



**ПРОГРАММА
ОБУЧЕНИЯ ДОБРОВОЛЬЦЕВ (ВОЛОНТЕРОВ) НАВЫКАМ
КОММУНИКАЦИИ С ИНВАЛИДАМИ, ДЕТЬМИ-ИНВАЛИДАМИ И
ДЕТЬМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ
в рамках проекта «Школа волонтеров «ProДобро»**

Авторы-составители:

Р. Р. Бизина – руководитель агентства по развитию социальных технологий и коммуникациям

А. И. Сухач – специалист по методической работе агентства по развитию социальных технологий и коммуникациям

СОДЕРЖАНИЕ

Содержание	2
ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ.....	3
ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	5
УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ.....	7
СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ.....	9
1. Теоретические основы волонтерского движения.....	9
1.1. Кто такой волонтер?	9
1.2. Признаки волонтерства.....	9
1.3. Презентация АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов»	12
1.4. Знакомство с нормативными правовыми актами, регламентирующими работу Школы волонтеров «ProДобро».....	12
2. Особенности взаимодействия с маломобильными категориями граждан	13
2.1. Правила этикета при общении с людьми, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата	18
2.2. Правила этикета при общении с людьми, имеющими нарушения слуха.....	20
2.3. Правила этикета при общении с людьми, имеющими нарушения зрения	25
2.4. Правила этикета при общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении.....	28
2.5. Правила этикета при общении с людьми, имеющими ментальные нарушения	30
2.6. Правила этикета при общении с людьми, испытывающими затруднения в речи	30
3. Симптомы, состояний, при которых оказывается неотложная помощь:	33
3.1. Обмороки.....	33
3.2. Солнечный, тепловой удары	33
3.3. Термический ожог.....	34
3.4. Укусы насекомых	35
3.5. Носовое кровотечение	37
3.6. Травмы: порезы, раны, ушибы	37
3.7. Утопление.....	40
3.8. Остановка кровообращения и дыхания	41
3.9. Инородное тело	42
4. Работа волонтеров на социально-значимых мероприятиях	43
5. Заключение	48

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

Наименование	Программа обучения добровольцев (волонтеров) навыкам коммуникации с инвалидами, детьми-инвалидами и детьми с ограниченными возможностями здоровья в рамках проекта Школа волонтеров «ПроДобро»
Цель программы	Подготовка добровольцев (волонтеров) к эффективной и качественной работе с инвалидами, детьми-инвалидами, детьми с ограниченными возможностями здоровья.
Задачи программы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сформировать у привлеченных добровольцев (волонтеров) необходимую базу знаний об особенностях коммуникации с людьми с ограниченными возможностями здоровья. 2. Обучить добровольцев (волонтеров) навыкам коммуникации с инвалидами, детьми-инвалидами, детьми с ограниченными возможностями здоровья. 3. Удовлетворить личные потребности волонтеров (добровольцев) в обучении и приобретении знаний и навыков. 4. Сформировать банк данных волонтеров, прошедших обучение в Школе волонтеров «ПроДобро» и готовых к работе с инвалидами, детьми-инвалидами, детьми с ОВЗ и членами их семей. 5. Содействовать формированию толерантного отношения общества к инвалидам.
Целевая аудитория	Школьники старше 14 лет, студенты, граждане старше 18 лет
Сроки реализации программы	Постоянно
Краткое описание программы	<p>Программа Школы волонтеров «ПроДобро» включает в себя три основных образовательных блока:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Теоретические основы волонтерского движения (понятия, признаки, нормативные правовые акты, регламентирующие работу Школы);

	<p>2. Особенности взаимодействия с маломобильными категориями граждан (правила этикета при общении с людьми, имеющими нарушения слуха, зрения, опорно-двигательного аппарата, имеющими ментальные нарушения, испытывающими затруднения в речи, а также испытывающими трудности при передвижении);</p> <p>3. Симптомы состояний, при которых оказывается неотложная помощь.</p>
Кадровые ресурсы	<p>1. Руководитель агентства по развитию социальных технологий и коммуникациям</p> <p>2. Специалист по методической работе агентства по развитию социальных технологий и коммуникациям</p> <p>3. Ведущий специалист службы по обеспечению доступной среды</p> <p>4. Заведующий или старшая медицинская сестра отделения медико-социальной реабилитации</p>
Уровень профессиональных знаний специалистов, участвующих в реализации программы	<p>Специалисты, участвующие в реализации программы, имеют знания и опыт работы в области:</p> <ul style="list-style-type: none"> –оказания социальных услуг инвалидам, детям-инвалидам, детям с ограниченными возможностями здоровья и членам их семей; –оказания ситуационной помощи маломобильным категориям граждан; –организации массовых социально-значимых мероприятий с участием лиц с инвалидностью; –оказания неотложной помощи.
Материально-технические ресурсы	<p>Обучение волонтеров проходит в здании АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов» по адресу: 625 001, г. Тюмень, ул. Уральская, д.60/1.</p> <p>В процессе обучения используются следующие ресурсы: мебель, ноутбук, экран, проектор, технические средства реабилитации инвалидов для проведения практических занятий.</p>

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

В Тюменской области по состоянию на 01.01.2020г. проживает более 98 тыс. инвалидов, из них: детей-инвалидов – более 6 000 человек. В реабилитационных центрах и комплексных центрах социального обслуживания населения Тюменской области ежегодно получают помощь более 21 000 инвалидов и детей-инвалидов, а также детей с ограниченными возможностями здоровья от 0 до 3 лет.

В связи активным развитием добровольческого (волонтерского) движения в Тюменской области к работе с инвалидами, детьми-инвалидами, детьми с ОВЗ в организациях социального обслуживания все чаще привлекаются волонтеры. Они участвуют в организации и проведении социально-значимых мероприятий, акций, проектов, оказывают помощь в доставке лекарственных препаратов, продуктов питания и первой необходимости людям с инвалидностью, участвуют в реабилитационном процессе.

Вместе с тем, существует проблема коммуникативных барьеров в отношениях «волонтер – человек с инвалидностью». Не всегда волонтер владеет информацией о том, как общаться с людьми с ограниченными физическими возможностями так, чтобы не задевать их, и в то же время, чтобы и та, и другая сторона чувствовала себя достаточно комфортно; что можно, а чего нельзя делать в общении с человеком с инвалидностью; как избавиться от стереотипов в отношении лиц с инвалидностью.

В связи с этим актуальным становится вопрос о подготовке волонтеров к эффективному и качественному взаимодействию с инвалидами, обучению волонтеров основам этики в общении с людьми с ограниченными возможностями здоровья. Несмотря на свою простоту и интуитивную понятность, эта информация малоизвестна. Обучение волонтеров основным правилам общения с инвалидами не только поможет избежать морального травмирования таких людей, но и будет способствовать формированию толерантного общества, формированию позитивного образа волонтеров.

Проблема подготовки волонтеров в рамках взаимодействия с людьми с инвалидностью решается посредством разработки и внедрения соответствующей программы обучения.

Цель обучения: Подготовка добровольцев (волонтеров) к эффективной и качественной работе с инвалидами, детьми-инвалидами, детьми с ограниченными возможностями здоровья.

Обучающие задачи программы:

1. Сформировать у привлеченных добровольцев (волонтеров) необходимую базу знаний об особенностях коммуникации с людьми с ограниченными возможностями здоровья.
2. Обучить добровольцев (волонтеров) навыкам коммуникации с инвалидами, детьми-инвалидами, детьми с ограниченными возможностями здоровья.
3. Удовлетворить личные потребности волонтеров (добровольцев) в обучении и приобретении знаний и навыков.
4. Сформировать банк данных волонтеров, прошедших обучение в Школе волонтеров «ПроДобро» и готовых к работе с инвалидами, детьми-инвалидами, детьми с ОВЗ и членами их семей.
5. Содействовать формированию толерантного отношения общества к инвалидам.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ

Раздел	Тема	Количество часов		
		всего	из них	
			лекция	практическая часть
1.	Теоретические основы волонтерского движения (30 минут)			
1.1.	Кто такие волонтеры? Признаки волонтерства	5 мин	5 мин	
1.2.	Почему люди становятся волонтерами	5 мин	5 мин	
1.3.	Презентация АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов»	10 мин	10 мин	
1.4.	Знакомство с нормативными правовыми актами, регламентирующими работу Школы волонтеров «ProДобро»	10 мин	10 мин	
2.	Особенности взаимодействия с маломобильными категориями граждан (2 часа, 30 минут)			
2.1.	Правила общения с людьми, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата	15 мин	15 мин	
2.2.	Правила этикета при общении с людьми, имеющими нарушение слуха	35 мин	15 мин	20 мин
2.3.	Правила этикета при общении с людьми, имеющими нарушение зрения	35 мин	15 мин	20 мин
2.4.	Правила этикета при общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении	35 мин	15 мин	20 мин
2.5.	Правила этикета при общении с людьми, имеющими ментальные нарушения	15 мин	15 мин	
2.6.	Правила этикета при общении с людьми, испытывающими трудности в речи	15 мин	15 мин	
3.	Симптомы состояний, при которых оказывается неотложная помощь (1 час, 30 минут)			

3.1.	Обмороки	10 мин	10 мин	
3.2.	Солнечный, тепловой удары	10 мин	10 мин	
3.3.	Термический ожог	10 мин	10 мин	
3.4.	Укусы насекомых	10 мин	10 мин	
3.5.	Носовое кровотечение	10 мин	10 мин	
3.6.	Травмы: порезы, раны, ушибы	10 мин	10 мин	
3.7.	Утопление	10 мин	10 мин	
3.8.	Остановка кровообращения и дыхания	10 мин		10 мин
3.9.	Инородное тело	10 мин		10 мин
4.	Работа волонтеров на социально-значимых мероприятиях	30 мин	30 мин	
5.	Заключение (ответы на вопросы, выдача сертификатов)			
ИТОГО		5 часов	3 часа, 40 минут	1 час, 20 минут

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Теоретические основы волонтерского движения

1.1. Кто такой волонтер?

