РЕСПУБЛИКАНСКИЙ
ВОЛОНТЕРСКИЙ
ЦЕНТР
Инициатива! Добро! Единство!

ВОРКБУК
волонтерский
НАВИГАТОР



Библиотека
Волонтера

О. А. Шмигельская
В. О. Захаревская
А. С. Алексеев

Библиотека
Волонтера

ВОРКБУК
волонтерский
НАВИГАТОР

Минск
РИВШ
2023

УДК 374.32(076)
ББК 74.006
Ш73

Р е к о м е н д о в а н о
кафедрой молодежной политики и социокультурных коммуникаций
ГУО «Республиканский институт высшей школы»
(протокол № 9 от 10 ноября 2023 г.)

Р е ц е н з е н т ы :
заведующий кафедрой молодежной политики
и социокультурных коммуникаций
ГУО «Республиканский институт высшей школы»,
кандидат педагогических наук, доцент *Е. С. Игнатович*;

директор Института психологии
УО «Белорусский государственный педагогический университет
имени Максима Танка», кандидат психологических наук,
доцент *Н. В. Дроздова*

Шмигельская, О. А.

Ш73 Воркбук «Волонтерский навигатор» / О. А. Шмигельская, В. О. Захаревская, А. С. Алексеев. – Минск : РИВШ, 2023. – 102 с. : ил.

ISBN 978-985-586-740-2.

Издание содержит материалы, дающие читателю базовую информацию о ключевых компетенциях волонтера-инструктора, упражнения и задания, при выполнении которых можно получить практический опыт и поработать с личной мотивацией и ценностными установками.

Адресовано волонтерам, руководителям волонтерских центров и клубов учреждений образования, практическим психологам и учащимся психологических специальностей.

УДК 374.32(076)
ББК 74.006

ISBN 978-985-586-740-2

© О. А. Шмигельская, В. О. Захаревская, А. С. Алексеев, 2023
© Оформление. ГУО «Республиканский институт высшей школы», 2023

СОДЕРЖАНИЕ

ВОРКБУК «ВОЛОНТЕРСКИЙ НАВИГАТОР».
О ПРОЕКТЕ «ВОЛОНТЕРСКИЙ НАВИГАТОР» 4

КАК УСТРОЕН ВОРКБУК?
КАК ИМ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ? 6

Модуль 1
ВОЛОНТЕР-ИНСТРУКТОР. КОМПЕТЕНЦИИ 9

Модуль 2
ЗОНА РОСТА И ОБУЧЕНИЯ 19

Модуль 3
ОСОЗНАННОЕ РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ И КОМПЕТЕНЦИЙ 23

Модуль 4
ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ 30

Модуль 5
КОНФЛИКТОЛОГИЯ 38

Модуль 6
ОРАТОРСКОЕ МАСТЕРСТВО И ИСКУССТВО ПРЕЗЕНТАЦИИ 47

Модуль 7
ПРИНЦИПЫ И ЦЕННОСТИ НЕФОРМАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ 57

Модуль 8
МЕТОДЫ И ИНСТРУМЕНТЫ НФО 62

Модуль 9
ТРЕНИНГ. ПРАВИЛА. СТРУКТУРА 70

Модуль 10
УЧАСТНИКИ. ГРУППА. ГРУППОВАЯ ДИНАМИКА 78

Модуль 11
ВОЛОНТЕРСТВО. ЦЕННОСТИ И СМЫСЛЫ 87

ПРИЛОЖЕНИЯ:
- «Лаборатория моей прокрастинации» 97
- Трекер обучения 99

ВОРКБУК «ВОЛОНТЕРСКИЙ НАВИГАТОР»

О ПРОЕКТЕ

Воркбук «Волонтерский навигатор», который вы держите в руках — это пособие для самоподготовки молодых людей по проведению просветительских встреч о волонтерстве для подростков и молодежи.

Воркбук создан на основе материалов подготовки волонтеров-инструкторов проекта «Волонтерский навигатор» Республиканского волонтерского центра при поддержке Детского Фонда ООН (ЮНИСЕФ) в Беларуси.

Волонтерство для молодых людей и подростков является одним из способов самореализации и раскрытия своего потенциала, важным инструментом развития личностных компетенций, что позволяет стать более уверенными, успешными, активными и ответственными.

Первые шаги в добровольческих проектах в волонтерских объединениях учреждений образования для многих подростков становятся отправной точкой в их дальнейшем волонтерстве и помогают понять и осознать всю важность данной деятельности.

КАК МОЛОДЫЕ ЛЮДИ ВОЛОНТЕРЫ-ИНСТРУКТОРЫ МОГУТ ПОМОЧЬ ПОДРОСТКАМ ВОВЛЕЧЬСЯ В ВОЛОНТЕРСТВО?

Через вдохновение своим личным примером, своей историей успеха, поддержку их любознательности, используя метод «равный-равному».

Создавая на информационном мероприятии — уроке-презентации «Мой первый шаг в волонтерстве» пространство, в котором подростки смогут поработать в группе сверстников, делая открытия о себе и об искусстве помогать другим.

Цель воркбука «Волонтерский навигатор» — сопровождать вас в освоении ключевых компетенций волонтера-инструктора:

- структурировано и доступно доносить информацию
- фокусировать участников
- работать с вопросами
- эффективно использовать визуальные средства и раздаточные материалы
- давать качественную обратную связь, помогающую участникам осваивать необходимые знания и информацию.

ВОЛОНТЕР-ИНСТРУКТОР ЭТО ЧЕЛОВЕК, ВЛАДЕЮЩИЙ НАВЫКАМИ ЭФФЕКТИВНОЙ ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ ПО ОПРЕДЕЛЕННОЙ ТЕМЕ.

Когда мы создавали воркбук, мы, авторы, задавались такими вопросами: как передать опыт, донести знания, пробудить интерес и мотивацию, не встречаясь лично на тренингах и семинарах, а разговаривая через бумажные страницы.

И итоговая концепция такова: мы предлагаем вам инструменты самодиагностики и самоанализа, инструменты «прокачки» определенных навыков и умений, и рассчитываем на ваше ответственное включение в процесс обучения.



ДАВАЙТЕ СДЕЛАЕМ ЭТОТ ЭКСПЕРИМЕНТ ВМЕСТЕ

КАК УСТРОЕН ВОРКБУК И КАК ИМ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ?

Воркбук состоит из модулей. Каждый модуль — это определенная тема, точка в навигаторе на пути к конечному пункту. Каждый модуль воркбука включает в себя теоретическую и практическую части, ссылки и дополнительные материалы.

Мы рекомендуем после окончания каждого модуля знакомиться с дополнительными материалами и приложениями, выполнять предложенные задания.



Модули лучше всего проходить в той очередности, в которой они расположены в воркбуке, так вам будет более понятна взаимосвязь всех новых понятий, рассматриваемых в каждом модуле.

В конце каждого модуля вас ждут три вопроса:

Что нового я узнал(а) из этого модуля? Как я это могу применять на практике? Какой информации мне не хватило в этом модуле и что я хочу узнать еще по этой теме?

В конце воркбука для возможности наглядно отслеживать динамику самообучения размещен «Трекер обучения». Закрашивайте его по мере прохождения воркбука.

После окончания всего курса оставьте отзыв для авторов и организаторов: volcenterby@gmail.com

Расскажите, какие знания пригодились и что можно улучшить, что было для вас новым, полезным, а что оказалось сложным.

ПРАВИЛА 5 КЛЮЧЕЙ УСПЕШНОГО САМООБУЧЕНИЯ С ВОРКБУКОМ «ВОЛОНТЕРСКИЙ НАВИГАТОР»

Откройте свой календарь и сразу обозначьте время, которое вы будете посвящать прохождению курса «Волонтерский навигатор» и выполнению заданий. Здесь как нельзя кстати, придется знание тайм-менеджмента.

Обозначьте удобную для себя периодичность. Например, один модуль в день и неделя на выполнение практических заданий и изучение дополнительных материалов.

ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС

Организуйте специальное пространство. Обучение эффективно, если вы настроены на рабочий лад. Не должно быть никаких помех. Каждый сам знает, что его отвлекает. Обычно это социальные сети, мессенджеры. Первое, что нужно сделать, обеспечить себе удобное место. Если вы планируете проходить курс дома, организуйте процесс в тишине за рабочим столом или в уютном кресле. В кафе или коворкинге пригодятся хорошие наушники, которые смогут оградить вас от постороннего шума.

МОТИВАЦИЯ

Мотивация оказывает огромное влияние на деятельность людей. Если она низкая, то в **48** % случаев продуктивность падает, а в **35** % человека перестает заботить качество и результат. Плохая новость — мотивацию нельзя получить извне, хорошая — ее можно сформировать.

Начните с честного ответа на вопрос: зачем вам этот курс? Для получения новых знаний, которые пригодятся в дальнейшем? Для того, чтобы попробовать себя в новом качестве волонтера-инструктора? А может, вы видите себя в будущем успешным и известным тренером, и для вас это будет первая ступенька?

ПРЕВРАЩАЙ МЕЧТЫ В ЦЕЛИ

Понимание истинной цели обучения будет лучшей мотивацией для успешного прохождения курса. Вы будете меньше прокрастинировать и с большим энтузиазмом тратить на это свои ресурсы. А если вам, как и любому человеку, будет иногда сложно справиться с прокрастинацией, мы придумали и сделали специальную страницу «Лаборатория моей прокрастинации» (стр. **97**), где вы, делая записи, сможете собрать свой «анамнез», определить ключевые тенденции и, возможно, лучше справляться с этим явлением в будущем, узнав свои особенности.

НАЙДИТЕ ЕДИНОМЫШЛЕННИКОВ. ОБСУЖДАЙТЕ

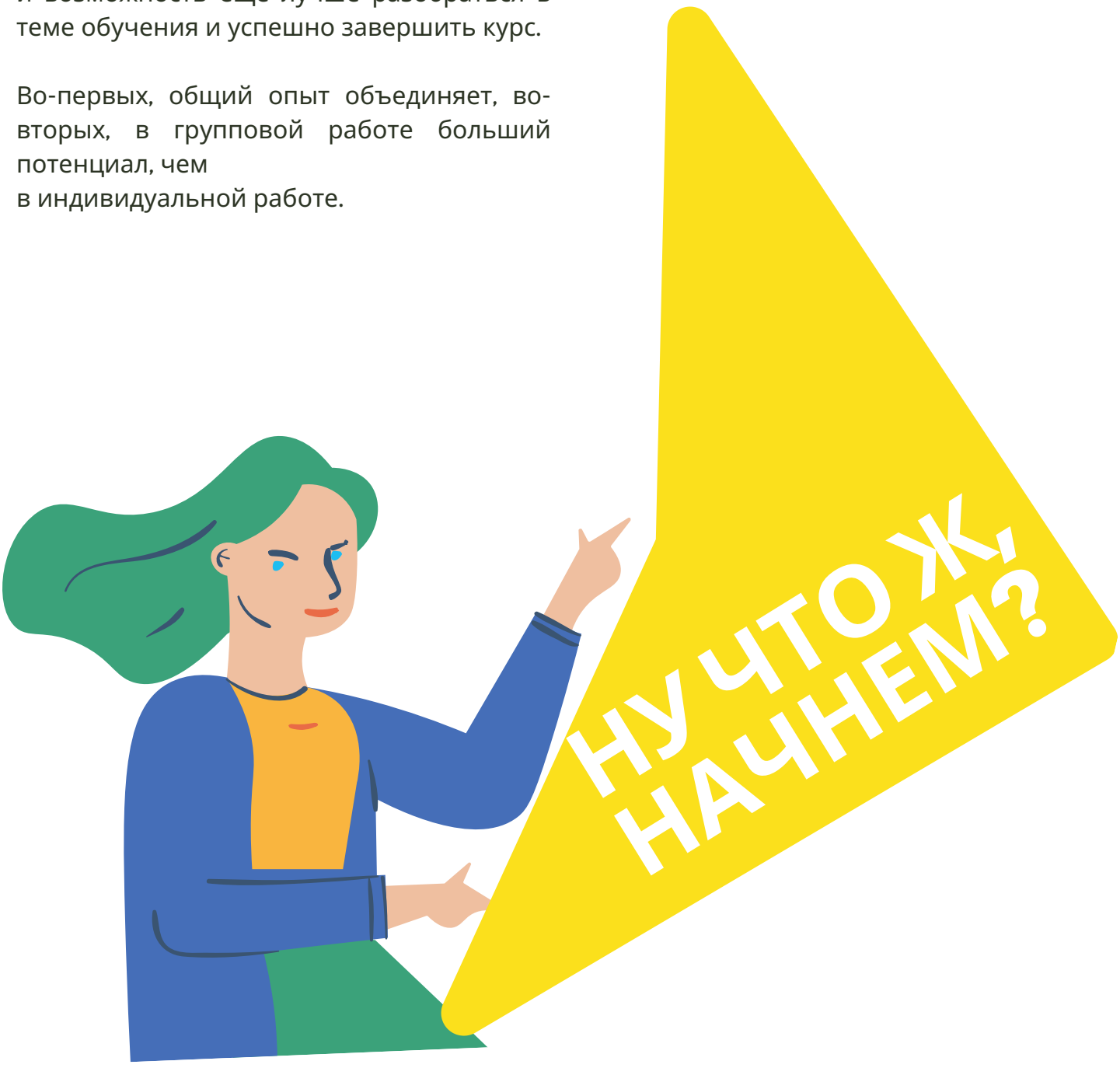
Будет здорово, если вы будете проходить этот курс с другими волонтерами и после курса сможете обсудить с ними новые знания и как их можно применить на практике в работе волонтера-инструктора.

Задавайте вопросы о заданиях, обсуждайте. Это не только нетворкинг, но и возможность еще лучше разобраться в теме обучения и успешно завершить курс.

Во-первых, общий опыт объединяет, во-вторых, в групповой работе больший потенциал, чем
в индивидуальной работе.

ДЕЛАЙТЕ ЗАМЕТКИ

Записи помогают усиливать концентрацию внимания, способствуют активному мышлению и улучшают понимание того, что изучаешь. Это хорошая идея для усвоения и структурирования новой информации. Воркбук содержит «Листы размышления», где вы можете выделять для себя ключевые моменты модулей.



МОДУЛЬ 1

ВОЛОНТЕР-ИНСТРУКТОР. КОМПЕТЕНЦИИ

Использование в просветительской деятельности волонтеров-инструкторов принципа/метода «Равный — Равному» имеет свои преимущества и мы на опыте программы «Волонтерский навигатор» убедились в их эффективности:

- похожий внутренний мир и опыт часто позволяют «ученику» и «учителю» лучше понимать потребности и мотивацию друг друга. Метод позволяет участникам быть более откровенными и открытыми. Общение на одном языке делает информацию более доступной;

- в группе создается высокая степень доверия и равенство во взаимоотношениях;

- мотивация обучающего/волонтера–инструктора может передаваться подросткам, а энтузиазм, с которым волонтер-инструктор делится опытом, делает знания эмоциональными и запоминающимися.

То, что несомненно может сделать волонтер-инструктор, – находиться в пределах своей естественности, выработать определенный стиль ведения занятия, учитывающий потребности участников в дружелюбном и комфортном общении и взаимодействии .

ЗАДАЧИ ВОЛОНТЕРА-ИНСТРУКТОРА НА ВСТРЕЧЕ-ТРЕНИНГЕ:

ПЕРЕДАВАТЬ ИНФОРМАЦИЮ

Структурировано и доступно доносить информацию, эффективно использовать в ходе обучения визуальные средства и раздаточные материалы.

ВЫСКАЗЫВАТЬ МНЕНИЕ

Предлагать факты или обобщения, касающиеся своего личного опыта в волонтерстве. Уточнять и приводить примеры из практики.

СНИМАТЬ НАПРЯЖЕНИЕ

Снимать напряжение при помощи энерджайзеров и юмора.

ИНИЦИИРОВАТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГРУППЫ И СПРАШИВАТЬ МНЕНИЯ УЧАСТНИКОВ

Мотивировать участников открыто выражать свои чувства, мнения, идеи. Вовлекать участников в процессы, задавать им вопросы о личном опыте и мнениях по теме. Работать с вопросами участников обучения, давать обратную связь, помогающую участникам осваивать необходимые знания и умения.

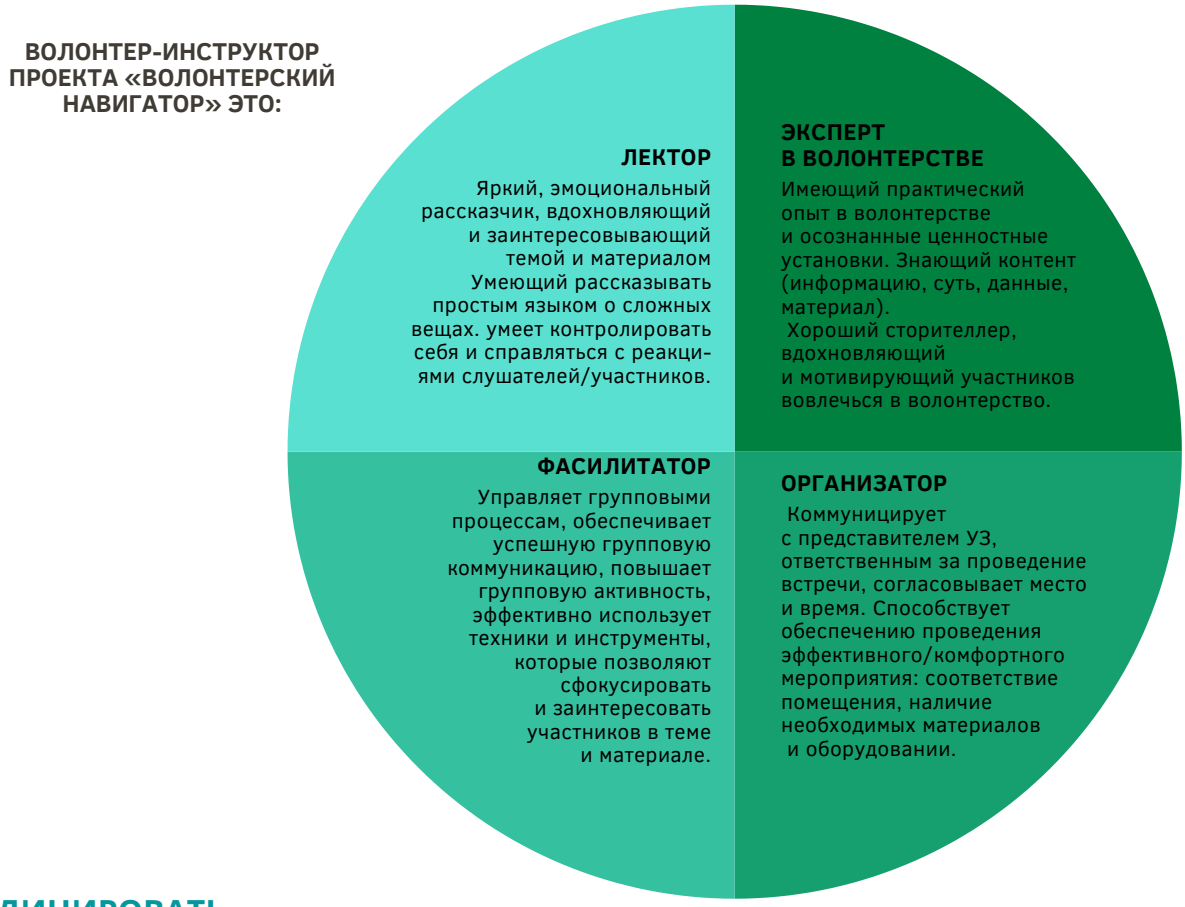
КТО ЖЕ ТАКОЙ ВОЛОНТЕР-ИНСТРУКТОР?

БЫТЬ ВНИМАТЕЛЬНЫМ

Быть дружественным и отзывчивым к участникам. Давать возможным каждому/каждой быть услышанным и делать свой вклад в работу группы. Принимать внимательно все идеи и решения участников.

УСТАНАВЛИВАТЬ РАМКИ ДИСКУССИИ

Следить, чтобы содержание и результаты дискуссий соответствовали принятым рамкам обсуждения. Если необходимо, возвращать участников обратно к теме дискуссии.



КООРДИНИРОВАТЬ

Показывать связь между различными идеями и мнениями, пробовать соединить усилия отдельных участников группы в структурировании идей. Суммировать и обобщать чувства и мнения группы.

ЧЕМУ МЫ ХОТИМ НАУЧИТЬСЯ И КЕМ СТАТЬ ПОСЛЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ВОРКБУКА?

Волонтер-инструктор — это человек, владеющий навыками эффективной передачи информации по определенной теме, — **ЛЕКТОР**.

Волонтер-инструктор — это человек, личностные качества, профессиональные знания и умения которого являются в определенном смысле средством развития личности участников, — **ФАСИЛИТАТОР**.

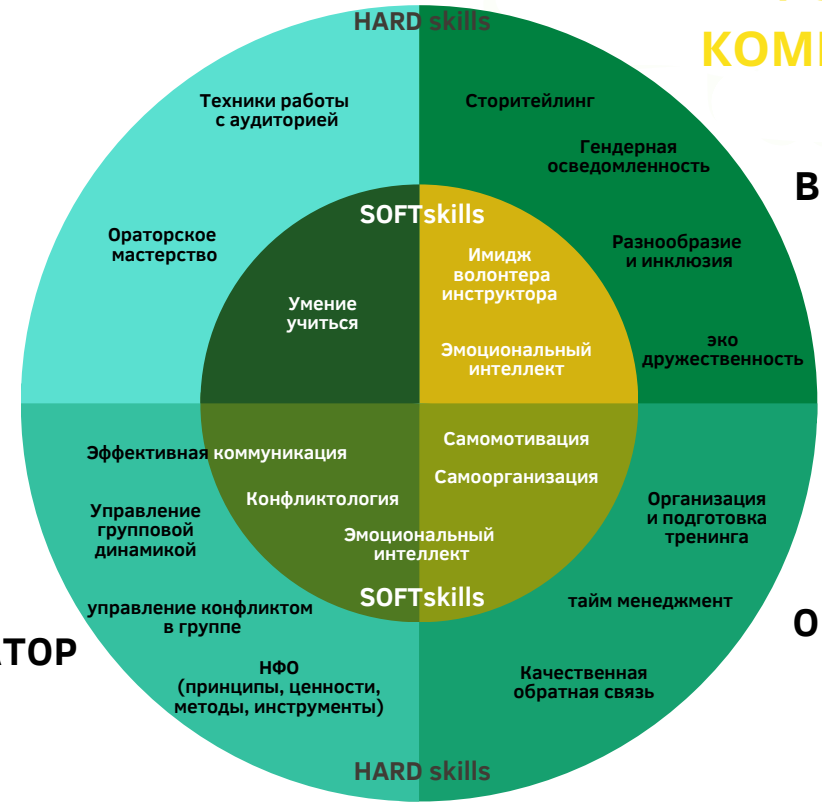
В идеале волонтер-инструктор должен выступать для участников реальной моделью желательного поведения, обладать лидерскими качествами, уметь демонстрировать лидерские способности в соответствующих ситуациях или, как минимум, быть экспертом в этих областях — **ЭКСПЕРТ В ВОЛОНТЕРСТВЕ.**

ЧТО ВКЛЮЧАЕМ В ПОНЯТИЕ КОМПЕТЕНЦИЯ ВОЛОНТЕРОВ -ИНСТРУКТОРОВ «ВОЛОНТЕРСКОГО НАВИГАТОРА»



С эффективными качествами и компетенциями мы не рождаемся, они приходят к нам в процессе обучения и получения опыта.

