что, скорее всего, придя в добровольцы, такой человек, ну, достаточно быстро бы отошел от дел сам, а с другой стороны, он в принципе посмотрел на дела, ну как, на добрые дела, на дела милосердия немножечко с другой стороны и увидел, что вокруг него его семья, собственно, есть. Подопечные…как…Еще у нас есть в последнее время такое упражнение в школе добровольцев, как ответственность. Мы обсуждаем, там…на доску выносим…задаем добровольцам вопросы и выносим на доску их ответы. За что несут ответственность добровольцы, за что не несут в рамках своей добровольческой деятельности. И здесь мы только сталкиваемся с, ну, с какими неправильными установками, да, представлениями и задача, как раз этого упражнения, немножечко очертить вот эту зону ответственности и не ответственности. Что имеется ввиду, ну раз я доброволец и что никакого трудового контракта не заключил и все, то я вообще никому ничего не должен, если я там сказал, что приду, ну, наверное, не знаю, там к подопечной, а потом передаю, ну собственно, я ж доброволец, да? И тут мы говорим про ответственность за, перед подопечным, перед координатором, да? Это говорит о том, что пытаемся прояснить каковы последствия там тем или иных шагов добровольца, ну и какие-то другие моменты ответственности, когда, например, говорим о том, что если я помогаю в детском доме-интернате, но ни в каком другом учреждении и с того момента, когда я взяла в работу индивидуально ребенка, в тот момент, когда отдала его персоналу учреждения, я несу ответственность за жизнь этого ребенка. Ну вот, и это налагает там определенные ко мне обязательства и понимание вообще того, что я буду делать, могу ли я за это взяться или нет, да? А, ну, какой-то спектр этих вопросов. А на другом полюсе, за что я не несу ответственность? И это тоже очень важно, потому что этот момент, если он, ну, человек, пришедши в добровольческую деятенльность, не очень правильно на нее смотрит, то это может быть предметом его постоянных переживаний, каких-то внутренних нареканий. Ну, например, достаточный процент людей приходит с установкой, что, ну я, несу ответственность теперь за жизнь моего подопечного или за то, чтобы она обязательно прям изменилась и вот прям как-то резко и я должен изменить…вот ну…(*Нина подсказывает, гипер…*) да, гиперответственность. Прихожу там, вижу человека в трудной жизненной ситуации, да? Очень много проблем и я как доброволец, должен всех их решить. Потом человек сталкивается с реальностью и понимает, что он решить их не может. В какой-то момент приходит такой упадок и спрашивает ну как же, я же должен, а же не могу. И если мы на этапе входа в добровольческую деятельность проясняем этот вопрос и говорим о том, что мы можем нести ответственность только за какие-то свои действия, да? За то, ту помощь реальную, которую я могу оказать. За жизнь другого человека ответственность я не могу, взрослого, да, человека, я не могу нести ответственность, да? Потому что мы принимаем какие-то решения самостоятельно, которые могут ему быть во вред, не знаю, если в процессе работы с людьми, с бездомными людьми, да? Или с наркоманом, зависимых людей. Есть такие вещи, на которые я не могу влиять и я за них ответственность не несу и это очень, для некоторых людей, важный момент и важная расстановка приоритетов, да? Особенно для людей, склонных к гиперответственности. Потому, ну, тем самым, мы, как бы такая профилактика , м, внутреннего какого-то упадка и выгорания, а, вот в этом аспекте добровольческой деятельности. Дальше, как координатор да, когда я веду школу добровольцев, для меня очень важно посмотреть на такой навык человека, как, пришедшего к нам, как умение слышать и слушаться. (Нина - И слушаться?) И слушаться, в том числе. Потому что часто в ходе школы добровольцев начинает возникать вопрос о том, что, опять же ответственность, что я могу делать, чего я не могу делать? И тут может возникнуть вопрос о том, ну там не знаю, три года назад я месяц ухаживала за своей тяжелобольной бабушкой, индивидуально, да? И теперь я точно знаю, как ухаживать за всеми тяжелобольными людьми в больнице, да? И, а дальше мы смотрим, действительно, человек может услышать о том, что этого недостаточно, да? Его какого-то знания и навыка и что координатор более осведомленный, да? Большими навыками обладает чем он, и поэтому какие-то моменты…поставленные координатором, да? их необходимо исполнять, даже если мы, ну не знаю, какие-то вещи добровольцы на своем входе не понимают. Для некоторых направлений деятельности это достаточно критично и как бы свойства человека, например, для работы в гос. учреждении, да? Потому что все-таки гос.учреждение специфическое поле и особенно для добровольческой деятельности и мы должны быть убеждены, что когда мы приходим, как добровольцы, я как координатор подхожу, я должна быть уверенна, что люди, которые пришли со мной они услышат, да, какие-то мои замечания, какие-то мои комментарии, для того, чтобы не навредить нашим подопечным и это важный момент, потому что часть людей у нас тоже отсеивается, люди очень уверенны, у них есть четко-сформированное представление, у них может не быть опыта, но есть четко сформированное представление о том, что кто такой доброволец, чем занимается, как точно нужно помогать. Вот наверняка, да? Не знаю, если это многодетная семья и вдруг, по какой-то причине там, не знаю, требуется помощь добровольцев, а при этом есть там…ну у нас была, например, такая ситуация – добровольцы делали ремонт в многодетной семье, в то время, как был вполне себе здоровый, да, и функционирующий отец семейства, ну и не принимал участие в этом ремонте, так была какая-то семейная сложная ситуация и у нас несколько добровольцев, да, на этом сломалось, потому что они пытались взрослому мужчине четко рассказать, в чем он не прав и как он должен, как отец семейства, вести себя. Да? И вот какие-то такие вещи мы тоже, такие примеры из жизни, да? Сложные критические, да, на которых спотыкались другие добровольцы, мы приводим в рамках школы добровольцев, да? Для вот этих сценок ролевых выбираем, для того, чтобы посмотреть, а как вот новые люди будут на них реагировать? Да? Для того, чтобы и этот опыт, который уже накоплен службой, да, какие-то «шишки» старых добровольцев, чтобы подстелить соломку для новых добровольцев на этих местах.