Что объединяет людей, которые помогают в организации культурных и спортивных мероприятий, добровольцев на тушении пожаров и профессионалов, которые посвящают свое время работе на неоплачиваемых социальных проектах? Детей, участвующих в небольших социальных акциях, пожилых людей, являющихся наставниками, работников крупных корпораций, помогающих интеллектуально, и молодежь, которую можно встретить как на событиях, так и в социальной сфере? Все эти люди – волонтеры. Добровольчество находится вне времени, профессий и возрастов. Внутренняя потребность помогать присуща каждому человеку, и миллионы людей участвуют в этой деятельности абсолютно бескорыстно.

Волонтеры могут работать с международными и национальными некоммерческими организациями, участвовать в проектах самостоятельно, без посредничества организаций, а могут и вовсе подключаться к работе виртуально. Для занятия волонтерством в социальной сфере, например, в уходе за тяжелобольными, оказании психологической помощи или преподавании, могут потребоваться специальные навыки, в то время как для участия в организации мероприятий или благоустройстве территорий может быть достаточно только желания и свободного времени.

Без волонтеров сегодня не обходится ни одно крупное спортивное и культурное мероприятие. Волонтеры всегда одними из первых откликаются на призывы о помощи в природных бедствиях и техногенных катастрофах. Волонтеры помогают ухаживать за больными, ведут уроки в школах и проводят лекции в университетах. Они - самая неравнодушная часть общества, которая помогает решать общие проблемы и делать жизнь лучше каждый день.

1.2. Признаки волонтерства

Исследователи выделяют 4 признака, которые отличают волонтерство от других видов деятельности.

Во-первых, волонтерская деятельность направлена на создание пользы для общества за пределами круга семьи волонтера. Это означает, что волонтер

выходит за рамки своих повседневных ролей и обязанностей. Иными словами, уход за пожилыми родителями не является волонтерством, а уход за пожилыми в доме престарелых – является.

Во-вторых, люди вовлекаются в волонтерскую деятельность добровольно, без внешнего принуждения. Таким образом, волонтерством не может считаться принудительный неоплачиваемый труд или обязательные к посещению акции, встречи, мероприятия.

В-третьих, поощрение за волонтерскую деятельность носит преимущественно нематериальный характер. При этом волонтер может получать символические награды в виде благодарственных писем, грамот, брендированных товаров мероприятия, в котором он участвовал.

В-четвертых, волонтерство – это преимущественно организованная деятельность. Волонтеры могут действовать без регистрации юридического лица или без иных атрибутов формальной организации, например, волонтеры могут координироваться через электронную платформу или мобильное приложение. Однако и в этом случае они организуются: распределяют задачи, выбирают ответственных, контролируют выполнение работы.

Деятельность волонтеров в своей сути приносит социальный эффект и пользу тем, на кого она направлена.

Исследователи волонтерства часто задаются вопросом: почему люди им занимаются? С экономической точки зрения, неоплачиваемая работа невыгодна человеку: он тратит свое время и усилия, ничего материального не получая взамен. В большинстве случаев основной мотив волонтерства – желание помочь людям. Однако существует несколько групп мотивов, которые подталкивают людей к добровольчеству.

Во-первых, люди занимаются волонтерством из чувства солидарности. Если мы чувствуем себя частью определённой группы (частью организации, жителем определенного города, гражданином страны), мы считаем своим долгом этой группе людей помогать. Этот мотив особенно ярко проявляется в чрезвычайных ситуациях: ликвидация последствий наводнений на Дальнем Востоке, в городе Крымск Краснодарского края, помощи в сборе гуманитарной помощи для жителей пострадавших регионов, помощи в борьбе с лесными пожарами и т.д.

Во-вторых, волонтерская деятельность дает людям возможность реализовать себя за пределами основной работы и круга близких знакомых.

Самореализация, необходимость в ощущении собственной значимости и полезности для других.

В-третьих, волонтерство может быть полезно для собственного образования и развития карьеры. Зачастую волонтеры получают новые для себя знания и навыки, которые помогают им развиваться в карьерном плане. Волонтерство позволяет получить бесценные «мягкие навыки» - стрессоустойчивость, работу в коллективе, решение сложных задач и лидерский менеджмент.

Наконец, волонтерство позволяет знакомиться с новыми людьми, путешествовать и расширять кругозор. Эти мотивы тоже важны для многих волонтеров.

По данным Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ), 48% опрошенных занимаются волонтерством с целью досуга и получения нового опыта, 47% - с целью профессионального развития и развития карьеры. Для 26% мотивацией выступает возможность решить общие проблемы, для 26% - потребность в общении и солидаризации, для 17% - желание реализовать свои убеждения и ценности.

Мотивации волонтерства следует уделить особое внимание, так как наиболее эффективно стимулирует то, что лежит в основе мотивации: если человек пришел в волонтерство ради фундамента своего профессионального будущего, то больше всего его будут мотивировать возможности развития собственных навыков, получения актуальных для профессии знаний или создания собственного социального портфолио.

Мотивация для людей разного возраста имеет свои особенности. Досуг и профессиональные перспективы важнее для ребят до 24 лет – времени поиска себя и поиска места для себя на рынке труда. Также, чем моложе волонтеры, тем ценнее для них возможность общаться, заводить новых друзей.

С возрастом повышается доля волонтерства «утилитарного» - направленного на решение конкретных проблем сообщества, частью которого является волонтер. Многие занимаются волонтерством, следуя своим убеждениям, религиозным и этическим ценностям.

В старшем возрасте люди выбирают добровольчество, чтобы оставаться востребованными, жить активной жизнью, продолжать применять свои творческие, профессиональные навыки и энергию.

Понимание мотивов волонтеров помогает органам власти и некоммерческим организациям эффективнее вовлекать их в свою деятельность. Выстраивание

правильных процессов привлечения, отбора, обучения, организации и поощрения волонтерской деятельности помогает максимально полно использовать потенциал волонтерства, который существует в нашей стране.

Поощрение волонтерства – это позитивный стимул. Его отсутствие мало сказывается на мотивации, а существование поощрения вдохновляет на более интенсивную работу.

Волонтеры - это не источник проблем, а помощь органам власти в реализации их полномочий, государственных услуг. С правильным вовлечением волонтеров мы можем добиться внушительных результатов в социально-экономическом развитии общества и формирования ответственной гражданской позиции активных жителей нашей страны.

1.3. Презентация АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов»

1.4. Знакомство с нормативными правовыми актами, регламентирующими работу Школы волонтеров «ПроДобро»

- Федеральный закон от 11.08.1995 N 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)»;
- Концепция развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 года (распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2018 г. № 2950-р);
- Федеральный закон от 05.02.2018 N 15-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)»;
- Конвенция о правах ребенка (принята резолюцией 44/25 Генеральной Ассамблеи от 20 ноября 1989 года);
- Конвенция о правах инвалидов (принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи от 13 декабря 2006 года);
- Положение о Школе волонтеров «ПроДобро» на базе АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов».

2. Особенности взаимодействия с маломобильными категориями граждан

В ходе обучения будут рассмотрены особенности и правила взаимодействия и общения с людьми, имеющими инвалидность, проведены практические занятия для отработки полученных знаний и навыков.

Вы наверняка слышали, что вместо слова «инвалид» очень часто используется выражение «человек с ограниченными возможностями здоровья». Часто это выражение используют для того, чтобы не обидеть людей с инвалидностью. Но при этом почти никто не замечает, что многие люди с инвалидностью обижаются, когда их называют «людьми с ограниченными возможностями здоровья». Как думаете – почему? А кто-то из вас может назвать себя человеком с неограниченными возможностями?

Многие привычные всем слова, понятия и фразы, по сути своей, - ярлыки и стереотипы. То, как мы говорим, тесно связано с тем, что мы думаем и как ведем себя по отношению к другим людям. Слишком часто в нашем обществе звучат такие неприемлемые слова и сравнения как «больной/здоровый», «нормальный/ненормальный», «обычный/неполноценный» и т.п.

Мы предлагаем вам не правила (не нужно думать, что люди с инвалидностью требуют какого-то специального обхождения), а рекомендации, которые помогут вам установить контакт и снять неловкость, которая неизбежно возникает, когда впервые сталкиваешься с чем-то незнакомым, а также избежать оскорбительных высказываний по отношению к этим людям.

При общении с людьми с инвалидностью предлагаем вам пользоваться следующими выражениями:

ИСПОЛЬЗУЙТЕ следующие слова и понятия, не создающие стереотипы:	ИЗБЕГАЙТЕ слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью (используемый в законах и нормативах официальный термин « <i>инвалид</i> » – допустим, но не рекомендуется к употреблению в речи и в текстах)	Человек с ограниченными возможностями, человек с ограниченными способностями; больной; искалеченный, покалеченный, калека; неполноценный; человек с дефектом/недостатком здоровья
при сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:	
Человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску; человек, передвигающийся на коляске; человек на коляске; человек на кресле-коляске	Прикованный к инвалидной коляске, паралитик, парализованный, «колясочник», человек на кресле-каталке
Человек с инвалидностью с детства / с врожденной инвалидностью; инвалидность	Врожденный дефект / увечье / несчастье

с детства, врожденная инвалидность	
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич), человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП, болеет ДЦП, «дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит; человек, который перенес болезнь; имеет инвалидность в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита; жертва болезни; кривоногий; стал инвалидом в результате...
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии, человек с ментальной инвалидностью / с особенностями ментального развития / с особенностями интеллектуального развития, человек с нарушением развития	Умственно отсталый, слабоумный, умственно неполноценный, «тормоз», имбецил, дебил, отсталый, человек с задержкой / отставанием в развитии / с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью
Дети с инвалидностью, ребенок с инвалидностью	Дети-инвалиды, ребенок-инвалид
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды; официальный термин « <i>дети с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)</i> »
Человек с синдромом Дауна, ребенок (дети) с синдромом Дауна	«Даун», «монголоид», «даунята» (о детях с синдромом Дауна), человек с болезнью Дауна
Человек с аутизмом, ребенок (дети) с аутизмом (официальный термин – «человек с расстройством аутистического спектра (РАС)»)	Больной аутизмом, аутист
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный, страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития, человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший, люди с психиатрическими проблемами, душевнобольные люди, люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению, человек с нарушением зрения	Слепой (как крот), совершенно слепой
Собака-проводник	Собака-поводырь
Неслышащий, слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовым языком, человек с нарушением слуха	Глухонемой (ни в коем случае!), глухой (как пень), человек (ребенок) с остатками слуха, использующий язык жестов
Говорящий на жестовом языке	Немой
Жестовый язык (такой же язык, как русский, английский или любой другой)	Язык жестов (это «самодельный» способ общения для иностранца, не владеющего местным языком, когда нет переводчика)

Некоторые слова, перечисленные в колонке «ИЗБЕГАЙТЕ», не вызывают сомнений в своей непригодности. Очевидно, что, назвав человека «*психическим*»

или «*дефективным*», Вы оскорбите его. Однако другие слова и обороты стали вполне привычными. Почему же мы считаем, что они оскорбительны и не рекомендуем пользоваться ими в речи?