ЗНАНИЕ, ДЕЙСТВИЕ/ОПЫТ И МОТИВАЦИЯ ФОРМИРУЮТ КОМПЕТЕНЦИЮ



ЛЕКТОР

ВОЛОНТЕР-ЭКСПЕРТ

ФАСИЛИТАТОР

ОРГАНИЗАТОР

ЗАДАНИЕ 1
ПРОФИЛЬ КОМПЕТЕНЦИЙ. САМООЦЕНКА

Для определения отправных точек/ пунктов в обучении основным компетенциям вначале сделаем самодиагностику — определим свой профиль.

Это задание позволит провести анализ компетенций на данный момент и составить план роста, развития и изменений.

Профиль компетенций представим в виде круга с 8-ю секторами-базовыми компетенциями, необходимыми для волонтера-инструктора, над которыми мы будем работать с помощью воркбука.

Вот эти секторы:

- Эффективная коммуникация
- Конфликтология
- Презентация и ораторское мастерство
- Принципы и ценности неформального образования (НФО)
- Среда обучения
- Методы и инструменты НФО
- Тренинг и его структура
- Участники и группа. Групповая динамика
- Волонтерство. Ценности и смыслы

Каждый сектор имеет разметку от **0** до **10**,
где **0** — это **0**, а **10** — это идеальный для волонтера-инструктора вариант.

Хотим предостеречь вас от разочарований, вполне возможно «колесо», его профиль не будет идеально круглым и идеально заполненным.

Во-первых, потому что идеала в реальности не существует, а во-вторых, у каждого человека есть свои таланты и особенности в жизни: кто-то очень хороший оратор, а для кого-то важно бесконфликтное общение, и он умеет находить выход из конфликтных ситуаций. И это нормально!

Главное, чтобы это было ваше индивидуальное колесо, с помощью которого вы будете достигать именно свои цели, учитывая свою индивидуальность.

ПРОФИЛЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ВОЛОНТЕРА-ИНСТРУКТОРА



1 шаг. Оцените свой уровень компетенций в каждом из секторов

Прочитайте записанные ниже утверждения и определите, насколько они применимы к вам. В таблице есть столбцы, которые помогут провести самооценку: «Да, применимо ко мне», «Более или менее применимо ко мне», «Нет, не применимо ко мне».
Подсчитайте количество ответов в каждом столбце, каждого раздела, как показано на примере справа.

Пример:

		Да, применимо ко мне	Более или менее применимо ко мне	Нет, не применимо ко мне
Эффективная коммуникация	Я могу не задумываясь назвать как минимум пять правил/принципов эффективной коммуникации	+		
	Я знаю что такое «Эмпатия», и умею ее проявлять		+	
	Я знаю что такое «Качественная обратная связь», и умею ее давать			+
	В коммуникации с другими людьми я часто практикую «Активное слушание»	+		
	Результаты (N) количество ответов в каждом столбце	2	1	1

		Да, применимо ко мне	Более или менее применимо ко мне	Нет, не применимо ко мне
Эффективная коммуникация	Я могу не задумываясь назвать как минимум пять правил/принципов эффективной коммуникации			
	Я знаю, что такое «Эмпатия», и умею ее проявлять			
	Я знаю, что такое «Качественная обратная связь», и умею ее давать			
	В коммуникации с другими людьми я часто практикую «Активное слушание»			
	Результаты (N) количество ответов в каждом столбце			
Конфликтология	Я могу не задумываясь назвать как минимум пять наиболее распространенных конфликтогенов			
	Я знаю, что такое конфликт, почему они возникают, как их предупредить			
	Я знаю основные стратегии поведения в межличностных конфликтах и имею опыт применения как минимум три стратегий			
	Я знаю, что такое Медиаторство и как возможно предупредить конфликт в группе подростков			
	Результаты (N) количество ответов в каждом столбце			

		Да, применимо ко мне	Более или менее применимо ко мне	Нет, не применимо ко мне
Презентация и ораторское мастерство	Я умею и уже не раз выступал(а) перед большой аудиторией не знакомых мне людей (не менее **50** человек)			
	Я умею рассказывать истории			
	Я знаю основные принципы и секреты презентаций и умею делать интересные презентации			
	Я знаю что такое «открытые» и «закрытые» вопросы, и умею их задавать			
	Результаты (N) количество ответов в каждом столбце			
Неформальное образование. Принципы и ценности	Я знаю и могу назвать основные отличия неформального и формального образования			
	Я знаю и могу назвать как минимум три принципа неформального образования			
	Я знаю, как подготовить и организовать пространство для обучения, чтобы участникам было комфортно			
	Я знаю и могу объяснить принцип «обучение через опыт» через цикл Колба			
	Результаты (N) количество ответов в каждом столбце			
Неформальное образование. Методы и инструменты	Я знаю и могу назвать как минимум шесть различных методов интерактивного обучения			
	Я знаю как минимум десять энерджайзеров и умею их проводить			
	Я знаю, что такое метод обучения «Равный — Равному», и могу назвать его преимущества и недостатки			
	Я знаю, какие упражнения и почему называются «Ледоколы»			
	Результаты (N) количество ответов в каждом столбце			

		Да, применимо ко мне	Более или менее применимо ко мне	Нет, не применимо ко мне
Тренинг и его структура	Я принимал(а) участие в тренингах			
	Я знаю и могу назвать основные четыре этапа тренинга			
	Я знаю, какие задачи у ведущего на каждом этапе тренинга и могу их назвать			
	Я знаю основные правила тренинга для эффективной работы группы			
	Результаты (N) количество ответов в каждом столбце			
Участники и группа. Групповая динамика	Я знаю, что такое групповая динамика и какие четыре основные стадии развития группы			
	Я знаю, что влияет на групповую динамику, и могу назвать минимум пять факторов			
	Я знаю, как действовать с разными моделями поведения различных участников, в сложных ситуациях			
	Я имею опыт осознанного управления групповой динамикой			
	Результаты (N) количество ответов в каждом столбце			
Волонтерство. Ценности и смыслы	Я могу назвать минимум пять причин, почему волонтерская деятельность полезна и значима не только для других, но и для себя			
	Я лично имею опыт волонтерства			
	Я знаю о возможностях волонтерства в Беларуси			
	Я знаю, какие виды волонтерства бывают, могу назвать как минимум шесть и привести примеры			
	Результаты (N) количество ответов в каждом столбце			

2 шаг. Подсчитай результаты для каждого сектора

В каждой графе в конце каждого раздела после того, как ты отметишь все утверждения, подсчитай итоговый результат для каждой компетенции по формуле :

Пример:
К эффективной коммуникации =
(2x2,5)+(1) =6

		Да, применимо ко мне	Более или менее применимо ко мне	Нет, не применимо ко мне
Эффективная коммуникация	Я могу не задумываясь назвать как минимум пять правил/принципов эффективной коммуникации	+		
	Я знаю что такое «Эмпатия», и умею ее проявлять		+	
	Я знаю, что такое «Качественная обратная связь», и умею ее давать			+
	В коммуникации с другими людьми я часто практикую «Активное слушание»	+		
	Результаты (N) количество ответов в каждом столбце	2	1	1

Результат общий (R) = (N первого столбца x 2,5) + (N первого столбца)

Полученные в результате подсчетов итоговые значения для каждой компетенции занеси в таблицу.

КОМПЕТЕНЦИЯ	Результат общий (R)
Эффективная коммуникация	
Конфликтология	
Презентация и ораторское мастерство	
Принципы и ценности неформального образования	
Методы и инструменты неформального образования	
Тренинг и его структура	
Участники и группа. Групповая динамика	
Волонтерство. Ценности и смыслы	

3 шаг. Разметьте и закрасьте свой профиль

Отметьте полученные в предыдущем шаге результаты на колесе профиля в каждом секторе на каждой шкале точки, где вы находитесь сейчас. Соедините все точки.

4 шаг. Посмотрите внимательно, какие области требуют изменений

В ходе самоанализа можно обозначить области, которые вам хотелось бы развить. К этому мы вернемся в модуле 3 и распишем все подробнее.

ПРОФИЛЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ВОЛОНТЕРА-ИНСТРУКТОРА



ЛИСТ РАЗМЫШЛЕНИЯ

ЧТО НОВОГО Я УЗНАЛ(А) ИЗ ЭТОГО МОДУЛЯ?

КАКОЙ ИНФОРМАЦИИ МНЕ НЕ ХВАТИЛО В ЭТОМ МОДУЛЕ И ЧТО Я ХОЧУ УЗНАТЬ ЕЩЕ ПО ЭТОЙ ТЕМЕ?

ИДЕИ И МЫСЛИ, КОТОРЫЕ У МЕНЯ ПОЯВИЛИСЬ ПРИ ИЗУЧЕНИИ МОДУЛЯ.

КАК Я ЭТО МОГУ ПРИМЕНЯТЬ НА ПРАКТИКЕ?

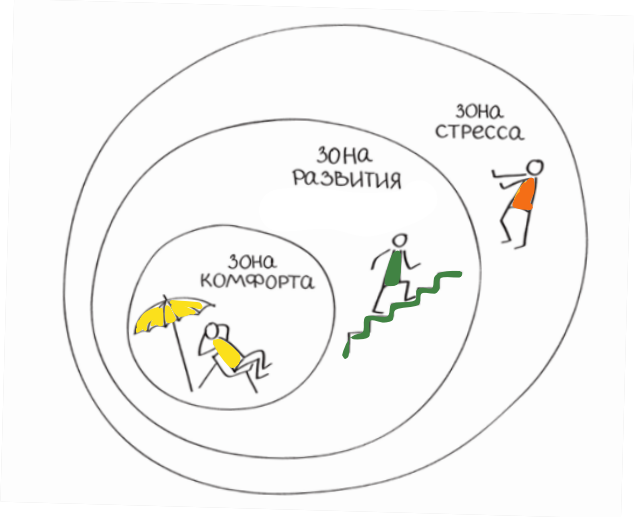
«ВЕРЬ В СЕБЯ. У ТЕБЯ ВСЕ ПОЛУЧИТСЯ»

МОДУЛЬ 2

ЗОНА РОСТА И ОБУЧЕНИЯ

Зона комфорта – область жизненного пространства, где вы чувствуете себя комфортно и наименее тревожно, где можете совершать привычные для себя действия безопасно и расслабленно.

Зона комфорта для каждого человека своя. Набор привычных действий для одного человека может вызывать стресс для другого. Так, например, навык презентации и удовольствие выступления перед незнакомой аудиторией для одного может стать большим стрессом для другого.



«В ЗОНЕ КОМФОРТА МЫ УЧИМСЯ МЕНЬШЕ ВСЕГО, ЗДЕСЬ НАМ ВСЕ ПОНЯТНО И ИЗВЕСТНО»

«ВЫХОД ИЗ ЗОНЫ КОМФОРТА РАСШИРЯЕТ ГРАНИЦЫ И СТИМУЛИРУЕТ РАЗВИТИЕ»

Зона комфорта – это хорошо знакомое пространство, но если мы ничего не меняем, то может появиться чувство монотонности и бессмысленности. Постоянное нахождение в ситуации покоя и безопасности может остановить личностный рост. В зоне комфорта мы учимся меньше всего, ведь здесь нам все понятно и известно.

Зона роста, или по другому **зона обучения**, включает те области, которые пока не знакомы, но имеют потенциал для обучения и включения в зону комфорта в последующем.

Это пространство личностного роста. Пространство для испытания своих сил в новой ситуации, для применения и проверки своих теоретических знаний, эксперимента, приобретения новых навыков.

Для постоянного развития необходимо ставить новые задачи или получать вызовы со стороны внешней среды.

Все люди осознанно или бессознательно стремятся к стабильности и определенности, неизвестное пугает. Поэтому при переходе из зоны комфорта в зону роста (вызова) мы часто испытывают сомнения, недооцениваем себя, иногда даже начинаем саботировать процессы и сопротивляться при встрече с первыми трудностями.

За пределами зоны роста находится **Зона паники (стресса).** Нахождение в ней характеризуется критическим уровнем стресса.

В зону паники попадают действия, к которым человек пока психологически не готов, при этом они не обязательно должны/могут быть экстремальными. Для каждого человека это индивидуально. Для кого-то этой зоной может стать участие в международной конференции, для кого-то выступление перед незнакомой аудиторией.

«ПРИ ПЕРЕХОДЕ ИЗ ЗОНЫ КОМФОРТА В ЗОНУ РОСТА МЫ ЧАСТО ИСПЫТЫВАЕМ СОМНЕНИЯ, НЕДООЦЕНИВАЕМ СЕБЯ, ИНОГДА ДАЖЕ НАЧИНАЕМ САБОТИРОВАТЬ ПРОЦЕССЫ И СОПРОТИВЛЯТЬСЯ ПРИ ВСТРЕЧЕ С ПЕРВЫМИ ТРУДНОСТЯМИ»

Зона паники не является комфортным/эффективным местом для обучения. Обычно, находясь в ней, человек и вовсе теряет возможность управлять и ситуацией, и собой и стремится быстрее ее покинуть.

ЗАДАНИЕ
ДЛЯ СМЕЛЫХ И ЛЮБОЗНАТЕЛЬНЫХ

СТАЛКИВАЛИСЬ ВЫ С САМОСАБОТИРОВАНИЕМ В ОБУЧЕНИИ НОВОМУ ИЛИ ПРИ СТОЛКНОВЕНИИ С ПЕРВЫМИ СЛОЖНОСТЯМИ?
КАК ЭТО ПРОИСХОДИТ У ВАС?
ЧТО ВЫ МОЖЕТЕ С ЭТИМ СДЕЛАТЬ?

Подумайте, вспомните и зафиксируйте свои ответы на странице «Лаборатория моей прокрастинации» (стр. 97).



ЗАДАНИЕ 2

ЧТО ЛИЧНО У ВАС НАХОДИТСЯ В ЗОНЕ КОМФОРТА, ЗОНЕ РОСТА И ЗОНЕ ПАНИКИ?

ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННОГО В ПРЕДЫДУЩЕМ ЗАДАНИИ ШАГЕ 1 (компетенции)

Подумайте и запишите.

Так вам будет более понятна карта своих страхов и своих возможностей, точек роста и траектория развития для ближайших шагов, чтобы не «прыгать» в омут с головой сразу, а осваивать и развивать навыки по мере своих возможностей.



ЛИСТ РАЗМЫШЛЕНИЯ

ЧТО НОВОГО Я УЗНАЛ(А) ИЗ ЭТОГО МОДУЛЯ?

КАКОЙ ИНФОРМАЦИИ МНЕ НЕ ХВАТИЛО В ЭТОМ МОДУЛЕ И ЧТО Я ХОЧУ УЗНАТЬ ЕЩЕ ПО ЭТОЙ ТЕМЕ?

ИДЕИ И МЫСЛИ, КОТОРЫЕ У МЕНЯ ПОЯВИЛИСЬ ПРИ ИЗУЧЕНИИ МОДУЛЯ.

КАК Я ЭТО МОГУ ПРИМЕНЯТЬ НА ПРАКТИКЕ?

«ВЕРЬ В СЕБЯ. У ТЕБЯ ВСЕ ПОЛУЧИТСЯ»

МОДУЛЬ 3

ОСОЗНАННОЕ РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ И КОМПЕТЕНЦИЙ

Осознанно выбирая определенные направления развития, нужно обращать внимание на ситуации и действия, которые помогут достигать избранных целей развития.

Старайтесь получить именно тот опыт, который необходим для того, чтобы развиваться в нужном вам направлении.

Таким образом, вы не будете плыть по течению жизни, а станете двигаться туда, куда хотите, используя как запланированные шаги, так и новые возможности, возникающие в жизни.

Одними из эффективных дополнительными к воркбуку методами развития ключевых навыков волонтера-инструктора для вас могут стать:

- саморазвитие;
- получение обратной связи;
- ментворкинг.

«МЕНТВОРКИНГ - ЭТО ОБЩЕНИЕ С НАСТАВНИКОМ, КОТОРЫЙ УЖЕ ЯВЛЯЕТСЯ СПЕЦИАЛИСТОМ В СВОЕМ ДЕЛЕ И МОЖЕТ НАУЧИТЬ ЕМУ ВАС»

САМОРАЗВИТИЕ

Существует большое количество разных ресурсов, которые позволяют получить в большинстве случаев бесплатный доступ ко всей актуальной деловой литературе.
Знания практически по любой теме можно найти на различных вебинарах и онлайн-курсах.

https://rvc.by/

https://edu.u-platform.by/ https://ngokitchen.ru/

Читайте литературу по выбранной теме. Выписывайте наиболее важные идеи, особенно те, которые имеют отношение к цели развития и специфике работы волонтера-инструктора и в качестве лектора, оратора, презентатора и фасилитатора. Корректируйте на их основе программу собственного развития.

После прочтения каждой полезной, на ваш взгляд, статьи или книги обязательно либо составляйте карту мыслей, либо просто фиксируйте основные полезные выводы, которые можно применять на практике.

Применяйте новые подходы, методы, идеи, о которых вы узнали, в нерабочих ситуациях для тренировки. Кстати, наш воркбук – это тоже самообучение и саморазвитие.

ПОЛУЧЕНИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Самое важное: собирайте и положительную, и отрицательную обратную связь – «вектор развития».

Вы становитесь сильнее за счет усиления своих сильных сторон, а не слабых. Если вы запрашиваете только негативную обратную связь, то забываете про то, что у вас получается хорошо и теряете огромную возможность продолжать делать это осознанно, усиливая свои возможности и потенциал.

Запрашивайте обратную связь у людей, которые качественно выполняют ту или иную работу или действительно обладают навыком, который вы развиваете.

«ПОЛУЧАЙТЕ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ РЕГУЛЯРНО»

Договаривайтесь с экспертом до начала действия / наблюдения, о чем именно вы хотите получить обратную связь, чтобы можно было фиксировать элементы поведения по ходу выполнения работы. Например, попросите тренера или коллегу перед вашим выступлением последить за тем, как вы работаете с аудиторией на сцене, чтобы они потом смогли дать относительно этого конкретного запроса свою обратную связь.

Не спорьте с обратной связью. Если вы не согласны с ней, просто скажите “Спасибо, я тебя услышал и понял”. Помни, что обратная связь субъективна и не стоит оправдываться перед человеком, который ее дал.

Если вам не очень понятно, что имеет в виду человек, дающий обратную связь, то задайте несколько уточняющих вопросов. Например, вам говорят, что вы слишком самоуверенно (или наоборот, неуверенно) себя ведете. Попросите привести пример ситуаций, когда вы проявили (или не проявили) это качество. Можете спросить, в чем это конкретно проявлялось.

«БЛАГОДАРИТЕ ЗА ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ»

Обдумывайте полученную обратную связь, делайте выводы и используйте их, выполняя задачу в следующий раз. Например, можете записать обратную связь по своему публичному выступлению и повторить ее за полчаса перед следующим выступлением.

МЕНТВОРКИНГ И ОБУЧЕНИЕ У ДРУГИХ

Всегда находите людей, у которых вы можете научиться чему-то новому или узнать о чем-то новом. Вы можете быть очень компетентным в каком-либо вопросе, но помните, что всегда есть чему учиться.

Найти менторов или экспертов вы можете на профессиональных мероприятиях (среди спикеров и посетителей конференций, форумов, круглых столов, тренингов, мастер-классов, воркшопов).

Обязательно изучите историю успеха выбранных менторов и экспертов: от чего они шли и к чему пришли.

Если вам что-то нужно, попросите это. Если нужна обратная связь, попросите ее. Если нужен коучинг, попросите его. Если нужна консультация или наставление, скажите об этом. Ваше развитие – ваша ответственность.

Как можно чаще взаимодействуйте и совместно выполняйте работу с более компетентными коллегами и партнерами, обладающими теми качествами и навыками, которые вы стремитесь в себе развить.

Советуйтесь с ними по ходу выполнения выбранного типа работы, запрашивайте конкретные рекомендации. Попросите рассказать, как они выполняют конкретную работу:

- в чем состоят их маленькие практические секреты успеха, ноу-хау;
- где и как они научились это делать;
- что помогло им научиться.

Наблюдайте за их работой, за конкретными действиями, которые они осуществляют в типовых и критических ситуациях. Записывайте ценные идеи и практические ходы.



Выявляйте, фиксируйте и пробуйте на собственном опыте практические тонкости и приемы работы — в частности, те, которые наиболее эффективны для вас.

Если вы имеете возможность посетить тренинги неформального образования или просветительские информационные встречи для молодежи по методу «Равный — Равному», обязательно воспользуйтесь этим шансом.

Делайте пометки об интересных методах, упражнениях и особенностях тренеров и инструкторов.

ЧЕК-ЛИСТ

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПЕРСОНАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ НАВЫКОВ



Сделайте свое обучение и развитие непрерывным процессом: получайте новый опыт, знакомьтесь с профессионалами, берите на себя более сложные задачи, используйте новые инструменты в жизни и, главное: делайте это постоянно.



Научитесь эффективно планировать и упорядочивать свое развитие.



Относитесь к окружающей информации с любопытством: изучайте окружающие вас процессы, постоянно узнавайте о новых трендах, интересуйтесь достижениями в ваших областях интересов.



Найдите людей, у которых вы хотите учиться и с которых вы хотели бы брать пример (как в личностном, так и в профессиональном плане).



Научитесь эффективно использовать поступающую вам обратную связь (реакцию других на ваши действия или бездействия) и определять ее ценность.



Используйте возможности организаций альтернативного образования у себя в городе по максимуму: посещайте все полезные и интересные для вас мероприятия: мастер-классы, тренинги, семинары. Заранее определяйте их качество и уровень спикеров.



Обязательно соблюдайте баланс: нужно развивать профессиональные знания и навыки, но не забывайте, что большая часть успеха зависит от того, какой вы, а не только от того, как хорошо вы что-то знаете или умеете в профессиональной области.



Выберите конкретные навыки, необходимые именно вам для развития в ближайшее время (месяц — три месяца).



Для того, чтобы сделать это эффективно, обязательно оцените свой уровень владения тем или иным навыком (только будьте честны с самим собой) перед тем, как точно сказать что-то из серии: «Вот это мне нужно!».



Закрепите максимум 2–3 навыка и четко поймите, каких результатов вы хотите добиться. На каждый навык выберите не один, а минимум 2–3 инструмента развития.



Всегда совмещайте способы развития навыков: собирайте обратную связь, берите новые задачи и выходите из зоны комфорта, читайте книги.



Если вы замечаете, что развивающие действия не оказывают должного эффекта – анализируйте, почему так происходит, и вносите необходимые изменения либо в план, либо в свой способ его выполнять.

ЗАДАНИЕ 3
ВАШ ПЛАН ИНДИВИДУАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ И ОБУЧЕНИЯ

Для составления вашего плана индивидуального развития и обучения проведем небольшую подготовительную работу, чтобы помочь придать вашим идеям очертания и форму. Опыт показывает, что работа по составлению плана наиболее эффективна, когда план максимально подробен.