Нина – Безусловно, ни один тренинг в течение там трех четырех часов не научит добровольцев взаимодействию, если они не умеют этого делать? Да? Они могут просто предупредить, показать, что такие случаи бывают, что не все так просто как кажется или может быть не все так сложно, да? Если страшно изначально. Мы предполагаем, что, и мы проводили некоторые занятия как раз посвященные умению там общаться и взаимодействовать – это были отдельные тренинговые занятия умению слышать и слушать, умению задавать вопросы, потому то это одна из очень важных тоже добровольческих компетенций – умение понять ситуацию, что происходит на самом деле, потому что люди могут говорить что-то одно, а подразумевать совершенно другое. И здесь важно задать вопросы, чтобы выяснить как можно больше информации. Особенно это касалось людей, которые первый раз приходят, визит к своему подопечному, чтобы даже понять, что человеку нужно. Ну нужно, может спросить его об этом не один раз. Как это ни парадоксально. И послушать, что он ответит. На третий, четвертый раз обычно получается добиться истинных каких-то потребностей. Может быть там, бабушка говорит, что ей надо, чтобы у нее в квартире убрали, а на самом деле ей поговорить не с кем. Вот, она же не скажет сразу, вот мне не с кем поговорить и будет там задерживать добровольца. Ну, еще мы говорили с добровольцами о вот рамках, о том, когда бабушка там задерживает, как тебе быть, сколько времени, там сказал час, через час ушел. То есть, в общем, дискуссии, обсуждали разные вопросы, иногда, вот, я помню, когда мы только начинали проводить этот тренинг, к нам приходили еще опытные добровольцы и координаторы и они делились своим опытом – это было очень интересно, то есть, они действительно рассказывали реальные ситуации, в которых они оказывались, о том, как они себя вели в этих ситуациях и люди, которые только пришли, новички, могли задать им вопросы, то есть, такое было взаимодействие, очень интересно. То есть это можно тоже использовать. Еще у нас вот, я смотрю нашу презентацию, отдельно вынесено - тренинги для добровольцев, тренинги для координаторов. Вот для добровольцев можно делать отдельные занятия, как раз, может быть, по управлению конфликтами, как себя вести в конфликтной ситуации, как себя вести там, если агрессивно, например, настроен человек. Ну, у нас в Москве, по всей видимости, просто больше возможностей, да, потому что здесь много и компаний обучающих, и программ, и тренеров, как таковых, но для вас я думаю, что можно практикующего психолога какого-то, который согласится с вами сотрудничать, который сможет, вот, профессионально эти вещи преподнести и отдельно тоже мне хотелось сказать, важно, чтобы человек, который ведет этот семинар, тренинг, да, с новыми добровольцами, если он ну, сам, ну, например, если неоткуда взять опытного тренера, то важно уметь человеку, который это проводит, взаимодействовать с группой, уметь разговорить людей, да, начать, чтобы они говорили. Уметь самому слышать и слушать, да, этих людей добровольцев, уметь, подводить итоги какие-то из того, что было сказано, резюмировать говорить о важном. Уметь там следить за временем, потому что иногда начинается там «Остапа понесло» и доброволец не может остановиться, то есть он рассказывает, рассказывает, особенно если за живое что-то задело, уметь там корректно как-то прервать там, сказать да вот о чем мы сейчас говорим и подвести к этому итогу. Для тех же самых ролевых игр, да, чтобы их проводить, нужно быть очень корректным, потому что ситуация стрессовая и важно быть безоценочным в этот момент, то есть когда люди в ситуации ролевой игры оказываются и мы потом разбираем, что сейчас здесь произошло, мы не говорим о том, что ты там неправильно себя повел, ну или там ты не так поступил в этой ситуации, мы не оцениваем человека, мы говорим о действиях, каких-то, что…и к чему они привели. В этой ситуации, например, можно было послушать человека, а ты начал ну то есть, а ты начал говорить и когда а ну, в общем не предметно, не оценивать человека и не говорить, что ты плохо поступил, а просто в общем разбираем эту ситуацию, вот. И обязательно похвалить, обязательно тех, кто участвует в этих ролевых играх и спросить о том, как они себя ощущали там, как они себя чувствовали.