Однажды, еще в 2000 году, группе молодых людей с различными видами инвалидности, собравшихся вместе из 20 регионов России, было предложено написать о том, какие чувства и ассоциации вызывает у них то или иное слово или выражение. По мнению опрошенных, распространенное выражение «*прикован к коляске*» ассоциируется с чувством обреченности, с понятием «*цепи*». Слова «*глухонемой*», «*немой*» подразумевают невозможность общения, контакта. Если о ком-то говорят «*больной*», то невольно предполагают, что он – «*беспомощный*» и его «*надо лечить*». Слова «*паралитик*», «*неполноценный*», «*однорукий*», «*безногий*», «*больной*» вызывают сочувствие и жалость, иногда – страх. Слова «*калека*», «*даун*» провоцируют брезгливость и отторжение, чувство страха. Такие слова как «*псих*», «*слабоумный*», «*ненормальный*», «*шизик*» ассоциируются с непредсказуемостью, опасностью и, как следствие, вызывают страх. Воспитанные люди избегают таких обобщений в любых обстоятельствах! Выражения «*человек на коляске*», «*человек с травмой позвоночника*», «*человек с инвалидностью*», «*незрячий*» – вызывают вполне нейтральные ассоциации. Слово «*инвалид*» вызывает различные чувства, но, в целом, большинство опрошенных людей с инвалидностью считает его приемлемым, поскольку это слово официальное, наиболее часто употребляемое и ставшее в определенной степени абстрактным.

Некоторые из предлагаемых оборотов речи кажутся, на первый взгляд, надуманными. Люди вряд ли будут употреблять в устной речи длинное словосочетание «*человек с особенностями интеллектуального развития*». На что нужно обратить внимание: выбирая слова и выражения, следует избегать стереотипов (как отрицательных, рисующих образ «жертвы», – так и положительных, формирующих образ «героя»). «*Жертва*» – это излишне драматический образ вечно несчастного и беспомощного человека. С другой стороны, человек, который, «*несмотря на что-то*» / «*вопреки чему-то*» / «*наперекор судьбе*» и т.п., «преодолеет» трудности и ведет «нормальную» жизнь – это, увы, очень распространенный образ. Обычно в таких случаях напрашивается резюме: «С него нужно брать пример здоровым людям!» Но, создавая такой образ другого, Вы незаметно для себя впадаете в покровительственный тон и опять приходите к противопоставлению «здоровые – больные». Героизация точно также

отделяет людей с инвалидностью от остального общества, как и жалость/снисходительность.

Надо помнить, что, стремясь к аккуратности и корректности, следует избегать обобщений и предположений.

Закрепившееся в последние годы выражение «человек с ограниченными возможностями» представляется неудачным, так как опросы 2012 – 2015 гг. в различных фокус-группах в Москве, Владимире, Нижнем Новгороде, Якутске, Краснодаре показали, что такое определение формирует образ человека с инвалидностью как человека физически ущербного, неспособного, несамостоятельного.

Этикет – это не только речь, но и наши манеры. Вы можете поставить в неловкое положение и себя, и своего собеседника, если не будете знать, как нужно себя вести с человеком с теми или иными особенностями. Ниже мы приводим рекомендации, написанные людьми с инвалидностью на основании своего собственного опыта. Они подсказывают, как правильно себя вести, не чувствуя неловкости при контакте с людьми с инвалидностью.

10 общих правил этикета, составленных людьми с инвалидностью:

1. В разговоре с человеком с инвалидностью, обращайтесь непосредственно к нему, а не к его сопровождающему или переводчику жестового языка, которые присутствуют при разговоре. (*Прим.: рекомендуем использовать понятие «переводчик жестового языка» вместо официального термина «сурдопереводчик» – по аналогии с переводчиком английского/французского/др. языка*). Не говорите о присутствующем человеке с инвалидностью в третьем лице, обращаясь к его сопровождающим, все ваши вопросы и предложения адресуйте непосредственно к этому человеку.

2. Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, пока он сам закончит фразу. Не поправляйте и не договаривайте за него. Не стесняйтесь переспрашивать, если вы не поняли собеседника.

3. При общении с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, то не забывайте назвать себя и пояснять, к кому в данный

момент вы обращаетесь. Обязательно предупреждайте вслух, когда отходите в сторону (даже если отходите ненадолго).

4. Не кидайтесь на помощь человеку с инвалидностью, если вас не попросили помочь. Если хотите помочь, вначале спросите, необходима ли ваша помощь. Если нужна – спросите, что и как делать, после этого действуйте. Если вы не поняли, не стесняйтесь – переспросите.

Например, если необходимо сопроводить незрячего человека, то не хватайте и не тащите его за руку, а спросите, каким образом вы можете помочь ему сориентироваться в незнакомом месте. Незрячий человек сам объяснит вам, как лучше это сделать (кто-то просит разрешения положить свою руку на плечо сопровождающего, кто-то предпочитает взять сопровождающего под локоть, кто-то попросит взять под локоть его самого, кому-то достаточно устных подсказок, и т.д., и т.п.).

5. При знакомстве с человеком с инвалидностью, вполне естественно пожать ему руку (при необходимости левую, а не правую) – даже тому, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом.

6. Инвалидная коляска, костыли, белая трость, собака-проводник – это часть неприкосновенного пространства людей с инвалидностью. Не дотрагивайтесь до них! Опирайтесь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске – это то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе. А собака-поводырь работает, а не просто украшает человека с инвалидностью – не надо ее гладить, кормить и т.д., если этого не разрешил хозяин.

7. Разговаривая с человеком на инвалидной коляске или человеком маленького роста, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне. Вам будет легче разговаривать, а вашему собеседнику не понадобится запрокидывать голову.

8. Не смущайтесь, если случайно сказали: «Увидимся» или: «Вы слышали об этом...?» тому, кто на самом деле не может видеть или слышать. Люди с инвалидностью по слуху или по зрению пользуются теми же привычными словами, потому что они тоже слышат и видят, просто по-другому. Передавая что-либо в руки незрячему, ни в коем случае не говорите: «Пощупайте это», говорите так, как обычно сказали бы - «Посмотрите на это». А человеку на инвалидной коляске не говорите: «Подъезжайте, проезжайте». Говорите: «Подойдите туда», «Проходите здесь» (человек ездит на машине или поезде, а на коляске – ходит).

9. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, НЕ кричите. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет и вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы вам ничего не мешало и ничто не заслоняло вас. Но имейте в виду, что *не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам*.

10. Обращайтесь к детям и подросткам с инвалидностью по имени, к взрослым – по имени и отчеству, то есть точно так же, как и к другим людям без инвалидности (равноправно, без снисходительности, опеки и покровительства).

Не стесняйтесь спрашивать, как правильно обращаться к людям с инвалидностью, у них самих.

Существуют маломобильные группы населения, которые остро нуждаются не только в социальной защите, но и в понимании их проблем со стороны окружающих людей, которое будет выражаться не в элементарной жалости, а в человеческом сочувствии, помощи и равном отношении к ним как согражданам.

К маломобильным группам населения относятся:

- инвалиды с поражением опорно-двигательного аппарата, в том числе инвалиды, передвигающиеся на кресло – коляске;
- инвалиды с нарушением зрения и слуха;
- лица преклонного возраста (60 лет и старше);
- беременные женщины;
- люди с детскими колясками.

«Ситуационная помощь» - это помощь, оказываемая маломобильным группам населения в целях преодоления барьеров, препятствующих им получать все услуги, оказываемые населению, наравне с другими лицами.

2.1. Правила этикета при общении с людьми, имеющими нарушения опорно-двигательного аппарата

1) Во время разговора расположитесь так, чтобы Ваши глаза были на одном уровне с собеседником.

2) Когда вы знакомитесь с человеком с нарушениями опорно-двигательного аппарата, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку – правую или

левую, что вполне допустимо. И не забудьте представиться.

3) Обращайтесь с взрослыми людьми с нарушениями опорно-двигательного аппарата как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на «Ты!». Только если вы хорошо знакомы.

4) Если Вы предлагаете помощь, ждите пока ее примут. Если Вы не знаете, что и как нужно делать, спросите об этом собеседника и четко следуйте инструкциям, не бойтесь задеть его этим – ведь вы показываете, что искренне заинтересованы в общении.

5) Оказывайте помощь:

- в открывании и закрывании дверей при входе и выходе из помещений;
- при питье из кулера;
- при составлении письменных обращений (документов);
- при оплате услуг;
- при выполнении действий самообслуживания (переобуться, раздеться и одеться в гардеробе, причесаться, посетить туалет, при приеме пищи обеспечить специальной столовой посудой, при всех действиях, выполняемых руками).

6) Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность. Будьте покойны и доброжелательны. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию.

7) Не бойтесь шутить. Шутка, тактичная и уместная, только поможет Вам наладить общение и разрядить обстановку.