ИТАК, КАКИЕ КОМПЕТЕНЦИИ, НАВЫКИ ВЫ ХОТИТЕ РАЗВИТЬ И/ИЛИ УЛУЧШИТЬ? (ЗАГЛЯНИТЕ В ЗАДАНИЕ МОДУЛЯ 1 ШАГ 4).

КАК ВЫ СОБИРАЕТЕСЬ ЭТО СДЕЛАТЬ? (ИЗУЧАТЬ И ВЫПОЛНЯТЬ ЗАДАНИЯ ВОРКБУКА, ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОНЛАЙН КУРСЫ, ЧИТАТЬ КНИГИ, ОБРАТИТЕСЬ К ТРЕНЕРУ И Т. П.).

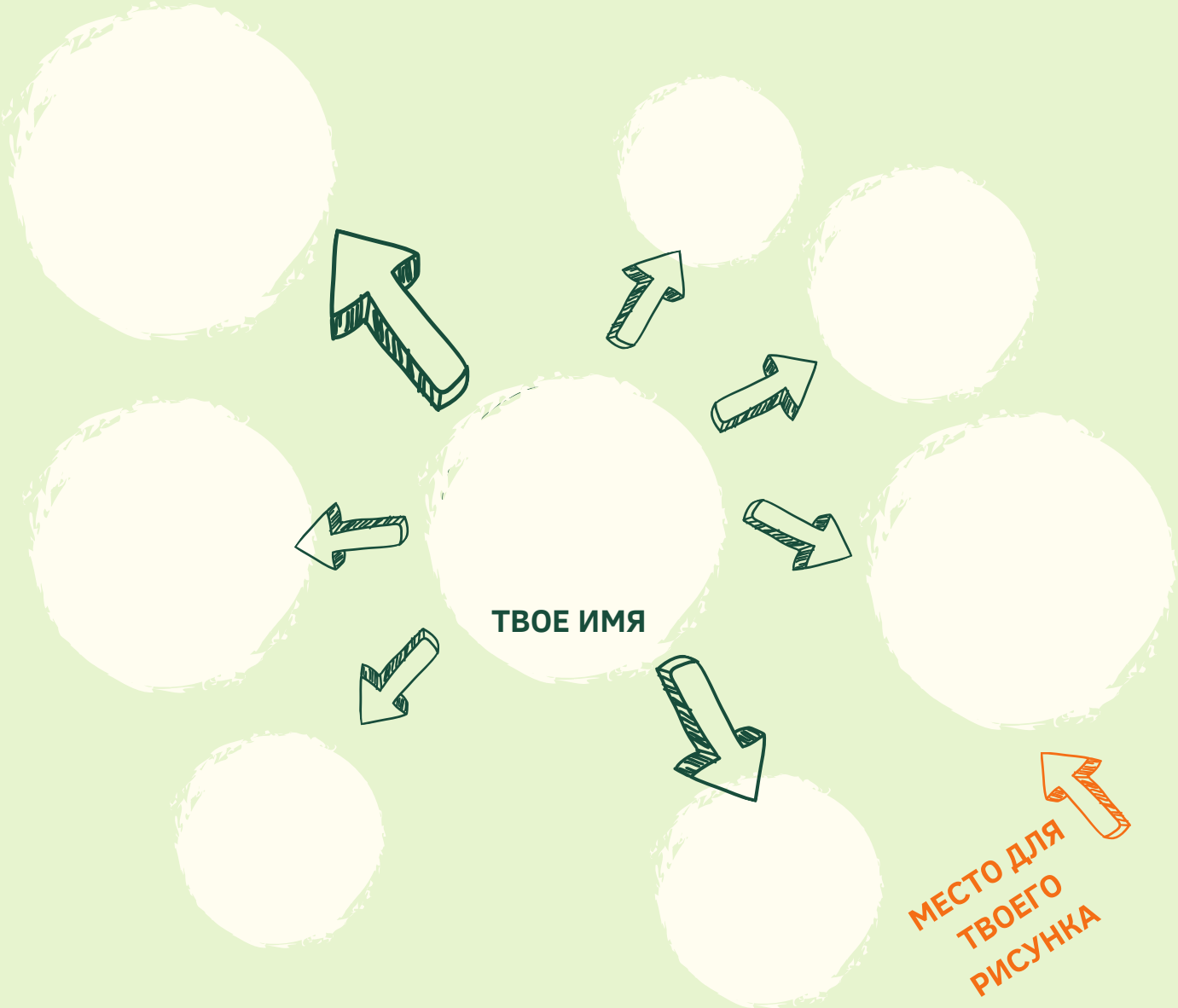
КОГДА ПЛАНИРУЕШЬ ЗАКОНЧИТЬ? УСТАНАВЛИВАЙТЕ ТОЧНЫЕ (ОБОСНОВАННЫЕ) ДЛЯ СЕБЯ СРОКИ.

ЗАНИМАТЬСЯ ЧЕМ-ЛИБО В ОДИНОЧКУ НЕ ВСЕГДА ВДОХНОВЛЯЕТ НА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ПОЭТОМУ: «КТО МОГ БЫ ПОМОЧЬ ВАМ ИЛИ ПРИСОЕДИНИТЬСЯ К ВАМ?»

Предлагаем подумать о своем окружении — и зарисовать сеть своей поддержки. Вы — это кружок в центре, можете его подписать. Остальные фигуры — это другие люди, отношения с которыми уже сейчас вас поддерживают и вдохновляют в волонтерской деятельности.

Это могут быть близкие, друзья, волонтеры, педагоги и другие значимые взрослые, тренера и эксперты.





ЛИСТ РАЗМЫШЛЕНИЯ

ЧТО НОВОГО Я УЗНАЛ(А) ИЗ ЭТОГО МОДУЛЯ?

КАКОЙ ИНФОРМАЦИИ МНЕ НЕ ХВАТИЛО В ЭТОМ МОДУЛЕ И ЧТО Я ХОЧУ УЗНАТЬ ЕЩЕ ПО ЭТОЙ ТЕМЕ?

ИДЕИ И МЫСЛИ, КОТОРЫЕ У МЕНЯ ПОЯВИЛИСЬ ПРИ ИЗУЧЕНИИ МОДУЛЯ.

КАК Я ЭТО МОГУ ПРИМЕНЯТЬ НА ПРАКТИКЕ?

МОДУЛЬ 4

ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Привет, сегодня поговорим об очень важной компетенции в просветительской деятельности волонтера-инструктора — **Эффективной коммуникации**.

Коммуникация — это обмен/передача информации от отправителя получателю через определенные каналы при помощи определенных средств.

Очень сложно представить себе мир без коммуникаций. Общаться можно не только при помощи слов и речи. Ведь даже, если мы не будем разговаривать, то сумеем общаться с помощью жестов, мимики, символов и это тоже разновидности общения.

А что мы можем назвать эффективной коммуникацией?

Это нечто большее, чем просто обмен информацией. Речь идет о понимании эмоций и намерений, стоящих за словами. Помимо способности четко передать сообщение, нужно уметь слушать так, чтобы уяснить полный смысл того, что говорится, и дать другому человеку почувствовать, что его слушают и понимают.

ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

ПРАВИЛО 1
Позитив и одобрение

Жить в негативе – это верный способ «отвернуть» от себя собеседника. Он не будет расположен к общению, если ваше появление в его жизни будет связано с жалобами, стенаниями и пессимизмом.

Поэтому сосредоточьтесь на положительном. Находите общую точку зрения, даже если вы не согласны. Старайтесь радовать собеседника своим настроением, даже если ситуация к этому не располагает.

Избегайте сарказма и резких замечаний, которые вызывают негативные эмоциональные реакции.

Говорите с другими так, как вы хотите, чтобы они говорили с вами.

ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Люди, как правило, очень хорошо реагируют на одобрение. Некоторые даже настолько сильно, что активно стремятся получить одобрение других людей.

Эффективное общение также можно установить, открывая для беседы других людей и подкрепляя их настроение, показывая им одобрение. Рассказав своим слушателям тонким, но откровенным образом, чем вы восхищаетесь, вы сможете быстро установить с ними связь. Честное одобрение других людей может быть особенно эффективным, чтобы привлечь их на свою сторону.

Помните, что «люди забывают, что вы им говорили, но никогда не забывают о том, что вы заставили их чувствовать».

ПРАВИЛО 2
Проявляйте эмпатию

Когда другие рассказывают вам свою историю, постарайтесь понять их мыслительный процесс и увидеть мир с их точки зрения.

Эмпатия – нечто большее, чем просто внимательно слушать. Это умение еще и понимать не только смысл слов, но и мотивы, эмоции, мысли другого человека.

Сочувствие – важнейший актив опытных коммуникаторов.

Развивая хорошее понимание обстоятельств и трудностей своих собеседников, они могут сообщить предполагаемое сообщение более подходящим способом. Без такого эмоционального осознания можно рискнуть стать жертвой различных ошибок и ловушек общения.

Эффективные коммуникаторы умело адаптируют свое сообщение, основываясь на индивидуальности человека, с которым они разго-варивают.

Еще одно важное измерение эмпатии заключается в способности коммуникатора оценивать реакцию других людей на их сообщения.

ПРАВИЛО 3
Будьте искренними и открытыми

Когда хвалите собеседника, не нужно льстить или слагать оды в честь его поверхностных качеств. Будьте искренними.

Во время критики или обратной связи не зацикливайтесь на одном негативе, помните, что вы прежде всего хотите помочь. Если нужно, извинитесь.

Будьте открыты в коммуникации. Говорить с людьми, которые ничего не рассказывают о себе, может быть довольно неудобно. Это особенно актуально, когда мы чувствуем, что наш собеседник только пытается «шпионить» за нами.

ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Эффективное общение состоит в том, чтобы рассказывать свои истории и рассказывать о себе. Это не должно означать, что вы должны говорить о самых сокровенных секретах. Случаи из вашей обычной жизни просто прекрасны.

ПРАВИЛО 4
Будьте конкретными, краткими и последовательными

Люди пока еще не научились читать мысли. Поэтому не ходите вокруг да около в разговоре. Если есть конкретная проблема, не просто рассказывайте другим, как их цените или что вас беспокоит, а и то, что вы считаете важным изменить, чтобы исправить ситуацию.

Всякий раз, когда общаемся, мы почти всегда концентрируемся на четкой и полной передаче информации. Однако эффективное общение также требует, чтобы получатель мог правильно обрабатывать поток информации.

Столкновение слушателей со слишком большим количеством информации может быстро ошеломить их. В этих случаях вы можете доставить сообщение так четко и точно, как вы хотите, но оно никогда полностью не достигнет слушателя.

Эффективные коммуникаторы гарантируют, что они не забрасывают своих слушателей слишком большим количеством информации. Вместо этого они сосредоточены на кратком обмене информацией и доводят ее до сути.

«ОБЩЕНИЕ ДОЛЖНО НАПОМИНАТЬ РАВНОМЕРНО БЕГУЩИЙ ПОТОК, А НЕ ХОЖДЕНИЕ ПО РАСКАЛЕННЫМ УГЛЯМ ИЛИ ОКЕАНСКИЙ ШТОРМ»

ПРАВИЛО 5
«Встречайтесь с людьми на тех перронах, где они стоят»

Иногда, когда мы общаемся, мы отталкиваем других, используя сложный или незнакомый язык, специальные профессиональные термины.

Люди говорят и понимают по-разному в зависимости от их предметных знаний, культуры, опыта и уровня образования.



ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

ПРАВИЛО 6
Будьте внимательны. Присутствуйте в разговоре

Не делайте несколько дел одновременно. Не отвлекайтесь от беседы.

Присутствуйте в разговоре. Смотрите на собеседника. Слушайте собеседника. Улыбайтесь собеседнику. Убедитесь, что ваша поза открыта. Обращайтесь к собеседнику по имени.

ПРАВИЛО 7
Задавай открытые вопросы

Во многих ситуациях недостаточно просто задать вопрос, на который можно легко ответить «да» или «нет». Открытые вопросы являются важным инструментом, особенно когда вы сталкиваетесь с интровертами.

Открытые вопросы не только говорят о вашей заинтересованности в человеке, но и побуждают их говорить о себе. Открытые вопросы позволяют получить важную информацию о человеке, его конкретных потребностях и мечтах.

Открытые вопросы начинаются со слов «что», «как», «почему», «какой» и т. п.

ПРАВИЛО 8
Знайте, когда нужно уступить

Многие люди не могут удержаться и не начать атаковать любое мнение, которое им было высказано, – и часто жалеют об этом. Помните, что люди эмоционально привязаны к своим убеждениям. Если вы безжалостно раскрываете каждый изъян в рассуждениях партнера, то даже если вы правы, он будет чувствовать себя ущемленным.

Это не значит, что вы должны соглашаться с неправильным мнением. Речь, скорее, идет о том, чтобы научиться выбирать, в каких битвах стоит принимать участие.

ПРАВИЛО 9
Слушайте

Активное слушание включает в себя умение задавать вопросы, а также сосредоточенное усилие, которое требуется, чтобы понять ответы вашего партнера, и в то же время отказаться от их оценки.

Когда вы регулярно и умело слушаете других, то поддерживаете связь с их реальностью. Быстро узнаете о достижениях и проблемах собеседника, потребностях и ценностях, о том, как он справляется со взлетами и падениями.

Кроме того, вы показываете, что то, что важно для него, важно и для вас (подробно об активном слушании в чек-листе в конце этого модуля).

ЧТО МЕШАЕТ ЭФФЕКТИВНОМУ ОБЩЕНИЮ?

Все, что мешает нам понять собеседника или донести свою мысль, в сфере коммуникаций, называется барьером. Некоторые барьеры целиком и полностью зависят от нас, остальные – лишь частично. Если вам удастся контролировать себя и избегать их, эффективность вашей коммуникации возрастет.

Стресс и неконтролируемые эмоции: когда вы подвергаетесь стрессу или эмоционально перегружены, то, скорее всего, неправильно «читаете» других людей, отправляете путаные или отбрасывающие невербальные сигналы и начинаете вести себя не по обстановке.

Отсутствие фокуса: вы не можете эффективно общаться, если работаете в многозадачном режиме. Если вы просматриваете свой телефон или мечтаете, то почти наверняка пропустите невербальные сигналы в диалоге, а то и большую часть сказанного. Избегайте отвлечений, сосредоточьтесь.

Неподходящий или «отрицательный» язык тела: невербальная коммуникация должна подкреплять то, что говорится, а не противоречить сказанному. Если вы говорите одно, а язык тела говорит другое, слушатель, скорее всего, почувствует лицемерие.

Антипатия к чужим мыслям: мы, люди, часто с предубеждениями. Это стоит понимать, чтобы анализировать то, как и почему слова собеседника определенным образом влияют на наши мысли и эмоции.

Как видим, многие из этих барьеров мы можем убрать. Проблема в том, что для этого нужно сознательное желание и работа над собой.



ЧЕК-ЛИСТ

ЛАЙФХАКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Уточнение

Название говорит само за себя – этот прием помогает уточнить, правильно ли вы поняли информацию, прояснить детали вопроса.

«Расскажи, пожалуйста, поподробнее о...»

«Ты мог бы уточнить, что означает для тебя..?»

Эмпатия

Эмпатия, или отражение эмоций, – это установление контакта с человеком на эмоциональном уровне. Прием позволяет создать атмосферу доверительного общения и показать уважение к чувствам собеседника.

«Я понимаю твои чувства и могу помочь тебе решить.....»

«Я вижу, что ты сомневаешься»

«Похоже, для тебя это важное событие»

Перефразирование

Перефразирование позволяет лучше понять мысль собеседника, прояснить информацию по отдельным вопросам, перевести разговор в нужное русло. Прием заключается в краткой передаче той информации, которую вы услышали.

«Другими словами, ты считаешь, что...»

«Ты имеешь в виду...»

«То есть, ты говоришь о...»

Логическое следствие

Суть этого приема в выведении логического следствия из высказываний человека. Будет лучше, если при построении фразы вы будете пользоваться формулировками человека. Назначение его такое же, как и у предыдущего – прояснить информацию и выделить детали.

«Если исходить из твоих слов, то...»

«Я правильно тебя понимаю, тебе нужно...»

Резюме

В завершение беседы вы подводите итоги и резюмируете договоренности.

«Подводя итоги нашего разговора, можем договориться о ....»

ЗАДАНИЕ 4
УПРАЖНЕНИЯ

Упражняйтесь в эффективной коммуникации в обычной жизни! Да, можно искать собеседников и практиковаться на «поле боя», а можно для начала договориться с друзьями или родственниками и потренироваться друг с другом.

ПРЕДЛАГАЕМ НЕСКОЛЬКО ПОЛЕЗНЫХ УПРАЖНЕНИЙ:

*****

Найдите собеседника (это может быть друг или кто-то из близких). Найдите/придумайте тему. Заранее решите, сколько времени ей посвятите.

1. Пусть собеседник расскажет историю из своей жизни. Внимательно наблюдайте за ним. Затем перескажите эту историю, копируя также жесты и мимику.

2. Попроси его(ее) дать вам обратную связь:

- **Чувствовал(а) ли он(она) вашу заинтересованность в беседе?**
- **Как это проявлялось?**
- **Что он(она) чувствовал(а) когда вы пересказывали его(ее) историю?**
- **Что в вашем поведении/жестах/мимике показывало на заинтересованность в разговоре, а что отталкивало?**

*****

Посмотрите с друзьями диалог из фильма без звука. Попытайтесь понять, о чем там идет речь, как себя чувствуют герои и чем все может закончиться.

ЛИСТ РАЗМЫШЛЕНИЯ

ЧТО НОВОГО Я УЗНАЛ(А) ИЗ ЭТОГО МОДУЛЯ?

КАКОЙ ИНФОРМАЦИИ МНЕ НЕ ХВАТИЛО В ЭТОМ МОДУЛЕ И ЧТО Я ХОЧУ УЗНАТЬ ЕЩЕ ПО ЭТОЙ ТЕМЕ?

ИДЕИ И МЫСЛИ, КОТОРЫЕ У МЕНЯ ПОЯВИЛИСЬ ПРИ ИЗУЧЕНИИ МОДУЛЯ.

КАК Я ЭТО МОГУ ПРИМЕНЯТЬ НА ПРАКТИКЕ?

МОДУЛЬ 5

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Привет, сегодня поговорим о конфликтах. Как и почему они возникают? Что мы можем сделать, чтобы научиться управлять конфликтами в своей жизни и как помогать находить выход из конфликтных ситуаций подросткам, сохраняя дружелюбную атмосферу в группе?

«КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ БЫЛИ, ЕСТЬ И БУДУТ В НАШЕЙ ЖИЗНИ. ОЧЕНЬ ВАЖНО ПОНИМАТЬ ПРИЧИНЫ ИХ ПОЯВЛЕНИЯ, ЗНАТЬ СПОСОБЫ УПРАВЛЕНИЯ И РЕШЕНИЯ»



Для того, чтобы управлять конфликтами, нужно понимать причины их возникновения, механизмы развития, знать способы управления ими.

КОНФЛИКТ — ВОЗНИКАЮЩЕЕ И ПРОТЕКАЮЩЕЕ СТОЛКНОВЕНИЕ, ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ, ВЫЗВАННОЕ ПРОТИВОРЕЧИВЫМИ ЦЕЛЯМИ, СПОСОБАМИ ПОВЕДЕНИЯ И/ИЛИ УСТАНОВКАМИ ЛЮДЕЙ.

Под управлением конфликтами понимают систему целенаправленных воздействий для устранения или минимизации причин, породивших конфликт и/или на коррекцию поведения участников конфликта.

Эффективность управления конфликтами зависит от профессионального и жизненного опыта волонтера-инструктора и от его личностных особенностей.

В то же время управлению конфликтами можно и нужно учиться, для волонтеров-инструкторов — это важная компетенция.

Зная признаки возникновения конфликтной ситуации, закономерности развития конфликтов, методы и процедуры поиска решений, можно гораздо эффективнее справляться со сложными проблемами.

«НАБЛЮДЕНИЯ ПОКАЗЫВАЮТ, ЧТО 80 % КОНФЛИКТОВ ВОЗНИКАЕТ ПОМИМО ЖЕЛАНИЯ ИХ УЧАСТНИКОВ. ПРОИСХОДИТ ЭТО ИЗ-ЗА ОСОБЕННОСТЕЙ НАШЕЙ ПСИХИКИ И ТОГО, ЧТО БОЛЬШИНСТВО ЛЮДЕЙ ЛИБО НЕ ЗНАЕТ О НИХ, ЛИБО НЕ ПРИДАЕТ ИМ ЗНАЧЕНИЯ»

КОНФЛИКТОГЕНЫ

СЛОВА, ДЕЙСТВИЯ (ИЛИ БЕЗДЕЙСТВИЕ), КОТОРЫЕ МОГУТ ПРИВЕСТИ К КОНФЛИКТУ, НАЗЫВАЮТ КОНФЛИКТОГЕНАМИ.

Слово «могут» является здесь ключевым. Оно раскрывает причину опасности конфликтогена. То, что он не всегда приводит к конфликту, уменьшает бдительность по отношению к нему.

КАК ВОЗНИКАЮТ КОНФЛИКТЫ?



Например, невежливое обращение не всегда приводит к конфликту, поэтому и допускается многими с мыслью о том, что «сойдет». Однако часто не «сходит» и приводит к конфликту.

Большая опасность проистекает и из игнорирования очень важной закономерности — эскалации конфликтогенов. Состоит она в следующем: на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.

Коварную суть конфликтогенов можно объяснить и тем, что мы гораздо более чувствительны к словам других, чем к тому, что говорим сами.

Закономерность эскалации конфликтогенов можно объяснить следующим образом. Получив в свой адрес конфликтоген, пострадавший хочет компенсировать свой психологический проигрыш, поэтому испытывает желание избавиться от возникшего раздражения, ответив обидой на обиду.

При этом ответ должен быть не слабее, и для уверенности он делается с "запасом". Ведь трудно удержаться от соблазна проучить обидчика. В результате сила конфликтогенов стремительно нарастает.

«ИГНОРИРОВАНИЕ ЗАКОНОМЕРНОСТИ ЭСКАЛАЦИИ КОНФЛИКТОГЕНОВ — ЭТО ПРЯМАЯ ДОРОГА К КОНФЛИКТУ. ПЕРВЫЙ КОНФЛИКТОГЕН МОЖЕТ БЫТЬ (А ЧАЩЕ ВСЕГО И БЫВАЕТ) НЕПРЕДНАМЕРЕННЫМ, РЕЗУЛЬТАТОМ СТЕЧЕНИЯ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ»

Какое поведение обычно мы и другие считаем конфликтным? Какие конфликтогены чаще всего используются нами неосознанно?

Открытое недоверие «Да, ты все придумал/а....»

Снисходительное отношение «Как можно этого не знать?», «Неужели вы не понимаете?», «Вы умный человек, а поступаете...»

Принижение значимости собеседника «Да что ты в этом понимаешь?..»

Устойчивое нежелание признавать свои ошибки и чью-то правоту.

Подчеркивание разницы/различий между собой и собеседником не в его пользу «А вот я так никогда не делаю...»

Занижение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего.

Постоянное навязывание своей точки зрения. Неумение выслушать и понять точку зрения другого.

Агрессия в поведении, высказываниях.

Нарушения этики, намеренные или непреднамеренные.

Следует сказать и о гормональных основах наших состояний. Конфликтогены настраивают нас на борьбу, поэтому сопровождаются выделением в кровь адреналина, придающего нашему поведению агрессивность. Сильные конфликтогены, вызывающие гнев, ярость, сопровождаются выделением норадреналина.

