

# ДОБРОВОЛЬЦЫ — СТАРШЕМУ ПОКОЛЕНИЮ

Сборник статей,  
методических и аналитических  
материалов по вопросам  
повышения качества жизни  
людей старшего поколения

## РАЗВИТИЕ СОЦИАЛЬНОЙ АКТИВНОСТИ И ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СТУДЕНЧЕСКОЙ СРЕДЕ

Том 3



Издание межрегиональной программы  
«ВЕКТОР ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА — СТАРШЕЕ ПОКОЛЕНИЕ»

**ДОБРОВОЛЬЦЫ —  
СТАРШЕМУ  
ПОКОЛЕНИЮ**

Сборник статей,  
методических и аналитических  
материалов по вопросам  
повышения качества жизни  
людей старшего поколения

**РАЗВИТИЕ  
СОЦИАЛЬНОЙ АКТИВНОСТИ  
И ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
В СТУДЕНЧЕСКОЙ СРЕДЕ**

**Том 3**



Издание межрегиональной программы  
«ВЕКТОР ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА — СТАРШЕЕ ПОКОЛЕНИЕ»  
2013–2015 гг

*Санкт-Петербург 2015*

## Содержание

**Сборник статей, лекций, методических и аналитических материалов «Добровольцы — старшему поколению»:** В 3 т. / Под общ. ред. В. А. Лукьянова и С. Р. Михайловой. — СПб.: ИПЦ СПГУТД, 2015. — Т. 3: Развитие социальной активности и добровольческой деятельности в студенческой среде. — 296 с.

ISBN 978-5-7937-1291-0

Сборник подготовлен и издан в ходе реализации Межрегиональной благотворительной программы «Вектор добровольчества — старшее поколение» Санкт-Петербургской региональной благотворительной общественной организации «Благотворительное общество «Невский Ангел» в 2015 году, при поддержке Министерства экономического развития Российской Федерации (субсидия из федерального бюджета на государственную поддержку социально ориентированных некоммерческих организаций в соответствии с Соглашением от 11 ноября 2013 г. № С-641-ОФ/Д 19).

Издание предназначено для информационной и методической поддержки работы руководителей, специалистов и добровольцев, организующих и осуществляющих работу добровольцев в социально ориентированных некоммерческих организациях в целях повышения качества жизни людей старшего поколения.

Материалы издания будут также полезны руководителям государственных и муниципальных учреждений социальной сферы, специалистам общеобразовательных, средних специальных и высших учебных заведений, организующих внеучебный и воспитательный процесс молодежи, а также государственным и муниципальным служащим, участвующим в процессе поддержки деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций.

О Межрегиональной программе «Вектор добровольчества — старшее поколение» .....	3
<i>С. Р. Михайлова</i> Методические рекомендации по созданию в вузе студенческого Центра добровольческих инициатив, подготовке и проведению конкурса социальных студенческих проектов «Ты нужен людям» .....	23
<i>Е. Ю. Майорова</i> Методические рекомендации по организации студенческой добровольческой деятельности в вузе .....	65
<i>Е. В. Четошников</i> Организация студенческой добровольческой деятельности в высшем учебном заведении .....	107
Формирование документации и методик оценки эффективности работы студенческих добровольческих команд. Часть 1 .....	149
<i>А. Н. Зленко</i> Формирование документации и методик оценки эффективности работы студенческих добровольческих команд. Часть 2 .....	189
<i>О. В. Агапова, А. Н. Зленко, Ю. И. Куроросов</i> Социальная функция университетов в России: лучшие практики взаимодействия вузов и местного сообщества, лучшие практики студенческого добровольчества в России и в мире. . .	231

## **О Межрегиональной программе «Вектор добровольчества — старшее поколение»**

**Программа «Вектор добровольчества — старшее поколение» осуществлялась с октября 2013 года по сентябрь 2015 года в 57 субъектах федерации 9 федеральных округов РФ и в двух странах СНГ.**

**Программа реализована в партнерстве с Национальным исследовательским университетом информационных технологий, механики и оптики (Университет ИТМО — главный партнер), а также с участием партнерских организаций:**

- Национальный фонд подготовки кадров, Москва;
- Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городской гериатрический медико-социальный центр»;
- Санкт-Петербургская общественная организация инвалидов и пенсионеров «Санкт-Петербургский Еврейский благотворительный центр «Забота-Хэсэд Авраам»;
- АНО социальной адаптации пожилых «Серебряный возраст»;
- Региональная культурно-просветительская общественная организация «Санкт-Петербургский Центр Брахма Кумарис», а также при поддержке 20 региональных и местных добровольческих и ресурсных центров поддержки НКО, 10 членов сети специалистов в области добровольчества (региональных координаторов), организаций и специалистов в области работы с пожилыми людьми.

**Программа поддержана субсидией Министерства экономического развития РФ по результатам всероссийского конкурса программ социально ориентированных некоммерческих организаций в 2013 году.**

**Программа «Вектор добровольчества — старшее поколение» направлена на повышение качества жизни людей пожилого возраста посредством оказания информационной, консультационной и методической поддержки деятельности социально ориентированных некоммерческих организаций, осуществляющих деятельность, предусмотренную пунктами 1 и 2 статьи 31<sup>1</sup> Федерального закона «О некоммерческих организациях»: социальная поддержка и защита граждан, а также содействие привлечению этими организациями труда добровольцев и эффективной организации их деятельности.**

## Участники программы:

**основные** — СО НКО, осуществляющие деятельность в области повышения качества жизни людей пожилого возраста, а также студенческие организации, сообщества и добровольцы, в т. ч. действующие на базе социально-ответственных вузов<sup>1</sup>;

**дополнительные** — государственные и муниципальные учреждения социальной сферы и социально-ответственные высшие учебные заведения, коммерческие компании и религиозные организации.

**Главная цель программы:** повышение качества жизни людей старшего поколения через создание теоретической информационно-методической базы и устойчивых практических механизмов для развития помощи и услуг силами добровольцев разного возраста в СО НКО.

## Основные концептуальные задачи, решаемые в ходе реализации программы

- Содействие повышению качества жизни людей пожилого возраста посредством развития добровольческих социальных услуг в СО НКО и ГУ социальной сферы, а также внедрения механизмов преодоления социальной, культурной и информационной исключенности пожилых с участием социально-ответственных вузов.

- Повышение квалификации, оказание информационной, консультационной и методической поддержки деятельности представителей СО НКО, работающих с пожилыми людьми, и добровольцев, действующих в ГУ социальной сферы, предоставляющих услуги и поддержку пожилым людям.

<sup>1</sup> Всего участников программы из 9 федеральных округов: — 51 субъектов федерации, в которых действуют СО НКО участники программы; — всего 57 субъектов федерации представлено в Программе с учетом дополнительных участников (вузы, сузы, профильные гос/муницип. учреждения социальной сферы и прочие организации); — две страны СНГ: Республика Узбекистан (г. Ташкент), Республика Казахстан (г. Астана), всего 2 некоммерческих организации, всего 6 представителей; — 137 СО НКО — основных участников Программы (О), из которых: 64 оформили документы Программы, 73 без оформления документов Программы (БОД), всего 258 представителей СО НКО приняли участие в основных мероприятиях; — 76 дополнительных участников, из которых: 15 организаций оформили документы Программы (Д), и 61 без оформления документов Программы (БОД). В том числе: 45 профильных учреждений и организаций социальной сферы; 26 высших и средних специальных учебных заведений; 3 религиозных и 2 коммерческих организации, всего 174 представителя от дополнительных участников Программы.

- Создание в СО НКО, ГУ социальной сферы и студенческой среде высших учебных заведений условий, способствующих развитию социальной ответственности студентов в целях увеличения молодежных добровольческих ресурсов в СО НКО и ГУ социальной сферы, применения социальных инноваций для повышения качества жизни людей пожилого возраста.

**Программа реализована в 5 этапов**, поскольку структура программы предусматривает последовательное решение значительного количества различных задач.

**В ходе реализации программы партнерами и региональными координаторами проведено 64 основных и более 30 дополнительных мероприятий**, направленных на достижение цели и решение задач программы.

Мероприятия проводились в Санкт-Петербурге и в регионах РФ.

## Механизмы, обеспечивавшие реализацию программы в целом:

- Широкое партнерство и кооперация организаций разного типа, стремящихся к достижению общих целей в области повышения качества жизни людей старшего поколения.

- Высокая технологичность реализации программы (большая часть действий осуществляется преимущественно в интернет-среде, включая получение заявок СО НКО и взаимодействие с ними, дистанционное обучение, мониторинг, анкеты, опросы и др. методы получения обратной связи от участников и пр.). В качестве основного интернет-ресурса Программы использовался информационно-методический портал «Вектор добровольчества в России», [www.kdobru.ru](http://www.kdobru.ru).

- Установление новых горизонтальных связей и усиление межсекторного и межрегионального сотрудничества СО НКО, социально-ответственных вузов, государственных учреждений социальной сферы, коммерческих компаний, органов власти и местного самоуправления в области добровольчества, в целях повышения качества жизни людей старшего поколения, посредством практического взаимодействия, обмена опытом и технологиями.

- Работа региональных координаторов, которые приняли на себя значительную долю действий в регионах, что нивелировало удаленность исполнителя от участников целевой группы и способствовало выполнению мероприятий плана программы и получения обратной связи от участников целевой группы Программы.

- Участие в программе высококвалифицированных специалистов, как широкого, так и узкого профиля, в т. ч. членов межрегиональной Сети специалистов в области добровольчества.

- Ориентация участников целевой группы на создание информационно-методической базы в своих организациях, развитие различных форм добровольной работы граждан различного возраста для удовлетворения широкого спектра типовых и индивидуальных потребностей людей старшего поколения.
- Информационная и ресурсная поддержка Министерства экономического развития Российской Федерации.

## **ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ, ДОСТИГНУТЫЕ В ХОДЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

### **Прямые количественные результаты программы:**

Общее количество СО НКО участников программы — 137 организаций.

Количество субъектов РФ — 57.

Общее количество организаций — дополнительных участников программы — 76 организаций.

Общее количество представителей СО НКО, принявших участие в основных мероприятиях программы — более 300 человек.

Общее количество проведенных вебинаров, конференций и телеконференций — 11 вебинаров, 3 конференции и 5 телеконференций.

Количество проведенных курсов дистанционного обучения — 3 тематических курса, общее количество тематических модулей — 34.

Общее количество специалистов и добровольцев, прошедших дистанционное обучение на трех курсах, — более 200 человек.

Количество разработанных методических, аналитических материалов и статей — 42.

Количество публикаций о программе в сети интернет — более 50.

Количество выступлений, докладов по тематике программы — более 30.

Количество региональных координаторов программы — 11 человек.

Количество организаций — основных партнеров — 6 организаций.

Количество специалистов, принявших непосредственное участие в реализации программы — 23 человека.

Вовлечено более 500 студентов 20 социально-ответственных вузов из регионов РФ в практику деятельности СО НКО посредством просвещения, обучения, участия в добровольческих мероприятиях, разработку и реализацию более 20 добровольческих социальных проектов, ориентированных на поддержку людей пожилого возраста.

## **Общественно-значимые результаты программы, ожидаемые в перспективе:**

1. Предполагается улучшение качества жизни пожилых людей, проживающих на территориях регионов и муниципальных образований, где действуют СО НКО участники программы и на тех территориях, в которых востребован опыт и продукты участников программы благодаря увеличению количества и расширения спектра предоставляемых добровольческих услуг и помощи.

2. Как процесс реализации программы, так и комплекс ее результатов и продуктов будут ориентировать студентов вузов на ценность общественной активности в целях повышения качества жизни пожилых людей, на участие в подобной деятельности посредством разработки социальных проектов помощи и поддержки людей пожилого возраста и добровольческой деятельности в СО НКО.

3. Открытость программы и ее продуктов (в т. ч. в интернет-среде) будет привлекать внимание граждан Российской Федерации к проблематике людей пожилого возраста, стимулировать к оказанию им помощи и предоставлению социальных услуг, предоставляя необходимые механизмы и инструменты для реализации.

4. Развитие информационно-методической базы для добровольческой деятельности в социальной сфере посредством создания значительного набора интеллектуальных продуктов (технологий и методик, образовательных программ, интернет-ресурсов) будет способствовать развитию квалифицированной добровольческой помощи и услуг людям старшего поколения.

5. Благодаря реализации программы, неограниченное количество заинтересованных организаций и граждан получат постоянный доступ к значительному пулу информационно-методических материалов в области добровольчества, помощи и услуг пожилым людям, смогут самостоятельно развивать подобную деятельность.

6. Программа внесет свой вклад в разработку методики, методологии и инструментария для развития проблемно-ориентированного образования и образования через служение за счет стимулирования совместной творческой деятельности студентов, представителей СО НКО, бюджетных и коммерческих структур, действующих в области повышения качества жизни пожилых людей, в контексте содействия продвижению социальной функции высшего образования в России.

## **Основные продукты, созданные в ходе реализации программы**

**Создана информационная база данных местных и региональных СО НКО (участники программы), осуществляющих работу с участием добровольцев в целях повышения качества жизни людей стар-**

шего поколения. Информационную базу составляют 137 организаций в 57 субъектах РФ.

**Актуализирован и размещен на портале «Вектор добровольчества в России» курс дистанционного обучения «Организация работы с добровольцами в НКО»** — 10 тематических модулей. Курс впервые проведен в 2008 году на базе ЦДО Научного парка МГУ им. М. В. Ломоносова. Проводится ежегодно в рамках реализации общественно-значимых программ, имеющих информационно-методическую составляющую. Курс актуализируется перед каждым проведением, в т. ч. в соответствии с уровнем квалификации и пожеланиями слушателей от организаций участников программ.