8) Если Вы стремитесь быть понятым, то Вас поймут. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте и тогда все будет хорошо.

Отдельной категорией выступают *люди с нарушениями опорно-двигательного аппарата, способные передвигаться самостоятельно*, в том числе используя трости, костыли или ходунки. В эту группу входят те, кто может ходить, но нуждается в приспособлениях для облегчения ходьбы, или те, кому трудно передвигаться на большие расстояния.

Если человек использует приспособления для ходьбы - трости, костыли или ходунки, ему может быть сложно пользоваться руками, когда он стоит, чтобы достать телефон или заполнить документы. Некоторым комфортнее делать это сидя. Другие предпочитают стоять, потому что вставать и садиться сложно или неудобно. Поэтому волонтеру важно помнить, что таким людям можно предложить, но не настаивать присесть.

Что можно еще сделать?

Если человеку сложно ходить, будьте готовы проявить индивидуальный подход. Найдите место, где человек может присесть, и принесите его вещи к нему. Можно предложить помощь в размещении верхней одежды, сумок, чемоданов или других вещей. Уместно будет предложить открыть дверь.

Помните, что нельзя трогать и переставлять костыли, трости, ходунки без разрешения человека.

Вы не сразу запомните все правила взаимодействия и общения с людьми с инвалидностью, но в любом случае ваше искреннее желание помочь подскажет вам, как действовать правильно.

2.2. Правила этикета при общении с людьми, имеющими нарушения слуха

- 1) Помните: существует несколько типов и степеней глухоты, соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат.
- 2) Для того, чтобы привлечь внимание человека с нарушением слуха, коснитесь его плеча или помашите рукой перед лицом.
- 3) Расположитесь так, чтобы на Вас попадал свет и Вас было хорошо видно. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками или какими-либо предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением Вашего лица.
- 4) Поприветствуйте человека с нарушением слуха с помощью жеста. Приветственный жест: двумя руками одновременно прикоснуться к плечам и как бы стряхнуть с них капли воды либо положить руку на сердце, показывая дружелюбие. Показывайте, что искренне заинтересованы в общении.
- 5) Предлагая помощь, ждите, пока ее примут. Уточните у собеседника какой способ общения он хотел бы предпочесть (чтение по губам, индукционная доска, телефон (вайбер, вотсап), блокнот и ручка).
- 6) Обращайтесь с взрослыми людьми с нарушениями слуха как с взрослыми на «Вы». Обращайтесь к ним по имени и на «Ты», только если Вы хорошо знакомы.
- 7) Когда Вы разговариваете с человеком с нарушением слуха, обращайтесь к нему, а не к его сопровождающему или переводчику.
- 8) При разговоре с человеком с нарушением слуха смотрите ему в глаза и сохраняйте зрительный контакт.

- 9) Говорите четко, ясно и медленно, используйте простые фразы и избегайте несуществующих слов.
- 10) Старайтесь задавать вопросы, которые требуют конкретного ответа, кивка или жеста.
- 11) Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность. Будьте спокойны и доброжелательны. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию.
- 12) Если вы стремитесь быть понятым, то Вас поймут. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, и тогда взаимопонимание будет достигнуто.

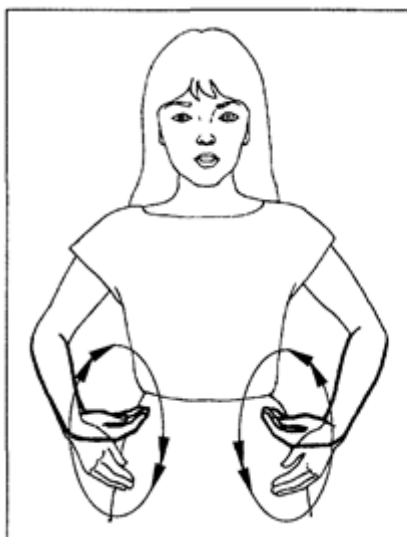
Практическая часть.

Демонстрация приветствия. Показ алгоритма общения с человеком, имеющим особенности слуха.

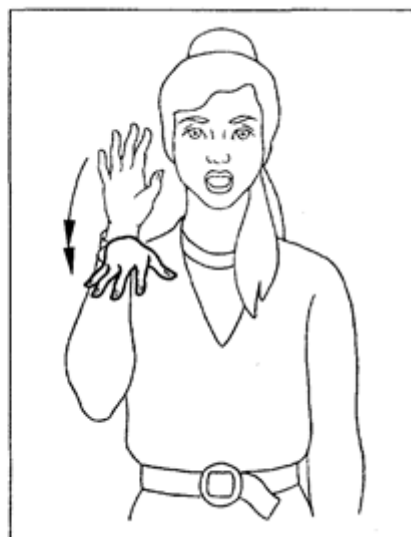
Материалы практической части

Вы, конечно, видели, как глухие общаются между собой на жестах. Это и есть русский жестовый язык (РЖЯ). Это не пантомима, не мимика, а полноценная, сложная лингвистическая система, со своими правилами, во многом отличными от грамматики русского языка. Один жест представляет собой символ, выражающий определенное понятие (одно или несколько слов). Жест представляет собой комбинацию из нескольких элементов: форма руки, место исполнения жеста, направление и характер движения, выражение лица. При изменении лишь одного из компонентов меняется смысл и значение жеста.

Волонтер, зная хотя бы основные жесты языка, сможет выстроить элементарную коммуникацию, не прибегая к помощи переводчика.