Яна – Ну вот еще можно, да, момент про то, что потребуется ведущему в школе добровольцев, это в том числе и умение управлять какими-то…разрешать конфликтные ситуации, да? Потому что конфликтные ситуации случаются, да, с определенными категориями добровольцев, с кем были бы сложности впоследствии в какой-то их практике при взаимодействии с подопечными, они, как правило, выходят на школе добровольцев и ведущий должен быть готов, быть готов к какому-то сопротивлению, быть готов к какому-то может даже к достаточно агрессивным выпадам, и, например, «чему вы меня учите?»

Нина – Сейчас напугает народ

Яна – Ну это какие-то такие простые человеческие вещи, просто

Нина – Да, они случаются, бывает такое

Яна – Это же правда есть, да? Управление какими-то групповыми процессами, ну хотя бы представлять, да? Потому что бывает какие-то такие моменты. Ну, еще про школу добровольцев, про ее функции, да? Можно сказать именно вот про этот семинар, что, очень важно завязываются знакомства и устанавливаются между людьми, которые только пришли в добровольческую деятельность и между более опытным, да, возникает какая-то важная такая поддержка для добровольца. Он приходит и понимает, что он не сам по себе, да? Что у него есть вообще группа людей, да. Что он пришел…есть какая-то общность. Он пришел в эту группу, он знает, что есть еще вот такие же люди, да? Так же настроенные, потому что часть людей, особенно светских людей, да? Не участвующих в жизни церкви, нам часто после школы добровольцы говорили, я думал, что я один такой странный, мое окружение меня не понимает, зачем я иду в добровольцы, что вообще почему, а тут оказывается, что и не я один такой вот, и нас много и это как-то дает очень большие силы и стимул, да?

Нина – Да, особенно, если говорим вот о том, зачем, почему вы пришли, оказывается, что они все за одним и тем же практически приходят и это действительно их объединяет. И до того, как появился этот тренинг первый вводный для новичков, мы же собирали очень много информации, и анкетирование проводили и эти люди как раз жаловались и говорили о том, что у меня такое ощущение, что я один вообще здесь, потому что после знакомства допустим, человеку давали задание какое-то вот и он ходил к бабушке, один и нигде больше ни с кем не встречался. И, может быть, он созванивался регулярно со своим координатором по телефону, в лицо он, может быть, тоже, даже его не видел ни разу и вот он ходит и ходит и да, раз в год у нас там массовые, да, мероприятия добровольцев в Воскресенском.