КАК ВЕСТИ СЕБЯ ЭКОЛОГИЧНО? ПРАВИЛА БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ

ПРАВИЛО 1
Не употребляйте конфликтогены

Чтобы выполнить первое правило, поставьте себя на место собеседника: не обиделись бы вы, услышав подобное? И допустите вероятность, что положение этого человека в чем-то уязвимее вашего.

ПРАВИЛО 2
Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген

Не забывайте, что если не остановитесь сейчас, то позднее сделать это будет практически невозможно – так стремительно нарастает сила конфликтогенов!

ПРАВИЛО 3

Проявляйте эмпатию к собеседнику

Делайте как можно больше благожелательных посылов.
Сюда относится все, что поднимает настроение человеку: похвала, комплимент, дружеская улыбка, внимание, интерес к личности, сочувствие, уважительное отношение.

Благожелательные посылы настраивают нас на комфортное, бесконфликтное общение, они сопровождаются выделением «гормонов удовольствия» – эндорфинов.

ПРАВИЛО 4

Ищите выход из противоречий еще до начала прямого противостояния и упреков

ПРАВИЛО 5

Говорите через «Я сообщение»

«Я сообщение» — это высказывание человека, в котором он описывает свои чувства и формулирует свои пожелания с опорой на собственные мысли и эмоции, стараясь не задевать и не обвинять в этом окружающих.
«Я-высказывание» всегда начинается с личных местоимений: «я», «мне», «меня».

«Я-высказывания» смягчают и предотвращают конфликт, в противовес этому идут «Ты-высказывания», в которых говорящий ссылается на поступки партнёра и его ошибки, выражает свою мысль через обвинения, а не через свои эмоции, вызванными теми же событиями
(больше информации, примеров и практики с «Я-сообщением» в чек-листе этого модуля).

СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТАХ

Как бы нам ни хотелось этого, едва ли возможно представить и тем более осуществить совершенно бес-конфликтное взаимодействие между людьми. Иногда даже важнее не избежать конфликта, а грамотно выбрать стратегию поведения в конфликтной ситуации и привести стороны к конструктивному соглашению. Рассмотрим базовые стратегии подробнее.

УХОД (ИЛИ УКЛОНЕНИЕ) ОТ КОНФЛИКТА

Под уходом/уклонением понимаем не только избегание конфликтной ситуации, но и отказ от обсуждения возникшей проблемы.

Уход – это откладывание конфликта, а не его разрешение. Уклонение возникает, когда хотят сохранить отношения или когда предмет конфликта не существенен, не затрагивает прямых интересов одной или обеих сторон.

Уход позволяет обеим сторонам проанализировать ситуацию и избежать открытого столкновения, дать конфликтующим «остыть». Но, несомненно, уход имеет и отрицательные стороны: накапливается недовольство друг другом.

СГЛАЖИВАНИЕ

Одна из сторон конфликта «сглаживатель», демонстрируя покорность и согласие с предъявленной претензией, не вникает в суть проблемы, не пытается осознать предмет конфликта.

«Сглаживатель» зачастую не собирается выполнять свои обещания, он апеллирует к потребности в солидарности («не стоит сердиться, мы же так любим друг друга», «все мы одна команда»), в результате может наступить мир и гармония в отношениях, но только на короткое время.

Сглаживание приводит к снижению эмоционального состояния. Но сглаживание все равно приводит к обострению отношений, так как возникает недоверие к партнеру (только обещает, а сам ведет себя по-прежнему). Кроме того, сглаживание сохраняет проблему (оправдания, извинения не только не снимают проблему, но могут привести к ее обострению).

КОМПРОМИСС

Участники конфликта приходят к согласию с помощью частичных уступок с каждой из сторон.

Компромисс способствует снятию проблемы. Каждый получает частично то, что он хотел.

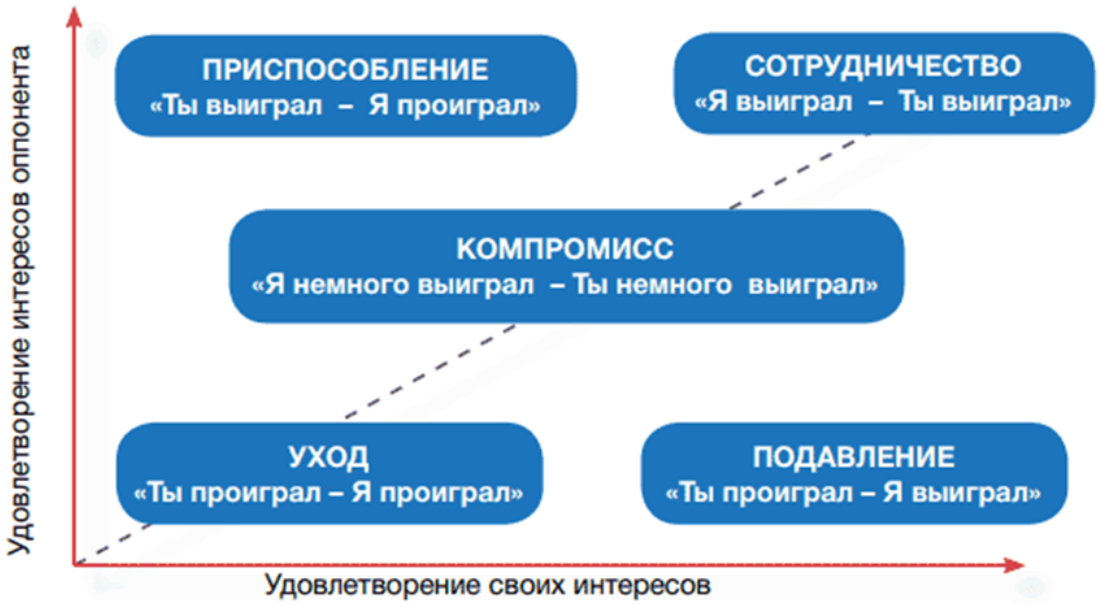
Компромисс – открытое обсуждение мнений, позиций, направленное на поиск решения, наиболее приемлемого и удобного для обеих сторон.

Компромисс – один из эффективных способов разрешения конфликта при наличии взаимоисключающих интересов. Минусы этой стратегии – получение только половины ожидаемого, причины конфликта полностью не устранены.

ПРИНУЖДЕНИЕ

Когда один участник конфликта полностью игнорирует мнение оппонента и подавляет его.

Матрица «СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ»



Используется обычно инициатором конфликта «Я сказал!» для подчинение оппонента своей воле.

Принуждение — самый неблагоприятный для сохранения дружеских отношений способ разрешения конфликта. Принуждение может быть оправдано: при дефиците времени; в экстренных ситуациях; при субординации.

СОТРУДНИЧЕСТВО

Выход из конфликтной ситуации, когда каждый выигрывает, каждый получает то, что хочет. один из наиболее эффективных способов разрешения конфликта.

Это наиболее сложный, но и наиболее оптимальный способ разрешения конфликта. Он предполагает обсуждение позиций и выбор альтернатив.



Что же делать вам, если вы стали свидетелем конфликта в группе, в которой вы проводите встречу и никто из сторон конфликта не хочет уступить, не желает ничем поступиться?

РАЗРЕШЕНИЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ. МЕДИАТОРСТВО

Важно, чтобы волонтер-инструктор обладал знаниями о медиаторстве — урегулированию разрешения межличностных конфликтов.

Приведем некоторые советы по применению:

- определите проблему в категориях целей, а не решений;
- после того, как проблема определена, найдите решение, которое устранит все/большинство конфликтных элементов и будет приемлемо для обеих сторон;
- сосредоточьте внимание на проблеме, а не на личных качествах другой стороны;
- создайте атмосферу доверия, увеличив взаимное влияние на обмен информацией;
- во время общения создайте положительное отношение конфликтующих друг к другу, проявляя симпатию и выслушивая мнения одной и другой стороны, а также сводя к минимуму проявления у них гнева и угроз.

Если согласование удается, то конфликты разрешаются с меньшими затратами и усилиями.

ЧЕК-ЛИСТ

ЧЕТЫРЕ ПРАВИЛА «Я-СООБЩЕНИЙ»

«Опять ты забыл о своем обещании», «Вечно ты опаздываешь» — такие фразы нам приходилось не раз не только говорить самим, но и слышать в свой адрес. Когда что-то идет не по нашему плану, а другой человек ведет себя не так, как мы бы хотели, нам кажется, что, обвиняя и указывая на недостатки, он тут же исправится. Но это не работает.

С помощью техники «Я сообщений» вы сможете показать собеседнику, что ответственность за свои чувства берете на себя, а также, что не он сам — причина вашего беспокойства, а лишь какие-то определенные его поступки. Такой подход значительно повышает шансы на конструктивный диалог. «Я-сообщения» строятся по четырем правилам:

1. ГОВОРИМ О ЧУВСТВАХ

В первую очередь необходимо обозначить собеседнику, какие эмоции мы испытываем в данный момент. Это могут быть такие словосочетания, как **«я расстраиваюсь», «я волнуюсь», «я огорчаюсь», «я переживаю».**

2. СООБЩАЕМ О ФАКТАХ

Затем мы сообщаем о том факте, который повлиял на наше состояние. Важно быть максимально объективным и не давать оценок действиям человека. К сожалению, иногда начиная с «Я-сообщения», на этом этапе нередко мы переходим на «Ты-сообщения». Это может выглядеть следующим образом: **«Я раздражаюсь, потому что ты никогда не приходишь вовремя».**

Чтобы этого избежать, лучше использовать безличные предложения, неопределенные обобщения. К примеру, **«Я расстраиваюсь, когда опаздывают».**

3. ДАЕМ ОБЪЯСНЕНИЕ

Потом нужно постараться объяснить, почему именно нас задевает тот или иной поступок. Таким образом наша претензия не будет выглядеть необоснованной.

Так, если он опоздал, можно сказать: **«...потому что мне приходится стоять в одиночестве и мерзнуть»** или **«...потому что у меня мало времени, а я бы хотел подольше побыть с тобой».**

4. ВЫРАЖАЕМ ЖЕЛАНИЕ

В завершение надо рассказать, какое поведение оппонента мы считаем предпочтительным. Допустим: **«Мне бы хотелось, чтобы меня предупреждали при опоздании».**

В итоге вместо фразы **«Ты снова опоздал»** мы получаем:

«Я волнуюсь, когда друзья опаздывают, потому что мне кажется, что с ними что-то случилось. Мне бы хотелось, чтобы мне звонили в случае опоздания».

ЗАДАНИЕ 5
УПРАЖНЕНИЯ

Конечно, «Я-сообщения» могут не сразу стать частью вашей жизни. Требуется время, чтобы перестроиться с привычной стратегии поведения на новую. Тем не менее стоит продолжать прибегать к этой технике каждый раз, когда случаются конфликтные ситуации.

С ее помощью можно значительно улучшить отношения с партнером, а также научиться понимать, что наши эмоции — только наша ответственность.

УПРАЖНЕНИЕ

1. Вспомните какую-либо ситуацию, в которой вы выражали претензию.
Какие слова вы использовали?
Каков был итог разговора?
Удалось ли прийти к взаимопониманию или разгорелась ссора?

2. Затем поразмышляйте: каким образом вы могли бы изменить в этой беседе «Ты-сообщения» на «Я-сообщения». Запишите свои жизненные примеры (претензии и «Ты-сообщения», которые вы использовали) и новые «Я-сообщения» в таблицу.

«Ты-сообщения»	«Я-сообщения»

Возможно, будет затруднительно найти нужные формулировки, но попытайтесь найти варианты фраз, с помощью которых вы могли бы сообщить о своих переживаниях, не обвиняя при этом партнера.

3. Представьте перед собой собеседника, войдите в роль и произнесите сформулированные «Я-сообщения» мягким, спокойным тоном. Проанализируйте собственные чувства.

4. Попробуйте отработать навык в реальной жизни.

ЛИСТ РАЗМЫШЛЕНИЯ

ЧТО НОВОГО Я УЗНАЛ(А) ИЗ ЭТОГО МОДУЛЯ?

КАКОЙ ИНФОРМАЦИИ МНЕ НЕ ХВАТИЛО В ЭТОМ МОДУЛЕ И ЧТО Я ХОЧУ УЗНАТЬ ЕЩЕ ПО ЭТОЙ ТЕМЕ?

ИДЕИ И МЫСЛИ, КОТОРЫЕ У МЕНЯ ПОЯВИЛИСЬ ПРИ ИЗУЧЕНИИ МОДУЛЯ.

КАК Я ЭТО МОГУ ПРИМЕНЯТЬ НА ПРАКТИКЕ?

МОДУЛЬ 6

ОРАТОРСКОЕ МАСТЕРСТВО. ИСКУССТВО ПРЕЗЕНТАЦИИ. ФАСИЛИТАЦИЯ

«ИСКУСНЫМИ ОРАТОРАМИ И КОММУНИКАТОРАМИ НЕ РОЖДАЮТСЯ. УМЕНИЕ УБЕДИТЕЛЬНО ВЫСТУПАТЬ — НАВЫК, ПРИОБРЕТЕННЫЙ, КОТОРЫЙ МОЖНО РАЗВИВАТЬ И УСОВЕРШЕНСТВОВАТЬ»

Мимика, жесты, позы — несловесные (невербальные) средства общения и передачи информации. Волонтеру-инструктору очень важно владеть этим и передавать необходимое настроение своей аудитории.

ЖЕСТЫ

Это разнообразные движения рукой и головой, сопровождающие речь с целью усиления ее выразительности. Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах.

ПОЗЫ

Хотя лицо, по общему мнению, является главным источником информации о психологических состояниях человека, оно во многих ситуациях гораздо менее информативно, чем его тело.

При определенных обстоятельствах, когда человек, например, хочет скрыть свои чувства или передает заведомо ложную информацию, лицо становится мало информационным, а тело — главным источником информации для партнера.

Позы бывают «закрытые» и «открытые». «Закрытые» позы воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. «Открытые» позы воспринимаются как позы доверия, согласия, психологического комфорта.

ЧЕГО НЕЛЬЗЯ ДОПУСКАТЬ ПРИ ЖЕСТИКУЛЯЦИИ?

Руки за спиной. Если зритель не видит руки, облик человека ассоциируется с некой опасностью.

Руки внизу, **поза футболиста.** В этой позе читается скованность, закрытость.

Руки в карманах (если вы не знаете, куда деть руки, возьмите какой-нибудь небольшой предмет, который не будет привлекать к себе особого внимания, но вашим рукам явно будет легче).

СОВЕТЫ ПО ПУБЛИЧНЫМ ВЫСТУПЛЕНИЯМ

ПОДГОТОВКА

Продумайте основные тезисы, структуру речи, расставьте акценты; подготовьте заранее шутки, ответы на возможные вопросы, оденьтесь подобающим образом.

Узнайте свою аудиторию Важно еще на стадии подготовки понять, кто эти люди перед вами, что они хотят узнать и зачем. От этого зависит то, как вам лучше преподносить информацию.

Одевайтесь на ступень наряднее, чем обычно. Внешний вид очень важен — люди сперва оценивают вас по внешности, а уже затем по тому, о чем вы говорите.

РАБОТАЙТЕ С АУДИТОРИЕЙ

Чтобы расшевелить слушателей, можно пошутить, особенно в самом начале, задать вопросы, заставить их подвигаться (хотя бы просто поднимая руки). Не забывайте смотреть людям в глаза — они это любят.

Следите за своим телом — не нужно стоять в центре сцены, держа руки в карманах, — перемещайтесь, жестикулируйте, используйте паузы.

Иногда паузы более выразительны, чем слова. В любом случае не нужно тараторить — люди должны успевать за вашей мыслью.

РАССКАЖИТЕ ИСТОРИЮ

Важный момент — люди любят истории. Еще лучше, если это что-то личное, история из жизни, свой опыт (даже не очень удачный). Аудитория поймет, что вы свой человек, и будет прислушиваться к вам. И это хороший повод разрядить атмосферу.

«ЛУЧШЕ НЕ ДАВАТЬ ЛЮДЯМ СОВЕТЫ, НО, РАССКАЗАВ ИСТОРИЮ, МОЖНО ПОКАЗАТЬ, КАК ЭТО СРАБОТАЛО КОНКРЕТНО В ВАШЕМ СЛУЧАЕ»

УМЕЙТЕ ПРАВИЛЬНО ЗАКОНЧИТЬ

Финальная точка — самая важная, это то, что люди запомнят лучше всего. Поэтому в конце нужно резюмировать свою речь, подвести итоги, еще раз дополнительно озвучить важнейшие утверждения вашего выступления.

Здесь же обычно наступает время для вопросов — лучше не отвечать на вопросы прямо во время выступления (это сильно сбивает структуру рассказа, поэтому заранее договоритесь с аудиторией, что вы на все вопросы ответите после).

РАССЛАБЬТЕСЬ

Очень многие перед выступлением и в его начале напряжены до предела. Но если у вас есть готовый материал, то ваше дело — просто его представить. Просто расслабьтесь и делайте свое дело.

СОВЕТЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРЕЗЕНТАЦИИ

Отлично сделанная презентация может многое добавить к предмету, который был освещен. Плохо сделанная презентация может значительно умалить отличное содержание. Прекрасная презентация и отличное содержание – это сочетание, которое вам нужно для успеха.

Советы для успешного проведения презентации:

ВНИМАНИЕ

Сфокусируйте внимание на себе и на том, что вы хотите, чтобы участники заметили. Делайте свою презентацию яркой и убедительной, чтобы поддержать внимание.

ДИКЦИЯ

Пользуйтесь короткими фразами и разговорным языком. Не используйте длинные и сложные предложения, которые трудно понять. Тщательно подбирайте слова. Используйте глаголы действия в настоящем времени, чтобы усилить воздействие событий или историй.

ТЕМП

Держите хороший темп. Говорите достаточно быстро, чтобы поддерживать интерес, но достаточно медленно, чтобы участники могли следить за ходом повествования. Старайтесь поддерживать обычную скорость разговора участников.

ПАУЗЫ

Знайте, как делать паузу и имейте смелость делать паузу. Тренеры, которые могут управлять паузами и с удовольствием их используют, устанавливают контроль и демонстрируют уверенность.

ЗРИТЕЛЬНЫЙ КОНТАКТ

Смотрите вокруг, фокусируясь то на одном, то на другом участнике, стараясь периодически замечать всех. Не забывайте о тех участниках, которые находятся ближе всего к вам (частая ошибка). Если вы нервничаете по поводу зрительного контакта в большой группе, смотрите на лбы участников. Старайтесь, чтобы зрительный контакт не перерастал в пристальное наблюдение.

ГОЛОС

Произносите слова четко и разборчиво и разделяйте их, чтобы участники могли слышать каждое ваше слово. Меняйте высоту тона, чтобы усилить сказанное и поддержать интерес. Контролируйте громкость и свой голос, чтобы все могли вас слышать.

ВЫРАЖЕНИЕ ЛИЦА

Контролируйте выражение своего лица. Оно должно быть позитивным и ненапряженным.
Избегайте проявления отрицательных эмоций и реакций.

ЖЕСТЫ

Каждый жест передает определенную информацию. Используйте их, чтобы формировать свое сообщение. Используйте свои руки для передачи информации.

ФАСИЛИТАЦИЯ. СОВЕТЫ РАБОТЫ С ВОПРОСАМИ



Вопросы – один из важнейших инструментов фасилитации, которые волонтеры-инструкторы могут использовать для того, чтобы вовлечь и информировать участников, а также сделать встречу продуктивной и интересной.

Существует четыре взаимосвязанных навыка:

1. **ЗНАТЬ, КАК ЗАДАВАТЬ ВОПРОСЫ.**
Если волонтер-инструктор правильно строит вопросы, он может стимулировать мышление и обучение и извлекать важную информацию из участников.

2. **ЗНАТЬ, КАК МОТИВИРОВАТЬ УЧАСТНИКОВ ОТВЕЧАТЬ НА ВОПРОСЫ.**
Вдохновляя участников отвечать на вопросы, особенно свои, волонтер-инструктор помогает участникам развивать активное знание.

3. **ЗНАТЬ, КАК СТИМУЛИРОВАТЬ УЧАСТНИКОВ ЗАДАВАТЬ ВОПРОСЫ.**
Стимулируя участников задавать вопросы, волонтер-инструктор может сфокусироваться на их интересах и лучше удовлетворить их потребности.

4. **ЗНАТЬ, КАК ОТВЕЧАТЬ НА ВОПРОСЫ.**
Правильно отвечая на вопросы, волонтер-инструктор может информировать и обучать участников, и продвигать плодотворную работу встречи.

Рассмотрим все немного детальнее.

КАК ПРАВИЛЬНО ЗАДАВАТЬ ВОПРОСЫ?

Планируйте конкретное количество вопросов заранее. Выберите их, исходя из вероятности того, что они приведут к участию всех и встреча пойдет в нужном направлении.

Знайте подоплеку своих вопросов. Для чего они предназначены – для того, чтобы проверить знание, вызвать интерес, выявить мнения, вызвать дебаты или просто поощрить участие?

Задавайте вопросы, обращаясь к участникам по имени. Когда вопросы касаются предыдущего комментария, назовите источник по имени. Людям нравится слышать свое имя, и они обычно высоко ценят концепцию «специализированного обучения».

Избегайте неожиданностей. Не обращайтесь к кому-то из участников сразу же после комментария, который с самого начала не был вопросом. Это отпугивает людей и заставляет их чувствовать себя неудобно.

Различайте открытые и закрытые вопросы. Используйте правильную категорию, чтобы получить ответ, который вам нужен.

Открытые вопросы лучше всего подходят для начала обсуждения: «Что вы думаете о ...?» или «Какой подход лучше ...?». Они также помогают развернуть дискуссию: «А остальные согласны?» или «Хорошее замечание! Кто-нибудь еще желает высказаться?».

Открытые вопросы также больше способствуют обдумыванию. Закрытые вопросы полезны для получения подтверждения, чтобы двигаться дальше или задать легкий вызов.

КАК МОТИВИРОВАТЬ УЧАСТНИКОВ ОТВЕЧАТЬ НА ВОПРОСЫ?

Самый лучший способ вдохновить участников отвечать на вопросы – правильно их задавать. Участникам нужно предоставить нужное количество времени и информацию, чтобы подготовиться и дать ответ.

Поощряйте участников задавать вопросы и таким образом делать обучающую среду более интерактивной, благоприятной и дружественной.

Чтобы поощрять вопросы со стороны участников:

- покажите участникам, что вопросы приветствуются и вполне естественно задавать их. Искусно меняйте формулировку вопросов. Например, вместо того, чтобы спросить: «Вопросы есть?», спросите: «Какие есть вопросы?». Или дайте подсказку: «У вас, наверное, возникли вопросы по последнему пункту».
- Хвалите за вопросы, если это уместно. Но будьте осторожны, так как если вы перехвалите кого-то, то участники могут подумать, что ваша похвала не искренняя, или в другой раз, когда вы не похвалите их, будут думать, что они сделали что-то не так.

КАК ОТВЕЧАТЬ НА ВОПРОСЫ?

Ответы на вопросы – это нечто большее, чем предоставление требуемой информации. На самом деле то, как вы отвечаете на вопросы, влияет на то, как участники чувствуют себя при этом и будут ли они еще задавать вопросы.