Продолжительность настоящего курса составила 4 недели. Материалы сфокусированы на аспектах организации работы добровольцев для людей старшего поколения и на особенностях работы с добровольцами старшего поколения.

Тесты и практические задания в каждом модуле настоящего курса для слушателей отменены с целью упрощения процесса обучения начинающих и облегчения работы слушателей с двумя тематическими модулями в неделю. Итоговой работой слушателей стало практическое задание «Точки роста», по результатам выполнения которого выданы сертификаты об обучении.

Часть слушателей от СО НКО, не имеющих технических возможностей обеспечить дистанционное обучение своих представителей, получили возможность скачать все материалы курса в сети Интернет одномоментно. Курс планируется к постоянному доступу с 2017 года в рамках «Открытой онлайн Школы добровольческой деятельности».

**Разработан и размещен на портале «Вектор добровольчества в России» курс дистанционного обучения «Социальная добровольческая помощь пожилым людям и социализация пожилых людей»** — 11 тематических модулей. К разработке материалов курса были привлечены специалисты в области геронтологии и гериатрии, психологии и социальной работы, работы с людьми с инвалидностью и в области добровольческой деятельности. **Курс предоставляет возможность** получить как базовые знания в области оказания помощи и услуг людям старшего поколения, основы теории социальной работы, так и специфические — практические советы и навыки для работы с людьми старшего поколения. Обучение на курсе позволяет слушателям увидеть новые возможности и найти «точки роста» для тех СО НКО, которые ориентированы на развитие своей деятельности в целях повышения качества жизни людей старшего

поколения. По итогам обучения выдан соответствующий сертификат. Лучшие слушатели получают в качестве приза по почте «Сборник «Добровольцы — старшему поколению» в трех томах, изданный по материалам программы. Курс размещен на портале «Вектор добровольчества в России» и планируется к постоянному доступу с 2017 года в рамках «Открытой онлайн Школы добровольческой деятельности».

**Разработаны и размещены на портале «Университет третьего возраста» 5 учебно-методических комплексов для людей старшего поколения** по темам:

- «Электронные ресурсы дистанционного обучения пожилых людей основам финансовой грамотности»;
- «Электронные ресурсы изучения истории русского театра для дистанционного обучения пожилых людей»;
- «Электронные ресурсы изучения теории и практики творческой фотографии для дистанционного обучения пожилых людей»;
- «Электронные ресурсы изучения искусства Древней Руси для дистанционного обучения пожилых людей»;
- «Электронные ресурсы изучения русской литературы для дистанционного обучения пожилых людей» (разработка УМК и размещение на интернет-ресурсе осуществляются на основе финансирования из средств НИУ ИТМО).

Продукт создан специалистами Университета ИТМО и является общедоступным на портале «Университет третьего возраста».

**Разработан и размещен на портале «Университет третьего возраста» курс дистанционного обучения «Обучение компьютерной грамотности людей старшего поколения добровольцами».** Программу составляет учебно-методический комплекс для повышения квалификации добровольцев, работающих с пожилыми людьми и инвалидами. Работа осуществлена специалистами экспертной группы от Университета ИТМО. По итогам разработки программы разработчиками подготовлены соответствующие рекомендации для СО НКО и добровольческих сообществ. Курс является общедоступным на портале «Университет третьего возраста».

**Подготовлено 16 аналитических материалов** по результатам проведения значимых мероприятий программы, на основе получения обратной связи от участников программы, слушателей курсов. Материалы представляют состояние СО НКО, действующих в регионах РФ и предоставляющих помощь и услуги людям старшего поколения, демонстрируют и разъясняют показатели, достигнутые в ходе реализации программы,

представляют результаты мониторинга, тенденции и стратегии развития деятельности СО НКО, осуществляющих деятельность в области повышения качества жизни пожилых людей с участием добровольцев. С материалами можно познакомиться на сайте «Вектор добровольчества в России», в разделе «О программе «Вектор добровольчества».

**Создан «Социально-консультативный сайт «ВСЕ ГОДА» <http://vsegoda.ru> для пожилых людей и их окружения.** Это виртуальное информационно-сервисное пространство, доступное любому пожилому человеку, владеющему навыками компьютерной грамотности, либо людям из его окружения. На сайте созданы разделы, способствующие решению насущных проблем, получению срочной информации, общению, развлечению, образованию и занятости людей старшего поколения. Справочная информация сайта ориентирована на жителей Санкт-Петербурга. Основные разделы сайта: медико-социальные услуги, мои права, забота, активность и добровольчество, мой Интернет, поиск работы, досуг и развлечения, развитие и обучение, здоровье и долголетие. Сайт создан молодыми специалистами Университета ИТМО с участием экспертов и пожилых людей, заинтересованных в получении информационных услуг. Сайт соединил порталы «Вектор добровольчества в России» ([www.kdobru.ru](http://www.kdobru.ru)) СПб ООО Благотворительного общества «Невский Ангел» и «Университет третьего возраста» (<http://u3a.niuitmo.ru>) Национального исследовательского университета информационных технологий, механики и оптики. **Это объединение формирует кластер «Добровольцы — старшему поколению».**

**Издан сборник статей, лекций, методических и аналитических материалов «Добровольцы — старшему поколению»** (в печатном и электронном виде). Сборник составляют 3 тематические тома: «Социальная добровольческая помощь и услуги людям старшего поколения», «Социализация людей старшего поколения», «Развитие социальной активности и добровольческой деятельности в студенческой среде», общим объемом более 50 авторских листов. В сборнике представлен также успешный опыт СО НКО участников программы и проектные идеи по развитию услуг для людей старшего поколения. К написанию авторских материалов были привлечены специалисты высшей школы, СО НКО и государственных учреждений, преимущественно из Санкт-Петербурга. В формате электронных книг материалы сборника будут размещены на портале «Вектор добровольчества в России» с октября 2015 года. Печатный вариант сборника распространяется среди участников программы и заинтересованных организаций.

## СПЕЦИАЛИСТЫ

**(авторы информационных, методических, аналитических материалов программы, разработчики материалов курсов обучения, контента созданного сайта)**

**Лукьянов Владимир Альфредович** — президент СПб ООО «Благотворительное общество «Невский Ангел», руководитель Санкт-Петербургского Центра поддержки добровольческих инициатив СПб ГКУ «Центр международных гуманитарных связей», специалист по социальной работе, консультант по вопросам благотворительной и добровольческой деятельности, руководитель межрегиональной программы «Вектор добровольчества — старшее поколение».

**Михайлова Светлана Ростиславовна** — исп. директор СПб ООО «Благотворительное общество «Невский Ангел», специалист Санкт-Петербургского Центра поддержки добровольческих инициатив СПб ГУ «Центр международных гуманитарных связей», специалист по социальной работе, методист, куратор курса.

**Антонов Александр Сергеевич** — специальный психолог, социальный педагог, тренер-консультант по вопросам добровольчества и работе с людьми, имеющими инвалидность, координатор программы «Вектор добровольчества» СПб ООО «Благотворительное общество «Невский Ангел», специалист по работе с добровольцами Санкт-Петербургского Центра поддержки добровольческих инициатив СПб ГУ «Центр международных гуманитарных связей», куратор курса.

**Галченко Юлия Анатольевна** — гл. бухгалтер СПб ООО «Благотворительное общество «Невский Ангел», генеральный директор консалтинговой компании ООО «Профит».

**Григорьева Ирина Андреевна** — доктор социологических наук, профессор кафедры теории и практики социальной работы факультета социологии Санкт-Петербургского государственного университета.

**Коваленко Татьяна Николаевна** — кандидат социологических наук, доцент кафедры теории и технологии социальной работы Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы.

**Дружинин Санислав Сергеевич** — врач-гериатр медико-социального отделения Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городской гериатрический медико-социальный центр», врач-психиатр, врач функциональной диагностики.

**Чесноков Алексей Александрович** — заместитель главного врача СПб ГБУЗ «Городской гериатрический медико-социальный центр», врач высшей квалификационной категории.

**Финагентова Надежда Викторовна** — кандидат психологических наук, медицинский психолог СПб ГБУЗ «Городской гериатрический медико-социальный центр».

**Баранок Татьяна Валерьевна** — заведующая городским организационно-методическим отделом по гериатрии Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга, врач высшей категории, СПб ГБУЗ «Городской гериатрический медико-социальный центр».

**Здравомыслова Елена Андреевна** — кандидат социологических наук, профессор факультета ПНИС Европейского университета в Санкт-Петербурге, содиректор программы «Гендерные исследования».

**Ялышева Марина Юрьевна** — исполнительный директор Некоммерческого партнерства «Институт обучения через опыт», менеджер Санкт-Петербургской Школы социального проектирования, руководитель проекта «Университет пожилых «Серебряный возраст».

**Зленко Андрей Николаевич** — директор центра социального проектирования и предпринимательства Университета ИТМО, руководитель проекта межвузовского конкурса социальных проектов «Ты нужен людям!».

**Купоросов Юрий Игоревич** — аспирант, менеджер центра социального проектирования и предпринимательства Университета ИТМО, координатор деятельности вузов в рамках программы «Вектор добровольчества — старшее поколение».

**Солдатова Светлана Александровна** — бизнес-тренер, консультант, коуч, Симферополь.

**Анна Борисовна Звоненко** — старший преподаватель кафедры тифлопедагогики РГПУ им. А. И. Герцена.

**Волков Алексей Михайлович** — доцент кафедры сурдопедагогики факультета коррекционной педагогики РГПУ имени А. И. Герцена, кандидат педагогических наук.

**Финагентов Анатолий Вячеславович** — кандидат технических наук, исполнительный директор АНО «Северо-Западный институт гериатрии и социально-медицинского проектирования», председатель попечительского Совета при СПб ГБУЗ «Санкт-Петербургский городской гериатрический медико-социальный центр».

**Божко Наталия Михайловна** — кандидат психологических наук, Европейский университет в Санкт-Петербурге.

**Низомутдинов Борис Абдуллохович** — инженер кафедры УГИС Университета ИТМО, Аналитик Центра технологий электронного правительства; разработчик сайтов для старшего поколения (u3a.ifmo.ru, vsegod.ru); руководитель веб-студии «Greenice-tm»; специалист по разработке интерфейсов и юзабилити-тестированию.

**Майорова Елизавета Юрьевна** — кандидат политических наук, специалист по соц. работе; руководитель проекта «Все года» (vsegoda.ru), созданного на базе Университета ИТМО в ходе реализации программы Благотворительного общества «Невский Ангел» «Вектор добровольчества — старшее поколение»; старший преподаватель кафедры «Менеджмент» Санкт-Петербургского филиала ФГОБУВПО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации».

**Соловьева Екатерина Олеговна** — кандидат социологических наук; доцент кафедры «Менеджмент» Санкт-Петербургского филиала ФГОБУВПО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»; специалист по разработке методических рекомендаций по обучению людей старшего поколения, специалист по использованию интерактивных форм обучения в образовательном процессе с акцентом на развитие творческих способностей.

**Сантош Кукреджа** — старший преподаватель, директор Региональной культурно-просветительской общественной организации «Санкт-Петербургский Центр Брахма Кумарис», руководитель просветительской программы для людей старшего поколения «Век живи — век учись».

## НЕКОТОРЫЕ ОТЗЫВЫ И БЛАГОДАРНОСТИ УЧАСТНИКОВ ПРОГРАММЫ

.....

Хочу выразить слова благодарности всем, кто участвовал в разработке дистанционного курса обучения «Организация работы добровольцев в НКО».

Вы именно те люди, которые помогли получить важную и актуальную информацию. Так как я только начинающий доброволец и многое у меня еще впереди, вся информация, полученная на вашем курсе, будет очень полезна в моей дальнейшей деятельности. Я с уверенностью могу сказать, что все знания и теоретические навыки, представленные в этом курсе, будут применяться мной на практике в полном объеме. Огромное СПАСИБО хочется сказать кураторам и преподавателям. Вы своевременно предоставляли информацию о новых модулях и о сроках сдачи итоговых заданий. Огромное спасибо за два последних раздела, они оказались очень полезны и информационно насыщены.

СПАСИБО вам!!! Я буду рада принять участие в новых курсах, которые вы будете проводить.

*Маликина Юлия Сергеевна,  
доброволец КРОМО «Центр развития добровольчества»,  
г. Петрозаводск, Республика Карелия*

.....

Благодарю за содержательный контент, возможность посмотреть все вебинары в записи, оперативные ответы и связь со слушателями. Удачи в работе! Приглашайте на новые проекты, готовы к взаимодействию! Да, в подобных курсах буду участвовать по мере возможности. Убедилась в важности нашей работы. Так как это важно многим, а не только нам! Курс объемный и содержательный, целостно включено все главное. Важно, что содержание курса практико-ориентировано и доступно в изложении как по содержанию, так и по формам (видео, текст...).

Полученные знания планирую применять для развития деятельности моей организации и расширения спектра услуг людям старшего поколения.

*Митина Алёна Александровна,  
директор АНО «Центр проектных решений  
общественно-активных школ»*

.....

Выражаю благодарность за оказанную информационную поддержку и комфортную работу с качественными и удобными в использовании материалами. Планирую применять полученную информацию для развития студенческих инициатив по социальной поддержке пожилых граждан, обучения студентов основам добровольчества на базе вуза в форме спецкурсов, семинаров, конференций, а также для реализации своей социальной идеи, разработки и осуществления социального добровольческого проекта «Развитие социальной рекламы по формированию позитивного образа старости».

*Киенко Татьяна Сергеевна,  
доцент кафедры социальных технологий  
Института философии и социально-политических наук  
Южный федеральный университет,  
г. Ростов-на-Дону*

.....

Думаю, будет полезно поучаствовать и в других подобных курсах, а также порекомендовать их своим единомышленникам.