Здравствуйте



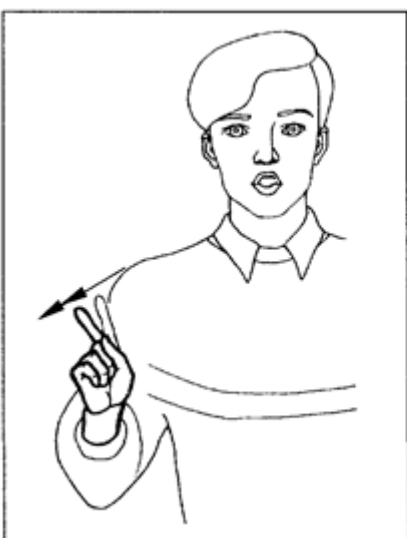
До свидания



Спасибо



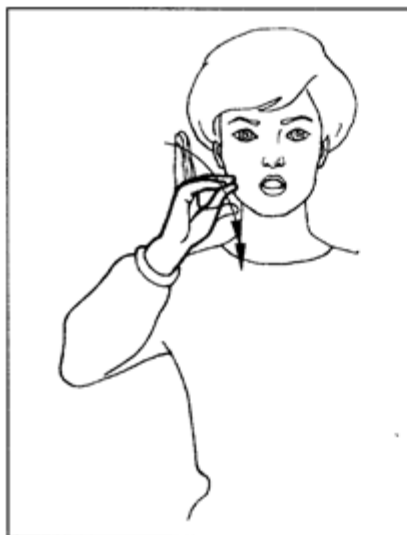
Извините



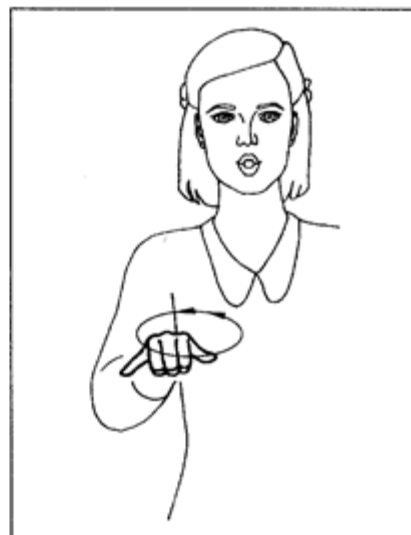
Что



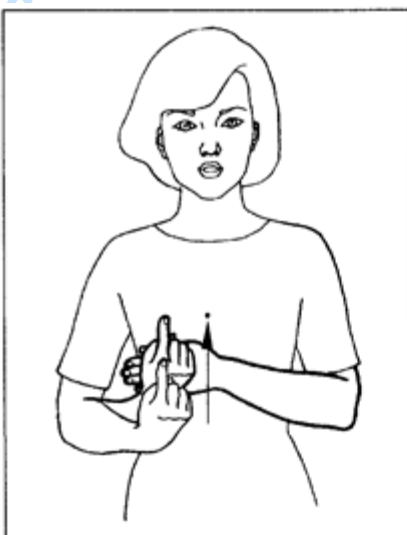
Где



Когда



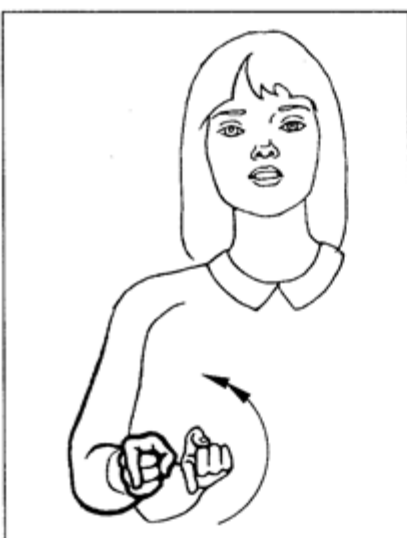
Куда



Откуда



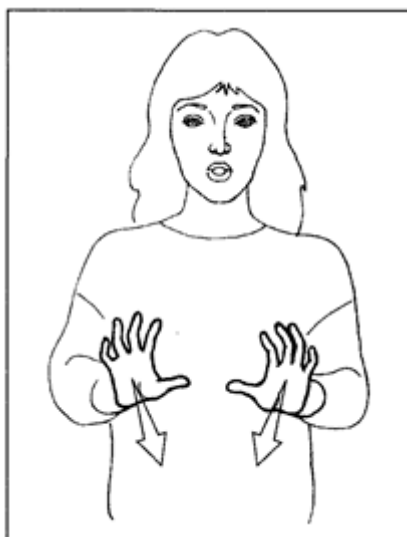
Зачем



Почему



Чей



Заботиться



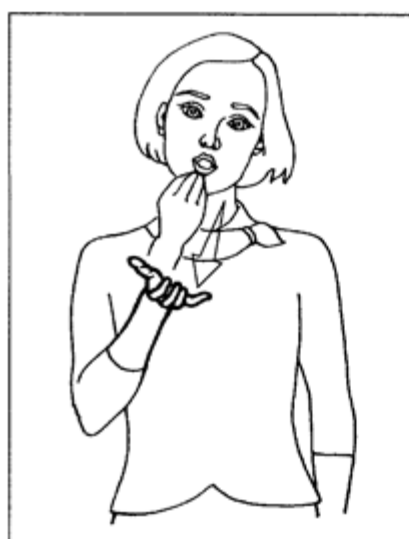
Помогать



Понимать



Не понимать



Хорошо



Плохо

2.3. Правила этикета при общении с людьми, имеющими нарушение зрения

- 1) Помните: нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей – около 10%. У других слабое периферическое зрение или слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.
- 2) Когда Вы общаетесь к незрячему человеку, коснитесь его плеча, чтобы он понимал, что Вы обращаетесь непосредственно к нему. Всегда обращайтесь непосредственно к собеседнику даже если он Вас не видит, а не к его зрячему знакомому.
- 3) Не забудьте представиться. Если незрячий участвует в беседе, всегда называйте себя представляйте других собеседников, а также других присутствующих. Если хотите пожать руку, скажите об этом.
- 4) Не хватайте трость незрячего человека. Трость – это продолжение его руки, очень неприятно, когда Вас хватают за руки.
- 5) Если во время беседы Вы перемещаетесь в пространстве (комната, кабинет, прочее), то предупреждайте его об этом.
- 6) Если Вы предлагаете помощь в передвижении, ждите, пока ее примут. Возьмите руку незрячего и положите себе на плечо или локоть и идите на полшага впереди так, как Вы обычно ходите. Не следует неожиданно и резко брать незрячего человека и вести его за собой.
- 7) При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним, комментируя «ступенька вниз», «ступенька вверх». Не делайте рывков, резких движений.
- 8) Когда сопровождаете незрячего при входе в узкое пространство, предупредите его об том, возьмите его руку и ведите его четко за собой. Не забывайте при этом предупреждать о поворотах и препятствиях.
- 9) Если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
- 10) Когда предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его рукой, а давайте ему возможность свободно ознакомиться с предметами.
- 11) Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами. Говорите конкретно: «Стакан стоит в середине стола».

12) Если Вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите нормальным голосом – незрячий человек хорошо слышит. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не попросят.

13) Если это важное письмо или документ, не следует предлагать человеку тактильно ознакомиться с ним. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает незрячего человека от ответственности, обусловленной документом.

Практическая часть

Передвижение в пространстве без зрительного контроля в сопровождении. Показ алгоритма общения с человеком, имеющим особенности зрения (в ролях, в паре). Практика сопровождения при движении с сопровождением по прямой, с препятствием, с изменением конфигураций (узкий дверной проем, лестница) движения. Практика «присесть на стул». Использование правила «циферблата» при расстановке предметов на столе.

Материалы практической части

Многим сопровождение слабовидящего человека представляется простым делом – взял под руку и иди с ним. Однако с течением времени сложились определенные правила и приемы сопровождения. Умелое сопровождение обеспечивает не только безопасность передвижения, но и снимает у незрячего излишнее напряжение при ходьбе на улице и в помещении. Поэтому порядок сопровождения надо знать, как слепому, так и сопровождающему.

Итак, начинаю передвижение: Слабовидящий берет волонтера под руку чуть выше локтя и держит его легко, чтобы не сковывать движения, но достаточно надежно, чтобы не отстать. В таком положении он идет на расстоянии полушага за волонтером, повторяя его движения. Перед препятствием ритм шагов изменяется. По движениям волонтера подопечный может определить характер препятствия. Слабовидящий человек чувствует, как его сопровождающий доброволец поднимается на ступеньку лестницы или начинает спускаться по лестнице – предупреждения о подъеме или спуске становятся излишними.

С какой стороны от волонтера идти: справа или слева – это дело привычки. Однако многие предпочитают ходить справа от сопровождающего. В этом случае волонтер, а не слабовидящий человек соприкасается со встречным потоком людей. В правой руке удобнее нести хозяйственную сумку или портфель,

не задевая встречных людей. Если возникает необходимость поменяться местами, волонтер остается стоять на месте, а слабовидящий, не теряя контакта с ним, обходит его сзади.

При ходьбе по узким проходам волонтер отводит руку назад, а слабовидящий человек несколько вытягивает свою руку и следует непосредственно за сопровождающим на расстоянии одного полного шага, чтобы не наступать ему на пятки. Когда волонтер встает в обычную позу, его подопечный знает: далее путь свободен — и занимает свое место в полушаге от сопровождающего. Не следует при быстрой ходьбе, не сбавляя темпа, подводить слабовидящего человека к ступенькам здания под углом 45°, т.к. ступеньки как бы подкосят его: подопечный может упасть и получить травму.

При входе в помещение или выходе из него волонтер открывает дверь, а подопечный свободной рукой закрывает ее, не теряя при этом контакта с сопровождающим.

При подъеме или спуске по лестнице волонтер должен всегда опережать подопечного на ступеньку. При подъеме сопровождающий придерживается за перила, а слабовидящий человек идет рядом с ним. При спуске с лестницы он придерживается за перила, не теряя одновременно контакта со своим волонтером. В целях безопасности при спуске с лестницы надо принять строго вертикальное положение, перенося центр тяжести собственного тела на пятки. Когда волонтер достигает лестничной площадки, его рука, с которой соприкасается подопечный, выравнивается, что говорит последнему о завершении спуска или подъема.

При подъеме по лестнице идущие слегка наклоняются вперед, перенося центр тяжести собственного тела на пальцы ног. Подходить к лестнице надо под прямым углом, т. е. так, чтобы лицо было обращено в сторону лестницы. При спуске с лестницы волонтер должен повернуть в сторону коридора или улицы лишь после того, как сойдет с последней ступеньки. Если он сделает это раньше, слабовидящий человек, предполагая, что лестница уже кончилась, может оступиться.

Часто при переходе улицы зрячие предлагают слабовидящим людям свою помощь. Не следует удивляться, если последние отказываются от этого. Дело в том, что их внимание в это время бывает сконцентрировано на наблюдении за происходящим на улице, на подготовке к переходу. Поэтому некоторые слабовидящие довольно резко отказываются от предлагаемой помощи.

Иногда человек, предлагающий свою помощь, берет слабовидящего человека под руку и ведет его впереди себя. Внешне это выглядит не совсем красиво, а главное подопечный чувствует себя при этом неуверенно, первым встречается с препятствиями на пути (выбоинами, выступами тротуара, ступеньками) и может споткнуться. Поэтому помните, что слабовидящий человек должен сам проявить инициативу, вежливо обратиться к попутчику:

— Разрешите, пожалуйста, мне Вас взять под руку, так будет для меня удобнее.

При посадке в легковой автомобиль волонтер должен положить руку слабовидящего человека на ручку двери, чтобы он сам открыл ее. Открыв дверь, подопечный правую руку перекладывает на внутреннюю ручку двери, а левую кладет на сидение, заносит вперед левую ногу и садится. Если марка (модель) автомобиля еще не знакома, то, взявшись правой рукой за внутреннюю ручку двери, целесообразно левой рукой проверить, высоко ли находится верхняя кромка дверного проема, чтобы не удариться об нее головой.

Посещение слабовидящим человеком с волонтером незнакомых мест. В этой ситуации необходимо создать условия, чтобы подопечный очень быстро сориентировался в незнакомом месте. Волонтер должен подвести слабовидящего человека к креслу или к стулу, положить его руку на спинку стула или подлокотник кресла. Подопечный по положению стула сам определит, где находится стол. Держась одной рукой за спинку стула, другую он слегка выдвинет вперед до соприкосновения со столом, если потребуется, немного отодвинет стул и уверенно сядет. Подходя к стульям или креслам, расположенным вдоль стены или в первом ряду зрительного зала, волонтер вместе со своим подопечным поворачивается спиной к стульям и креслам, чтобы последний мог ногами почувствовать, что стоит к ним вплотную и может спокойно сесть.

2.4. Правила этикета при общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении

- 1) Когда Вы подходите к человеку в инвалидной коляске, не надо хлопать его по плечу. Во время разговора расположитесь так, чтобы Ваши глаза были на одном уровне с собеседником.
- 2) Когда Вы знакомитесь с человеком на коляске, вполне естественно пожать ему руку (если это уместно). И не забудьте представиться.

- 3) Когда Вы разговариваете с человеком в инвалидной коляске, обращайтесь к нему, а не к сопровождающему, который везет коляску. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику придется запрокидывать голову.
- 4) Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут. Если Вы не знаете, что и как нужно делать, спросите об этом своего собеседника и четко следуйте инструкциям.
- 5) Не стоит начинать катить человека в коляске без его согласия – это то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем ее оказать.
- 6) Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решение заранее.
- 7) Помните, что инвалидная коляска – это часть личного пространства человека, который ее использует. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способность ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.
- 8) Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- 9) Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность. Будьте спокойны и доброжелательны. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию.
- 10) Если Вы стремитесь быть понятым, то Вас поймут. Относитесь к другому человеку, как себе самому, точно так же его уважайте и тогда взаимопонимание будет достигнуто.

Практическая часть.

Передвижение на коляске самостоятельно и с сопровождением. Показ алгоритма приветствия, а также общения с человеком на коляске (в ролях, в паре). Демонстрация алгоритма оказания помощи человеку на коляске в прохождении порогов.