Будьте готовы. Вы должны предвидеть вопросы и обдумывать или практиковать ответы. Если один вопрос поднимается неоднократно, рассмотрите возможность представить ответ на него в виде презентации.

Слушайте внимательно. Сконцентрируйтесь на вопросе, когда его задают, и постарайтесь определить, что ожидает от вас участник. Информацию, наставление или подтверждение?

Каково содержание вопроса и каков его смысл? Будьте внимательны к языку тела и несоответствию между тем, что говорится и как это говорится.

Иногда прежде чем ответить, полезно перефразировать вопрос. Это показывает, что вы слушаете, подтверждает интерпретацию и помогает другим участникам понять вопрос.

Перефразирование особенно важно, если вопрос сложен и его можно использовать и для того, чтобы получить дополнительное время на обдумывание правильного ответа.

Давайте умеренно краткие ответы. Будьте кратки и точны. Ваши ответы должны быть точными и относиться к делу. Не занимайте больше времени или не используйте больше слов, чем необходимо.

Откладывайте вопросы. Если вопрос касается предмета, который будет рассматриваться позднее, объясните, почему дело обстоит так и отложите этот вопрос. Не забудьте дать ответ на отложенные вопросы.

Не отвечайте не по теме. Если вопрос выходит за рамки обсуждения или не представляет интереса для всех, предложите ответить на него в частном порядке во время перерыва (и не забудьте сделать это).

Делайте плавные переходы. Очень эффективно использовать вопрос и, отвечая на него, перейти к следующему предмету: «Этот вопрос подводит нас к следующей теме, которую нам предстоит рассмотреть, это ...».
Участники почувствуют, что они находятся на правильном пути, и перейдут к обсуждению в нужном направлении.



ЧЕК-ЛИСТ

САМЫЕ ЧАСТЫЕ ОШИБКИ ОРАТОРА

Ошибки могут быть в работе любого специалиста, однако, признак любого профессионала — это постоянная работа над собой. Важно отмечать свои недочеты и стремиться исправить их в следующий раз.

СЛИШКОМ БЫСТРАЯ ИЛИ МЕДЛЕННАЯ СКОРОСТЬ РЕЧИ

Средний темп речи является оптимальным для подачи информации: вас хорошо понимает большая часть аудитории, участники не переспрашивают услышанное у соседей и при этом сохраняют концентрацию внимания.

Быстрый темп подачи информации (которым многие, к слову говоря, гордятся) приводит к тому, что участники с трудом понимают сказанное и теряют интерес к происходящему. Также обладатели быстрого темпа речи периодически заговариваются и сбиваются, так как не успевают сформулировать свою мысль.

Медленный темп допустим только в случае, если вы разбираете невероятно сложную тему, и ваши участники с трудом ее усваивают. Во всех остальных случаях, а их большинство, низкий темп вызывает скуку и желание ускорить процесс.

НЕСООТВЕТСТВУЮЩАЯ ГРОМКОСТЬ ГОЛОСА

Слишком громкий голос вызывает напряжение, тихий заставляет прислушиваться. Как результат, участник оказывается в стрессовой ситуации, когда он не может нормально воспринимать информацию.

Варьируйте громкость голоса исходя из размера аудитории, посторонних шумов, расположения участников. Старайтесь говорить так, чтобы вас было слышно самым отдаленным участникам.

Используйте голос для удержания внимания участников: если ваша группа расслаблена или излишне спокойна – говорите громче, чтобы передать ей свою энергию. Если участники слишком активны, и вам нужно успокоить их, – начните говорить тише и медленней.

СЛОВА-ПАРАЗИТЫ

Исключите выражения «так сказать», «короче говоря», «ну», «в-общем» и все остальные часто повторяющиеся слова, а также «эканья» и «аканья». Употребление этих слов портит впечатление о вас как о профессионале. Эти слова еще и раздражают слушателей и мешают сконцентрироваться на главном.

СЛОЖНЫЕ ТЕРМИНЫ, ПРОФЕССИОНАЛИЗМЫ

Не усложняйте свою речь и используйте максимально понятные слова и формулировки. Если есть необходимость использовать сложное понятие или термин, убедитесь, что все понимают его значение и поясните для тех, кому оно не знакомо.

РЕЧЕВЫЕ ОШИБКИ

Сюда относятся такие грубые ошибки, как неправильные ударения, неграмотное построение предложений, использование просторечных слов и жаргонизмов.

ЗАДАНИЕ 6
КРЕАТИВНОСТЬ РЕЧИ И МЫШЛЕНИЯ. РАЗВИВАЮЩИЕ УПРАЖНЕНИЯ

Если вы хотите стать очень хорошим оратором, выступления которого будут слушать затаив дыхание, то вам непременно нужно знать, что ответить и сказать в любой ситуации. Важно, чтобы ответ был по сути, оригинальным по своей форме и доступным к пониманию.

Очень редко люди рождаются с умением непринужденно создавать креативные речевые обороты, это умение необходимо развивать и постоянно тренировать.

******

Упражнение «Выступление на тему»

Выберите любую тему, для начала лучше взять знакомую, и в течение 3—5 минут говорите исключительно на эту тему. Говорить, в идеале, нужно связно, уверенно, красиво, без заминок и использования слов-паразитов. Это упражнение заставит ваш мозг работать быстрее. Изначально будет сложно выдавить из себя хотя бы два предложения, но потом ваша мысль будет развиваться, хотя логика сказанного и будет оставлять желать лучшего. Выполнение данного упражнения необходимо довести до такого уровня, чтобы в вашем монологе не было пробелов и явных ляпов.

******

Упражнение «Если бы, да кабы»

Отличным упражнением для развития креативности вашей речи станет рассуждение на самые немыслимые и фантастические темы. Например:

· Если бы коровы могли летать?

· Если бы люди не изобрели колесо?

· Если бы на Земле не было гравитации?

При ответе на вопросы очень важно не отвечать примитивно, а раскрывать ваше видение полностью, с мельчайшими подробностями, пусть и самыми невероятными.

******

Упражнение «Чудо-юдо»

Возьмите лист бумаги и карандаш. Теперь пробуем изобразить несуществующее животное, в котором будут сочетаться как можно большее количество черт других животных. Например, зайца с ушами слона, хвостом тигра и лапами кенгуру. После того, как вы посчитаете шедевр оконченным, постарайтесь осмыслить ваше творчество и придумать небольшой рассказ с участием этого мутанта, как он появился, почему обладает этими чертами, как ему живется.

******

Упражнение «Управление мимикой. Красноречие»

Встав перед зеркалом, нужно пересказать любой текст (художественный, научный, технический) без эмоций, а затем повторить его, подключив мимику и жестикуляцию. Также полезно многократно проговаривать одну и ту же фразу, постоянно меняя интонации и темп речи.

******

Упражнение «В поисках прилагательных»

Берем любое слово и пишем к нему пять прилагательных, которые подходят к нему по смыслу. Например, ящик - картонный, старый, вместительный, почтовый, черный. Затем, напишите пять прилагательных, которые никак не подойдут к нему. Например, тот же ящик - живой, ясный, быстрый, меркантильный, кратковременный. Выполняя упражнение, вы заметите, что не так легко вытащить из своей памяти заданные прилагательные. Попрактикуйтесь со словами белка, булка, апельсин.

	подходят по смыслу	не подходят по смыслу
БЕЛКА		
БУЛКА		
АПЕЛЬСИН		

******

Упражнение «Обзови меня тихо по имени»

Придумываем новые названия для предметов, животных и всего, что нас окружает. Для примера возьмем слово «телефон», он же сотовый, мобилка, звонилка. А теперь придумай ему другое, уникальное название. В начале можете использовать несколько слов для названия, например, говорильный аппарат или связник.

Придумайте новое название для сундук, светофор, кошка.

	Новые названия
СУНДУК	
СВЕТОФОР	
КОШКА	

ЛИСТ РАЗМЫШЛЕНИЯ

ЧТО НОВОГО Я УЗНАЛ(А) ИЗ ЭТОГО МОДУЛЯ?

КАК Я ЭТО МОГУ ПРИМЕНЯТЬ НА ПРАКТИКЕ?

КАКОЙ ИНФОРМАЦИИ МНЕ НЕ ХВАТИЛО В ЭТОМ МОДУЛЕ И ЧТО Я ХОЧУ УЗНАТЬ ЕЩЕ ПО ЭТОЙ ТЕМЕ?

ИДЕИ И МЫСЛИ, КОТОРЫЕ У МЕНЯ ПОЯВИЛИСЬ ПРИ ИЗУЧЕНИИ МОДУЛЯ.

МОДУЛЬ 7

ПРИНЦИПЫ И ЦЕННОСТИ НФО. СРЕДА ОБУЧЕНИЯ

НЕФОРМАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ — ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, КОТОРАЯ ОРГАНИЗОВЫВАЕТСЯ ЗА РАМКАМИ ФОРМАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ И СООТВЕТСТВУЕТ КОНКРЕТНЫМ ИНТЕРЕСАМ И ПОТРЕБНОСТЯМ.

Содержание неформального образования (НФО) практичное и направлено на достижение реальных результатов. Оно предлагает такие знания, навыки и мировоззрение, которые требуют от человека постоянно происходящие в обществе перемены. Неформальное образование может предложить знания, которые необходимы здесь и сейчас, это всегда про человека: его запросы и потребности, открытия в себе и в теме, его рост и понимание себя.

НЕФОРМАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ДОБРОВОЛЬНО И ЖИЗНЕОРИЕНТИРОВАНО — ВСЕ ТЕМЫ ПРО ЖИЗНЬ, А ТЕОРИЯ ПРОЖИВАЕТСЯ ЧЕРЕЗ КОНКРЕТНЫЙ ОПЫТ, «ПРИМЕРЯЕТСЯ» НА КАЖДОГО УЧАСТНИКА ИНДИВИДУАЛЬНО

Потенциал НФО с его ценностными подходами и особенностью методологии содействует эффективности решения образовательных и педагогических задач.

Ключевые принципы НФО и как они применимы на практике в проекте «Волонтерский навигатор»

ДОБРОВОЛЬНОСТЬ – основа любого процесса НФО и волонтерского участия. Только когда реализуется этот важный принцип, можно ожидать осознанности и активности. Участники должны иметь возможность влиять на определение форм и методов работы, лично определять свой вклад и вовлеченность.

ОСОБАЯ СРЕДА – атмосфера доверия, дружелюбия, взаимоподдержки и партнерства. Безопасная и комфортная среда, где участники готовы к экспериментам, рефлексии и ответственности за свои действия.

АКТИВНОЕ УЧАСТИЕ–
в процессах обучения участникам предоставляется возможность проявить себя, а это способствует приобретению настоящего жизненного опыта, который необходим молодым людям.

ОБУЧЕНИЕ ЧЕРЕЗ ОПЫТ–
происходит не через инструкции, а через личные открытия. Через опыт «здесь и сейчас» развиваются конкретные умения. Такой способ укрепляет общие компетенции: самостоятельность, ответственность за результаты своего обучения, межличностное общение и др.

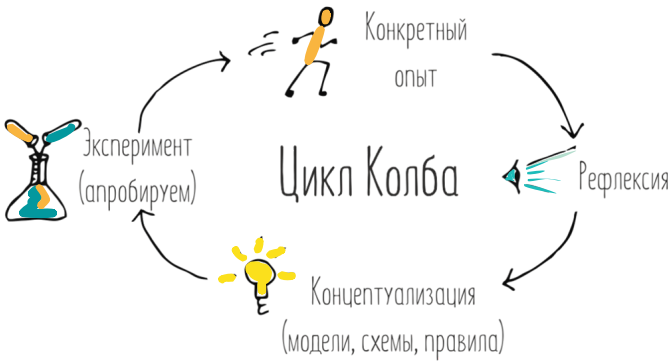
Процесс НФО, основанный на опыте, эффективен в том случае, когда осознан. Поэтому каждый опыт важно обсуждать и анализировать, делать выводы, которые позже можно применять в дальнейшей жизни.

С ПОМОЩЬЮ НФО МЫ ДОСТИГАЕМ:

- развития осознанной личности, способной творчески и ответственно решать свои и общественные проблемы, быть активным членом общества;
- развития навыков сопоставления своих идей со знаниями и умениями, а также способности реализовывать это творчески в постоянно меняющейся среде;
- общедоступности полноценного обучения, благодаря разнообразию методик и подходов.

Классика обучения через опыт — **цикл Дэвида Колба**, состоящий из четырех этапов:

1 этап — **актуализация** непосредственного опыта обучающихся;
2 этап — **рефлексия** (анализ полученного опыта);
3 этап — **концептуализация** (конструирование модели, описывающей полученную информацию, генерация идеи, выстраивание взаимосвязей);
4 этап — **экспериментирование** (перенос полученных знаний в жизнь).



СРЕДА ОБУЧЕНИЯ
Удобная и комфортная среда обучения чрезвычайно важна. Волонтер-инструктор должен принять все возможные меры для обеспечения комфорта и безопасности участников. Для этого необходимо планировать заранее, консультироваться с другими ответственными сторонами и быть внимательным к мельчайшим деталям.
Среда должна быть инклюзивной и нужно заранее уточнить, есть ли какие-то особенности участников, которые нужно учесть при планировании занятий.

ЧЕК-ЛИСТ УДОБНАЯ И КОМФОРТНАЯ СРЕДА ОБУЧЕНИЯ

Чтобы участникам было комфортно и чтобы они могли извлечь максимальную пользу от занятия, не упустите из виду следующие ключевые характеристики удобной и комфортней учебной среды:

ПОМЕЩЕНИЕ И ПЛАНИРОВКА

Пространство является очень важным. Оно сильно влияет на комфорт и динамику в группе. Основное правило заключается в том, чтобы участники оставались в социальной сфере друг друга, не вторгаясь в личное пространство.

Выбор помещения зависит от количества участников, вида презентаций и необходимости взаимодействия между участниками.

Необходимые требования к помещению для проведения занятия:

- наличие площадки, на которой с комфортом можно разместиться участникам для групповых упражнений;
- наличие количества стульев по числу участников группы;
- наличие поверхности, на которой можно разместить визуальный материал. Это может быть (стена/флипчарт/ученическая доска);
- наличие мультимедиа и возможности запуска презентации со звуком и изображением, видимым для всех участников;
- безбарьерная среда для участков с особыми потребностями.

Организовывая мероприятия, необходимо обеспечить для всех доступное и безопасное пространство.

ТЕМПЕРАТУРА,ВЕНТИЛЯЦИЯ И КОНДИЦИОНИРОВАНИЕ ВОЗДУХА

Предпочтительно, чтобы в помещении было слегка прохладно, так как тепло делает людей вялыми и снижает внимание, особенно после обеда. Духота и недостаток кислорода снижают эффективность и комфорт. Включите вентиляцию или проветрите комнату до начала занятия.

ОСВЕЩЕНИЕ

Лучше всего естественное освещение, шторы должны быть открытыми, при этом они легко должны затемнить комнату, когда необходимо использовать проектор.

СИСТЕМА ЗВУКА

Звук должен быть четким и достаточно громким, и микрофоны, если они необходимы, должны быть удобно расположены.

ВРЕМЯ. СРОКИ

Все должно быть готово задолго до прибытия участников. Будет считаться непрофессиональным, если организаторы будут заняты подготовкой (например, расставлять столы, стулья и документы) или настраивать оборудование, когда участники начнут прибывать. Помните, что некоторые участники прибывают рано. Самый первый прибывший участник должен найти помещение готовым, Открытие занятия точно по графику, без опоздания и в деловой, но непринужденной манере, помогает создать положительную среду обучения.

ЗАДАНИЕ 7
ПИСЬМО САМОМУ СЕБЕ

Здесь мы предлагаем вам написать письмо самому себе и ответить на вопросы:

- **Чего бы вы хотели достичь спустя три месяца обучения с помощью воркбука?**
- **Что в деятельности волонтера-инструктора вас мотивирует?**
- **Как вы планируете выстраивать свое взаимодействие с подростками?**
- **Какие ценности в неформальном обучение вы считаете важными**
- **и нужными?**



ЛИСТ РАЗМЫШЛЕНИЯ

ЧТО НОВОГО Я УЗНАЛ(А) ИЗ ЭТОГО МОДУЛЯ?

КАКОЙ ИНФОРМАЦИИ МНЕ НЕ ХВАТИЛО В ЭТОМ МОДУЛЕ И ЧТО Я ХОЧУ УЗНАТЬ ЕЩЕ ПО ЭТОЙ ТЕМЕ?

ИДЕИ И МЫСЛИ, КОТОРЫЕ У МЕНЯ ПОЯВИЛИСЬ ПРИ ИЗУЧЕНИИ МОДУЛЯ.

КАК Я ЭТО МОГУ ПРИМЕНЯТЬ НА ПРАКТИКЕ?

МОДУЛЬ 8

МЕТОДЫ И ИНСТРУМЕНТЫ НФО МЕТОД «РАВНЫЙ — РАВНОМУ»

УПРАЖНЕНИЯ. ВИДЫ. СТРУКТУРА. ЭТАПЫ

В НФО упражнения являются основным средством получения нового опыта и отработки желаемых моделей поведения, актуализации обсуждаемой темы и вовлечения участников в процесс. Для успеха важно не только правильно подобрать упражнение, но и подготовить группу к его выполнению.

Несвоевременное использование упражнений, предполагающих физический контакт или прикосновение к системе ценностей участников, — в ситуации, когда сами участники недостаточно раскрепощены и открыты, может привести к повышению напряженности в группе, возникновению дискомфорта и неготовности ее членов раскрываться.

По преимущественным задачам, решаемым с помощью упражнений, могут быть:

- Взаимное представление участников.
- Повышение уровня активности участников, их эмоциональное вовлечение в процесс («разогрев»).
- Актуализация темы/проблемы.
- Сплочение группы.
- Развитие навыков коллективной деятельности.
- Развитие навыков вербального и невербального общения.
- Повышение чувствительности, получение нового сенсорного опыта.
- Развитие умений конструктивно выражать чувства и эмоции, повышение уровня осознанности эмоций.
- Обучение стратегиям поведения в конфликтных ситуациях.
- Получение обратной связи для участников и (или) для тренера.

УПРАЖНЕНИЯ НА РАЗОГРЕВ (РАЗМИНКА)

Представляют собой преимущественно активные игры с небольшой продолжительностью (10–15 минут) и элементами юмора, которые помогают раскрепостить участников, вызвать и подогреть их интерес к происходящему, а в результате – «включиться» в процессы. Разные их формы используют на протяжении всего занятия:

- **Ледоколы** — дополняют игры на знакомство в самом начале программы; помогают участникам сблизиться и расслабиться, снять настороженность, тренеру — создать творческую обстановку для всех присутствующих.

- **Разогревы** проводятся для создания или усиления групповой динамики в начале занятия, когда участников нужно подвести к новой теме и вовлечь в учебный процесс, и в перерывах между тренинговыми блоками — перед подачей материала и после его изучения.

- **Энерджайзеры** полезны для групповой «встряски» по завершении обширного теоретического блока и после обеденного перерыва, когда нужно привести группу от состояния приятной лени к готовности воспринимать новое, взбодрить людей, изменить темп или просто еще больше заинтересовать участников.

УПРАЖНЕНИЯ-ВЫЗОВЫ

Непростые, но интересные и запоминающиеся упражнения. С их помощью ведущий подводит участников к осознанию, что пока они действуют неэффективно, им есть, куда расти, и так мотивирует группу к восприятию новой информации.

Логично подавать упражнение-вызов сразу в начале или первой половине, перед мини-лекцией. У группы формируются вопросы: «А как правильно? Как надо? Что сделать, чтобы это давалось проще?» В ответ на зарождающийся интерес тренер подает теорию, а после нее — упражнение по теме.

Такая последовательность приводит группу к пониманию, что есть иные методы, и они действительно работают,

УПРАЖНЕНИЯ ТЕМАТИЧЕСКИЕ

Основные упражнения непосредственно тренируют те умения и навыки, за которыми пришли участники тренинга. Проводить их следует после мини-лекции, когда уже имеется некая схема, которую и надо отработать. Упражнения по теме достаточно длительные – в целом могут занять до 70 % общего времени занятий.

УПРАЖНЕНИЯ НА САМОАНАЛИЗ

Помогают участникам понять себя: осмыслить (переосмыслить) свои действия, эмоциональные реакции, оценить свою личную ситуацию. Сделать выводы и поставить задачи на будущее.
Выполняются индивидуально или парами.

УПРАЖНЕНИЯ ЗАВЕРШАЮЩИЕ

На протяжении тренинга группа получает много сконцентрированной информации. Но, чтобы в будущем участники смогли использовать ее на рабочем месте, тренер должен помочь правильно разложить по полочкам все изученные приемы, методы и идеи.

В финальной стадии тренинга необходимо предложить простые, но яркие, запоминающиеся упражнения, которые приведут к формированию «сухого остатка» — всего того полезного, что участники получили во время обучения.

Вспомнить все пройденное и логично структурировать полученные знания можно при помощи общих рисунков, коллажей, командных презентаций. Эти техники также позволят поставить эмоциональную точку и сформировать у команды впечатление о тренинге как о полезно проведенном времени.

МЕТОД ОБУЧЕНИЯ «РАВНЫЙ — РАВНОМУ»

«Равное образование» (peer-education – англ. peer – равный и edu – образование) — средство передачи достоверной, социально значимой информации во время неформального или особенным образом организованного общения в социальной группе людей, равных по какому-то определенному признаку (возраст, интересы, ценности, потребности, проблемы и т. п.).

«РА́ВНЫЙ — РА́ВНОМУ» (ТАКЖЕ НАЗЫВАЕТСЯ “PEER-TO-PEER EDUCATION“) — МЕТОД ОБУЧЕНИЯ, ПРИ КОТОРОМ ИСТОЧНИКОМ ЗНАНИЙ ДЛЯ УЧЕНИКА СЛУЖИТ НЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ УЧИТЕЛЬ, А ТАКОЙ ЖЕ УЧЕНИК, УЖЕ ОБУЧИВШИЙСЯ ПРЕДМЕТУ

Метод «Равный — Равному» имеет свои преимущества по сравнению с другими методами:

- знание ценностей и требований социальной группы, в которой осуществляется общение;
- высокая степень доверия;
- равенство во взаимоотношениях;
- похожий внутренний мир, опыт, часто позволяет «ученику» и «учителю» лучше понимать потребности и мотивацию друг друга;
- мотивация обучающего может передаваться ученику;
- энтузиазм, с которым обучающий делится опытом, делает знания эмоциональными и запоминающимися.

Вместе с тем метод «Равный — Равному» имеет свои недостатки:

- не всегда достаточно сходства (быть похожим – не значит быть равным);
- недостаточность опыта у равных «учителей»;
- Равный «учитель» может недостаточно хорошо знать тему или знать его однобоко, в результате чего обучение может быть некачественным, возможно искажение информации.

ЧЕК-ЛИСТ

ПРАВИЛА РАБОТЫ С ФЛИПЧАРТОМ

Работа с флипчартом не представляет особенной трудности — все навыки приходят быстро, буквально за несколько тренировок.

- **Проверьте, правильно ли собран и устойчиво ли закреплен флипчарт.**
- **Правильно установите флипчарт, чтобы им можно было пользоваться, стоя перед аудиторией.**
- **Сделайте флипчарт доступным для участников, если они будут использовать его.**
- **Подготовьте соответствующий запас бумаги и маркеров.**

ПИШИТЕ РАЗБОРЧИВО

Бессмысленно писать что-либо, если это потом невозможно прочитать. Неразборчивые записи не имеют никакого смысла и являются лишь тратой времени. Не стоит торопиться, когда вы пишете. Задайте себе сразу крупный размер шрифта, который будет хорошо виден и тем, кто сидит дальше всех.