Желаю преподавателям новых идей, успехов в важнейшем деле, которое они затеяли, расширения аудитории слушателей. Разработанные вами задания побуждают к размышлениям, анализу и синтезу полученных знаний, собственного опыта работы и появлению новых идей.

Спасибо вам за индивидуальный подход к каждому участнику курсов — это позволило работать в удобном для нас темпе.

Курс обучения, пройденный нами, был крайне полезен еще и с точки зрения общения на форумах, где можно задать вопросы специалистам в своей области и получить грамотные советы и пожелания. Спасибо всем за это огромное!!!

*Долгих Елена Александровна,  
Фонд поддержки и развития образования  
г. Стерлитамака*

.....

Курс обучения очень полезен для создания методической базы. Знания, полученные мною в ходе обучения, так или иначе пригодятся как в работе, так и в обычной жизни. Также планирую ознакомить своих сотрудников с опытом работы участников программы и подключить их к изучению вопросов по координированию добровольческой деятельности. Я, безусловно, заинтересована в последующем обучении — ведь моя специализация предполагает необходимость работы с волонтерами.

Дорогие преподаватели! Большое спасибо за то, что у нас есть возможность получать необходимые нам знания и опыт, да еще в такой доступной форме. Благодаря дистанционному обучению у меня была возможность даже в отпуске, в другой стране — не прекращать наши занятия. Желаю вам успехов и процветания, а также удачи в дальнейших начинаниях. Будьте здоровы и счастливы.

*Лагутина Наталья Михайловна,  
Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение  
«Комплексный центр социального обслуживания населения  
Красногвардейского района»*

.....

Курс замечательный! Спасибо вам огромное за бесценный систематизированный опыт. Многие, практически все рекомендации, данные в учебных темах, я применяла на практике. Побольше бы таких тематических курсов. Мне очень понравилось обучение и хотелось бы продолжать расти в том же направлении. Пока опыт работы с пожилыми людьми небольшой, но интерес не угас, а наоборот, увеличился. Планирую применять знания в ближайшее время для осуществления добровольческой деятельности — помощи пожилым людям, а также для общего развития.

*Манучарян Стелла Васильевна,  
Центр поддержки сетевых инициатив,  
Ставрополь*

.....

Выражаю вам благодарность за отлично проведенную работу — рост моей квалификации для работы с пожилыми людьми.

Я отметила высокую квалификацию преподавательского состава, четкую и профессиональную работу специалистов СПб ОО «Благотворительного общества «Невский Ангел» при организации учебного процесса, а также качество профессиональных знаний, полученных мною. Выражаем свою признательность за ваш плодотворный труд и желаем дальнейшего процветания и профессиональных побед!

Обучение волонтеров должно проводиться таким образом, чтобы мотивировать их на дальнейшее развитие и на достижение результатов. Особенно приятно, когда обучение проходит легко и интересно. Именно этим выделяется СПб ОО «Благотворительное общество «Невский Ангел».

Проводимое обучение полностью соответствует моим потребностям и целям обучения.

Ваша работа — это пример энтузиазма и самоотдачи, которые столь необходимы сегодня российскому обществу.

Важно помнить, что признание — это плата волонтеру за его труд. Золотым правилом признания является тот факт, что признание должно быть своевременным, индивидуальным и искренним. Буду обучать других сотрудников в организации, где сейчас работаю, и создам методическую базу по работе с гражданами пожилого возраста.

*Подлесная Айгуль Наильевна,  
Автономная некоммерческая организация  
Центр Социального Обслуживания Населения  
«Родник Добра» Гафурийского района  
Республики Башкортостан*

.....

Курс был очень интересным и познавательным. БОЛЬШОЕ СПАСИБО! При наличии умеренной нагрузки во всех сферах жизнедеятельности на момент проведения следующих подобных курсов обязательно приняла бы участие. Особенно полезные темы: «Помощь и услуги людям старшего поколения», «О возрасте и долголетию», «Особенности демографии и старения в XXI веке», «Особенности и возможности для пожилой жизни в старшем возрасте». Лично для меня эти темы дали много практических знаний, в некотором смысле помогли понять то, чего раньше не понимала в силу возраста.

БОЛЬШОЕ СПАСИБО за полезный и интересный курс! Вы молодцы! Информационно-методические материалы курса написаны понятно и доступно для всех.

*Бортневская Елена Романовна,  
Новгородское областное отделение  
Всероссийской общественной организации ветеранов  
«БОЕВОЕ БРАТСТВО»*

.....

Благодарю за продуктивную работу и возможность получить богатую методическую базу по проблемам работы с пожилыми людьми. Материал изложен научно и структурированно. Затрудняет работу большой объем лекции и наличие информации, находящейся в колонтитулах. В летнее время не всегда есть возможность участия в онлайн-вебинарах, но возможность посмотреть его в записи компенсирует данную проблему. Пожелание: не следует перечитывать текст лекции в вебинаре. Спасибо за открытость и возможность получить большой объем информации!

Мною осознанно был выбран данный курс, так как я работаю с людьми пожилого возраста и имею опыт практической помощи им. Хотелось

получить информацию о новых формах работы с людьми пожилого возраста и особенно с людьми, которые прикованы к постели, но хотят быть включенными в реальную жизнь.

Продолжу оказывать реальную помощь пожилым людям, внедряя современные технологии помощи им, а главное, оказывать помощь персоналу, работающему с данной категорией людей, находящихся в домах престарелых.

*Ревакина Ирина Ивановна,  
председатель Городской общественной организации женщин  
г. Рыбинска Ярославской области*

.....

Желаю вам здоровья, благополучия и процветания! Я рада, что мне представилась такая возможность получить дополнительные знания! Надеюсь на дальнейшее сотрудничество!

*Антикаева Райса Хурматовна,  
специалист по социальной работе  
Автономной некоммерческой организации  
Центр социального обслуживания «Азатлык»*

.....

Бесполезных тем курса лично для меня не оказалось, потому что одни темы актуальны для работы Фонда с пожилыми, а некоторые оказались очень полезны для моего обучения (я учусь по специальности «Социальная работа»). Так что для меня подбор тем был идеален!

Огромная благодарность всем разработчикам, лекторам, преподавателям за огромный труд, проделанный ради нас.

Это очень важно, потому что очень мало организаций, которые работают именно с пожилыми людьми, и не хватает знаний, опыта для качественного выполнения своих функций.

Спасибо вам большое!

*Калякина Надежда Александровна,  
директор Саратовского регионального общественного  
фонда социальной поддержки «Забывшие живые»*

.....

Курс грамотно продуман, подобрал в себя ценнейшие сведения о социальной работе с пожилыми людьми. Такой курс грамотно подготовит и добровольцев, и начинающих сотрудников в организации.

Особенно полезными были темы: «Люди старшего поколения и добровольчество», «Виды добровольческой занятости для пожилых доброволь-

цев», «Этика и особенности организации работы с добровольцами старшего возраста». Эта тема особенно интересна, так как мы только начинаем развивать добровольчество среди пожилых граждан. Большое спасибо!

*Григорьева Светлана Анатольевна,  
специалист по социальной работе Государственного  
автономного учреждения Саратовской области  
«Комплексный центр социального обслуживания населения  
г. Саратова»*

.....

Нареканий данный курс у меня не вызвал, поэтому пожелание у меня только одно — как можно более широко распространять идеи и материалы курса для более широкого охвата аудитории, которая, как мне думается, как и я, проникнется пониманием и симпатией к пожилым людям и их потребностям. Мне кажется, курс охватывает все стороны жизни пожилых людей и обучения добровольцев, поэтому я бы ничего добавлять не стал. На мой взгляд, в данном курсе не было таких разделов и тем, которые бы вообще не пригодились добровольцу, работающему с пожилыми людьми, — каждый модуль содержит информацию, которую волонтер может реализовать на практике.

Полученные знания планирую использовать для более эффективной и всесторонней реализации себя в качестве волонтера, а также для обучения и сопровождения будущих добровольцев, которые будут работать с этой группой населения.

Я думаю, в результате прохождения этого курса я получил исчерпывающую информацию по обозначенной теме и теперь могу с новым багажом знаний активизировать свою работу в этом направлении.

*Невмеенко Алексей Игоревич,  
менеджер по набору и обучению добровольцев  
Общественной организации Ярославской области  
«Социум»*

.....

Все материалы курса стали для меня очень интересны, несмотря на мою профессиональную деятельность в сфере медицинской психофизиологии.

Безусловно, моя мотивация изменилась, появилось новое видение, расширились информационные границы. Очень хотелось бы участвовать в подобных курсах в будущем (особенно, если бы сутки увеличились хотя бы наполовину — шутка).

Огромное, огромное спасибо. Я даже не предполагала, что снова будет так интересно учиться. Еще раз убедилась, что даже у молодых

есть чему поучиться. Я уже сделала подборку методических материалов для НКО по работе с ветеранами, в планы работ на 2016 год внесла 4 (!) предложения из базы копилки с опытом и материалов курса.

*Мальгрэм Елена Витальевна,  
руководитель Хабаровского краевого общественного движения  
«Зоозащита — ДВ»*

.....

Да, моя мотивация укрепилась, есть заинтересованность участия в подобных курсах.

Я окончательно поняла, что это принципиально другой период жизни человека, и необходимо научить его понимать это. Научить видеть позитивные стороны настоящей жизни и понимать, что впереди еще много интересного.

Будьте здоровы и с оптимизмом смотрите в будущее! Ваш опыт — очень ценный!

*Полянских Ольга Николаевна,  
координатор проектов  
Автономной некоммерческой организации  
«Центр проектных решений общественно-активных школ»*

.....

Спасибо большое за познавательный, глубокий материал! Большое вам спасибо за терпение и работу с нами, вашими слушателями курса!

Полученные знания будем применять для расширения сферы деятельности нашего фонда.

Моя мотивация изменилась. Думаю, что продолжила бы обучение и в дальнейшем!

Самые интересные темы: «О возрасте и долголетьи», «Особенности демографии и старения в XXI веке» — раньше мало уделяла внимания этому вопросу. Прочитав материалы модуля, стала задумываться о происходящих процессах вокруг себя и в мире. А также: «Правила и этика общения с пожилыми людьми, имеющими различные формы инвалидности» — раньше даже не задумывалась об этом. Всегда, когда видела человека с проблемами здоровья, то хотелось разговаривать с ним с сочувствием и переживанием. А оказывается, это им не всегда требуется, а многих даже раздражает.

*Шинкарук Елена Владимировна,  
информационный директор некоммерческой организации  
«Фонд поддержки гражданских инициатив «Светлые Лица»*

.....

Поскольку я предоставляю информационную поддержку НКО, работающим с пожилыми людьми (50 НКО России), для меня полученные знания очень актуальны. Буду делиться опытом и методическими материалами со своими коллегами.

Спасибо за содержательный и полезный курс обучения! Желаю успехов!!!

*Семихина Надежда Владимировна,  
директор НКО «Фонд Поддержки Хэсэдов»*

.....

Да, мотивация была и осталась, получили дополнительные знания, систематизировали полученные, готовы к новым. Планирую применять полученные знания в работе со своими ветеранами, в общении с родственниками — людьми старшего возраста. Очень интересен опыт работы других слушателей, многие идеи хочется претворить в жизнь. Заинтересовались обучением фотографированию на сайте «Университет третьего возраста», начали обучение. Участвовать в подобных курсах обязательно будем. Рекомендуем давать лекции более развернуто — больше практических советов. Хотелось бы больше лекций по психологии общения, рассматривать кризисные ситуации, выходы из них.

*Угодина Н. Н.,  
руководитель организации,  
Ангелюк Л. В.,  
делопроизводитель,  
Общественная организация персонала и пенсионеров  
уголовно-исполнительной системы Алтайского края «Содействие»*

.....

Моя мотивация в ходе обучения, конечно, изменилась! Об этом я думала и до курсов. Но сейчас вижу, что в нашей республике общественные организации решают проблемы пожилых людей поверхностно и неэффективно. По роду деятельности возникло желание обучать НКО, мотивировать их по данному направлению. Уже делаю первые шаги: говорю о проблемах пожилых на встречах, семинарах. Как буду использовать: для себя, чтобы знать особенности пожилого возраста и саморазвития. В работе с НКО: проведение образовательных семинаров, активизация деятельности НКО по работе с пожилыми людьми. Возможно, стану членом общественной организации или создам новую, по данному направлению.

Спасибо за внимание к слушателям, терпение, за большой объем знаний! Привыкла очень к вам, к процессу обучения. Мне будет не хватать

вас и состояния, что надо обязательно прочесть лекции, посмотреть что-то на портале. Оторвали меня от телевизора и других увлечений!

Творческих успехов, благополучия!