2.5. Правила этикета при общении с людьми, имеющими ментальные нарушения

- 1) Помните: люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь.
- 2) Обращайтесь с людьми, имеющими ментальные нарушения, как с личностями. Общайтесь со взрослыми как со взрослыми на «Вы». Обращайтесь к ним по имени и на «Ты», только если вы хорошо знакомы.
- 3) Приветствуйте и не забудьте представиться.
- 4) Предлагая помощь, ждите, пока ее примут.
- 5) Когда Вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу, не поправляйте и не договаривайте за него.
- 6) Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Говоря о задачах или проектах, рассказывайте все по «шагам». Будьте готовы повторить несколько раз.
- 7) Никогда не притворяйтесь, что Вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Показывайте, что искренне заинтересованы в общении.
- 8) Не говорите резко с человеком, имеющим ментальные особенности, даже если у Вас есть для этого основания.
- 9) Будьте спокойны и доброжелательны. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию.
- 10) Если Вы стремитесь быть понятым, то Вас поймут. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте и тогда взаимопонимание будет достигнуто.

2.6. Правила этикета при общении с людьми, испытывающими затруднения в речи

Лица с тяжелыми нарушениями речи характеризуются множественными нарушениями языковых систем в сочетании с комплексными анализаторными расстройствами. Нарушения речи многообразны, они проявляются в нарушении произношения, грамматического строя речи, бедности словарного запаса, а также в нарушении темпа и плавности речи. Речь занимает важное место в повседневной жизни. Мы разговариваем с другими людьми, читаем книги,

работаем и учимся. Мы также используем речь, чтобы формулировать мысли и строить планы на будущее. Для нас это норма, обыденная жизнь. Для людей же, испытывающих затруднения в речи, все перечисленное может стать настоящей проблемой.

У многих ребят, с которыми работают волонтеры, есть проблемы с речью. Кто-то говорит плохо, кто-то вообще не говорит. Кто-то еще и не слышит или плохо понимает речь. Кто-то все понимает, но не говорит из-за тяжелых двигательных нарушений. Про кого-то непонятно - что он слышит? И что понимает? Можно ли поговорить с неговорящим человеком? Можно. Если в общении с ним использовать невербальную коммуникацию. Такие средства невербального общения как мимика, жесты, поза, интонация и др. выполняют функции дополнения и замещения речи, передают эмоциональные состояния партнеров по общению.

Для волонтера невербальная коммуникация — это общение, в котором используются предметы, картинки, символы, фотографии, жесты.

- 1) Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.
- 2) Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- 3) Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его, не договаривайте за него. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.
- 4) Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
- 5) Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.
- 6) Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- 7) Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам понять его. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

- 8) Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- 9) Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ - написать, напечатать.
- 10) Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- 11) Не играйте с чужими голосовыми приспособлениями, поскольку они - личная принадлежность человека.

Главное - будьте терпеливы, разговаривая с человеком с проблемами речи. Не игнорируйте его. Не пытайтесь ускорить беседу. Не нужно торопить и заставлять нервничать человека, это может только усугубить его трудности в произношении. Будьте готовы к тому, что разговор займет больше времени, чем Вы рассчитывали. Не перебивайте и не поправляйте собеседника. Если Вы спешите, лучше, извинившись, договоритесь пообщаться в другой раз, когда Вы будете располагать временем.

При общении с человеком, чья речь не до конца понятна, ориентируйтесь на цель общения. Добивайтесь того, чтобы вы могли понять высказанную мысль. Можно еще раз повторить то, что вы поняли и задать уточняющие вопросы. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Если у Вас возникают проблемы в разговоре, спросите, не хочет ли Ваш собеседник прибегнуть к другому способу общения: можно использовать записки, компьютер, «голосовую машину».

3. Симптомы, состояний, при которых оказывается неотложная помощь:

3.1. Обмороки

Признаки:

- дурнота;
- бледность;
- слабость;
- зрачки расширены;
- медленно опускается на землю или падает;
- длительность приступа - несколько десятков секунд.

Первая помощь:

- укладываем, не даем упасть и удариться;
- поднимаем пострадавшего повыше ноги;
- расстегиваем тесную одежду;
- обеспечиваем приток свежего прохладного воздуха;
- контролируем состояние;
- вызываем «Скорую помощь», если не очнулся через 10 минут.

Чего НЕ делать:

- не поднимать в вертикальное положение;
- не стремиться привести в сознание;
- не давать нюхать нашатырный спирт;
- не давать пощечины;
- не брызгать водой.

3.2. Солнечный, тепловой удары

3.2.1. Солнечный удар

Признаки:

- сонливость;
- повышение температуры;
- возможен обморок;
- все проявления могут возникнуть сразу или через 6-8 часов.

Первая помощь:

- перейти в прохладное место;

- придать пострадавшему положение полусидя или лежа на правом боку;
- обтереть лоб и тело влажным холодным полотенцем;
- обильное питье;
- при отсутствии эффекта вызвать «Скорую помощь».

3.2.2. Тепловой удар

Признаки:

- смена настроения;
- вялость;
- может быть резкое повышение температуры тела;
- носовое кровотечение;
- потемнение в глазах;
- шум в ушах;
- тошнота;
- головокружение

Чего НЕ делать при солнечном и тепловом ударах:

- давать пострадавшему напитки, содержащие алкоголь, а также кофеин;
- резко охлаждать пострадавшего, например, окунать в холодную воду.

3.3. Термический ожог

Признаки:

По степени поражения ожоги подразделяются на:

- 1-2 степень – покраснение кожи, появление пузырей;
- 3-4 степень – появление участков обугленной кожи с обильным выделением кровянистой жидкости.

Первая помощь:

- при ожогах 1-2 степени как можно быстрее подставить обожженную поверхность под струю холодной воды, наложить чистую сухую повязку, поверх ткани приложить холод;
- при ожогах 3-4 степени накрыть область ожога стерильной тканью, поверх ткани наложить холод. При обширных ожогах уложить пострадавшего раневой поверхностью вверх, накрыть ожог чистой тканью, поверх ткани приложить холод, обезболить, дать обильное питье;

- при химических ожогах удалить с поверхности кожи порошковые химические средства, обильно промыть водой (и только!) и наложить повязку;
- при химических ожогах глаз применить промывание водой. Следить, чтобы обмывающая жидкость не попадала в другой глаз. Наклонить голову пострадавшего набок, давая возможность жидкости свободно стекать;
- следует предположить, что пострадавший с химическими ожогами глаз вдохнул химическое вещество. Осмотреть пострадавшего на предмет наличия поражения дыхательных путей;
- вызвать бригаду скорой помощи.

Чего НЕ делать:

- пузыри не вскрывать;
- маслом не смазывать.

3.4. Укусы насекомых

3.4.1. Укус мошки:

Укус. Сам момент укуса мы часто не ощущаем - мошка одновременно вводит слюну - «заморозку».

Как проявляется? Через несколько минут появляется жжение, сильнейший зуд и большой красный отек (иногда размером с ладонь).

Чем опасно? Слюна мошек ядовита. Отек спадает через несколько дней, а вот нестерпимый зуд может беспокоить несколько недель. Дети обычно расчесывают места укуса в кровь, до появления язвочек. Множественные укусы порой приводят к повышению температуры и признакам общего отравления. Особенно внимательными нужно быть тем, у кого на укусы насекомых аллергия.

Что делать? Протрите кожу нашатырным спиртом, а потом приложите лед. Можно принять антигистаминное средство.

3.4.2. Укус комара:

Укус. Можно и не почувствовать.

Как проявляется? Белый зудящий волдырь с краснотой вокруг.

Чем опасно? Комар - далеко не безобидное создание. Встречаются комары, переносчики малярии и некоторых вирусных инфекций. На укусы бывает аллергия.

Что делать? Зуд снимает примочка из раствора соды, либо специальные средства.

3.4.3. Укусы пчел, ос:

Укус. Резкая боль и жжение, в ранке видно оставленное жало (черного цвета). Яд насекомого вызывает сильное опухание в зоне укуса. Больное место краснеет и становится горячим.

Чем опасно? Аллергическая реакция, особенно при укусе в голову, может угрожать жизни! Если укусили маленького ребенка, его в любом случае надо показать врачу, вызвать «Скорую».

Что делать? Пинцетом удалить жало, промыть ранку спиртом и помазать йодом. Принять антигистаминное средство, приложить к укусу лед в полотенце. Боль снимет ватка с раствором новокаина.

3.4.4. Укус клеща:

Укус. Нечувствительный, клещ анестезирует ранку слюной и присасывается к коже.

Как проявляется? Вокруг укуса появляется покраснение, ранка не зудит.

Чем опасно? Клещи переносят смертельно опасные болезни — боррелиоз или болезнь Лайма и энцефалит.

Что делать? Лучше всего сразу обратиться в ближайший травмпункт - там извлекут клеща и подскажут порядок действий. Если такой возможности нет, можно попробовать наложить ватный тампон, смоченный растительным маслом на клеща. В течение 20-30 минут клещ отпадает сам или легко удалится при незначительном потягивании. Ранку следует обработать йодом (спиртом). И все равно обратиться за помощью в медицинское учреждение! Вместе с клещом (в баночке), его тоже нужно будет сдать на анализ медикам. Если ваш район эндемичен по энцефалиту (то есть были случаи обнаружения у клещей этого заболевания), то необходим укол иммуноглобулина. Профилактика заражения боррелиозом - прием антибиотиков, строго по назначению врача.

3.4.5. Укус муравья:

Укус. Муравей не кусает, а выстреливает струйкой ядовитой муравьиной кислоты. Пострадавший ощущает жгучую боль, пораженное место краснеет, может появиться крохотный волдырь - след ожога. Возможен дерматит, аллергические реакции.

Чем опасно? Ничем - если вас укусил один муравей. Если много - лучше обратиться к врачу.

Что делать? Нейтрализовать кислоту раствором соды, если ее нет под рукой - просто смочить слюной. Дома можно приложить лед.

В каких случаях необходимо обращаться к врачу при укусе насекомого:

- если оса, пчела или шмель укусили маленького ребенка, его в любом случае надо показать врачу, вызвать «Скорую»;
- если у человека выраженная аллергическая реакция на укус насекомого;
- если укусов на теле больше 10;
- если после укуса раздулись лимфатические узлы;
- если укусил клещ - обратиться, взяв самого клеща. Его нужно сдать в лабораторию и проверить на наличие инфекций;
- если после укусов у взрослого или ребенка резко поднялась температура, выраженное плохое самочувствие, тошнота, рвота;
- если на месте укуса возникла и не спадает опухоль;
- если на месте укуса появился гной.