ПИШИТЕ ЗАГОЛОВОК

Заголовок – это тот тезис, который должен остаться в голове у слушателя. Когда вы фиксируете свою мысль визуально, слушатель гораздо быстрее ее запоминает.

ИСПОЛЬЗУЙТЕ РАЗНЫЕ ЦВЕТА

Когда используется только один цвет, сложнее выделить на листе самое важное. Текст не привлекает внимание, и взгляд быстро соскальзывает на другие объекты. Используйте разные цвета для разных блоков информации, выделяйте цветом наиболее важное. Еще один момент – не перестараться.

ИСПОЛЬЗУЙТЕ РИСУНКИ, ГРАФИКИ, СИМВОЛЫ

Даже самые простые символы, «смайлики», «часы», «телефон» украшают текст и привлекают взгляд. Они повышают наглядность и способствуют запоминанию информации. Продумайте рисунки заранее и потренируйтесь в их рисовании, так вы будете уверены, что ваши иллюстрации будут выглядеть эстетично и понятно.

ОЗВУЧИВАЙТЕ ТО, ЧТО ПИШЕТЕ

Помните, что некоторые из ваших участников не обладают хорошим зрением, поэтому озвучив то, что вы пишете, вы окажете им огромную услугу. Слушателям будет очень удобно записывать, не поднимая лишний раз голову, чтобы посмотреть на флипчарт.

НЕ ПОВОРАЧИВАЙТЕСЬ СПИНОЙ К АУДИТОРИИ

Писать на флипчарте нужно стоя полубоком к нему. Это выглядит более эстетично и выражает ваше уважение к слушателям, кроме того, им видно, что вы пишете, поэтому записывать за вами более удобно. Полезно также иногда отходить немного в сторону от флипчарта, чтобы все участники, могли увидеть написанное.

МЕТОДЫ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ. СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ. ПРАВИЛА ПРИМЕНЕНИЯ

НАЗВАНИЕ	ОПИСАНИЕ	ДЛЯ ЧЕГО НУЖЕН ДАННЫЙ МЕТОД
Работа в группах	Участники делятся на группы, и им дают задание. Задания могут быть одинаковыми для всех групп, отличаться, но дополнять друг друга, или совершенно разными. Затем группы по очереди отчитываются на общем заседании. Обсуждения можно проводить после каждого доклада (рекомендуется), либо в конце	Возможность для участников рассмотреть вопросы коллективно и извлечь пользу от знаний других участников группы
Мозговой штурм	Участники находят максимальное количество идей или вариантов решения задачи, а затем путем специальной процедуры выбирают лучшие	• Поиск идей. • Принятие групповых решений
Разминка/ **энерджайзер**	Небольшое упражнение, чаще всего носит игровой характера, выполняющий функцию разогрева	• Введение в тему. • Закрепление темы. • Энергетизация участников, повышение тонуса
Тренировка	Не игровое, чаще всего цикличное упражнение на повторение и отработку узкого действия	Создание устойчивости, начало превращения новой модели в навык
Получение и дача обратной связи	В игровой или деловой форме участники дают друг другу обратную связь и получают ее	• Коррекция собственного поведения. • Сравнение себя с другими людьми. • Умение давать обратную связь
Игры	Игры могут быть образовательными, мотивационными и веселыми. Участники конкурируют друг с другом в структурированном упражнении в конкурентном формате. Игра может проходить в командах, которые вместе отвечают на вопросы, чтобы получить очки. Победители могут получить символический приз (шоколад или конфеты, например)	• Сплочение участников. • Снятие напряжения. • Освоение новых моделей поведения. • Закрепление темы. • Повышение тонуса

МЕТОДЫ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБУЧЕНИЯ. СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ. ПРАВИЛА ПРИМЕНЕНИЯ

НАЗВАНИЕ	ОПИСАНИЕ	ДЛЯ ЧЕГО НУЖЕН ДАННЫЙ МЕТОД
Лекция или презентация.	Они особенно полезны для передачи информации. Часто используются аудиовизуальные средства, чтобы сделать их более интересными и закрепить знания. Лекции и презентации обычно представляются тренером и посвящены какой-либо теме. Интерактивность часто сводится к вопросам и ответам, как правило, в конце	• Лаконичная подача теоретического материала. • Объяснение новых моделей поведения или мышления
Анализ ситуаций **конкретного случая**	Ведущий предлагает ситуации, примеры из практики, участники делают ее анализ, ищут причины, стратегии выхода из данных ситуаций, находят эффективные формы поведения. Ситуации могут подготовить и рассказать сами участники из своей практики. Участники могут работать индивидуально или в составе групп	• Осознание причин неэффективного выхода изситуаций. • Нахождение наиболее эффективных выходов из ситуаций. • Сравнение предложенных выходов и моделей со своими установками и вариантами решения ситуаций
Решение кейсов	Ведущий предлагает группе описание абстрактной или реальной ситуации по теме тренинга с вариантами решения или без вариантов	• Нахождение выхода из сложных рабочих ситуаций. • Принятие командных решений
Дискуссия	Совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса по теме тренинга, позволяющее прояснить (возможно, изменить) мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения	• Осознание позиций относительно темы дискуссии. • Возможность услышать другие позиции и доказать свою
Ролевая игра	Каждый участник наделяется своей ролью и в ней начинает отрабатывать необходимый в контексте тренинга навык. Необходимо играть свою роль либо по заранее оговоренному, либо по свободному сценарию	• Отработка новых моделей поведения. • Примерка на себя новой роли

ЗАДАНИЕ 8
ВАШИ ВДОХНОВЛЯЮЩИЕ ИСТОРИИ

Ваш личный пример, ваш энтузиазм в занятии волонтерством, личные вдохновляющие истории помогут сделать ваши просветительский занятия эмоциональными и запоминающимися.

Подумай, вспомни и запиши свою историю волонтерства
(мы предлагаем любую из тем на выбор)

- **САМОРАЗВИТИЕ И ЛИЧНОСТНЫЙ РОСТ. ОСВОЕНИЕ НОВЫХ ЗНАНИЙ И НАВЫКОВ.**
- **ИНТЕРЕСНОЕ ОБЩЕНИЕ И НОВЫЕ ДРУЗЬЯ.**
- **ИНТЕРЕСНАЯ И ПОЛЕЗНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ВРЕМЕНИ.**
- **ВОЗМОЖНОСТЬ УЧАСТВОВАТЬ В ИНТЕРЕСНЫХ ДЕЛАХ И ЯРКИХ СОБЫТИЯХ.**
- **БЛАГОДАРНЫЕ УЛЫБКИ ТЕХ, КОМУ ТЫ ПОМОГ.**
- **ВОЗМОЖНОСТЬ МЕНЯТЬ МИР ВОКРУГ СЕБЯ К ЛУЧШЕМУ.**



ЛИСТ РАЗМЫШЛЕНИЯ

ЧТО НОВОГО Я УЗНАЛ(А) ИЗ ЭТОГО МОДУЛЯ?

КАКОЙ ИНФОРМАЦИИ МНЕ НЕ ХВАТИЛО В ЭТОМ МОДУЛЕ И ЧТО Я ХОЧУ УЗНАТЬ ЕЩЕ ПО ЭТОЙ ТЕМЕ?

ИДЕИ И МЫСЛИ, КОТОРЫЕ У МЕНЯ ПОЯВИЛИСЬ ПРИ ИЗУЧЕНИИ МОДУЛЯ.

КАК Я ЭТО МОГУ ПРИМЕНЯТЬ НА ПРАКТИКЕ?

МОДУЛЬ 9

ТРЕНИНГ. СТРУКТУРА. ПРАВИЛА

СТРУКТУРА ТРЕНИНГА

СТРУКТУРА ТРЕНИНГА – ЭТО ОПРЕДЕЛЕННАЯ ЛОГИКА ПОДАЧИ ИНФОРМАЦИИ УЧАСТНИКАМ.

Если структура тренинга выстроена правильно, то участники усвоят максимальное количество информации, а сам тренинг будет проходить легко и динамично. Это облегчает процесс, уменьшает сопротивление участников и делает группу более вовлеченной.

Структура тренинга и ваши функции:

ВСТУПЛЕНИЕ

Знакомство участников друг с другом и с тренером. Сначала вы рассказываете о себе, затем каждый участник коротко презентует себя. Этот этап необходим для создания доверительной атмосферы в группе. Введение регламента и правил тренинга. Эти меры позволят вам предупредить возможные не-желательные действия участников и заранее договориться о важных организационных моментах.

Сбор ожиданий участников. Это необходимо для того, чтобы вы более точно понимали запрос вашей группы и могли заранее понять, на каких вопросах стоит остановиться более подробно.

ТЕОРИЯ

Теория в совокупности не должна занимать более 30 % тренинга. Иначе тренинг превратится в семинар, а это совершенно другая форма обучения, которая не способствует формированию практических навыков у участников.

Теория должна быть разбита на части и подаваться участникам порционно. Такая форма подачи информации способствует легкому запоминанию и, кроме того, меньше утомляет участников.

Старайтесь дать участникам только то, что они реально смогут освоить в течение тренинга.

Визуальное сопровождение. Информация, выраженная в простых символах и коротких тезисах, запоминается легче и остается в памяти более долгое время.

ПРАКТИКА

Этот этап должен занимать до 60 % тренинга и являться основным. Практические упражнения должны следовать за каждым блоком теории и показывать, как она реализуется на практике.

Упражнения должны быть понятны для участников и носить практическую направленность.

Выстраивайте тренинг так, чтобы участники получили максимальное количество обратной связи о себе. На основе этой информации они смогут взглянуть на себя более объективно, понять свои преимущества и зоны развития.

ЗАВЕРШАЮЩИЙ ЭТАП

На этом этапе вы резюмируете все полученные знания и навыки. Это необходимо для того, чтобы участники еще раз вспомнили все пройденные темы и вспомнили ключевые моменты.

Также вы можете опросить, что было самым важным и значимым для самих участников.

Не забудьте вернуться к ожиданиям участников. По итогу тренинга вы должны ответить на все вопросы, которые были в начале.







КАК ЭФФЕКТИВНО ПОДГОТОВИТЬСЯ И ПРОВЕСТИ ТРЕНИНГ-ЗАНЯТИЕ (ТЗ)

ПОДГОТОВКА

Как правило, чем больше времени на подготовку, тем лучше. Если возникнет хоть какое-то сомнение относительно материала, то небольшая дополнительная подготовка будет, скорее всего, полезна. Здесь применяются следующие принципы:

- Начните заранее готовиться.
- Приготовьте конспект (или схему), который поможет вам ориентироваться в ТЗ. Пусть ваши записи будут краткими, различимыми и удобными для использования.
- Репетируйте по своим записям, пока не освоитесь в них.
- Выучите вводную часть ТЗ наизусть.
- Правильно распланируйте время. Всегда знайте, сколько времени в вашем распоряжении.
- Представьте, как видят вас другие люди и усовершенствуйте ведение ТЗ и язык своего тела.
- Сделайте и изучайте видеозапись своей презентации, или практикуйте перед зеркалом в полный рост.
- Измените управление интонацией и голосом, узнав, как другие воспринимают вас.
- Сделайте и прослушивайте запись своей презентации.
- Тщательно планируйте и организуйте любое использование материалов, оборудования или реквизита.
- Составьте список вопросов, которые вам могут задать, и подготовьте примерные ответы.

УВЕРЕННОСТЬ В СЕБЕ

Для волонтеров-инструкторов очень важно демонстрировать участникам уверенность в себе. Уверенность в себе демонстрируется посредством контроля за своим место-нахождением, позой, движением, языком тела, зрительным контактом, интонацией и стилем ведения.

Наиболее типичные проявления нервозности – переход с места на место, суетливые движения, сжимание или заламывание рук, захват или игра с предметами (например, ручкой), постукивание пальцами, быстрые движения глаз, избегание зрительного контакта, неуравновешенность в голосе.

ОРИЕНТАЦИЯ

Ориентация – это взаимоотношения тренеров с окружающей средой. Применяются следующие принципы:

- Приезжайте рано, чтобы осмотреть помещение, освоиться в нем, запомнить, где что находится и завершить последние приготовления.
- Убедитесь в том, что расположение, столы, стулья, оборудование, освещение вас удовлетворяют.

- Организуйте все, что вам нужно, например, компьютер, проектор, экран и удостоверяетесь, что у вас есть вода.
- Встаньте на место, с которого вы будете говорить. Прочувствуйте свое положение. Измените что-нибудь, что вам не нравится.
- Попрактикуйте вступительные слова вслух (если вы один в помещении). Всегда видно, если люди хорошо ориентируются и комфортно себя чувствуют в помещении.

КОНСПЕКТ

Конечно, впечатляет, когда кто-то проводит тренинг без конспекта, но это не обязательно. Первое правило состоит в том, чтобы готовить конспект в виде схемы и использовать его для того, чтобы структурировать презентацию.

Схемы представляют собой резюме, которое помогает волонтеру-инструктору не сбиваться с мысли, охватывает все ключевые пункты.

Следуйте этим принципам:

- Используйте конспект, чтобы управлять временем. Сделайте примечания относительно того, сколько времени должно быть отведено на раздел, чтобы помочь вам принять решение о том, нужно ли ускорить или замедлить темп.
- Никогда не читайте свой конспект. Можете прочесть не более нескольких предложений или короткую цитату.
- Всегда приносите конспект, даже если используете аудио-визуальные средства, на случай технической неисправности.

РАСЧЕТ ВРЕМЕНИ

Разумное использование времени — признак хорошего тренера. Считайте каждую минуту.

- Чтобы контролировать время, поставьте на стол небольшие часы. Не смотрите на наручные часы. Это привлекает внимание ко времени, и отвлекает участников мыслями о расписании.
- Если в процессе обсуждения времени не хватает, скоординируйте соответствующую скорость. Но не пропускайте предметы.
- Постарайтесь контролировать время интерактивных упражнений, так как это дело непростое.
- Не выходите за пределы выделенного вам времени. Не задерживайте участников позже расписания.

Это показывает отсутствие организации и порождает возмущение, которое намного перевешивает выгоды от любого последовательного обучения.

ОТВЛЕКАЮЩИЕ МОМЕНТЫ

Чтобы оставаться самому сосредоточенным и не отвлекать участников, необходимо предупредить отвлекающие моменты и быть готовыми игнорировать их.

- Устраните или блокируйте источники шума. Если есть уличный шум или поблизости расположено предприятие, закрывайте окна. Если в здании есть источник шума, поговорите с организаторами.
- После использования маркера, заверните колпачок и положите его на стол. Если колпачок останется открытым, то участники будут думать, что он высохнет. Если вы заложите его за ухо, участники будут задаваться вопросом, когда он упадет.

Не сосредотачивайтесь на участниках, которые создают незначительные отвлекающие ситуации. Если действие не оправданно, притворитесь, что вы ничего не видели. Если есть отвлекающие моменты, которые вы не можете контролировать, лучшим выходом будет легкий юмор.

ЧЕСТНОСТЬ

Волонтер-инструктор должен быть как можно более честным и открытым с участниками. Честность должна служить доверию.

- Будьте готовы признать, что вы не знаете что-то, если от вас требуют ответа и это действительно так. Но укажите, где можно найти ответ и/или пообещайте найти его в течение определенного периода времени.
- **Никогда не предавайте доверие. Информация, предоставленная вам на условиях конфиденциальности, никогда не должна разглашаться.**
- Однако, если есть веская причина раскрыть эту информацию при полном соблюдении анонимности источника, это может быть приемлемым.
- Наконец, поощряйте участников быть честными. Например, попросите их сообщать вам, если им нужен мини-перерыв или если они хотят охватить конкретную тему более подробно. Дайте им знать, что такого рода информация всегда приветствуется, и постарайтесь выполнить свое обещание.

ЮМОР

Юмор может быть превосходным инструментом в репертуаре тренера или опасным риском.

Как правило, это – палка о двух концах, когда присутствует и то, и другое в небольших количествах. Вот несколько советов и рекомендаций:

- люди, которым не свойственно шутить, не должны стараться быть юмористами;
- различайте шутки и юмор. Можно быть юмористом и остроумным человеком, не прибегая к шуткам;
- **юмор никогда не должен быть направлен против кого-то. Ни в коем случае не высмеивайте кого-либо из участников;**
- тренерам всегда может сойти с рук беззаботный юмор на свой счет;
- используйте юмор постепенно – начните с небольших шуток, проверьте, как они воспринимаются, и будьте готовы ретироваться.

ЧЕК-ЛИСТ

ПРАВИЛА ТРЕНИНГ-ЗАНЯТИЯ

Правила для участников тренинга необходимы для того, чтобы сделать работу максимально плодотворной и комфортной для всех участников. Они обеспечивают корректное и уважительное отношение между участникам, а также существенно экономят время. Вы можете объявить правила своим участникам, и также можете попросить их придумать те правила, которые им необходимы для работы.

Вводить правила для тренинга необходимо в самом начале тренинг-занятия, сразу после этапа знакомства с участниками. Вы можете записать правила на флипчарте или обозначить их символами/рисунками. В нужный момент, если участники нарушают правила, вы можете открыть лист с правилами и обратить внимание на то, что их приняли все участники до начала работы. Правила для участников тренинг-занятия:

ПРАВИЛО АКТИВНОСТИ

Все участники принимают активное участие в обсуждениях, выполнении заданий.

ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС

Участники активно вовлекаются в процессы, откладывают все другие/посторонние дела (общение в соцсетях/дописывание рефераторов и т. д.). Желательно, чтобы все участники выключили телефоны либо поставили их на беззвучный режим.
В случае необходимости ответить на звонок участник тихо покидает аудиторию и также тихо возвращается.

ПРИНЦИП ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТИ

Это правило означает, что мы относимся к другим участникам доброжелательно и уважительно, стараемся их поддержать и помочь.

Я-ВЫСКАЗЫВАНИЯ

Это правило призывает участников высказывать свое личное мнение, выражая его во фразах, которые начинаются со слов «я думаю...», «я считаю...», «мне это не понятно...». Старайтесь не использовать обобщенные высказывания: «все знают...», «никому не нравится...», «все согласны...».

1 МИКРОФОН

Этим правилом мы напоминаем участникам, что перебивать друг друга, даже при обсуждении очень интересной темы, недопустимо.

ЗАДАНИЕ 9
КОПИЛКА ТРЕНЕРА

Упражнения в тренинге являются основным средством получения нового опыта и отработки желаемых моделей поведения. В рамках тренинга следует включать различные упражнения. Важно при выборе упражнения опираться на знания о группе и представление о предполагаемом результате.

Подбирая упражнение, ответьте себе на вопросы:

- **Для чего вы хотите провести упражнение?**
- **К какому итогу планируете привести группу?**
- **Что должно измениться в результате упражнения?**

Для тренировки этого навыка, предлагаем следующее задание:
Найти и сохранить в свою «Копилку тренера» по 2—3 упражнения, которые смогут достичь следующих целей в группе, сформировать установку или умение у участников:

- **чтобы участники группы больше узнали друг о друге;**
- **чтобы участники группы научились наблюдать за своими реакциями;**
- **чтобы участники группы нашли общий язык;**
- **чтобы участники группы попрактиковались в решении конфликта;**
- **чтобы участники группы поняли, что каждый в группе ценен;**
- **повысилось доверие в группе;**
- **чтобы участники группы начали мыслить нестандартно.**

ЛИСТ РАЗМЫШЛЕНИЯ

ЧТО НОВОГО Я УЗНАЛ(А) ИЗ ЭТОГО МОДУЛЯ?

КАКОЙ ИНФОРМАЦИИ МНЕ НЕ ХВАТИЛО В ЭТОМ МОДУЛЕ И ЧТО Я ХОЧУ УЗНАТЬ ЕЩЕ ПО ЭТОЙ ТЕМЕ?

ИДЕИ И МЫСЛИ, КОТОРЫЕ У МЕНЯ ПОЯВИЛИСЬ ПРИ ИЗУЧЕНИИ МОДУЛЯ.

КАК Я ЭТО МОГУ ПРИМЕНЯТЬ НА ПРАКТИКЕ?

МОДУЛЬ 10

УЧАСТНИКИ. ГРУППА. ГРУППОВАЯ ДИНАМИКА

УЧАСТНИКИ

Центральными фигурами встречи являются **участники.**

Важная задача волонтера-инструктора создать комфортные, безопасные условия для каждого, в равной мере поддерживая каждого.

Некоторым участникам для этого требуется поощрение или эмоциональная поддержка. Для кого-то возможность посмотреть на себя со стороны, научиться слушать других.

Задача волонтера-инструктора — вовремя прийти на помощь тому, кто в ней сейчас нуждается. Помощь может быть разной: в некоторых упражнениях необходимо структурировать взаимодействие или дать ответственную роль тому, кто в тайне к ней стремиться или дать возможность высказаться тому, кто не решается об этом громко заявить.

Пробуйте вовлечь тихих или «витающих в облаках» участников, но никогда не принуждайте высказываться их насильно.

Уважайте выбор каждого относительно уровня их участия.

Как реагировать на разных участников? Предлагаем своего рода готовые шаблоны, которые помогут вам сориентироваться в сложной ситуации.

Перечисленные там типы описывают не участника как личность, а модели возможного поведения в разных ситуациях.



Роль участников (в зависимости от их активности, поведения, восприятия информации или характера взаимодействия с группой)	**Совет тренеру**
Спорящий Агрессивный, критикует деструктивно, все время не согласен	Оставаться спокойным и взаимодействовать «по делу», не выходить на спорные разговоры, мотивировать к конструктивной работе, спросить, с чем он конкретно не согласен, и просить аргументировать, но прежде всего, постараться выяснить действительные причины недовольства
Позитивный Самоуверенный, добрый, целеустремленный, но скорее избегает работы в группе, полагается только на себя	Стремиться ввести его в дискуссию, например, если появляются спорные темы, спросить его мнение, вовлекать в групповую работу, давая особые задания, проговаривать разделение ответственности, развивать доверие к другим
Незаинтересованный Равнодушен к работе и/или группе и всем видом это показывает	Спросить о его мнении, попросить его высказать свои мысли вслух, найти род занятий, который его захватил бы, поработать с его эмоциями, чувствами, разобраться, не связана ли его не включенность в процесс с отношениями в группе (быть может, его отвергает группа, а он «защищается» таким образом)
Всезнающий Все знает лучше других, перебивает, очень категорично высказывается. Характерна ярко выраженная потребность выговориться и непоследовательность мыслей. Как правило, уходит от ответа на конкретный вопрос	Не реагировать на возражения, по возможности задавать закрытые вопросы, не давать пускаться в рассуждения, при необходимости дать понять, что с его мнением не все согласны,стараться получить конкретные ответы на вопросы, проявить уважение к его реальным знаниям
Говорливый Говорит, чтобы говорить	Задавать закрытые вопросы, тактично остановить, Договориться о временных рамках
Отвергающий Все отвергает, с недовольством включается в работу группы, с неохотой выполняет упражнения	Не стараться его постоянно интегрировать, быть терпеливым, дать возможность ему рассказать о своем опыте, признавать его таким, какой он есть. Иногда имеет смысл поговорить о его опасениях или же апеллировать к его тщеславию, нарисовав ему перспективу успешной работы
Стеснительный Не проявляет ярко выраженной активности, часто отказывается высказать свое мнение, другие участники его часто не замечают	Развивать уверенность в себе, например, похвалив его высказывание, спрашивать его мнения, показать группе и ему самому его важность, в то же время не нужно требовать от него слишком многого и ставить его в неловкое положение
Заносчивый Плохо принимает критику, самовлюбленный и надменный, отказывается принимать авторитет тренера, демонстрирует свое презрение, формирует оппозицию	Не касаться личности, обсуждать с ним только рабочие моменты, попытаться найти причины его поведения: быть может, он был до этого на другом семинаре, а сейчас сравнивает. Не нарушать его суверенитет, демонстрировать готовность идти на партнерство, но не показывать себя в долгу перед ним

ГРУППОВАЯ ДИНАМИКА

Групповая динамика — этапы тренинга, которые проходит группа в процессе общения с тренером и между собой.