Яна – Нет, сейчас оно как-то изменилось, (Нина – Но было так), это проблема большой службы есть, да?

Нина – Он могут не дотянуть и вот эта возможность собрать людей и они на друг друга посмотрели, познакомились, обменялись контактами, да? И как-то потом продолжили взаимодействие, это тоже очень важно. Что у нас еще? Тренинги для координаторов, вот для тех, кто курировал непосредственно своих добровольцев, ну опять же речь идет о том, когда много добровольцев и много направлений. Были у нас соответственно и люди, для которых было отдельно обучение. Потом у нас было там две больших темы, о том как (32 минуты 33 секунды)

Управлять своим временем, так называемый тайм-менеджмент, о том, как распределять приоритеты, потому что, очень часто, наши координаторы были гиперответственными людьми и ничего не успевали во время спасения мира из разговора со своими добровольцами. И отдельная большая тема была, мы ее так называем «Основы менеджмента» о том, как работать с другими людьми. О том, как ставить задачи другим людям, чтобы они услышали, о чем идет речь. О том, как потом проконтролировать была ли выполнена задача. О том, как замотивировать человека выполнять эту задачу. Это так кажется, что вот пришли все добровольцы и они хотят все делать… Иногда не хотят делать то, что мы их просим, как Яна говорит «Надо, чтобы слушались, а они не слушаются». Вот, говорили о том, как замотивировать человека, чтобы он все-таки захотел это сделать или сделал это с большей охотой. И о том, как давать обратную связь, потому что это тоже очень важно. Человек выполнил какое-то задание и не понимает правильно он это сделал, не правильно. Тут же нет каких-то критериев «я пришел (Нина – Очевидных) правильно сделал, очевидно или не правильно». Это очень такая стрессовая ситуация, когда ты выполняешь какую-то работу и в итоге не понимаешь, ты ее хорошо сделал, ты ее правильно сделал или не правильно?

Яна – или лучше бы не делал

Нина – или лучше бы не делал вообще. Это задача координатора была для своих добровольцев дать эту обратную связь о том, что они делают. Это правильно и нужно, и своевременно. Не забывать говорить об этом своим добровольцам тоже. Ох какая картинка у нас появилась.. Как раз вот это был первый тренинг (смотрит в компьютер). Не сказала очень важную часть о нашем тренинге. Обязательно есть часть, в которой священник участвует, но это не поддается никаким регламентам. Просто, приходит батюшка, о чем он будет говорить на данном конкретном занятии, одному Богу известно. То есть он ну вот… (не находит слов)

Яна- ну в принципе, ну вот все-таки это все позиции. Но задается тема, мы говорили почему мы вводили семинарскую часть именно участия священника, потому что нам казалось очень важно посвятить им духовные аспекты. Дела милосердия это именно такая задача, потому что у нас может быть какое-то свое, опять же, представление - светское, мирское о добровольческой деятельности и священник, очень важный момент оказывал. О том, как относиться с духовных позиций, с духовного взгляда смотреть на дела милосердия. На себя, в качестве добровольца. На своего подопечного. На те, зачастую, сложности и ужасы жизни с которыми сталкиваются добровольцы, начиная помогать очень незащищенным.