*Шевченко Алла Викторовна,  
представитель ОО «Нальчикский городской совет женщин»,  
ведущий специалист-эксперт отдела по работе  
с общественными организациями  
и политическими партиями Управления по взаимодействию  
с институтами гражданского общества  
и делам национальностей Кабардино-Балкарской республики*

#### РАБОЧАЯ ГРУППА

#### МЕЖРЕГИОНАЛЬНОЙ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

#### «ВЕКТОР ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА — СТАРШЕЕ ПОКОЛЕНИЕ»

**БЛАГОДАРИТ ВСЕХ ПАРТНЕРОВ И УЧАСТНИКОВ ПРОГРАММЫ  
ЗА ТВОРЧЕСКУЮ И КАЧЕСТВЕННУЮ СОВМЕСТНУЮ РАБОТУ!**

**ЖЕЛАЕМ УСПЕХОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
НА БЛАГО ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ!**

## Методические рекомендации по созданию в вузе студенческого Центра добровольческих инициатив, подготовке и проведению конкурса социальных студенческих проектов «Ты нужен людям»

*На основе опыта ФГАО УВО Санкт-Петербургского  
национального университета информационных технологий  
механики и оптики (далее — Университет ИТМО)*

### **Михайлова Светлана Ростиславовна,**

*исп. директор СПб ОО «Благотворительное общество  
«Невский Ангел», специалист Санкт-Петербургского Центра  
поддержки добровольческих инициатив СПб ГУ  
«Центр международных гуманитарных связей»,  
специалист по социальной работе, методист, куратор курса*

#### Содержание

1. Введение
2. Понятие «Добровольческий центр»
3. Модель Центра добровольческих инициатив в вузе
4. Конкурс, как инструмент для развития активности студенческого Центра добровольческих инициатив и стимулирования социальной активности молодежи
5. Конкурс, как механизм развития взаимодействия вузов и НКО
6. Опыт Университета ИТМО по организации и проведению городского конкурса социальных проектов «Ты нужен людям!» в 2013–2014 гг.
7. Заключение
8. Литература

#### 1. Введение

Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утверждённой распоряжением правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. №1662-р, содействие распространению добровольческой деятельности отнесено к числу приоритетных направлений социальной и молодёжной политики.

Одной из основ содействия распространению добровольческой деятельности является инфраструктура поддержки добровольческих инициатив, центральным звеном которой должны стать Добровольческие Центры.

В большинстве регионов РФ есть понимание того, что существует объективная необходимость развития инфраструктуры поддержки добровольчества. Государственная политика в области содействия благотворительной и добровольческой деятельности и практическая деятель-

ность некоммерческих организаций, поддерживающих добровольческие инициативы, содействуют этому процессу.

Концепция содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в Российской Федерации<sup>1</sup> определяет цель государственной политики в области содействия развитию благотворительной и добровольческой деятельности, как активизацию потенциала благотворительности и добровольчества в качестве ресурса развития общества, способствующего формированию и распространению инновационной практики социальной деятельности, позволяющего дополнить бюджетные источники для решения социальных проблем внебюджетными средствами и привлечь в социальную сферу трудовые ресурсы добровольцев.

Основными задачами содействия развитию благотворительной и добровольческой деятельности, связанными с реализацией конституционного принципа поощрения благотворительной деятельности, являются:

- обеспечение роста поддержки в обществе и расширения участия граждан в благотворительной и добровольческой деятельности, а также повышение доверия граждан к благотворительным организациям;
- формирование условий для расширения объемов благотворительных пожертвований граждан и организаций;
- обеспечение роста числа благотворительных организаций, в том числе частных и корпоративных фондов, обеспечивающих устойчивость благотворительной деятельности;
- содействие повышению эффективности и профессионализма деятельности благотворительных организаций;
- развитие инфраструктуры информационно-консультационной и образовательной поддержки благотворительной и добровольческой деятельности;
- формирование условий для эффективного использования потенциала благотворительной и добровольческой деятельности на этапах планирования и реализации социальных программ государства и бизнеса в деятельности государственных и муниципальных учреждений и некоммерческих организаций.

Приоритетным направлением является содействие развитию благотворительных организаций, институционализации благотворительности и добровольчества, так как только организованная благотворительность может обеспечить расширение масштабов благотворительной и добро-

<sup>1</sup> Концепция содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в Российской Федерации одобрена распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2009 г. № 1054-р.

вольческой деятельности и повышение ее результативности, а также развитие культуры благотворительности в обществе.

Реализация задач содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества предполагает активизацию механизмов самоорганизации участников благотворительной деятельности, саморегулирования благотворительных организаций на принципах партнерского взаимодействия органов государственной власти, органов местного самоуправления и институтов гражданского общества.

Вместе с тем, по результатам опросов социально ориентированные некоммерческие организации испытывают острую потребность в широком спектре профильных услуг в области добровольчества. В этих обстоятельствах, для актуализации добровольческого потенциала общества требуются квалифицированные посредники, способные влиять на выбор приоритетов людей и, одновременно, предлагающие людям широкий выбор сфер для приложения добровольческих усилий. Т. е. на общественном поле России должно заработать значительное количество компетентных в области добровольчества Добровольческих Центров, предоставляющих гражданам и организациям полезный комплекс услуг, основной функцией которых является практическое соединение потребностей в добровольческих ресурсах некоммерческих организаций и интересов граждан участвовать в добровольческой деятельности.

По данным Международной Ассоциации добровольческих усилий (IAVE) — ведущей в мире международной неправительственной организации в сфере добровольчества, современная модель «добровольческих движений» в том или ином виде имеет место более чем в 80 странах мира. В наиболее развитом виде модели добровольческого движения представляют собой эффективную систему (инфраструктуру) поддержки добровольчества, посредством которой создаются благоприятные условия осуществления добровольческой деятельности. В совокупности добровольческие движения состоят из следующих элементов:

- а) концептуальная основа, обосновывающая роль добровольчества в обществе и целенаправленные общественно-государственные усилия с целью популяризации идеи добровольчества среди населения;
- б) специализированные организации, способствующие развитию добровольчества — локальные, региональные, национальные добровольческие центры;
- в) активно действующие НКО в решении тех проблем, которым посвящена их деятельность;
- г) опытные руководители и специалисты добровольческих центров, общественных организаций, социальных служб, профессионально вла-

деющие методологией привлечения добровольцев и управления добровольческими ресурсами в организации;

д) система обучения и обмена информацией;

е) финансовые механизмы и иные источники, обеспечивающие устойчивую работу добровольческих центров: государственное финансирование, пожертвования в виде материальных, финансовых и людских (работа на общественных началах) ресурсов, оказание платных услуг.

При активной поддержке государств созданы национальные добровольческие центры, которые работают в тесном взаимодействии с сотнями региональных и локальных добровольческих центров, мобилизуя усилия миллионов добровольцев по всей стране, сплачивая общество для решения общественных проблем. Через опыт создания добровольческих центров прошли экономически развитые страны: США, Япония, Великобритания, Новая Зеландия, Канада и другие (в Японии более 3300 ДЦ, созданных в каждом муниципалитете, в США и Великобритании — более 400).

Отметим, что, как и во многих экономически развитых странах, где добровольчество признается и ценится и государством и обществом, в России наблюдается в той или иной степени развитости появление элементов, характеризующих современное добровольческое движение, представляющее собой эффективную систему, через которую люди могут осуществлять добровольческую деятельность. В ходе российской практики постепенно складывается подобная модель инфраструктуры поддержки добровольчества, ключевым элементом которой является сеть специализированных организаций — добровольческих центров, действующих на местном, региональном и федеральном уровнях.

Свидетельством создания предпосылок системного развития добровольчества в субъектах Российской Федерации является тот факт, что в ряде регионов (Тверская область, Санкт Петербург, Москва, Самарская область (Самара, Тольятти, Новокуйбышевск), Липецкая, Пермская области, Республики Татарстан, Карелия и др.) накоплен позитивный опыт создания условий для активного участия граждан в общественно значимой добровольческой деятельности.

Вместе с тем, продолжает сохраняться значительный разрыв между уровнем вовлеченности граждан в добровольческую деятельность (3,02% экономически активного населения — по данным ГУВШЭ) и их готовностью к участию на добровольных началах (более 40%). Согласно данным всероссийского обследования НКО<sup>1</sup>, общий уровень вовлеченности

<sup>1</sup> Всероссийское обследование НКО, проведенное Центром исследований гражданского общества и некоммерческого сектора Государственного университета — Высшей школы экономики (2009).

в добровольческую деятельность в некоммерческом секторе в пересчете на полную занятость составил 0,43% от численности экономически активного населения или 0,46% от числа занятых в экономике, что в 3–17 раз меньше показателей ведущих экономически развитых стран.<sup>1</sup>

Таким образом, актуальность системного развития и поддержки добровольчества на государственном и общественном уровнях подтверждается с одной стороны задачами социально-экономического развития страны, а с другой — готовностью миллионов российских граждан вместе с государством быть активными участниками решения социально-значимых проблем на пути инновационного и модернизационного развития России. Создание инфраструктуры поддержки молодежного добровольчества в образовательной среде и в социуме будет способствовать преодолению негативных тенденций, отмечаемых в Концепции: снижение уровня доступности социальных услуг в сфере здравоохранения и образования; слабое развитие форм самоорганизации и саморегулирования общества; низкий уровень доверия в обществе.

Решение проблем, обуславливающих недоиспользование потенциала добровольчества (волонтерства), позволит создать реальные условия для молодежи, граждан всех возрастов быть активными участниками процессов, обеспечивающих новое качество жизни; повысить доверие общества к государству; будет способствовать дальнейшей консолидации общественно-государственных усилий для достижения целей социально-экономического развития и модернизации страны.

Основная цель развития добровольчества в России — рост потенциала прямого гражданского участия во всех значимых сферах жизни общества; формирование культуры и традиций такого участия.

## 2. Понятие «Добровольческий центр»

В самом общем виде добровольческие центры — это специализированные профессиональные организации, способствующие развитию добровольчества и создающие эффективные пути для осуществления добровольческой деятельности. Как правило, это некоммерческие негосударственные организации, работающие в сфере мобилизации людских (добровольческих) ресурсов для решения общественных проблем тех сообществ, на территории которых они действуют (село, город, регион, страна).

<sup>1</sup> В 2008 году уровень вовлеченности в добровольческую деятельность в некоммерческом секторе составлял 3,02% от численности экономически активного населения (3,2% от числа занятых в экономике) при работе добровольцев 26 часов в месяц.

Добровольческий Центр — это профильная некоммерческая организация в целом или ее часть (структурное подразделение, программа), предметами деятельности которого являются вопросы поддержки добровольческих инициатив граждан и организаций, вопросы развития добровольчества в качестве социально-значимого явления.

«Основная задача (миссия Добровольческого Центра) в общем виде состоит в том, чтобы более эффективно вовлекать в общественно полезную деятельность добровольцев для решения социально-значимых проблем общества.

Социальная значимость Добровольческого Центра заключается в создании лучших условий для предоставления людям возможностей быть добровольцами, стимулирования добровольческой активности и повышения эффективности добровольческого потенциала граждан.

Добровольческий Центр, независимо от того, в какой части страны работает — это специализированная организация, действующая в пределах определенного территориального сообщества, обеспечивающая полный комплекс услуг в сфере управления добровольческими ресурсами с целью создания наиболее благоприятных условий для осуществления добровольческой деятельности людей всех возрастов и более эффективной деятельности организаций, использующих труд волонтеров»<sup>1</sup>.

На территории своей деятельности Добровольческие Центры определяются в соответствии с сущностью их деятельности, как источник ресурсов для решения социальных проблем территорий, посредством поддержки добровольческих инициатив и как наиболее компетентные структуры в области добровольчества, а именно:

- имеющие информационно-методические базы в области добровольчества, включая технологии и методики организации и проведения добровольческих мероприятий и услуг для решения разнообразных социальных проблем в различных сферах общественной активности, организации добровольческих действий;
- координирующие взаимодействие в области добровольчества;

<sup>1</sup> Бодренкова Галина Петровна, Добровольчество в Российской Федерации: от настоящего к будущему. Методические материалы и рекомендации, Российский Центр развития добровольчества (МДМ), 2011. Издание осуществлено в рамках мероприятий VIII Общероссийской конференции по добровольчеству (26–27 май 2011 г., Москва). Примечание: в приведенной цитате и ниже термин «волонтеров» следует читать «добровольцев», поскольку терминология, базирующаяся на основе «волонтер» в контексте действующего российского права, касается исключительно мероприятий, связанных с подготовкой и проведением Зимних Олимпийских и Паралимпийских игр в Сочи в 2014 году.

- актуализирующие добровольческий потенциал общества и владеющие способами широкой мобилизации добровольцев различного возраста, статуса, профессий;

- повышающие квалификацию специалистов для организации работы добровольцев, управления добровольческими программами и проектами;
- содействующие развитию добровольческих услуг в социально ориентированных некоммерческих негосударственных организациях, в государственных и муниципальных учреждениях социальной сферы.

Деятельность Добровольческих Центров осуществляется в 4-х основных областях<sup>1</sup>:

1. Продвижение ценностей, практики и признания добровольчества: в обществе, среди руководителей государства, местного самоуправления, в бизнес-кругах, в средствах массовой информации через мероприятия, нацеленные на повышение информированности общественности, распространение практики и вовлечение добровольцев, совершенствование правовых условий, а также проведение масштабных добровольческих акций (таких, как национальные недели добровольцев, празднование Международного Дня Добровольцев во имя социального и экономического развития).

2. Создание возможностей для людей быть добровольцами.

Традиционно основная деятельность местных добровольческих центров — информирование граждан о потребностях общества в добровольческих усилиях (через взаимодействие со СМИ), и подбор для них организаций, в которых они готовы работать добровольно. Обслуживание добровольцев и/или потенциальных добровольцев включает такие элементы, как набор добровольцев для решения тех проблем, которые существуют в местном сообществе; подбор для них рабочего места в соответствующей организации. Формирование предложений для добровольцев, составление соответствующих баз данных, проведение личных интервью с потенциальными добровольцами, размещение предложений для добровольцев через СМИ, в сети Интернет, др.

3. Содействие организациям любых организационно-правовых форм более эффективно управлять добровольческими ресурсами через тренинги, консультации по планированию и созданию рабочих мест для добровольцев, эффективных добровольческих программ, проведение оценки эффективности работы с добровольцами в организации, др.

4. Разработка новых стратегических инициатив через поиск инновационных путей мобилизации добровольческих усилий для решения местных проблем.