В классическом подходе выделяют четыре **стадии** развития групповой динамики:

- **стадия знакомства;**
- **стадия распределения внутри-групповых ролей;**
- **стадия устойчивой работы группы;**
- **стадия завершения группы.**

Знание четырех стадий развития групповой динамики поможет тренеру грамотно спланировать работу и предсказать поведение группы.

ГРУППОВАЯ ДИНАМИКА — ЭТО РАЗВИТИЕ ГРУППЫ ВО ВРЕМЕНИ, КОТОРОЕ ВЫЗВАЛО ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ УЧАСТНИКОВ МЕЖДУ СОБОЙ.

Групповая динамика — это процесс, который только внешне выглядит спонтанным и неконтролируемым, однако на деле у этого процесса есть вполне определенные и пред-сказуемые стадии.

Владение этой информацией дает уверенность и понимание про-исходящих в группе процессов.

Однако в коротких тренингах, как, например, информационные встречи с интерактивными упражнениями, достаточно сложно диагностировать завершение одной стадии и точный переход к другой.

КАКИЕ ГЛАВНЫЕ ФАКТОРЫ ВЛИЯЮТ НА ГРУППОВУЮ ДИНАМИКУ?

РАЗМЕР ГРУППЫ

Поведение группы в значительной мере зависит от количества людей в группе. С увеличением количества людей в группе большинство участников становятся более пассивными, однако некоторые становятся более агрессивными. Некоторые виды деятельности вообще теряют смысл при увеличении группы.

Для того, чтобы поддерживать более тесное и управляемое взаимодействие, удобнее работать с группой, в которой не более **20 — 25** участников.

СОСТАВ ГРУППЫ

Группы могут быть однородными или разнородными, в ней могут отмечаться различия в статусе или опыте. Работать со смешанной группой почти всегда намного сложнее. Хотя их потребности, интересы, стили обучения и уровень опыта могут отличаться, к ним нужно обращаться одновременно.

ОКРУЖЕНИЕ

Групповая динамика зависит от того, как люди ощущают себя. Положительная среда обучения создает условия для хорошего самочувствия и конструк-тивного взаимодействия.

ОБСТАНОВКА

Групповая динамика зависит от физического и пространственного расположения, и от того, как и где размещены люди.

ПРОСТРАНСТВО

Чтобы участники чувствовали себя комфортно, они должны иметь достаточно пространства.

Вторжение в личное физическое пространство вызывает беспокойство, а иногда даже агрессию.

МОТИВАЦИЯ И ИНТЕРЕС

Групповая динамика очень сильно зависит от причин, побудивших участников принять участие в обучении.

Обязательно или добровольно участие в обучении? Проходит ли обучение в свободное от учебы или в рабочее время?

При наличии у участников общих целей и интересов, направление обучения будет более однородным. Иногда приходится самим мотивировать участников, чтобы установить консенсус.



ИНКЛЮЗИЯ. ЧТО ТАКОЕ ИНКЛЮЗИВНОЕ ЗАНЯТИЕ.

Термин «инклюзия» обозначает процесс включения, вовлечения или вхождения во что-то, как часть целого (**inclusion** — анг. перевод включение).

Инклюзия - это процесс, который обеспечивает возможностями и ресурсами, необходимыми для полноценного участия.

Инклюзивное занятие - форма обучения, при которой каждому человеку, независимо от имеющихся физических, социальных, эмоциональных, ментальных, языковых, интеллектуальных и других особенностей, предоставляется возможность быть полноправным и полноценным участником группы и принимается во внимание разнообразие этих особенностей и потребностей.

Для создания свободной, безбарьерной среды в обучении нужно подумать о возможности физического доступа в место, где проходят тренинги участников с особыми потребностями или активно использовать интернет-технологии. Подумать, как можно улучшить и организовать инфраструктуру занятия для людей со слабым зрением или слухом и т.п.

Успешный опыт включения людей с меньшими возможностями может быть применен и в других молодежных инициативах.

УПРАВЛЕНИЕ ГРУППОВОЙ ДИНАМИКОЙ

Какие меры может принять волонтер-инструктор для управления групповой динамикой?

ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ВСТРЕЧИ

Главная обязанность волонтера-инструктора — установить, объявить и соблюдать правила ведения занятия. Организаторы (педагоги) также обладают определенными полномочиями, но волонтеры-инструктора находятся на передовой и не должны делегировать свои обязанности.

Надежные правила крайне важны для структурирования динамики группы. Вся группа будет страдать, если участники пользуются мобильными телефонами, переговариваются друг с другом, когда другие выступают, прерывают выступающих или любят провоцировать споры. Помните, то, что допускаем, мы поддерживаем. Поэтому решайте все проблемы незамедлительно, проактивно и последовательно.

ФАСИЛИТИРОВАНИЕ И УЛАЖИВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ

Волонтеры-инструктора задают тон и темп групповой динамики посредством выбранного стиля работы, межличностных отношений и методов коммуникации.

Если волонтеры-инструктора поощряют участие каждого, слушают участников, отвечают на их вопросы исчерпывающе и вежливо и демонстрируют уважение и интерес, они создают условия для позитивного поведения группы.

С другой стороны, когда волонтеры-инструктора не выполняют свои обязанности «Фасилитатора» и «Миротворца» или позволяют себе нарушать порядок, ведут себя негативно, это скажется на всех последующих взаимодействиях.

ФОРМАЛЬНОСТЬ

Групповая динамика всегда будет лучше, если установить соответствующий уровень формальности.



«ВОЛОНТЕРЫ-ИНСТРУКТОРА ДОЛЖНЫ РЕГУЛИРОВАТЬ КОНКУРИРУЮЩИЕ ПОДХОДЫ, ДЕМОНСТРИРУЯ УРОВЕНЬ ФОРМАЛЬНОСТИ, ДОСТАТОЧНЫЙ ДЛЯ ВЗАИМНОГО УВАЖЕНИЯ И УРОВЕНЬ НЕФОРМАЛЬНОСТИ, ДОСТАТОЧНЫЙ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ КОЛЛЕГИАЛЬНОЙ И ГАРМОНИЧНОЙ АТМОСФЕРЫ. НЕ ВСЕГДА ЛЕГКО НАЙТИ ПРАВИЛЬНЫЙ БАЛАНС, НО ЕСЛИ ЭТО ПОЛУЧАЕТСЯ, ТО ДАЕТ ХОРОШИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ».

	ОПИСАНИЕ	ПРИЗНАКИ	ЗАДАЧА ТРЕНЕРА
Стадия знакомства	Первый этап, в течение которого происходит знакомство участников, эмоциональная оценка окружающих и ситуации. Участник отвечает для себя на вопросы: Комфортно ли мне здесь? Как поведут себя окружающие? Как лучше себя показать? Кому здесь можно доверять?	• Участники сидят далеко друг от друга, свои вещи держат рядом; • позы закрытые; • участники практически не общаются между собой; • мало вопросов, возражений; • участники выполняют задания, следуют правилам; • активность группы небольшая, основной лидер – это тренер	Озвучить правила работы, познакомить между собой участников, создать комфортную для работы обстановку
Стадия распределения внутригрупповых ролей	В группе появляются лидеры, которые делают взаимодействие участников более эмоциональным. Лидеры активизируют группу, организуют взаимодействие в мини-группах. Также лидеры могут и дезорганизовать работу (уводить разговор в сторону, высказывать многочисленные возражения)	• Группа может разделяться на пары, тройки; • общение более активное, очень часто может отходить от сути; • задания могут выполняться невнимательно, группа отступает от правил; • большая активность, много вопросов, уточнений, возражений; • есть несколько активных ярких участников.	Пользоваться возросшей энергетикой группы, ускорять динамику (повышать сложность заданий, скорость их выполнения), постоянно менять состав мини-групп в упражнениях для скорейшей адаптации участников друг к другу
Стадия устойчивой работы группы	Максимальная работоспособность, когда вся группа сосредоточенно работает на достижение цели. Участники доверяют друг другу и готовы к сотрудничеству. Микроклимат в группе ровный, спокойный, комфортный	• Открытые позы, лица спокойные открытые; • высокая активность; • участники готовы воспринимать критику; • группа способна выполнять максимально сложные задачи; • группа выполняет правила, либо правила адаптируются под запросы группы; • настроение рабочее, собранное	Поддерживать работоспособность группы, раскрывать максимально сложную информацию, давать объективную обратную связь
Стадия завершения группы	Этап завершение общения, когда участники подводят итоги тренинга, резюмируют для себя самое ценное. Участники в эмоционально приподнятом настроении, активны, доброжелательны	• Участники максимально раскованы; • активное общение между собой, в котором участники делятся выводами; • хорошее настроение, возможно небольшое сожаление о том, что тренинг уже завершается	Помочь каждому участнику подвести итоги работы и выделить для себя самое главное. Собрать обратную связь, организовать необходимые процессы – обмен контактами, информацией и др. Завершить общение на позитиве!

ЧЕК-ЛИСТ

СОВМЕСТНОЕ ВЕДЕНИЕ ГРУППЫ

Есть реальные преимущества работы с напарником, особенно при наличии у них различных стилей ведения группы. Хорошая команда тренеров не только полезна для участников, но и может быть огромным источником обратной связи и личностного роста, по мере того как тренеры, дополняя друг друга, также учатся друг у друга. При этом важно спланировать действия, согласовать подходы и обеспечить взаимную обратную связь относительно своей работы.

Тренеры, работающие в команде, должны действовать на дополнение и поддержку друг друга. Группа не должна быть местом их «поиска истины». Полезно иметь соглашение о том, как и в какой момент дополнять друг друга, предоставлять дополнительную информацию. Если второму тренеру есть что добавить, то это должно быть сделано в подходящий момент. Если вы проводите тренинг в паре, то для эффективного взаимодействия можно обратить внимание на следующие моменты:

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ

Для того, чтобы каждый ведущий мог равноценно участвовать в проведении тренинга и брать ответственность за определенные части (блоки) программы, нужно заранее распределить части программы между партнерами. Второй партнер может в это время держать визуальный контакт с группой и быть готовым подхватить мысль напарника в любой момент, если тот сбился, растерялся или что-то забыл.

ПРОГОВАРИВАЙТЕ ПРОГРАММУ ТРЕНИНГА

Для четкой слаженной работы вы можете провести небольшую репетицию, проговорив друг другу установки, обсудив последовательность блоков и упражнения, которые вы будете использовать в процессе.

УВАЖЕНИЕ К ПАРТНЕРУ

Очень важно, чтобы вы относились к своему партнеру положительно, всячески проявляли внимание и поддержку по отношению к нему (ней) (утвердительно кивали головой во время того, как она что-то рассказывает группе, поддерживали визуальный контакт, улыбались). Группа очень чутко воспринимает отношения между ведущими.

СИСТЕМА СИГНАЛОВ

На протяжении тренинга ведущие могут являться образцом эффективной коммуникации для участников, используя свою систему сигналов. Незаметно для группы вы можете сообщить своему партнеру, что вы хотите высказаться, что осталось мало времени, а также любую другую информацию.

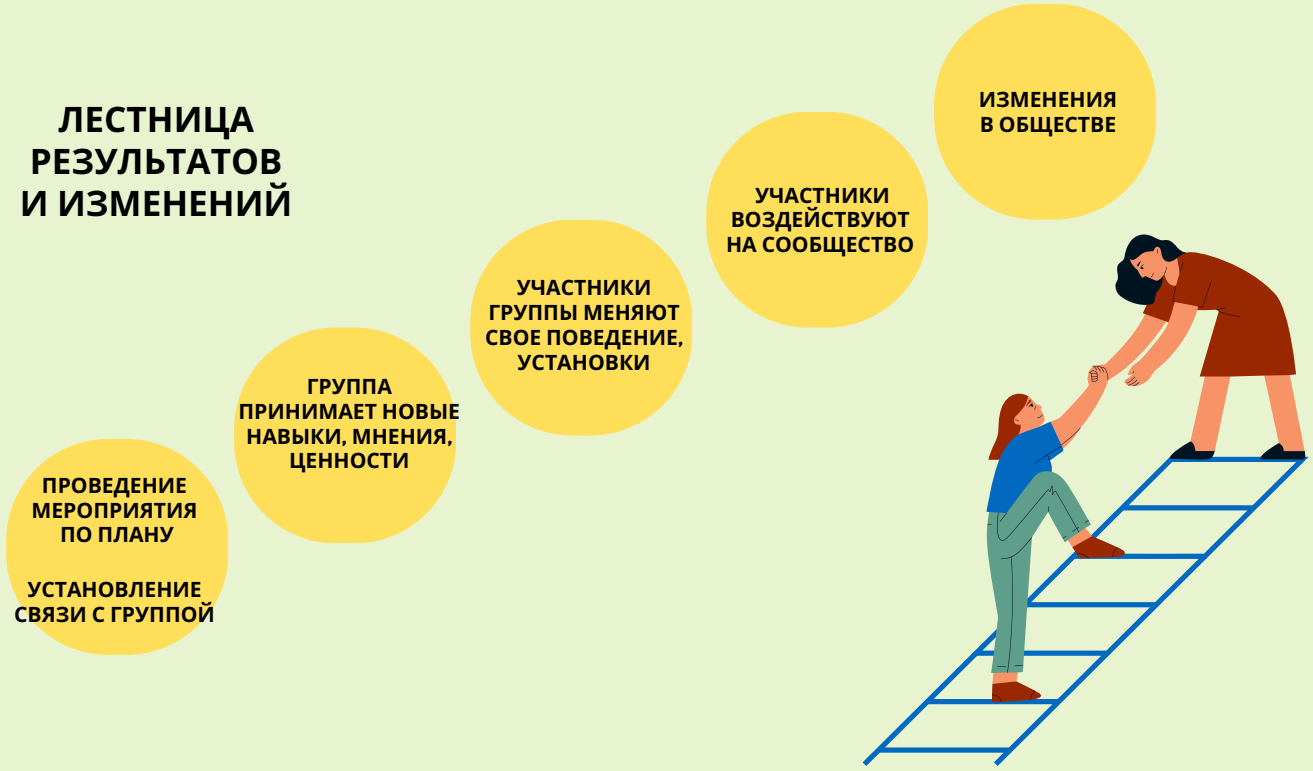
АНАЛИЗ

Очень важно после проведения тренинга уделить время анализу, обсудив проведенную программу с точки зрения подачи информации, эффективности работы с группой, возникших в ходе встречи проблем, работы в паре и дать оценку собственной работы для последующих изменений и улучшений.

ЗАДАНИЕ 10
ВАШЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ

Проект «Волонтерский навигатор» направлен на информирование и мотивирование молодежи и подростков на их осознанное участие в волонтерской деятельности. Создание условий для распространения волонтерского движения.

Мы предполагаем, что хорошо организованная и проведенная вами встреча будет, оказывая определенное социальное воздействие, способствовать позитивным изменениям в обществе.



Это задание для самостоятельного рассуждения и оценки того, какие эффекты могут достигаться вашей работой — проведение просветительских встреч о волонтерстве для подростков и молодежи.

- **ЧТО ВАШИ УЧАСТНИКИ БУДУТ (ЛУЧШЕ) ЗНАТЬ БЛАГОДАРЯ ВАШЕЙ РАБОТЕ?**
- **ЧТО ВАШИ УЧАСТНИКИ БУДУТ (ЛУЧШЕ) ПОНИМАТЬ БЛАГОДАРЯ ВАШЕЙ РАБОТЕ?**
- **ОТНОШЕНИЕ К ЧЕМУ/КОМУ И КАК ОНИ МОГУТ ИЗМЕНИТЬ БЛАГОДАРЯ ВАШЕЙ РАБОТЕ?**
- **КАКОЕ(ИЕ) НОВОЕ МНЕНИЕ(Я) ОНИ МОГУТ СФОРМИРОВАТЬ БЛАГОДАРЯ ВАШЕЙ РАБОТЕ?**
- **КАКИЕ НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ОНИ СМОГУТ «ОТКРЫТЬ» ДЛЯ СЕБЯ?**
- **КАКИЕ СОЦИАЛЬНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ ДЛЯ ОБЩЕСТВА ВОЗМОЖНЫ БЛАГОДАРЯ ВАШЕЙ РАБОТЕ?**

ЛИСТ РАЗМЫШЛЕНИЯ

ЧТО НОВОГО Я УЗНАЛ(А) ИЗ ЭТОГО МОДУЛЯ?

КАК Я ЭТО МОГУ ПРИМЕНЯТЬ НА ПРАКТИКЕ?

КАКОЙ ИНФОРМАЦИИ МНЕ НЕ ХВАТИЛО В ЭТОМ МОДУЛЕ И ЧТО Я ХОЧУ УЗНАТЬ ЕЩЕ ПО ЭТОЙ ТЕМЕ?

ИДЕИ И МЫСЛИ, КОТОРЫЕ У МЕНЯ ПОЯВИЛИСЬ ПРИ ИЗУЧЕНИИ МОДУЛЯ.

МОДУЛЬ 11

ВОЛОНТЕРСТВО. ЦЕННОСТИ И СМЫСЛЫ

Завершающий модуль самоподготовки по проведению про-светительских встреч о волонтерстве для подростков и молодежи содержит теоретическую информацию о волонтерстве, его смыслах, цен-ностях, видах и форматах.

КТО МОЖЕТ СТАТЬ ВОЛОНТЕРОМ?

Волонтером может стать любой человек. Что для это нужно? Желание, время и осознанная мотивация. Волонтерство — это самоотдача, поэтому, чтобы качественно выполнять работу, важно быть вовлеченным в нее.

КТО ТАКОЙ ВОЛОНТЕР?

Волонтер — это человек, который добровольно и безвозмездно помогает людям или организациям, которым нужна поддержка.

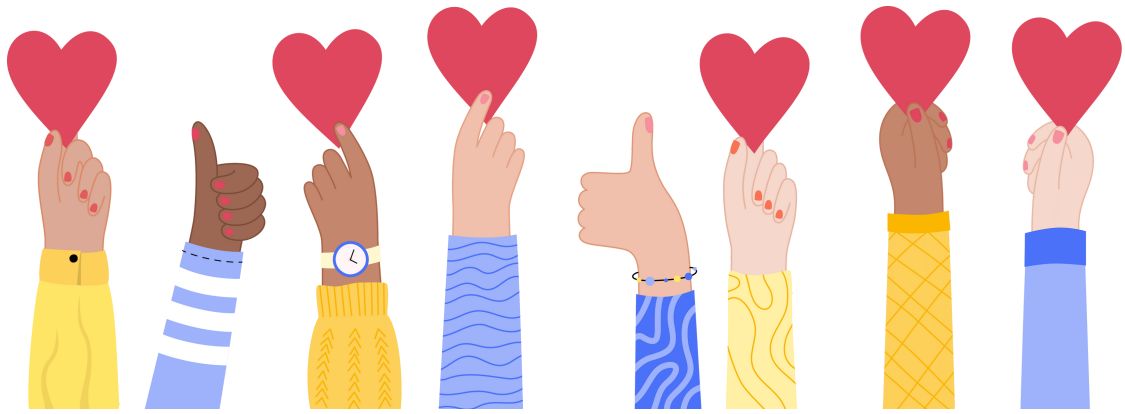
Волонтеры — люди разных возрастов и профессий, которые объединились ради общего дела или цели.

ЧТО ТАКОЕ ВОЛОНТЕРСТВО?

ВОЛОНТЕРСТВО — ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, СОВЕРШАЕМАЯ ДОБРОВОЛЬНО НА БЛАГО ОБЩЕСТВА ИЛИ ОТДЕЛЬНЫХ СОЦИАЛЬНЫХ ГРУПП, БЕЗ РАСЧЕТА НА ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ.

Волонтерами становятся не из финансовых побуждений, а ради помощи другим и приобретения бесценного жизненного опыта.

В некоторых организациях для некоторых видов деятельности и мероприятий потенциальных волонтеров просят пройти собеседование и спрашивают о мотивации, опыте, навыках, увлечениях. В некоторых случаях для волонтеров организовывают дополнительное обучение.



КАКИЕ ВИДЫ ВОЛОНТЕРСТВА БЫВАЮТ? ЧЕМ МОГУТ ЗАНИМАТЬСЯ ВОЛОНТЕРЫ? КАКУЮ ВОЛОНТЕРСКУЮ ПОМОЩЬ МОЖЕТ ОКАЗАТЬ ПОДРОСТОК?

СОБЫТИЙНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО

Волонтеры помогают в организации и проведении образовательных, спортивных, научных, культурных и других мероприятий.
Направление деятельности может быть разным: от административной до творческой работы. Волонтеры могут встречать гостей и координировать зрителей на площадках, раздавать промо-материалы, обеспечивать техническое и мультимедийное сопровождение.

СОЦИАЛЬНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО

Волонтеры помогают детям-сиротам, людям с меньшими возможностями, пожилым.
Волонтеры могут проводить мастер-классы и праздники, привозить продукты питания, сопровождать на прогулке детей и пожилых людей. Помощь по дому, сопровождение в медицинские учреждения, просто душевное общение и многое другое, что может помочь эмоционально и физически людям, в этом нуждающимся.

ЭКОЛОГИЧЕСКОЕ ВОЛОНТЕРСТВО

Волонтеры могут помогать с уборкой и благоустройством парков, леса, заповедников, водоемов. Например, принять участие в субботнике или развесить скворечники. Также могут оказывать помощь профессионалам в посадке растений, организации экологических троп, создании условий по раздельному сбору мусора и т. д.

СОБЕСЕДОВАНИЕ ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ
Не стоит стесняться задавать свои вопросы на собеседовании. Волонтеру важно знать, что будет входить в сферу его обязанностей, с какими трудностями он может столкнуться и кто будет его наставником.
Бывает так, что желаемое не совпадает с реальностью. Причин может быть много: ошибочное представление о конкретной деятельности, большая ответственность или сложности в психологическом плане. Тогда стоит задуматься о том, чтобы поискать более подходящее направление волонтерства для вас.

СПОРТИВНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО

Волонтеры помогают в организации и проведении спортивных мероприятий, реализации проектов, связанных с развитием спорта и пропаганды здорового образы жизни. Благо-творительные заезды, забеги, заплывы и другие акции, в которых волонтеры могут выступать и в качестве участников.

КАКИЕ ВИДЫ ВОЛОНТЕРСТВА БЫВАЮТ? ЧЕМ МОГУТ ЗАНИМАТЬСЯ ВОЛОНТЕРЫ? КАКУЮ ВОЛОНТЕРСКУЮ ПОМОЩЬ МОЖЕТ ОКАЗАТЬ ПОДРОСТОК?

КУЛЬТУРНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО

Волонтеры участвуют в мероприятиях и проектах, направленных на повышение культурной грамотности и сохранения культурного достояния. Также это может быть уход за памятниками, восстановление исторических объектов.

МЕДИАВОЛОНТЕРСТВО

Волонтеры помогают освещать в СМИ и интернете волонтерские события, делают фоторепортажи, ведут видеосъемку.

МЕДИЦИНСКОЕ ВОЛОНТЕРСТВО

Волонтеры помогают медицинским учреждениям, доставляют лекарства и рецепты, проводят мероприятия по профилактике вредных привычек.

ЗООВОЛОНТЕРСТВО

Волонтеры сотрудничают с зоозащитниками, приютами для животных, распространяют среди населения информацию. Зооволонтеры могут брать животных на передержку, оказывать помощь в поиске новых хозяев бездомным животным.



Волонтерство может быть **разовым или системным**. Можно принять участие в одной акции или помогать регулярно, вступив в какую-либо волонтерскую организацию.

Волонтером можно быть у себя в регионе, а можно поехать в другой город или даже в другую страну.

Волонтерство может быть как **индивидуальным, так и групповым**. Например, если вы в одиночку или вдвоем с другом вышли и убрали мусор с берега реки, то можно считать, что вы уже экологические волонтеры.

ПОЧЕМУ ВОЛОНТЕРСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПОЛЕЗНА НЕ ТОЛЬКО ДЛЯ ДРУГИХ, НО И ДЛЯ СЕБЯ?

РАСШИРЯЕТ ОБЩИЙ КРУГОЗОР И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕРЕС

Волонтерство — это постоянное обучение новым навыкам и знаниям в зависимости от сферы деятельности. Можно научиться ухаживать за животными, выращивать растения или узнать, как устроен музей изнутри. Волонтерство помогает начать ориентироваться в мире профессий, научиться многим социальным и коммуникативным навыкам. Также волонтерская деятельность — это способ применить и развить свои таланты, попробовать себя в разных профессиях.

ОТКРЫВАЕТ НОВЫЕ ПЕРСПЕКТИВЫ

Суть волонтерства — добровольная и бескорыстная помощь. Но за содействие волонтёры получают сертификаты, грамоты, собирают портфолио и бесценный опыт. Всё это может помочь при поступлении в учебные заведения или в трудоустройстве

ПОМОГАЕТ НАЙТИ СМЫСЛ

Причастность к большому и доброму делу хорошо влияет на самоощущение, повышает самооценку и избавляет от страхов и внутренних зажимов. Такой опыт внутренне обогащает человека.

ЗНАКОМИТ С НОВЫМИ ЛЮДЬМИ

Быть волонтером — значит постоянно взаимодействовать с разными людьми в разных условиях. Спортсмены, артисты, ученые, люди самых разных профессий и занятий. Занятия волонтерской деятельностью для многих становятся источником новых друзей. Люди находят единомышленников в своем стремлении безвозмездно помогать.



ЧТО ТАКОЕ ВОЛОНТЕРСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ?

Волонтерская организация – это сообщество людей, которые готовы безвозмездно делиться своими ресурсами, силами, временем, умениями и профессиональными навыками на благо других людей. Волонтерские организации объединяют волонтеров, обеспечивая их обучение, координацию и поддержку.

Часто волонтерская организация вырастает из небольшой группы людей, которых сначала объединила конкретная социальная проблема, а со временем они поняли, что могут помогать системно: регулярно, более качественно и продуманно.

ВОЛОНТЕРСТВО В БЕЛАРУСИ

У нас в стране много возможностей, если ты хочешь реализовать себя в волонтерстве.

Главным волонтерским центром, координирующим деятельность волонтеров в Беларуси является Республиканский волонтерский центр (далее — РВЦ).

РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ВОЛОНТЕРСКИЙ ЦЕНТР

РВЦ координирует Республиканские волонтерские проекты – организует набор, подготовку и обучение волонтеров из всех регионов страны. РВЦ помогает и поддерживает работу волонтерских клубов и организаций в учреждениях образования.

РВЦ проводит форумы и фестивали, где ребята и педагоги, которые занимаются волонтерством, могут рассказать о своих достижениях, поделиться своим успешным опытом и научиться чему-то новому.

РВЦ объединяет волонтеров Республики Беларусь и налаживает международное взаимодействие с волонтерскими организациями других стран для обменам опытом и развития.

Центр является инициатором республиканских акций и мероприятий, которые не только имеют важное значение для развития идей добровольчества и добрых дел, но и помогают детям и молодежи узнавать больше о своих возможностях, и о том, как научиться помогать и в каком направлении волонтерства можно себя попробовать.

Кроме того, волонтерские объединения могут создаваться при образовательных учреждениях. Так, например, во многих учреждениях высшего образования нашей страны работают волонтерские центры, которые объединяют молодых людей ради общего дела или цели.

Можно стать волонтером благотворительных организаций, которые есть в вашем регионе. Обычно на сайтах организаций есть контакты координатора волонтеров, с которым можно связаться.

Волонтерские программы есть и в различных общественных организациях, национальных и международных. Подробную информацию можно найти в интернете.
Расскажем о некоторых из них.

ВОЛОНТЕРСТВО В БЕЛАРУСИ

ЮНИСЕФ
для каждого ребенка

Детский Фонд ООН (ЮНИСЕФ) – это крупнейшая в мире организация, действующая под эгидой Организации Объединенных Наций, которая более 75 лет защищает права детей в более, чем 190 странах и территориях. Детский фонд ООН (ЮНИСЕФ) работает для того, чтобы каждый ребенок и подросток имел достойные шансы в жизни.

Можно присоединиться к команде волонтеров ЮНИСЕФ в Беларуси, которая насчитывает более **500** человек. Волонтером ЮНИСЕФ может стать любой человек от **14** лет и старше, вне зависимости от расы, пола, национальности, физических особенностей и других факторов.

Волонтеры оказывают помощь во время мероприятий, распространяют информацию о ЮНИСЕФ через свои социальные сети (инфо-волонтерство), участвуют в фандрайзинге, вовлекаются в экологические проекты и тестируют ресурсы для подростков, которые создаются при поддержке ЮНИСЕФ в Беларуси.

Для того, чтобы стать волонтером ЮНИСЕФ, нужно пройти регистрацию на онлайн-ресурсе для молодых людей и подростков «**u-platform.by**» и пройти обязательное обучение (онлайн-курсы «Волонтерство в ЮНИСЕФ», «Полезные навыки для волонтера», «Как реализовать свой проект»).

БЕЛОРУССКИЙ КРАСНЫЙ КРЕСТ

Можно стать волонтером **Белорусского Общества Красного Креста, которое старается защищать и улучшать жизнь и здоровье тех, кто попал в трудные жизненные обстоятельства.**

Определенная деятельность, например, такая, как обучение населения навыкам оказания первой помощи, потребует от тебя прохождения специальных курсов, но у БОКК также есть и много другой, не менее важной работы, которая не требует специальной подготовки.

Став волонтером Красного Креста, ты сможешь помочь людям в твоём городе и стране.
Как стать волонтером Красного Креста? Для того, чтобы работать волонтером в Команде Красного Креста, необходимо заполнить анкету.

Обратиться за более подробной информацией можно в официальную группу в ВК.

ЗАДАНИЕ 11
ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ И СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ

Обучающий процесс часто сопровождается взлетами и падениями, случайными озарениями, вызовами и даже разочарованиями.

Сейчас настал момент подвести итоги. Предлагаем вернуться к заданию 1 модуля и сделать его еще раз — так будут нагляднее изменения в знаниях и умениях, которые, надеемся, удалось сформировать и приобрести.

Опираясь на проведенную оценку, вы сможете очертить для себя круг будущих возможностей и сформулировать новые цели развития.

ПРОФИЛЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ВОЛОНТЕРА-ИНСТРУКТОРА



Предлагаем тебе зафиксировать те навыки и умения, которые ты хочешь развивать дальше, и составить персональный план развития компетенций волонтера-инструктора (следующая страница).

Мы предлагаем сделать основной фокус на тех компетенциях, которые вы хотите развить в течение 3 месяцев.

Твой персональный план развития состоит из пяти элементов:

- **компетенция, которую я хочу развить/улучшить ;**
- **цели обучения/что именно я хочу развить/улучшить;**
- **стратегии обучения/как именно я буду улучшать данную сферу, кто может помочь;**
- **сроки / к какому времени я собираюсь этому научиться?**
- **критерии оценки / как я пойму, что произошел прогресс?**

ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПЛАН развития компетенций

Компетенция	Цели обучения	Стратегии обучения	Сроки	Критерии оценки
Какой навык, умение, компетенцию я хочу развивать	Что именно я хочу развить/улучшить ?	Как именно я буду улучшать данную сферу, кто может помочь ?	К какому времени/ дате я собираюсь этому научиться?	как я пойму, что произошел прогресс?

ЛИСТ РАЗМЫШЛЕНИЯ

ЧТО НОВОГО Я УЗНАЛ(А) ИЗ ЭТОГО МОДУЛЯ?

КАКОЙ ИНФОРМАЦИИ МНЕ НЕ ХВАТИЛО В ЭТОМ МОДУЛЕ И ЧТО Я ХОЧУ УЗНАТЬ ЕЩЕ ПО ЭТОЙ ТЕМЕ?

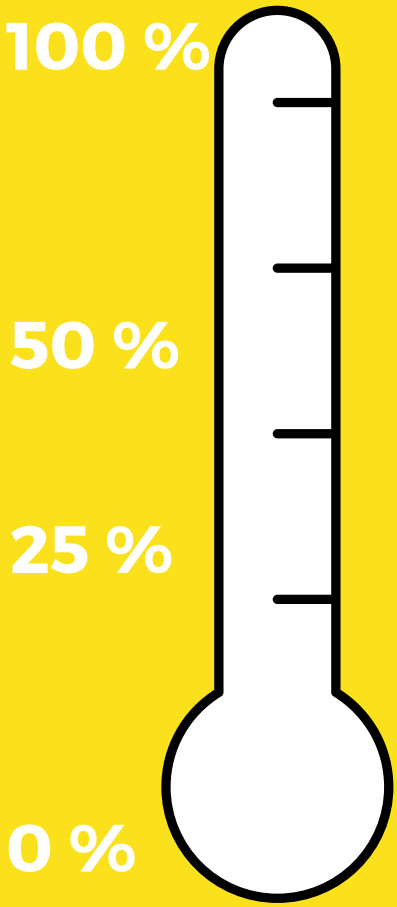
ИДЕИ И МЫСЛИ, КОТОРЫЕ У МЕНЯ ПОЯВИЛИСЬ ПРИ ИЗУЧЕНИИ МОДУЛЯ.

КАК Я ЭТО МОГУ ПРИМЕНЯТЬ НА ПРАКТИКЕ?

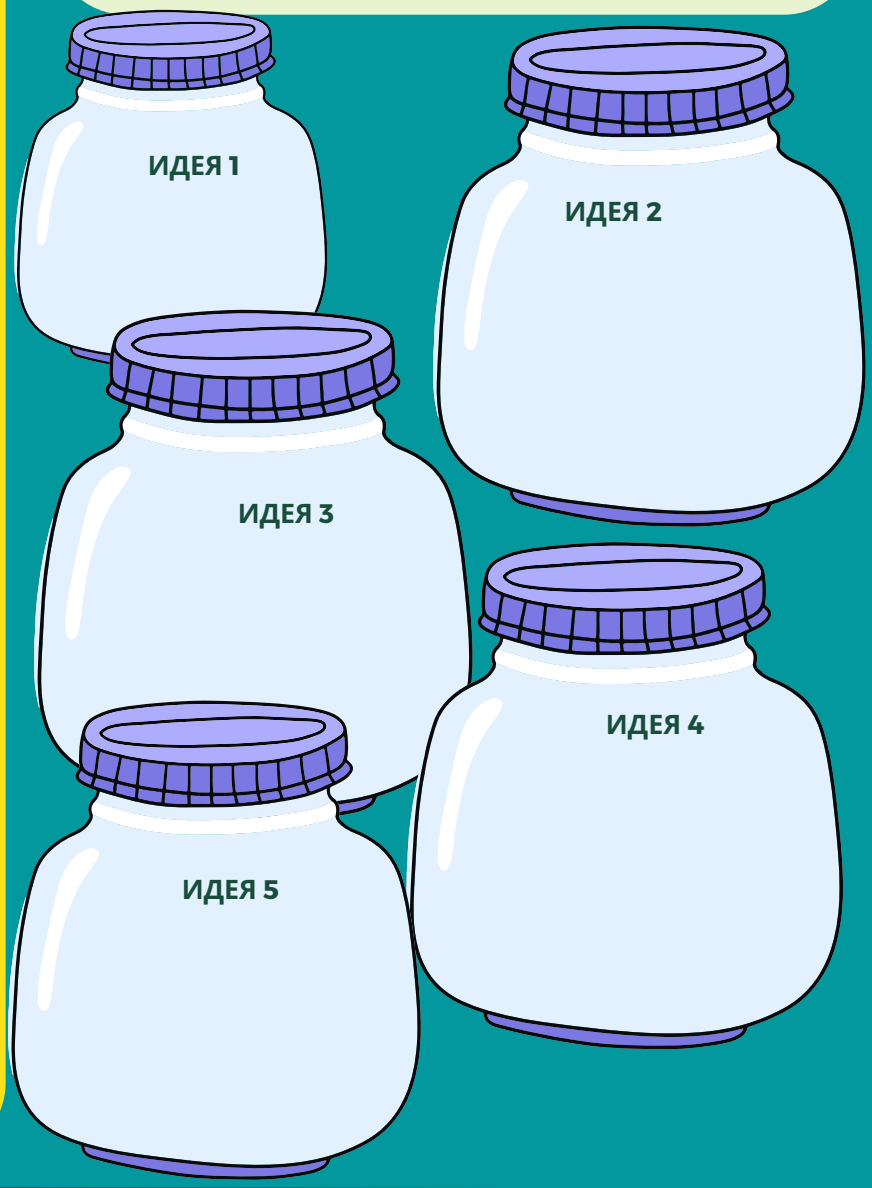
ПРОЦЕСС ПРОГРЕСС БУДУЩЕЕ

ЧТО МОТИВИРУЕТ ВАС И ЧЕМ ВЫ ГОТОВЫ ЗАНЯТЬСЯ С ПОЛНОЙ ОТДАЧЕЙ?

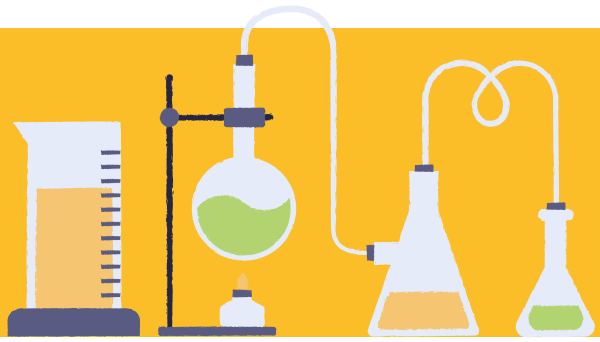
НА СКОЛЬКО ВАМ УДАЛОСЬ ДОСТИЧЬ ЦЕЛЕЙ ПОСТАВЛЕННЫХ ПЕРЕД СОБОЙ В НАЧАЛЕ САМООБУЧЕНИЯ?



КАКИЕ ИДЕИ У ВАС ВОЗНИКЛИ ОТНОСИТЕЛЬНО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В КАЧЕСТВЕ ИНСТРУКТОРА-ВОЛОНТЕРА?



«ЛАБОРАТОРИЯ ПРОКРАСТИНАЦИИ»



ЧТО ТАКОЕ ПРОКРАСТИНАЦИЯ?

АНГЛИЙСКОЕ СЛОВО «ПРОКРАСТИНАЦИЯ» ПЕРЕВОДИТСЯ ПРИМЕРНО КАК «ЗАДЕРЖКА», А В ЕГО ОСНОВЕ ЛЕЖИТ ЛАТИНСКИЙ КОРЕНЬ «CRAS», ЧТО ОЗНАЧАЕТ «ЗАВТРА».

Некоторые сравнивают прокрастинацию с ленью; на самом деле все гораздо сложнее.

Прокрастинатор не отдыхает, а продолжает тратить энергию на ненужные действия, вместо того чтобы вложить ресурсы в то, чем необходимо заняться.

Лень проистекает из инертности и нерешительности, недостатка инициативы. Она отличается отказом принять на себя ответственность, например, взяться за проект.

Прокрастинация же — временная потеря мотивации. Если вы долго размышляете, прежде чем приступить к работе, то это не лень, а «медленный старт».

При прокрастинации человек не снимает с себя обязанности, но берется за проект позже, часто из-за того, что не способен оценить его реальные объемы.

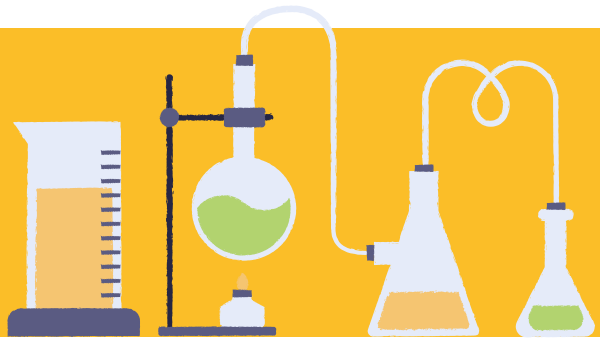
То есть в этом случае присутствует расхождение между намерением и поступком (хочу сделать, но не делаю), в то время как ленивый просто откажется от дополнительного задания, не пытаясь его осмыслить. Лень — нежелание делать что-либо вообще

СТАЛКИВАЛИСЬ ВЫ С САМОСАБОТИРОВАНИЕМ В ОБУЧЕНИИ НОВОМУ ИЛИ ПРИ СТОЛКНОВЕНИИ С ПЕРВЫМИ ТРУДНОСТЯМИ?

КАК ЭТО ПРОИСХОДИТ У ВАС?

ЧТО ВЫ МОЖЕТЕ С ЭТИМ СДЕЛАТЬ?

«ЛАБОРАТОРИЯ ПРОКРАСТИНАЦИИ»



КАЖДЫЙ РАЗ, КОГДА ВЫ ЛОВИТЕ СЕБЯ НА МЫСЛИ, ЧТО ОТКЛАДЫВАЕТЕ РАБОТУ С ВОРКБУКОМ, ВОЗВРАЩАЙТЕСЬ НА ЭТУ СТРАНИЦУ И ЗАПИШИТЕ ВСЕ, ЧТО ВЫ ДЕЛАЕТЕ.

СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ ВЫ ПОТРАТИЛИ НА СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ, СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ НА ДРУГИЕ ЗАНЯТИЯ?

Скоро можно заметить определенные тенденции. Это поможет определить, что вас отвлекает больше всего и справиться с этим.

Правило 15 минут

Если методы планирования и подготовки не сработали, иногда приходится приступать к делу вопреки желанию. Но здесь, как и в любом сложном начинании, работает правило **15** минут.

Договоритесь с собой, что посвятите это время обязательной задаче. Если по истечении этого периода вы не захотите продолжать работу над ней, прервитесь и поищите причины в другом.

Возможно, вы действительно устали, давно не выходили на прогулку или скучаете по телефонным разговорам с лучшим другом.

ГЛАВНОЕ — НЕ УПРЕКАТЬ СЕБЯ ЗА «ПОТЕРЯННОЕ ВРЕМЯ», А НАУЧИТЬСЯ РАСПОРЯЖАТЬСЯ ИМ С ПОЛЬЗОЙ.

КРАЙНЕ ВАЖНО СДЕЛАТЬ ПРОДУКТИВНОСТЬ ДОЛГОСРОЧНОЙ ПРИВЫЧКОЙ, ЧТОБЫ ПРЕДОТВРАТИТЬ ПОВТОРЕНИЕ ПРОКРАСТИНАЦИИ.

«ТРЕКЕР ОБУЧЕНИЯ»

Воркбук состоит из модулей. Каждый модуль — это определенная тема, точка в навигаторе на пути к конечному пункту. Каждый модуль воркбука включает в себя теоретическую и практическую части, ссылки и дополнительные материалы.

Для возможности наглядно отслеживать динамику самообучения мы разместили “Трекер обучения”. Закрашивайте его по мере прохождения воркбука.

После окончания всего курса проанализируйте, что было для вас новым, полезным, а что оказалось сложным. Оставьте отзыв для авторов volctnterby@gmail.com



МОДУЛЬ:	ТЕОРИЯ	ПРАКТИКА
ВОЛОНТЕР-ИНСТРУКТОР. КОМПЕТЕНЦИИ		
ЗОНА РОСТА И ОБУЧЕНИЯ		
ОСОЗНАННОЕ РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ И КОМПЕТЕНЦИЙ		
ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ		
КОНФЛИКТОЛОГИЯ		
ОРАТОРСКОЕ МАСТЕРСТВО И ИСКУССТВО ПРЕЗЕНТАЦИИ		
ПРИНЦИПЫ И ЦЕННОСТИ НЕФОРМАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ		
МЕТОДЫ И ИНСТРУМЕНТЫ НЕФОРМАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ		
ТРЕНИНГ. СТРУКТУРА. ПРАВИЛА		
УЧАСТНИКИ. ГРУППА. ГРУППОВАЯ ДИНАМИКА		
ВОЛОНТЕРСТВО. ЦЕННОСТИ И СМЫСЛЫ		

МЫ ВДОХНОВЛЯЛИСЬ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1.Модули волонтеров равного обучения для проведения занятий со сверстниками. Пособие/ Минова М.Е., Михалевич Е.Ф., Працкевич Т.А.-ГУО «Академия последипломного образования». – Минск: АПО,2015.-104 с.

2.Реализация принципа «Равный обучает равного» в общеобразовательных учреждениях. Пособие для педагогов-консультантов по подготовке волонтеров инструкторов/Минова М.Е., Родионова Е.Н., Смирнова Е.С., Станкевич Ю.В.- Минск, 2012. - 108с.

3.Руководство для работающих с группами молодежи: опыт неформального обучения в Литве/Гайлюс Ж., Малинаускас А., Петкаус Д., Рагаускас Л.- Варшава, 2013 -154 с.

4.Тренинги развития с подростками: творчество, общение, самопознание/Грецов А.-СПб.: Питер, 2011.-416 с.

Учебное издание

Шмигельская Ольга Александровна
Захаревская Виктория Олеговна
Алексеев Александр Сергеевич

ВОРКБУК
Волонтерский навигатор

В авторской редакции

Подписано в печать 14.12.2023. Формат 60×84/8.
Бумага офсетная. Ризография.
Усл. печ. л. 11,85. Уч.-изд. л. 2,79. Тираж 50 экз. Заказ 114.

Издатель и полиграфическое исполнение:
государственное учреждение образования
«Республиканский институт высшей школы».
Свидетельство о государственной регистрации издателя,
изготовителя, распространителя печатных изданий
№ 1/174 от 12.02.2014.
Ул. Московская, 15, 220007, г. Минск.



Воркбук «Волонтерский навигатор» — пособие для самоподготовки молодых людей по проведению просветительских встреч о волонтерстве для подростков и молодежи.