Нина - Об этом всегда говорила литургия о том, что, в первую очередь, совместная церковная жизнь добровольцев важна, а потом уже все остальное. Да, так что вот такая у нас часть присутствует на занятиях. Еще мы выделили отдельные тематические лекции, но об этом Яна тоже говорила здесь. Тематические лекции опять-таки же зависят от того, чем занимаются Ваши добровольцы. Если у них есть какая-то специфика. Если они, например, ходят в дома инвалидов к детям (Яна- или взрослым) или взрослым. Если они ходят в больницы, где есть лежачие больные. Мы делали для наших добровольцев даже лекцию про особенности, психологической, пожилых людей. У нас выступал профессор НИИ герматологии, он рассказывал о каких-то особенностях поведения пожилых людей, о том (Яна – чем это обусловлено) да, чем это обусловлено, как на это реагировать. Это тоже было очень интересно и нужно. Потому что иногда ты думаешь по одному, что человек там взрослый, здоровый, адекватный и он должен реагировать Так, а она Так не реагирует. А оказывается - это возрастные особенности. И эти знания, они помогают добровольцам находиться на плаву (Нина – не принимать) ну да, не принимать, не переживать из-за этих ситуаций. То же самое можно говорить о детской возрастной психологии. О тех категориях, с которой Ваши добровольцы сталкиваются. Если они там работают с бездомными, значит про это нужно говорить. Если работают с зависимостями разными, значит про это. Ну это….

Яна – если они решают какие-то социальные вопросы, например, помогают в оформлении документов, получить что-то по индивидуальной программе реабилитации для человека с инвалидностью или еще что-то хорошо бы им иметь представления о социальной работе. Каких-то основах социальной сферы. Куда идти, с какой бумажкой, какая организация занимается каким вопросом для того, чтобы бедный доброволец не тыкался во все двери, а у него была какая-то вообще картинка, если он будет помогать, как он сможет помочь своему подопечному решить социальный вопрос.

Нина – да, и тут нужно не стесняться. Искать профессионалов, искать тех людей, которые могут Вам помочь организовать такие лекции, семинары для Ваших добровольцах. Приглашать их, просить, чтобы они их проводили.

Яна – но, как правило, такие специалисты откликаются очень хорошо на такие запросы, но и делают это совершенно бесплатно. Но и они всегда говорят, что для них это такой большой интерес. И такое большое радостное событие. Они приходят и люди действительно готовы их слушать, что-то узнать. Да-да-да, это очень интересно (смеются)

Нина – и важно, я даже про это в заметках про это написала, чтобы люди которых Вы приглашаете сами были практиками. Чтобы не оказалось так, что человек теоретик. Он читает в университете лекции, о какой-то теме, о который он сам понятия не имеет (Яна – да..), но это часто, к сожалению, такое бывает. Поэтому лучше взять не профессора, а вот человека практика, который там 10 лет отработал и ему много что есть сказать. Может он будет не очень грамотным языком это излагать, но зато у него много практических случаев и ему будет, чем поделиться. Т.е. когда Вы выбираете (Яна – да), для своих добровольцев людей, которые будут им что-то рассказывать, обращайте внимание на то, чтобы они были практикующими специалистами.

Яна – да и это вот на самом деле очень важный момент Нина сейчас затронула, про такую квалификацию. Если это приглашенный лектор, то его квалификация, потому что, то что он будет транслировать, как эксперт в этой области будет восприниматься добровольцем, как экспертная и правильная позиция. И приведу просто один пример: есть детские дома-интернаты для умственно отсталых детей, там достаточно много работающих дефектологов, коррекционных педагогов, но, к сожалению, очень часто бывает так, что собственно их профессиональная компетенция и недостаточно высока. Или она там использует знания и приемы 70-х годов дефектологии. Сейчас же много-много совершено новых исследований и методов работы с детьми с тяжелыми нарушениями, да, с интеллектуальными нарушениями и специалисты вот такой старой закалки не всегда могут транслировать правильные и современные методы. Поэтому мы, например, искали специалистов, которые обучались каким-то современным западным технологиям. Да, этот пример говорит о том, что когда Вы приглашаете специалиста, да, вы должны быть в некой степени уверенны, что то, что он будет рассказывать это действительно не его какая-то не его частный взгляд, не такая укоренелая негативная традиция, да. А это действительно актуальная и современная, и эффективное знание работы в этой области.