<sup>1</sup> Worldwide Directory of Volunteer Centers, 2000, International Association Volunteer Effort. Points of Light Foundation ISBN: 1-58534-041-3

Деятельность Добровольческого Центра может основываться на принципах, вырабатываемых организацией самостоятельно с учетом ценностей, ориентированных на развитие и поддержку добровольчества в регионе (на территории), например:

- доступность участия и равенство граждан, представляющих все группы населения в процессе развития добровольчества и реализации добровольческих инициатив;
- гарантированность участия граждан в добровольческой деятельности без ущерба для физического, психического здоровья и материального положения;
- ответственность организаций-партнеров за организацию квалифицированного управления и обеспечение адекватных условий для добровольной работы граждан.

Деятельность Добровольческого Центра может основываться на принципах, вырабатываемых организацией самостоятельно с учетом ценностей, ориентированных на развитие и поддержку добровольчества в регионе (на территории), например:

- доступность участия и равенство граждан, представляющих все группы населения в процессе развития добровольчества и реализации добровольческих инициатив;
- гарантированность участия граждан в добровольческой деятельности без ущерба для физического, психического здоровья и материального положения;
- ответственность организаций-партнеров за организацию квалифицированного управления и обеспечение адекватных условий для добровольной работы граждан.

Либо опираться на региональную политику/Концепцию в области добровольчества, если таковая выработана на основе сотрудничества органов власти/местного самоуправления и гражданских институтов.

Цели и задачи Добровольческого Центра опираются на его миссию.

В общем виде целью деятельности Добровольческого Центра является обеспечение благоприятных условий для граждан и организаций в области добровольчества, поддержка добровольческих инициатив.

Одна из основных задач Добровольческого Центра — способствовать любым организациям независимо от организационно-правовых форм (некоммерческим негосударственным, государственным, коммерческим организациям, учебным учреждениям, общественным группам, др.) в привлечении дополнительных человеческих ресурсов для их деятельности, направленной на решение значимых социальных задач/проблем территории (повышение качества жизни).

Конкретными задачами Добровольческого Центра могут быть:

- Информирование, просвещение, вовлечение, поддержка и стимулирование населения для участия в добровольческой деятельности в социальной сфере (возможно — уделяя особое внимание поддержке молодежного и семейного добровольчества);
- Ресурсная поддержка и предоставление базового комплекса услуг для организаций социальной сферы в области стимулирования, поддержки и развития добровольчества в интересах развития социальной сферы и решения социальных проблем территории, повышения социально-экономической эффективности добровольного труда;
- Развитие практического взаимодействия и партнерств в области поддержки добровольчества;
- Содействие созданию и функционированию структур поддержки добровольчества на различных уровнях, а также в профильных организациях социальной сферы;
- Соединение потребностей организаций социальной сферы в добровольческих ресурсах с интересами граждан к добровольческой деятельности в социальной сфере;
- Повышение квалификации, обучение и подготовка новых кадров в области управления добровольцами;
- Проведение исследований, обобщение информации, распространение опыта и технологий в области добровольчества, внедрение в практику эффективных форм вовлечения граждан в добровольческую деятельность и методов организации добровольного труда;
- Развитие механизмов общественно-государственного партнерства, привлечение государственных, муниципальных и некоммерческих негосударственных организаций социальной сферы, коммерческих компаний, СМИ, частных доноров и авторитетных персон к решению вопросов, связанных со стимулированием и поддержкой добровольчества;
- Содействие расширению финансовой и материально-технической базы для развития системы поддержки добровольческих инициатив;
- Инициирование и участие в процессах принятия решений по вопросам добровольчества;
- Выявление и распространение лучших практик добровольчества.

Кроме перечисленных, Добровольческий Центр может ставить и вполне конкретные задачи помощи определенным социальным группам, решать их посредством собственных программ и проектов.

Основным направлением PR-стратегии Добровольческого Центра должно являться содействие развитию единого информационного пространства добровольцев и организаций, привлекающих добровольцев.

PR-стратегия Добровольческого Центра подразумевает выстраивание отношений со многими целевыми группами (основными и косвенными), которые регулярно определяют свое мнение о Добровольческом Центре и его деятельности. Учитывая основное направление PR-стратегии, Добровольческий Центр должен быть озабочен созданием атмосферы доверия к своей деятельности. Поэтому одна из основных задач PR-стратегии — создание положительной репутации Добровольческого Центра и ее постоянная поддержка. При этом положительная репутация обязательно должна быть обоснованной. Ориентиром является Добровольческий Центр, известный и признанный на своей территории, как центр компетентности в области добровольчества, благотворительной, социально ориентированной некоммерческой деятельности, услуги которого понятны, гарантированы и востребованы гражданами и организациями. Реализация PR-стратегии не только задача PR-специалиста, это задача практически каждого сотрудника Добровольческого Центра.

Добровольческие Центры могут осуществлять дополнительные специальные функции и виды деятельности, в т. ч. для развития услуг в области добровольчества. Например:

- проводить исследования (проявляя эффективность добровольческих ресурсов в решении проблем территории),
- формировать и распределять финансовые внебюджетные фонды (целевые, благотворительные),
- содействовать взаимодействию различных субъектов правоотношений, разрабатывать стратегии для совершенствования условий добровольческой деятельности,
- вырабатывать предложения органам государственной власти и местного самоуправления в целях совершенствования политики в области поддержки добровольчества,
- проводить локальные и масштабные добровольческие акции, осуществлять издательскую и рекламную деятельность,
- проводить конференции и иные мероприятия и т. п.

Добровольческие Центры действуют с учетом местной специфики и могут отличаться по размеру, структуре, территориальному охвату, по мощности и способности выполнять свои задачи, др., то есть деятельность и возможности Добровольческих Центров зависят от многих факторов, в т.ч. от политических, экономических и социальных, ресурсного обеспечения, обеспечения квалифицированными кадрами и т. п.

При анализе возможностей для развития услуг Добровольческого Центра, следует учитывать, что на одной территории могут функционировать различные Добровольческие Центры (негосударственные, муниципальные, государственные, Добровольческие Центры в учебных

заведениях), каждый из которых имеет свои отличительные особенности. Сильные и слабые стороны таких центров становятся основаниями для их взаимодействия. Кроме этого, необходимо выяснить, кто еще на этой территории действует как Добровольческий Центр, что он делает, и может делать лучше других, а также соотнести планируемые направления деятельности, критерии оказания планируемых услуг нового центра имеющимся и планируемым ресурсам.

Ресурсное обеспечение деятельности Добровольческого Центра складывается из:

1. Информационно-методического обеспечения.
2. Кадрового обеспечения.
3. Материально-технического обеспечения.
4. Финансового обеспечения.
5. Документального обеспечения.

#### *1. Информационно-методическое обеспечение.*

Добровольческий Центр обязан вести информационно-методическую деятельность. Для этого Добровольческому Центру необходимы такие специалисты, как методисты и аналитики. Эти люди постоянно должны искать ответы на вопросы «Как это сделать?», «Как это сделать лучше?», «Как мы можем быть полезнее и эффективнее?»

Важно ставить задачу создания, постоянного развития и совершенствования информационно-методической базы Добровольческого Центра, поддерживать в этой работе специалистов.

Основой методической работы специалистов является:

- сбор, анализ, классификация и архивирование информации по тематике добровольчества,
- разработка собственных методических материалов Добровольческого Центра,
- помощь организациям-клиентам Добровольческого Центра в описании специальных методик и социальных технологий в области добровольчества,
- распространение информационных и методических материалов среди клиентов Добровольческого Центра в процессе предоставления услуг.

Информационно-методическая база подразумевает наличие в Добровольческом Центре:

1. Информационных материалов.

Статьи и аналитические материалы, тексты лекций, сборники статей, результаты исследований и опросов, эссе, классифицированные источники информации в сети Интернет, библиотечные ресурсы.

## 2. Методических материалов.

Методические и практические пособия, брошюры, учебники, описанные методики и технологии, рекомендации, инструкции, примеры и формы документов и бланков, примеры рекламной продукции, буклетов, плакатов, флаеров (листовок), классифицированные источники информации в сети Интернет, библиотечные ресурсы.

## 3. Учебно-методических комплексов (УМК).

УМК преимущественно для программ подготовки организаторов добровольной работы (для деятельности Добровольческого Центра). Полезны также УМК по подготовке добровольцев в различных сферах деятельности (преимущественно в качестве примеров для поддержки организаций, привлекающих к своей деятельности добровольцев, реже для обеспечения программ подготовки добровольцев Добровольческого Центра).

### 1. Кадровое обеспечение.

Кадровое обеспечение Добровольческого Центра обуславливается рядом характеристик:

- Организационно-правовой формой центра;
- Стратегиями, целями, задачами и планами (оперативными, краткосрочными, среднесрочными и долгосрочными) деятельности центра;
- Имущественным, в т. ч. финансовым обеспечением центра (с учетом существующей базы и планом последующего восполнения ресурсов).

Эти характеристики определяют структуру и реализуемые Добровольческим Центром функции.

Минимальный кадровый состав Добровольческого Центра может быть сформирован в составе:

- руководитель;
- специалист по работе с добровольцами;
- специалист по работе с организациями.

При минималистском подходе к организации деятельности Добровольческого Центра на начальном этапе, такой подход к формированию его персонала имеет принципиальное значение, поскольку именно такой состав может некоторое время обеспечивать две главные функции центра, а именно: информационную и совмещения интересов добровольцев с потребностями организаций. Важно учитывать, что Добровольческий Центр, даже в таком составе, должен быть способен обеспечивать и иные функции, характеризующие организацию в качестве Добровольческого Центра (см. п. 3.5 настоящих рекомендаций).

Важным компонентом кадрового обеспечения также являются добровольцы самого Добровольческого Центра — специалисты, укрепляющие его деятельность по стратегически важным направлениям (напр. социологи, психологи, методисты, тренеры, рг-специалисты, юристы, консультанты, тренеры, игротехники, наставники, руководители и координаторы добровольческих программ и проектов, проч.).

При лучших условиях, преимущественно материально-технического и финансового характера, структура Добровольческого Центра может развиваться соответственно тем стратегиям его деятельности, которые наилучшим образом будут содействовать в решении значимых социальных проблем территории (вариант см. п. 7.1 настоящих рекомендаций).

### 2. Материально-техническое обеспечение.

К числу приоритетных инструментов имущественной поддержки деятельности добровольческих организаций в регионах и муниципалитетах, необходимо отнести возможность предоставления им льготных условий аренды помещений в соответствии с Федеральным законом № 40-ФЗ.<sup>1</sup>

Принципиальным для обеспечения деятельности Добровольческого Центра является наличие помещений для организации постоянных и устойчивых услуг. Эти помещения должны включать площади, обеспечивающие организацию рабочих мест персонала и площади для групповых мероприятий (информационные и обучающие мероприятия, совещания, клуб добровольцев, пр.). Желательно, чтобы Добровольческий Центр имел отдельный вход с вывеской (это связано со значительным потоком посетителей — граждане и представители организаций).

Оборудование рабочих мест должно обеспечивать работу персонала с базами данных, информационными, методическими и библиотечными материалами, обеспечивать присутствие Добровольческого Центра в интернет-пространстве, производство собственных информационных материалов.

Оборудование помещений общего пользования и помещений для групповых мероприятий должно обеспечивать наглядность информации по тематике добровольчества и деятельности Добровольческого Центра, обеспечивать техническими возможностями для процессов группового информирования, обучения и совещаний (мультимедийное оборудование, экраны, доски для записей, проч.), технически обеспечивать процессы самоорганизации добровольческих групп и клубов (шкафы, столы, стулья, оборудование для чая и кофе, канцелярские принадлежности, проч.).

<sup>1</sup> Шадрин А. Е. «О механизмах государственной поддержки добровольчества», Федеральный научно-практический журнал «Социальные Технологии, Исследования». № 44. Июль-август, 2010. М. 112 стр.

### 3. Финансовое обеспечение.

Финансовое обеспечение и источники финансирования деятельности Добровольческого Центра во многом зависят от организационно-правовой формы и масштабов его деятельности.

Основным источником финансового обеспечения государственных и муниципальных Добровольческих Центров должны быть бюджеты соответствующих уровней. В этом случае объемы финансовых средств должны быть гарантированными и сбалансированными с заданиями на текущий и плановый периоды. Это указывает на определенную стабильность деятельности таких Добровольческих Центров, прежде всего в отношении стратегии их деятельности, объемов и качества предоставляемых услуг клиентам.

Источники финансового обеспечения некоммерческих негосударственных Добровольческих Центров (в т. ч. действующих на базе вузов) разнообразны и в различные периоды времени могут изменяться, как в зависимости от активности Добровольческих Центров в поиске источников, так и в зависимости от активности самих источников (с учетом социальной и экономической политики, реализуемой в РФ и на территории их деятельности). Это указывает на то, что, при определенной свободе, возможна нестабильность деятельности таких Добровольческих Центров, поскольку они существенно зависимы от внешней среды, что может влиять не только на объемы и качество предоставляемых услуг, но и на устойчивость реализуемых ими стратегий.

Учитывая это последнее обстоятельство, а также тот факт, что некоммерческие негосударственные Добровольческие Центры (в т. ч. в вузах) сами являются значимыми источниками ресурсов (человеческих) для реализации социальной политики и решения социальных проблем, процентное соотношение финансирования (из государственных/муниципальных или независимых источников) должно регулироваться стратегиями этих Добровольческих Центров. Их некоммерческий негосударственный статус должен подтверждаться соотношением фактической деятельности к деятельности, закрепленной уставами организаций. При решении вопросов о софинансировании деятельности некоммерческих негосударственных Добровольческих Центров из бюджетов различных уровней определяющим критерием должен быть не процент софинансирования, а объем и уровень предоставляемых центрами услуг.