3.5. Носовое кровотечение

Что делать?

- придать пострадавшему сидячее положение или горизонтальное с приподнятым головным концом (голову не запрокидывать!);
- в кровоточащую половину носа ввести ватный или марлевый шарик, который можно смочить 3% раствором перекиси водорода или ввести гемостатическую губку;
- прижать крыло носа пальцем снаружи к носовой перегородке и удерживать его в течение 10–15 минут;
- наложить «холод» на область переносицы (мокрое полотенце, резиновый пузырь со льдом и др.);
- в ближайшие дни после остановки кровотечения следует избегать резких движений, не сморкаться, не принимать горячей пищи;
- если остановить кровотечение в течение 15 минут не удастся, необходимо вызвать «Скорую помощь» и направить на госпитализацию.

3.6. Травмы: порезы, раны, ушибы

Что делать?

- при неглубоких повреждениях достаточно промыть рану теплой водой и обработать ее перекисью водорода;

- спиртовым раствором йода можно обрабатывать только края раны, в противном случае можно получить химический ожог;
- для повязки можно использовать бактерицидный лейкопластырь;
- если рана глубокая, то необходимо остановить кровотечение. Для этого приложить к порезу марлю и слегка зажать его;
- после остановки кровотечения наложить стерильную повязку;
- если остановить кровотечение не удастся или рана глубокая, с рваными краями, необходимо обратиться в травмпункт в сопровождении «скорой помощи»!;

3.6.1. Внутреннее кровотечение

Признаки:

- бледность кожных покровов;
- холодный пот;
- нарастающая слабость;
- потеря сознания.

Что делать?

- вызвать «скорую помощь»;
- при внутреннем кровотечении уложить больного на спину с приподнятыми ногами;
- при подозрении на желудочное кровотечение – холод на живот;
- обеспечивать проходимость дыхательных путей.

3.6.2. Наружное кровотечение

Признаки:

- венозное – кровь темного цвета выделяется непрерывной струей;
- артериальное (наиболее опасный вид кровотечения) – кровь ярко-алого цвета выделяется мощной пульсирующей струей;
- капиллярное – отмечается при значительном раневом дефекте кожного покрова. Кровоточит вся поверхность раны.

Что делать?

- вызвать «скорую помощь»;
- при наружном кровотечении удалить одежду с раны, удалить грязь, осколки или обломки с поверхности раны;
- не извлекать осколки из тканей;
- рану при загрязнении промыть чистой водой;
- раненную конечность поднять выше уровня сердца;

- при венозном кровотечении наложить тугую повязку на раневую поверхность;
- при артериальном кровотечении прижать пальцами поврежденный сосуд выше места ранения с последующим наложением тугй повязки;
- если наружное кровотечение продолжается, наложить жгут выше места ранения не более чем на 1 час с фиксацией времени его наложения. Использовать жгут при неэффективности других мер остановки кровотечения;
- капиллярное кровотечение – для остановки применяют гемостатическую губку, тугую повязку;
- любое движение конечности стимулирует в ней кровоток и нарушают процессы свертывания крови. Движения могут вызвать дополнительные повреждения сосудов. Поэтому шинирование конечностей при значительном повреждении способствует уменьшению кровотечения.

3.6.3. Ушибы

- припухлость;
- кровоподтек;
- нарушение функции поврежденной области.

Что делать?

- уменьшению боли способствует местное применение холода: на поврежденное место направляют струю холодной воды, прикладывают к нему пузырь или грелку со льдом или делают холодные примочки.
- рекомендуется сразу после травмы наложить давящую повязку на место ушиба и создать покой (при ушибе руки – косыночная повязка, при ушибах ноги – возвышенное положение).

3.6.4. Переломы

Признаки:

- деформация конечности в месте перелома;
- невозможность движения конечности;
- укорочение конечности;
- похрустывание костных отломков под кожей;
- боль при осевом поколачивании (вдоль кости);
- при переломе костей таза - невозможность оторвать ногу от поверхности, на которой лежит пациент.

Что делать?

- вызвать «скорую помощь»;

- ни в коем случае не следует пытаться сопоставить отломки кости – устранить изменение формы конечности (искривление) при закрытом переломе или вправить вышедшую наружу кость при открытом переломе;
- обеспечить надежную транспортную иммобилизацию, а при открытом переломе еще и наложить на рану стерильную повязку;
- в случае сильного кровотечения необходимо принять меры к его остановке, например, с помощью кровоостанавливающего жгута;
- пострадавшего нужно как можно быстрее доставить в лечебное учреждение.

3.7. Утопление

Признаки:

- Закрытие дыхательных путей жидкостью, чаще всего водой.

Что делать?

1. Вызвать бригаду скорой медицинской помощи.
2. Если пострадавший в сознании, у него удовлетворительный пульс и сохранено дыхание:
 - уложить пострадавшего на сухую жесткую поверхность, чтобы голова была низко опущена;
 - раздеть, растереть руками или сухим полотенцем;
 - дать горячее питье (чай, кофе), укутать теплым одеялом и дать отдохнуть.
3. Если пострадавший без сознания, но у него сохранен пульс и дыхание:
 - запрокинуть голову пострадавшего и выдвинуть нижнюю челюсть;
 - уложить таким образом, чтобы голова была низко опущена, затем своим пальцем (лучше обернутым носовым платком) освободить его ротовую полость от ила, тины и рвотных масс;
 - насухо обтереть и согреть.
4. Пострадавшему, у которого нет сознания, нет самостоятельного дыхания, но сохраняется сердечная деятельность:
 - освободить дыхательные пути;
 - как можно быстрее начать искусственное дыхание.
5. При отсутствии у пострадавшего дыхания и сердечной деятельности – начать сердечно-легочную реанимацию.

3.8. Остановка кровообращения и дыхания

Медицинский работник показывает на примере одного из обучающихся последовательность действий при остановке кровообращения и дыхания.

- необходимо вызвать неотложную помощь;
- при подозрении на травму шейного отдела позвоночника иммобилизовать шею;
- очистить ротоглотку (грушей, пальцем);
- устранить обструкцию, вызванную западением языка или сдавлением мягкими тканями шеи, выдвинуть вперед нижнюю челюсть или приподнять подбородок.
- улучшение проходимости дыхательных путей. Голову располагают по средней линии. Детям, в отличие от взрослых, не следует сильно запрокидывать голову, т.к. у детей это может привести к обструкции дыхательных путей. Под затылок кладут сложенное в несколько раз полотенце (взрослым — валик под плечи).
- начинают ИВЛ методом рот в рот (рот в рот и нос) и непрямой массаж грудной клетки. Эффективность вентиляции оценивают по экскурсии грудной клетки.
- ИВЛ выполняют так, чтобы каждый вдох продолжался 1,0-1,5 с.
- Частота надавливаний на грудную клетку новорожденного — не менее 120 в мин. соотношение частоты вдуваний и надавливаний — 1:3. У детей более старшего возраста частота надавливаний — не менее 100 в мин.
- Ребенка укладывают на жесткую поверхность и немедленно начинают непрямой массаж сердца. Отношение частоты вдуваний к частоте надавливаний на грудную клетку 1:5.
- У грудных детей непрямой массаж проводят двумя способами: надавливают на грудную клетку средним и указательным пальцами одной руки либо обхватывают ребенка двумя руками так, чтобы большие пальцы располагались на средней трети грудины, а остальные поддерживали спину.
- В обоих случаях надавливают на нижнюю треть грудины (примерно на ширину пальца ниже сосков). У детей 1-2 лет на грудину надавливают выступом ладони одной руки. У детей постарше и взрослых используют две руки. В обоих случаях надавливают на нижнюю треть грудины (примерно на ширину двух пальцев выше мечевидного отростка). Глубина опускания грудины: дети до года 1,5-2,5 см, до 7-8 лет — 3-5 см, старше — 4-6 см.
- Эффективность непрямого массажа оценивают по пульсу на сонных и бедренных артериях.

- Реанимационные мероприятия нужно продолжать до прибытия врачей!

3.9. Инородное тело

Медицинский работник показывает на примере одного из обучающихся последовательность действий при попадании инородного тела в дыхательные пути.

У детей:

- положи младенца на предплечье своей руки и ладонью хлопни 5 раз между лопатками;
- в случае если хлопки не помогли, сделай 5 толчков двумя пальцами в грудь младенцу. Повторяй эти мероприятия до тех пор, пока инородный предмет не будет извлечен.

У взрослых:

- Встань позади пострадавшего, наклони его вперед, основанием ладони нанеси 5 резких ударов между лопатками. После каждого удара проверяй — не удалось ли устранить закупорку.
- Если инородное тело не удалено, используй следующий прием: стань позади пострадавшего, обхвати его руками и сцепи их в замок чуть выше его пупка и резко надави. Повтори серию надавливаний 5 раз.
- Начни с ударов между лопатками, надавливания делай на нижнюю часть грудной клетки.
- Если пострадавший потерял сознание, вызови скорую медицинскую помощь и приступай к проведению сердечно-легочной реанимации. Проводится только на твердой поверхности.



4. Работа волонтеров на социально-значимых мероприятиях

Кроме того, что волонтеры вносят невероятный вклад в развитие культуры, общества и отдельно взятых людей, они и улучшают и свою собственную жизнь. Волонтер каждый день развивает в себе массу полезных качеств, получает огромное количество знаний, навыков и знакомств, а также большой опыт, который поможет ему как в личной жизни, так и на карьерном пути.

Навыки и компетенции, которыми должен обладать волонтер:

Отзывчивость - Если к волонтеру обратились за помощью или задали вопрос, на который волонтер не знает ответа, он должен постараться найти ответ на заданный вопрос, постараться решить проблему, с которой к нему обратились. В таком случае, волонтер звонит куратору и уточняет, как ему поступить.