Нина – и еще есть такая чудесная картинка – на зеленом фоне люди с поднятыми руками. Она символизирует то, что для добровольцев очень важно совместно организовывать организованный досуг. Мы его так назвали. Т.е. важно встречаться просто так. Помимо помощи. Помимо обсуждения каких-то вопросов помощи. Просто встречаться и помогать добровольцам организовано, т.е. эти встречи должны быть организованы, что бы они как раз пообщались друг с другом. Чтобы люди познакомились более плотно. Чтобы узнали что-то друг про друга. Потому что так часто бывает, что если человек он стеснительный и не может познакомиться, то даже если они просто так встретиться, то он так ни с кем и не пообщается. Вот поэтому мы организовывали специальные и игры для добровольцев, когда выезжали в Воскресенск. Т.е. мы их там и на команды делили и они у нас там по лесу бродили и выполняли там полезные разные задания. Т.е. можно, не знаю там, настольные игры предложить им поиграть, но т.е. чтобы это был совместно организованный досуг, где они могут просто отдохнуть, просто там ближе друг друга узнать. Узнать координатора своего получше. Просто пообщаться на какие-то отвлеченные темы и это тоже очень нужно.

Яна – это такая огромная, это такой огромный ресурс для добровольца, когда станет сложно, не знаю, внутренне. Это знание того, что он, во-первых, не один. Это то, о чем мы говорили. Во-вторых, то что есть люди, с которыми он может проговорить про это. О том, что, не знаю, у него не клеются отношения с его подопечной пожилой бабушкой. Он должен быть уверен, что он пришел как доброволец, он как христианин, он должен справляться, он должен терпеть бабушку, он должен… Ну, много каких-то вещей и иногда и ему кажется, что он тотально не справляется, а все остальные с этой ситуацией вообще справляются на раз. И он настолько ужасный доброволец, что, не знаю, а дальше каждый делает свои выводы (Нина – ему не с кем об этом поговорить), да!

Нина – потому что очень часто родные и близкие, друзья, они не всегда поддерживают (Яна – и не всегда понимают проблематику) и не всегда понимают. И с ними, ну, невозможно об этом поговорить. А это твои товарищи. Они будут тебя прекрасно понимать, знают о чем ты говоришь, может какой-то совет дадут. Ну и просто само по себе вот выговориться, рассказать, уже становится легче. О чем-то мы еще… Вот о чем еще мы говорили. Ресурсы какие Вам понадобятся для того, чтобы проводить. Ну тренера я уже сказала. Ну вот это все тот же специально обученный человек. Либо это скорее всего, подразумеваю, на данном этапе, будет кто-то из Вас непосредственно, кто будет этим заниматься. Преподаватели тематических лекций, нужно помещение, где вы могли бы проводить эти самые занятия. Для некоторых занятий нам нужны письменные принадлежности. Ну я не знаю, там ручки, листы бумаги, чтобы можно было записать, зафиксировать или доска какая-то, где можно записать. Нужно мелом допустим, на обычной доске. Чай, печеньки, потому что очень часто обучение, которое там трех, четырех и более часовое, оно предполагает перерывы и хорошо бы чтобы не пересохшее горло (Яна – попоить людей чаем), да попоить чаем. Что-нибудь перекусить и в этих паузах они тоже общаются между собой гораздо более активно, чем внутри группы. Иногда бывает и такое. Так что вот это тоже нужно предусмотреть. Что там у нас еще ( смотрит в компьютер). А это вот картинка про ресурсы как раз красивая.

Яна – обучение бывает связано не только с тем, как помогать, но и в рамках обучения мы говорим о том, собственно, о проблематике, с которой придется добровольцу столкнуться. Потому что часто приходят люди, ну естественно, в своем жизненном опыте не имеющей тесного взаимодействия, там, я не знаю, с умирающими онкобольными пациентами. Или с детьми с тяжелыми множественными нарушениями развития, ну или с какими-то другими там специфическими ситуациями. И здесь наша задача, как координатора, сказать еще немножечко о сути проблемы. Мы говорим о том, почему мы идем к этим людям, в чем их проблема. Мы говорим о разных аспектах проблемы и говорим о том, чем доброволец может помочь. Это тоже проходит тоже в рамках такого обучения, в рамках наших встреч, семинаров, лекций. Потому что это очень важная такая платформа для добровольца. Если он правильно смотрит на какую-то… ну, правильно видит проблему на которую, в решении которой он может принять участие. Это какой-то такой залог, опять же, его действия будут эффективными и для него самого понятными. И он будет понимать какой результат ему ожидать. У нас есть, например, какие-то отдельные, уже устоявшиеся, проводимые регулярно такие интерактивные семинары для тех людей, которые будут работать в детских домах-интернатах для умственно отсталых людей. Сюда можно отнести и для взрослых интернатах для данной категории людей, потому что чем более специфическая аудитория подопечных, тем более она разорвана с обычным окружением нашего добровольца. То мы больше и должны рассказать и дать дополнительно каких-то знаний, навыков, для того, чтобы и доброволец был цел и подопечный был цел (Нина – цел…) . Доброволец был цел с точки зрения с точки зрения, своего внутреннего состояния, с точки зрения, ну я не знаю, своего здоровья. Ну там перемещаем тяжелобольных детей или взрослых, спина, суставы и многое другое должны как, опять-таки же, научить нашего добровольца, по-хорошему, техникам перемещения. Как это правильно делать. Ну это уже какие-то такие вещи, когда мы говорим про значительную часть работы.