Государственная экономическая поддержка деятельности некоммерческих негосударственных Добровольческих Центров может выражаться:

- в предоставлении в соответствии с законодательством льгот по уплате налогов, таможенных и иных сборов и платежей;

- в предоставлении иных льгот, в том числе полное или частичное освобождение от платы за пользование государственным и муниципальным имуществом;

- в размещении среди некоммерческих организаций (с участием Добровольческих Центров) государственных и муниципальных социальных заказов в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 21 июля 2005 г. № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;

- в предоставлении бюджетных субсидий на конкурсной основе;
- в предоставлении в соответствии с законом льгот по уплате налогов гражданам и юридическим лицам, оказывающим Добровольческим Центрам материальную поддержку.

Некоммерческие негосударственные Добровольческие Центры могут привлекать имущественные и финансовые средства из внебюджетных источников, как на основе пожертвований, средств целевого капитала, так и на основе платных услуг для физических и юридических лиц (подробно рассматривается в рамках темы «Мобилизация ресурсов местного сообщества и фандрайзинг» для представителей некоммерческих организаций). При этом важно отметить возможность участия представителей органов государственной власти и местного самоуправления в процессе формирования и деятельности фондов местного сообщества — грантодающие фонды, в которых аккумулируются и распределяются на конкурсной основе средства из местных источников для решения задач социального развития территории. К управлению этими фондами привлекаются на паритетной основе представители органов государственной власти субъекта Российской Федерации, местного самоуправления, коммерческих компаний и некоммерческих организаций.

### 4. Документальное обеспечение.

Документальное обеспечение деятельности Добровольческого Центра — значимая составляющая его деятельности. Разработка документального обеспечения осуществляется в соответствии с задачами центра, его PR-стратегией и планируемых масштабах деятельности. Учет и отчетность осуществляется в соответствии с организационно-правовой формой Добровольческого Центра, т. е. правилами и требованиями, установленными либо руководящими органами организации (для общественного центра), либо вышестоящей организацией (для государственного/муниципального центра).

Первичное документальное обеспечение Добровольческого Центра могут составить:

1. Формальные документы.

2. Базы данных.
3. Информационно-методические материалы.
4. Учетно-отчетные формы и бланки.
5. Информационно-рекламная продукция.

1. Формальные документы:

- Решение руководящего органа о создании Добровольческого Центра (Приказ, Протокол).
- Положение о Добровольческом Центре.
- Концепция деятельности и PR-стратегия Добровольческого Центра.
- Положение о работе с добровольцами.
- Положение о работе с организациями.
- Иные Положения и инструкции (например, по сбору целевых пожертвований).
- Штатное расписание Добровольческого Центра.
- Должностные инструкции штатных сотрудников Добровольческого Центра.
- Перечень добровольческих вакансий Добровольческого Центра.
- Смета доходов и расходов Добровольческого Центра.
- План мероприятий на текущий год.
- График работы и предоставления услуг.
- Тексты Программ и проектов Добровольческого Центра (если планируются).
- Сметы Программ и проектов Добровольческого Центра.
- Форма гражданско-правового договора с добровольцами.
- Форма договора с организацией (НКО, государственное учреждение, др.).
- План мероприятий по реализации учебных и тренинговых программ.
- Методика мониторинга работы добровольцев, направленных Добровольческим Центром в организации и/или Программы/проекты Добровольческого Центра.
- Стратегия развития добровольчества на территории деятельности Добровольческого Центра.
- Стратегический план развития деятельности Добровольческого Центра.

2. Базы данных:

- Информационная база данных об организациях социальной сферы, имеющих потребности в добровольческих ресурсах (добровольческие вакансии).

- Информационная база данных о потенциальных и действующих добровольцах.
- Информационная база данных о добровольческих организациях, группах, сообществах, имеющих добровольческие ресурсы.
- Иные информационные базы (например: СМИ, спонсоры, структуры государственной власти, учебные заведения).

3. Информационно-методические материалы:

- Методические пособия по организации работы с добровольцами и менеджменту добровольческих программ для организаций.
- Учебно-методические комплексы (УМК):  
УМК для обучения специалистов организаций.  
УМК для обучения добровольцев.
- Литература, статьи и аналитические материалы по тематике добровольчества, благотворительности, общественной деятельности.

4. Учетно-отчетные формы и бланки (основные):

А. Формы и бланки для работы с добровольцами:

- Первичная учетная карточка добровольца.
- Направление для добровольца в организацию.
- Анкета добровольца (для мониторинга его работы в организации).

Б. Формы и бланки для работы с организациями:

- Форма заявки организации на получение услуг Добровольческого Центра.
- Форма «Постоянные потребности организации в добровольческих ресурсах».
- Форма «Временные потребности организации в добровольческих ресурсах».
- Форма «Потребности организации в добровольческих ресурсах для проведения мероприятий».
- Анкета организации (для мониторинга работы направления добровольцев).

В. Формы учета предоставления услуг и отчетности Центра:

- Бланк учета услуг, предоставляемых центром.
- Бланк оценки качества услуг центра (в форме опросного листа клиентов).
- Сводные учетные ведомости предоставленных услуг за отчетный период.
- Анкета организации (для получения обратной связи по результатам взаимодействия с центром в отчетный период).

### 5. Информационно-рекламная продукция:

- Буклеты Добровольческого Центра, представляющие основы его деятельности (цели, задачи, направления деятельности, перечень клиентов, комплекс услуг, время работы, контактные данные).
- Информационные материалы для привлечения добровольцев (листовки, плакаты и пр.).
- Информационная продукция организаций партнеров и клиентов (размещается в офисе центра).
- Настенная мотивирующая информация (плакаты, фотографии, слоганы, цитаты и пр.).
- Продукция с фирменным стилем Добровольческого Центра (папки, наклейки, значки, ручки, блокноты, браслеты, бейсболки, футболки и пр.).

### 3. Модель «Добровольческий центр в вузе»

Модель «Добровольческий центр в вузе» основана на интеграции молодежного добровольчества с воспитательным и образовательным процессами.

Основная цель: Формирование инфраструктуры поддержки молодежного добровольчества в Российской Федерации путем разработки и внедрения инновационных методов и технологий, направленных на повышение эффективности учебно-воспитательного и образовательного процессов и содействие реализации государственной молодежной и образовательной политики.

Общей целью системной поддержки и развития добровольческой деятельности молодежи в образовательных учреждениях является содействие реализации приоритетных направлений государственной молодежной политики и политики образования, к числу которых относятся:

- создание условий для успешной социализации и эффективной самореализации молодежи;
- развитие потенциала молодежи и его использование в интересах инновационного развития страны;
- вовлечение молодежи в социальную практику.

Проведенный в 2006 году анализ более 30 региональных целевых программ и учебных материалов, в той или иной степени затрагивающих вопросы развития молодежного добровольчества<sup>1</sup>, показывает,

<sup>1</sup> «Как организовать проведение Весенней Недели Добра и поддерживать добровольческие инициативы в учебных заведениях», автор Бодренкова Г. П., Благотворительное общество «НЕВСКИЙ АНГЕЛ», 2012 г. /Практическая библиотека координатора добровольцев/.

что проблемы вовлечения подростков и молодежи в активное участие в общественной жизни во многом являются следствием неразвитости инфраструктуры поддержки и развития молодежного добровольчества. В том числе прослеживается недостаточность методической базы и, соответственно, недостаточность профессиональных знаний и навыков специалистов, работающих в сфере добровольчества; разрозненность подходов, применяемых при обучении специалистов и добровольцев, несовершенство нормативной правовой базы в сфере добровольческой деятельности.

Изменение сложившейся ситуации возможно путем развития системы вовлечения молодежи/подростков в общественно полезную добровольческую деятельность, основанной на включении программ и компонентов молодежного добровольчества в практику деятельности образовательных учреждений. Рассматриваемый подход получил название «Обучение служением» и широко применяется в образовательных учреждениях США и странах Европы. Наиболее эффективно данный подход реализуется в сочетании внедрения технологий создания молодежных добровольческих агентств, служб, центров в образовательных учреждениях, и инновационного метода «Обучение служением», основанного на интеграции молодежного добровольчества с образовательным процессом. В целом данный подход направлен на более глубокое усвоение теоретических и академических знаний учащимися посредством получения практических навыков в процессе добровольческого труда.

Смысл создания Добровольческого центра в вузе: стимулирование, развитие и поддержка молодежных добровольческих инициатив, способствующих повышению социальной активности молодежи, формированию духовно-нравственных ценностей, чувства ответственности, самоуважения, отзывчивости и взаимопомощи, приобретению необходимых жизненных навыков и профессиональных умений с вероятной ориентацией на будущую профессию.

Цель создания и функционирования Добровольческих центров в образовательных учреждениях: стимулирование интереса подростков и молодежи к добровольчеству с целью развития их навыков активного участия в общественной жизни своего учебного учреждения, района, города, страны в целом.

В самых общих чертах Добровольческий центр в вузе — это площадка для совместного поиска, и обсуждения и реализации путей решения социальных проблем, волнующих молодежь; место для обучения методам разработки и реализации студенческих социальных проектов; получения новых знаний и навыков посредством участия молодежи в добровольческой деятельности.

Деятельность Добровольческого центра интегрирована в учебно-воспитательный процесс вуза и направлена на социализацию студентов через их вовлечение в добровольческую деятельность, в процессе которой молодые добровольцы приобретают и развивают новые знания и навыки активного участия в общественной жизни местного сообщества, осваивают методы социального проектирования и иных форм социальной активности.

Добровольческий центр в вузе является реальным связующим звеном молодых добровольцев с организациями местного сообщества (неправительственными некоммерческими организациями, государственными, социальными учреждениями, молодежными клубами, коммерческими фирмами, СМИ, др.).

Примерный перечень видов деятельности и технологий работы Добровольческого центра в вузе:

- Популяризация добровольчества в вузе.
- Коммуникация и построение взаимодействия с потенциальными добровольцами администрацией вуза, добровольческим центром, органами власти, городскими организациями, работающими с добровольцами.
- Создание баз данных потребностей и нужд местных сообществ (НКО, социальных учреждений, вуза) в добровольческих усилиях студентов и баз данных молодых добровольцев, готовых к участию в их работе.
- Обеспечение информацией, знаниями и инструментами молодых добровольцев о том, где и как они могут приложить свои добровольческие усилия.
- Процедура оформления участия добровольца в работе Добровольческого центра.
- Деятельность по ориентированию, наблюдению, оценке, признанию достижений и успехов молодых добровольцев.
- Проведение тренингов по обучению студентов методам социального проектирования.
- Создание возможностей для осуществления на практике разработок, управления и реализации студентами добровольческих проектов, мероприятий, акций.
- Администрирование студенческих добровольческих программ, проектов и акций.
- Организация конкурсов студенческих добровольческих проектов.

### **Описание модели «Центр Добровольческих инициатив» Университета ИТМО**

Предлагаемая модель Центра Добровольческих Инициатив (далее — Центр) создана и прошла апробацию на базе Университета ИТМО в 2013–

2014 годах в процессе реализации программы «Модель формирования центров поддержки студенческих добровольческих инициатив на базе вузов Санкт-Петербурга» при поддержке субсидии Санкт-Петербурга из федерального бюджета.

В процессе создания и апробации модели Центра использован опыт Университета ИТМО, полученный в ходе проведения конкурса студенческих социальных проектов «Ты нужен людям» (далее — Конкурс), применена теоретическая база, представляющая сущность и содержание деятельности добровольческих центров в Российской Федерации и в других странах мира и практика реализации социальной технологии «Обучение действием».

В ходе разработки модели использован ряд специальных методических пособий, в т. ч. пособия, разработанные СПб ОО «Благотворительное общество «Невский Ангел»: «Пособие по организации добровольческой помощи и услуг в некоммерческих организациях и государственных учреждениях социальной сферы силами молодежи», 2010 г., «Методическое пособие по созданию и организации работы студенческого добровольческого агентства в учебном заведении: Опыт, которым можно воспользоваться», 2011 г., Сборник из 25 пособий «Практическая библиотечка координатора добровольцев», 2012 г., включающий пособия по организации деятельности добровольческих центров.

Процесс создания и функционирования Центра осуществлялся последовательно в три этапа:

1. Создание и организация деятельности Центра.
2. Проведение вузовского конкурса социальных проектов «Ты нужен людям!»
3. Проведение городского конкурса «Ты нужен людям!».

### ***Этап 1. Создание Центра добровольческих инициатив в университете.***

#### **1.1 Организационные аспекты:**

- принятие решения о создании добровольческого центра администрацией вуза;
- проявление инициативы и поддержка идеи о создании добровольческого центра студентами;
- установка прав и правил для добровольческого центра.

Если задаться вопросом, какую пользу получают вузы от создания добровольческого центра, то можно получить следующие ответы:

- обеспечение новых технологий в области внеучебной и воспитательной работы;
- расширение методической базы в области внеучебной и воспитательной работы в вузе;

- включение вузов в информационные и функциональные сети добровольческого движения в России;
- создание устойчивой системы поддержки и развития студенческого добровольчества;
- использование созданных моделей в качестве обучающих площадок для других учебных заведений региона и РФ.

Кроме этого наглядно видна польза для студентов, которые проявят инициативу и начнут заниматься добровольческой деятельностью, а именно:

- возможности эксперимента и пробы себя в связи с будущей профессией;
- приобретение навыков самоорганизации и самореализации в социально-полезной деятельности;
- развитие коммуникативных, творческих и лидерских способностей;
- повышение самооценки и приобретение самоуважения;
- обеспечение содержательного досуга;
- приобщение к мировому волонтерскому движению.

#### 1.2 Социально-политические аспекты:

- подготовка и мотивация специалистов по воспитательной и внеучебной работе вуза к поддержке студенческого добровольчества;
- формирование инициативной группы студентов и их подготовка;
- определение целевой аудитории, на которую будет направлена деятельность добровольческого центра.