Не торопитесь сделать как можно больше добрых дел, иначе они могут пойти во вред. Количество в данном случае не переходит в качество. Сначала полностью уясните ситуацию, определитесь, сможете ли вы помочь, чем, в каком порядке и как быстро.

Ответственность - Если после начала работы ваши планы неожиданно изменились, обязательно сообщите об этом куратору не позднее, чем за сутки до начала мероприятия, чтобы мы смогли найти замену или придумать иной выход из ситуации, но работу все-таки завершить. Нет ничего страшного в изменении планов, незаконченное дело – это гораздо хуже.

Волонтер должен выполнять свои функциональные обязанности добросовестно и качественно. Необходимо с полной ответственностью и серьезностью подходить к любому заданию. Каждая функция важна и даже если на первый взгляд вам показалось, что вы «страдаете ерундой», пересмотрите свои взгляды относительно этой задачи и выполняйте вверенную вам работу с улыбкой и удовольствием.

Нельзя покидать свою позицию без предупреждения куратора.

Коммуникабельность - Один из важнейших навыков, которым должен обладать волонтер – это коммуникабельность. Он должен обладать грамотной устной и письменной речью, уметь объяснить/разъяснить участникам мероприятия ту или иную ситуацию, ответить на любой вопрос без затруднений.

Пунктуальность - Пунктуальность неотъемлемое качество любого добросовестного и воспитанного человека. Волонтер не должен позволять себе опаздывать на мероприятие, т.к. от опоздания одного человека может зависеть

работа всей волонтерской группы. Волонтер должен приезжать в обозначенное место за 10 минут до назначенного времени. Лучше немного подождать, чем подвести всю команду.

Умение работать в команде - В области организации волонтерской деятельности, командная работа – это верный путь к успешному проведению любого мероприятия. Что значит работать в команде?

✓ Не стоит «тянуть лямку» на себя. Если у вас возникла трудная ситуация, обратитесь за советом к своим товарищам – волонтерам, и только в том случае, если никто из них не поможет вам грамотным советом, обратитесь к своему куратору. Если куратор не спешит с ответом, не сердитесь. Волонтеров, у которых есть вопросы много, а куратор один. Имейте терпение и сохраняйте самообладание.

✓ Необходимо уметь находить компромиссы. Каждый человек – это личность, имеющая характер и настроение, отличные от других. Неправильно расположенные планеты могут сделать вас раздражительными. Но не стоит поддаваться природе и гороскопам при общении с товарищами, организаторами или участниками мероприятия. Если у вас возник спор с кем-либо, постарайтесь «взять себя в руки» и найти общее решение возникшей проблемы, которое подходит обеим сторонам конфликта. С возникающими проблемами не стоит всегда бороться в одиночку: можно посоветоваться с куратором. Вместе мы сможем делать полезные дела больше и лучше.

✓ Сообщайте обо всех своих действиях и трудностях коллегам и координаторам, чтобы те, кто работает с вами, были посвящены в ваши планы, и не делали одну и ту же работу по 2 раза.

✓ Старайтесь завязать дружеские отношения со всеми членами вашей группы. Поддерживайте друг друга, помогайте при необходимости.

Тактичность - Чувство такта еще никому не навредило. Умение вести себя в соответствии с принятым этикетом и этическими нормами – один из важнейших навыков волонтера. Тактичность подразумевает не только простое следование правилам поведения, но и умение понимать собеседника и не допускать неприятных для других людей ситуаций.

Если Вы работаете не одни, не стоит спорить с коллегами в присутствии сторонних лиц.

Толерантность - Будьте терпимы к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям. Россия – многонациональная страна. Представитель

любой национальности, вероисповедания, образа жизни имеет право на уважение и улыбку. Будьте толерантным в любой ситуации.

Опрятный внешний вид - Опрятный внешний вид так же важен для волонтера. Обратите внимание на свою одежду. Если она чистая и выглаженная, то смело надевайте и спешите на мероприятие. Волосы должны быть вымыты, причесаны, собраны в пучок, косу или хвост. Рекомендуется минимум украшений: допускаются маленькие сережки и спортивные часы.

Если волонтерской программой мероприятия/проекта предусмотрена экипировка для волонтеров, необходимо пребывать на мероприятии в выданной форме.

Инициативность и проактивность - Важно проявлять инициативу, но также важно не заниматься самодеятельностью, это может иметь непредсказуемые последствия.

Старайтесь быть максимально активным, выполнять свою работу оперативно и без ошибок. Также важно помнить, что волонтер – это лицо всей группы волонтеров. От того, как хотя бы один волонтер поведет себя, зависит репутация не только группы, но и организационного комитета мероприятия.

Уважайте форму! - Не курите в экипировке и с аккредитацией на территории проведения мероприятия и за ее пределами. Не употребляйте спиртные напитки до и во время проведения мероприятия. Если волонтер позволяет себе находиться в состоянии алкогольного состояния на мероприятии, он попадает в «черный список» и больше не имеет возможности принимать участие в мероприятиях нашего учреждения. Разделяйте ценности здорового образа жизни!

№ п/п	Категория требования	Наименование требования	Комментарии
	Общие	Без вредных привычек	Курение в месте проведения мероприятия во время проведения мероприятия недопустимо.
			Употребление ненормативной лексики запрещено
		Запрещенные	Проявление словесной, физической, поведенческой агрессии к другим волонтерам, гостям мероприятия и иным людям

			Проявление неуважения из-за различий по национальности, вероисповеданию, возрасту, достатку, половому признаку
			Покидать мероприятие до окончания без уважительных причин и уведомления куратора
			Подвергать риску собственную жизнь и здоровье, а также жизнь и здоровье окружающих
2	Личные коммуникативные	Коммуникабельность, активность, ответственность, инициативность, вежливость и знание делового этикета	См. «Навыки и компетенции, которыми должен обладать волонтер»
		Речь	Разговор на русском языке. Грамотная устная речь обязательна
		Опыт	Наличие опыта участия в массовых мероприятиях в качестве волонтера
		Опрятная внешность	Чистые волосы натуральных оттенков, стрижка/укладка некардинального характера. Отсутствие татуировок на открытых участках тела. Не вызывающий маникюр. Чистые волосы. Длинные волосы, убранные в хвост, косу, пучок.
		Формат одежды	Дресс-код мероприятия

Возможные функции волонтеров на мероприятиях

В зависимости от регламента мероприятия волонтеры могут выполнять следующие функции:

- Встречает гостей на входе, проводит первичную консультацию, указывает где находится гардероб, зона регистрации, отвечает на вопросы, при необходимости провожает до стойки регистрации (только спикеров).
- Встречает автомобили службы «Социальное такси» и провожает граждан маломобильных категорий от автомобиля до стойки регистрации. В конце мероприятия провожает граждан указанной категории из здания до автомобилей службы «Социальное такси».
- Работает на стойке регистрации. В течение мероприятия проводит регистрацию гостей, спикеров и прессы на мероприятие, выдает бейджи,

браслеты, проводит консультацию по мероприятию. Во время обеденного перерыва выдает гостям талоны на питание (в случае если это предусмотрено).

- Работает в гардеробе. При необходимости оказывает помощь гостям мероприятия в раздевалке.
- Сопровождает спикеров/выступающих со стойки регистрации и провожает их в отведенное помещение. После того, как волонтер довел выступающего до указанного помещения, он возвращается к стойке регистрации для ожидания и проводов новых выступающих.
- Осуществляют навигацию в согласованных конкретных точках.
- Сопровождает граждан маломобильных категорий в течение мероприятия.
- Работает в заранее согласованных конкретных залах. Проверяет наличие и работу оборудования в зале, включает презентации согласно расписания выступления выступающих, передает выступающим микрофон и кликер перед началом выступления, во время блока вопросов передает микрофон в зал, следит за таймингом выступления, поднимает таблички тайминга для оповещения спикера, приносит воду для спикеров, помогает модератору зала в решении экстренных вопросов, записывает количество посетителей в зале, а также проводят оценку выступления спикеров/выступающих и т.д.

Обязанности волонтера во время проведения мероприятия

Волонтер обязан:

- надлежащим качеством исполнять свои обязанности в соответствии с назначенным куратором блоком работ;
- вне зависимости от роли, должны быть ознакомлены со всей общей информацией по мероприятию, программой для оказания общей консультации гостям и выступающим;
- быть приветливым и вежливым с гостями и участниками мероприятия при ЛЮБЫХ обстоятельствах;
- быть готовым выполнить незапланированное поручение (от своего куратора);
- бережно относиться к любому имуществу, находящемуся на территории проведения мероприятия, соблюдать чистоту и порядок в зонах своей ответственности;

- употреблять любые продукты питания исключительно в специально отведенных зонах питания (столовая, штаб волонтеров). Жевательная резинка запрещена.
- покидать зону своей ответственности исключительно с согласования со своим куратором;
- обращаться к куратору в случае конфликтных ситуаций с организаторами и гостями мероприятия;
- не разглашать конфиденциальные сведения о мероприятии, осуществлять взаимодействие с прессой и СМИ только согласовав это взаимодействие с куратором;
- делать памятные фотографии, селфи и сторис во время перерывов. Запрещено оставлять свое рабочее место для фотографирования. При добавлении в соцсети фотографий и картинок приветствуется использование назначенных хэштегов;
- соблюдать правила личной гигиены, своевременно информировать куратора об ухудшении состояния здоровья или травмах;
- в случае отсутствия у волонтера задач — уведомлять об этом куратора.

Сервисы для волонтеров

1. На каждом мероприятии для волонтеров выделяется отдельная комната/помещение.
2. В случае, если продолжительность мероприятия составляет более 4 часов, то для волонтеров предусматривается легкий перекус. Также еду можно взять с собой.
3. Идентификация волонтера на мероприятии осуществляется по экипировке. Это может бейдж, или галстук, или брендированная футболка, или кепка. Волонтер осуществляет свою деятельность строго в выданной экипировке и относится к ней бережно.

5. Заключение

- ответы на вопросы обучающихся;
- выдача сертификатов.