Нина- ну может быть еще какие-то вопросы созрели у Вас? Нет, тишина… Вопросов нет. Ну я, как тренер, опять предложу интерактив. Напишите, пожалуйста, в общий чат – чем сегодняшнее занятие было для Вас полезным? Что самое полезное сегодня Вы услышали?

Яна – одну, две мысли.

Нина – да, буквально, не надо писать много предложений.

Яна – тезисно.

Нина – да, тезисно. О тренингах. Елена, о тренингах. Елена сегодня быстрее всех отвечает у нас.

Яна – тут вопрос.

Нина – ага. Анжелика задала вопрос. Пока Вы пишите, я прочитаю. Кто-то пишет в литерации. Не перевел английский. Вопрос верни, пожалуйста, Ян. Если у нас нет никого, ни психолога, ни тренера, с чего начать первое собрание добровольцев? Вот первую встречу после знакомства, когда Вы будете собирать добровольцев, у Яны есть структура тренинга.

Яна –да, есть.

Нина – Игорь Вам этот материал пришлет, можно прочитать, посмотреть, ничего заоблачного там нет. Вы можете самостоятельно первую встречу там провести. Там простые упражнения. Вот я не знаю, если потребуется отдельный тренинг о том, как проводить тренинги. Я думаю, мы можем организовать это.

Яна – да, интерактивно.

Нина – ну как, вебинар, можно что-то сделать, какие-то аспекты важные я могу Вам рассказать. Можете позадавать вопросы, так что, я думаю, это не проблема. Так что можно начать самостоятельно, используя те материалы, которые Игорь Вам пришлет.

Яна - Ну и мне кажется, вот первый шаг, все-таки, если есть уже добровольцы, может уже какой-то опыт там накопился. То, опять-таки, такое анкетирование. Интервьюирование. Понимание, с какими проблемами они столкнулись. И каких знаний на начальном этапе им не хватило. Для того чтобы понять о чем с ними говорить.

Нина – да, в дальнейшем.

Яна –да, именно в Вашей организации.

Нина – судя по тому, что написало нам.. до конца дошло три человека, которым была полезна информация о тренингах. Любая информация полезна. Вот, Татьяна из Калуги, написала, к сожалению, в транслитерации и я не понимаю, что тут написано, потому что по-английски написано. Вот. Остальные, видимо, думают. Да, материалы всем пришлют. Игорь всем пришлет всё.

Игорь – расшифровка – что надо координировать не только действия, но и ожидания.

Нина – ага, необходимость действия добровольца самой деятельности. Спасибо, ага, и Вам. Спасибо, что дослушали. Спасибо Галина. Чему и как учить. Ну замечательно, Вы нас слушали и это прекрасно!

Яна – в общих чертах, по крайней мере!

Нина – ну вот да, очень интересно. И Вас Елена. Вот очень интересно, что даже вот такое взаимодействие с камерой, на расстоянии, и вот можно сделать интерактивным, так чтобы не только мы смотрели на себя в камеру, но и Вы поучаствовали и нам поотвечали. Вот так и Вы можете еще больше, лицом к лицу с Вашими добровольцами, с Вашими помощниками, повстречаться, пообщаться и какую-то полезную информацию им предоставить, которая им поможет. Всем всего доброго. Спокойной ночи, кому-то.

Яна - Всем хорошего дня, до свидания!