#### 1.3 Деятельность Центра:

- определение места нахождения Центра в вузе;
- определение основных направлений деятельности добровольческого центра;
- определение основных партнеров;
- обеспечение внутреннего и внешнего PR;
- организация процесса функционирования (логистика, ответственные и их роли);
- создание проектов, направленных на целевую аудиторию и связанных с основными направлениями.

#### 1.4 Формирование нормативно-правовой базы:

- разработка положения о Центре;
- подготовка документов для государственной регистрации Центра в качестве некоммерческой организации (НКО).

Для чего необходима государственная регистрация:

- для юридических полномочий, т. к. право заключения соглашений, договоров с партнерами;
- для привлечения ресурсов в целях осуществления деятельности и развития.

#### *Этап 2. Проведение вузовского конкурса социальных проектов «Ты нужен людям!».*

Университет ИТМО и СПб ОО «Благотворительное общество «Невский Ангел» обучают вуз технологиям проведения вузовского этапа конкурса, после чего представители вуза организуют конкурс на базе их вуза среди студентов. Данный этап в жизни Центра добровольческих инициатив должен иметь циклический характер, и проходить раз в год.

##### 2.1 Объявление конкурса внутри вуза:

- распространение информации о конкурсе (в сети Интернет, плакаты и письма в вузы города);
- представление регистрации участникам конкурса;
- сбор заявок и их обработка.

2.2 Организация и проведение обучающих лекций, семинаров, мастер-классов для приобретения участниками конкурса необходимых навыков и умений, например:

- формирование и формулирование проектной идеи;
- грамотное написание и составление проектного предложения;
- поиск партнеров для проекта.

##### 2.3 Экспертная оценка:

- обработка, оценка полученных заявок и проектных предложений экспертами.

Экспертами могут выступать как приглашенные лица, специализирующиеся в области социального проектирования, добровольчества, социального предпринимательства, так и преподаватели, компетентные в областях проектов.

##### 2.4 Реализация проектов:

- каждая команда получает определенный временной период для реализации своего проекта в рамках конкурса;
- в течение реализации проекта, каждая команда предоставляет отчет и ведет дневник об осуществляемой деятельности в рамках их проекта.

### 2.5 Финал конкурса:

- жюри конкурса оценивает результаты, полученные в ходе реализации проекта;
- осуществляется отбор лучших проектов, которые вуз отправляет для дальнейшего участия в городском этапе конкурса.

#### *Этап 3. Городской этап конкурса «Ты нужен людям!»:*

На данный этап конкурса вузы предоставляют лучшие социальные проекты, которые были отобраны на предыдущем этапе.

Благодаря участию в городском этапе конкурса:

- лучшие проекты попадают в инновационную среду, что способствует их дальнейшему развитию;
- проекты находят себе партнеров, как по линии некоммерческих организаций, так и по линии государственных учреждений социальной сферы;
- происходит освоение новых компетенций участниками конкурса.
- Центр добровольческих инициатив получает практические примеры успешных практик, достижения, историю, осознание новых социальных проблем, которые требуют решений, в т. ч. при участии молодежи, основания для развития деятельности.

### **4. Конкурс, как инструмент для развития активности студенческого Центра добровольческих инициатив и стимулирования социальной активности молодежи**

В основу конкурса студенческих социальных проектов положена идея развития социальной проектной деятельности студентов, как механизма стимулирования молодежи к социальной активности в регионе.

Основной задачей развития социальной проектной деятельности студентов является расширение взаимодействия вуза с обществом в целом и интеграция этой деятельности в учебный процесс. Данная задача ориентирована на достижение основной цели — формирования гармонично развитой личности молодого человека, обладающей высокими моральными качествами, мотивацией и компетенциями для активного участия в жизни общества.

Поскольку важным свойством проектной деятельности является выход за пределы организации и взаимодействие с внешними партнерами, то данная деятельность носит ключевой характер для воспитания у студентов и школьников навыков практической работы с людьми (работы в коллективе, проведения переговоров, управления проектами и т.д.). В развитии этих навыков нуждаются все обучающиеся, вне зависимости от профессиональной специализации. Поэтому данные навыки относят-

ся к категории так называемых «переносимых», или «универсальных» навыков (англ. — «transformative capabilities»). Будучи развитыми, например, в ходе реализации социального проекта для детского дома, медицинского учреждения или социального центра, они могут быть впоследствии использованы в ходе работы по проектам научных грантов или в рамках сотрудничества с промышленными предприятиями. Таким образом, проектная деятельность, реализуемая в вузе или школе (в т. ч. во взаимодействии с внешними партнерами), является главным механизмом формирования и развития у молодых людей необходимых компетенций для последующего активного участия в жизни общества.

### **1. Мероприятия по развитию социальной проектной деятельности и добровольчества в вузах.**

В целях развития проектной деятельности в ведущих вузах и школах ИТМО может предложить реализовать следующие взаимосвязанные мероприятия:

- Мероприятие 1. Развитие социального проектирования среди студентов и школьников через проведение конкурса социальных проектов «Ты нужен людям!»;
- Мероприятие 2. Внедрение сертификата практического опыта обучающегося.

#### *1.1. Мероприятие 1. Развитие социального проектирования среди студентов и школьников через проведение конкурса социальных проектов «Ты нужен людям!».*

Одним из распространенных подходов к развитию социального проектирования среди молодежи в различных странах мира является технология Service Learning («обучение через служение»). Она основана на извлечении уроков из опыта общественно-полезной работы, которая позволяет молодым людям на практике применить полученные в ходе обучения знания и навыки, а также приобрести необходимые компетенции (так называемые «soft skills») для будущей карьеры.

Разработанная и апробированная в Университете ИТМО программа организации студенческих конкурсов социальных проектов «Ты нужен людям!» (далее — Программа) направлена на формирование в учебных организациях (вузах и школах) системы совместного инициирования и реализации молодежных социальных проектов с участием социально ориентированных НКО, учреждений социальной сферы и органов власти. Социальные проекты при этом становятся элементами образовательного процесса.

В 2013–2014 гг. Программа была реализована в форме конкурса социальных проектов среди студентов высших учебных заведений

Санкт-Петербурга. Конкурс проводился среди студенческих команд, состоящих не менее чем из 3 студентов. Студенческие команды представляли на конкурс проекты, реализация которых занимала от 1 до 6 месяцев. Обязательным условием участия команд в конкурсе было наличие партнерских организаций из числа социальных учреждений Санкт-Петербурга, на базе которых реализовывались предложенные проекты. По итогам реализации проектов проводилась публичная защита, в ходе которой команды отчитывались не только о ходе реализации проектов, но и об их реальных позитивных результатах для целевой аудитории. В 2014 году в конкурсе приняло участие 47 студенческих команд (подробнее о конкурсе см. Приложение 1).

### 1.2. Мероприятие 2. Внедрение сертификата практического опыта обучающегося.

Сертификация практического опыта обучающегося — это процесс объективного подтверждения наличия у студента или школьника компетенций, необходимых для решения универсальных управленческих и организационных задач, встречающихся во всех областях профессиональной деятельности (т. н. «soft skills»). Соответствующие освоенные компетенции дают возможность выпускнику быть более конкурентоспособным на рынке труда. После окончания вуза или школы, выпускнику, как правило, сложно документально подтвердить свой практический организационно-управленческий опыт, поскольку диплом отражает только уровень освоения специальности. Предлагаемый инструмент позволяет учитывать реализацию студентом или школьником различных проектов на протяжении всего периода обучения через формирование т. н. портфолио освоенных компетенций, на основании которых выпускнику по окончании обучения может быть выдан сертификат практического опыта (далее — Сертификат).

Предлагается в вузах и школах ввести систему сертификации практических компетенций обучающихся путем формирования специальной системы генерации, поддержки и оценки проектов. Сертификат будет свидетельствовать о высокой компетентности выпускника, подтверждать наличие опыта практического применения полученных знаний в процессе социального проектирования. Проекты, реализуемые студентами и школьниками, могут быть включены в учебные дисциплины и могут дополнять их, в зависимости от того, какой комплекс знаний, умений и навыков освоен.

За время обучения студент или школьник получит возможность реализовать и защитить несколько проектов в различных областях. Таким образом, за период обучения сформируется портфолио достижений,



Рис. 1. Модель работы по выдаче сертификата профессионального опыта студента в Университете ИТМО

совокупность которых позволит ему/ей в конце обучения получить Сертификат. Модель организации работы по выдаче сертификатов представлена на рисунке 1.

В Университете ИТМО сформирован общий цикл проектного и проблемно-ориентированного обучения, включающий в себя следующие, последовательно реализуемые этапы:

- Этап 1. В рамках общего блока социально-гуманитарных дисциплин (на 1–2 курсе) студенты приобретают знания, умения и навыки организационно-управленческой деятельности, формирующие практические компетенции для будущей эффективной проектной и, далее, профессиональной деятельности (т. н. «soft skills»). В рамках указанных дисциплин или в процессе внеучебной работы у студентов (у одного, или у команды) появляется идея социального проекта (проектная идея).
- Этап 2. Студенты со своей проектной идеей участвуют в различных студенческих конкурсах, например (представленном выше) конкурсе социальных студенческих проектов «Ты нужен людям!». Реализуя свои проекты в рамках конкурса, студенты закрепляют приобретенные компетенции. Проекты фиксируются в портфолио для последующей выдачи сертификата практического опыта.

- Этап 3. Студенческие проекты проходят процедуру экспертизы на предмет перспектив коммерциализации. Наиболее успешные проекты попадают в бизнес-инкубатор Университета ИТМО и/или программу стартап-акселерации проектов, в рамках которых создаются стартапы, нацеленные на вывод продукта (товара, услуги) проекта на рынок.

Таким образом, генерация и развитие социальных проектов в вузе превращается в непрерывный и устойчивый процесс, обеспечивающий:

- обучение и воспитание студентов;
- достижение общественного блага;
- содействие развитию системы проектной и инновационной деятельности в вузе;
- системную трансформацию студенческих проектов в стартап-проекты и малые инновационные предприятия.

При стимулировании социальных инициатив студентов важен видимый, очевидный, осязаемый результат их добровольческой деятельности. Молодежь предпочитает получить этот результат в короткий период и рассчитывает на достойную оценку.

Особую важность для молодых добровольцев приобретает имидж соответствующей добровольческой деятельности. Он должен ясно свидетельствовать о его целях, задачах, отражать характер деятельности и нести яркую, эмоциональную, позитивную нагрузку. Имидж добровольческой деятельности включает следующие значимые составляющие:

- миссия деятельности — ожидаемый результат совместных усилий, направленность организации, ее ценностные ориентации, декларируемые принципы;
- общественное мнение — то впечатление, которое деятельность производит на членов местного сообщества, оценочные суждения, вызываемые данной деятельностью;
- бренд — внешние узнаваемые символы и атрибуты деятельности, отражающие ее стиль и характерные особенности;
- внутренняя культура — стиль межличностных отношений, эмоционально-психологический климат, принятые формы взаимоотношений среди участников деятельности;
- организационная культура — взаимоотношения, установившиеся между организаторами и участниками деятельности, степень общей организованности, трудовая дисциплина, порядок и системность в деятельности.

Представление о таком имидже формируется как путем поддержки мероприятий конкретных добровольческих организаций, так и путем проведения таких мероприятий, как слет добровольцев субъекта Российской Федерации.

## 5. Конкурс, как механизм развития взаимодействия вузов и НКО

В последние годы взаимодействие вузов и НКО существенно развивается. Это происходит и по инициативе вузов, и по инициативе НКО. Однако этот процесс в большей степени сводится к решению сиюминутных задач партнеров, а не к решению задачи актуализации молодежных добровольческих ресурсов, или расширения спектра деятельности и инноваций в НКО.

Под актуализацией добровольческих ресурсов предлагается понимать уровень вовлеченности обучающейся молодежи в практику добровольческой деятельности.

Несколько примеров в цифрах.

В 2009 и 2010 гг., в рамках добровольческих акций «Весенняя Неделя Добра», студентами факультета социологии Санкт-Петербургского Государственного Университета по заказу и при поддержке Благотворительного общества «Невский Ангел» проводился опрос по теме: «Изучение отношения молодежи Санкт-Петербурга к социальному добровольчеству»<sup>1</sup>. Объект исследования — молодежь в возрасте от 14 до 30 лет (уличный опрос 2009 года — 350 человек, 2010 года — 150 человек).

63% респондентов ответили, что считают себя добровольцами (участвовали ранее, участвуют в настоящее время, готовы участвовать в добровольческой деятельности). Логично сделать вывод о том, что готовность к добровольческой деятельности и фактическая вовлеченность молодежи Санкт-Петербурга в добровольческую деятельность достаточно высока. Однако заслуживают особого внимания ответы молодых людей на вопрос: «Что или кто повлиял на Ваше решение стать добровольцем?»:

- 36% ответили, что это их самостоятельное решение;
- 22% ответили, что на их решение повлияли друзья;
- 22% не смогли ответить на вопрос;
- 20% ответили, что на их решение повлияли представители организаций или добровольческих движений.

Представленные результаты — сумма двух последних ответов (42%) — демонстрируют явно низкий уровень влияния НКО на принятие решений молодежью о добровольческом участии в их деятельности.

<sup>1</sup> Студенческий социологический опрос «Изучение отношения молодежи Санкт-Петербурга к социальному добровольчеству», факультет социологии Санкт-Петербургского государственного университета, Благотворительное общество «Невский Ангел», 2009, 2010. Опрошено 500 молодых людей на улицах города.

Другой пример — на российском уровне. По данным последнего исследования «Добровольчество в России: потенциал участия молодежи»<sup>1</sup>, проведенного ВЦИОМ в 2011 году <http://wciom.ru/index.php?id=459&uid=111713>: «75% самых молодых россиян готовы участвовать в общественно полезной деятельности бесплатно или за символическую плату. Уже имеют опыт такого участия 48% молодых».

Возникает вопрос: почему 27% молодых россиян, готовых участвовать в общественно полезной деятельности, в ней не участвуют?

В настоящее время проблемы вовлеченности граждан в добровольческую деятельность демонстрируют актуальное противоречие — при возрастающих интересах населения, прежде всего, молодежи, участвовать в добровольческой деятельности одновременно с возрастающей потребностью организаций социальной сферы (в т. ч. СО НКО) в добровольческих ресурсах, интересы людей и потребности организаций на практике далеко не всегда соединяются. Происходит это как по причинам, связанным с обществом в целом, так и связанным с НКО и потенциальными добровольцами.

Значительная часть общества, и, прежде всего, молодежи сегодня настроена на быстрый и технологичный образ жизни. В информационном поле имеется достаточно много привлекательных предложений. На этом фоне, доля предложений интересной, полезной, понятной и значимой добровольческой деятельности со стороны НКО крайне мала. Отчасти по этой причине люди охотно собираются в группы в социальных сетях и самостоятельно идут мимо НКО в детские дома, тушить пожары, искать пропавших.

Другая часть общества стремится к высоким гуманитарным целям, сторонится бюрократии, ищет возможности для самореализации, применения инициатив и творческого потенциала.

Все это, в сочетании с современными социальными технологиями — мощные стимулы для вовлечения в добровольческую деятельность значительных групп граждан, которые могут предоставить НКО. Но насколько эффективно эти стимулы используются?

В Санкт-Петербурге можно выделить четыре основных источника активности, стимулирующих процессы социальной добровольческой деятельности граждан:

1. Активность НКО, прежде всего благотворительных организаций.
2. Активность органов власти.

<sup>1</sup> Инициативный всероссийский опрос ВЦИОМ проведён 18–19 июня 2011 г. Опрошено 1600 человек в 138 населенных пунктах в 46 областях, краях и республиках России. Статистическая погрешность не превышает 3,4%.

3. Активность государственных учреждений социальной сферы (в т. ч. учебных заведений).

4. Самоорганизация молодежи в спонтанные добровольческие группы.

Каждый из четырех источников предусматривает свои механизмы и технологии, свои ориентиры и предлагаемые гражданам цели и ценности добровольной работы.

При этом мало пока учитывается, а какие, собственно, стимулы воздействуют на интеллектуально развивающуюся молодежь.

Опрос СО НКО, который проводился Санкт-Петербургским Городским Центром поддержки добровольческих инициатив в период разработки региональной Программы поддержки социально ориентированных организаций на 2011 год, показал, что практически все НКО не смогли представить данных в графе: «Уровень удовлетворенности клиентов организации добровольческой помощью и услугами (на основе мониторинга качества предоставляемых услуг/ отзывов/ экспертных оценок)». При этом у части НКО реакция на этот вопрос была негативной, что говорит об отсутствии ориентиров в таких организациях на объективную оценку эффективности их деятельности со стороны общества и государства, в том числе и на оценку со стороны добровольцев. Логичен вопрос: возможно ли НКО в таких обстоятельствах рассчитывать на устойчивую и значительную поддержку со стороны граждан, общества и государства? Что поможет изменить ситуацию? Представляется, что отдельные, даже весьма значительные действия по разрешению представленной проблематики не изменят ситуацию. Лишь комплексный подход, ориентированный на достижение значимого эффекта, как для отдельных благополучателей и города в целом, так и для участников добровольческой деятельности, а также практическое сотрудничество в области добровольчества приведут к реальному изменению положения дел в лучшую сторону.

Для этого, от организаций различных организационно-правовых форм и принявших на себя миссию развития добровольчества, поддержки добровольческих инициатив, требуется:

- создавать благоприятные организационные условия для работы добровольцев и привлекать человеческие и финансовые ресурсы, необходимые для их вовлечения и организации работы добровольцев;
- проводить постоянный мониторинг потребностей участия в добровольческой деятельности жителей города всех возрастных и социальных групп, а также потребностей граждан и организаций в добровольческой помощи (услугах) и ресурсах;
- расширять информационное поле в области добровольчества и обеспечивать доступность информации для всех групп граждан;

— осуществлять обмен опытом и повышение квалификации специалистов НКО, прежде всего координаторов добровольческих программ и координаторов по работе с добровольцами;

— создавать и развивать инфраструктуру поддержки добровольческих инициатив на районном, муниципальном и точечном (квартал, дом, двор, школа, вуз и пр.) уровнях.

И, наконец, необходимо укреплять сотрудничество организаций, развивающих добровольчество на основе специализации и выработанных стратегий, т. е. формировать эффективно действующую систему поддержки добровольчества, содействовать сетевому взаимодействию специалистов в области добровольчества.

Практика вовлечения студентов в добровольческую деятельность на базе НКО и государственных учреждений показывает, что для многих студентов предлагаемые добровольческие вакансии в НКО и государственных учреждениях социальной сферы не представляют интереса потому, что эти вакансии не предполагают значительного места для творчества молодежи, инноваций, внедрения собственных идей.

Возможность реализации собственной проектной идеи, благодаря Межвузовскому конкурсу социальных проектов «Ты нужен людям!», позволяет студентам рассчитывать, с одной стороны, на поддержку специалистов на этапе разработки проектов (в т. ч. из среды НКО и ГУ) и поиска площадки для их реализации (в т. ч. специалисты вуза, Городского центра поддержки добровольческих инициатив, Центра развития некоммерческих организаций), с другой стороны, на право предложения собственных решений социальных проблем и их осуществления, как минимум, на уровне эксперимента.

Программа межвузовского/городского конкурса «Ты нужен людям!» направлена на формирование системы совместного инициирования и реализации молодежных социальных проектов с участием вузов, социально ориентированных НКО, учреждений социальной сферы и органов власти. Социальные проекты при этом станут элементами образовательного процесса в вузах города (англ. — service learning). Обучение через служение обществу — это форма обучения, при которой преподаваемые знания углубляются посредством деятельности на благо общества.

«Обучение через служение обществу» полезно во многих направлениях:

1. Польза для жителей города пожилого возраста. Студенты, реализуя свои социальные проекты, оказывают помощь пожилым людям, нуждающимся в поддержке.

2. Польза студентам. Реализуя проект, они совершенствуются в академической, социальной и эмоциональной сфере: развивают навыки

и умения, исследуют карьерные альтернативы и получают возможность освоить ценности гражданской ответственности и активного участия в жизни общества.

3. Польза преподавателям. Преподаватели делают обучение более значимым для своих учеников, зачастую наблюдая, как студенты добиваются успеха и развивают в процессе неиспользуемые ранее силы; сотрудничают с коллегами и общественными партнерами с целью разработки интересного учебного плана и способны открыть в себе новые профессиональные силы.

4. Польза для администрации вуза и руководства города. Руководство вуза способствует подъему морального духа преподавателей и студентов по мере достижения желаемых академических результатов, а также роста положительного интереса к вузу со стороны общественности. Руководство города апробирует у себя уникальный опыт, доступный для тиражирования в других регионах.

5. Польза социальным партнерам. Партнеры получают необходимую помощь, а также могут сами приобрести новые навыки в процессе преподавания или общения со студентами в ходе реализации проектов.

«Обучение через служение обществу» — это мощное средство гражданского воспитания на основе добровольческой деятельности, помогающее молодым людям взаимодействовать, быть терпимее, принимать активное участие в изменении окружающей действительности, предлагающее углубить полученные знания, а также приобрести навыки для будущей карьеры.

Учитывая изложенное, Межвузовский конкурс социальных проектов «Ты нужен людям!» на текущий момент можно считать уникальным. В ряду многих конкурсов, ориентированных на достижение имущественной поддержки, на выявление эффективных технологий организации добровольческой деятельности, ориентированных на признание и поощрение, проч., этот Конкурс имеет резко выраженный вектор, направленный на практическую реализацию студенческих добровольческих инициатив на основе сотрудничества с действующими организациями социальной сферы.

Такое сотрудничество для НКО привносит дополнительные человеческие ресурсы, но самое главное — инновации в социальной сфере; для вузов, поддерживающих добровольчество и студенческое социальное проектирование — развитие спектра практических площадок для закрепления студентами полученных знаний и навыков. В более широком плане, такое развитое сотрудничество может быть ориентировано на совершенствование социальной сферы территорий деятельности НКО и вузов, как в социально политическом, так и в прикладном аспектах.

## 6. Опыт Университета ИТМО по организации и проведению городского конкурса социальных проектов «Ты нужен людям!» в 2013–2014 гг.

В настоящее время при поддержке Администрации Санкт-Петербурга, Национального фонда подготовки кадров, Фонда поддержки образования, благотворительного фонда Елены и Геннадия Тимченко Университет ИТМО реализует программу тиражирования данного опыта в других регионах Российской Федерации.

Предлагается транслировать успешный опыт Университета ИТМО по формированию системы развития социальной проектной деятельности и добровольчества в вузы и школы, что обеспечит:

- внедрение современного механизма дополнительного обучения для студентов и школьников, обеспечивающий их эффективными практическими навыками для будущей профессиональной деятельности;
- поддержку вузам и школам региона в развитии деятельности студенческих и школьных добровольческих организаций, работающих в интересах местного сообщества;
- развитие партнерских отношений вузов и школ с региональными социально-ориентированными некоммерческими организациями в части реализации совместных социальных проектов с привлечением студентов и школьников.

### Краткое описание опыта

#### *Распространение информации о конкурсе*

Потенциальные участники конкурса были оповещены о возможности участия в конкурсе в октябре 2013 года:

1. Распространение информационных плакатов в вузах Санкт-Петербурга (плакаты вывешены в 42 вузах).
2. Рассылка информационных и официальных писем и плакатов представителям всех студенческих организаций вузов Санкт-Петербурга, Студенческого Совета Санкт-Петербурга.
3. Рассылка руководителям вузов, входящих в состав Совета ректоров вузов Санкт-Петербурга.
4. Рассылка партнерским организациям, которые готовы подключиться к реализации проектов. Вся информация о потенциальных партнерах студенческих команд выложена на сайте конкурса в соответствующем разделе.
5. Создана группа «Ты нужен людям!» в социальной сети ВКонтакте (<http://vk.com/socialprojectspb>). Выложена основная информация о конкурсе, мотивационный ролик, положение о конкурсе. В период

01.11.2013–20.12.2013 проведена рассылка информации о конкурсе студентам и студенческим группам различных вузов, привлечены участники в группу «Ты нужен людям!», а также проведена рассылка мотивационного ролика.

6. В период с 01.11.2013–20.12.2013 произведена рассылка по электронной почте всем активным студенческим организациям и студентам вузов Санкт-Петербурга.

В результате к участию в конкурсе привлечены 47 команд (3–6 студентов в каждой).

#### *Прием заявок на конкурс*

Первым этапом конкурса является заполнение участниками конкурсной документации, включающей заявку на участие в конкурсе и проектное предложение. В форме заявки на участие в конкурсе указываются название проекта, полный состав команды, включая ФИО всех участников и их контактные данные. Форма проектного предложения представляет собой подробное описание всего проекта:

- анализ основных социальных проблем, вызывающих необходимость реализации данного проекта;
- содержание проекта, подробное описание целей, задач проекта, этапов и сроков реализации, основных целевых групп;
- ожидаемые результаты и социальный эффект проекта;
- расчет бюджета проекта.

В период с 01.11.2013–02.12.2013 была организована работа по приему заявок студенческих команд по понедельникам, средам и пятницам, с 12.00–16.00 по адресу Кронверкский пр. 49, ауд. 159а.



В период с 08.11.2013–06.12.2013, с 12.00–16.00 по адресу Кронверкский пр. 49, ауд. 159а, по телефону, по электронной почте и через социальные сети были проведены консультации участников по формированию проектной документации. Каждой команде были предоставлены примеры заполнения заявок и проектных предложений, а также подробно разъяснен каждый пункт. В ходе данных консультаций командам была оказана помощь по вопросам, возникающим относительно процедуры конкурса и работы с партнерскими организациями.



### **Открытый студенческий семинар в области социального проектирования**

15 Февраля 2014 года в Университете ИТМО прошел открытый студенческий семинар в области социального проектирования, в нем приняли участие все команды-участницы конкурса «Ты нужен людям». Общее количество сту-

дентов, пришедших на семинар, превысило 200 человек.

Программа семинара состояла из двух частей — теоретической, в рамках которой прозвучали выступления специалистов в области социального проектирования и социального предпринимательства, и практической, где участники семинара работали над своими проектами вместе с экспертами в формате деловой игры «Ромашка». Такой подход позволил каждой команде представить свой проект несколько раз и получить личную консультацию у пяти и более экспертов.

Во время теоретической части велась онлайн-трансляция семинара на портале [media.ifmo.ru](http://media.ifmo.ru) и работали профессиональные фотографы.

### **Поддержка проектов команд через систему кураторов**

После семинара все команды были распределены по кураторам, специалистам Университета ИТМО в области проектной деятельности и социального проектирования. Кураторы оказывали поддержку в области взаимодействия с НКО, способствовали успешному проведению мероприятий, предусмотренных проектами, информировали команды обо всех мероприятиях конкурса и поддерживали студенческую инициативу и интерес к проектам.

Опыт университета ИТМО в проведении конкурсов социальных проектов показывает необходимость организации системы кураторов за каждым проектом, такой подход позволяет не только быстро и качественно

информировать всех участников о предстоящих мероприятиях, быть в курсе хода реализации каждого проекта и конкурса в целом, но и осуществлять зачастую необходимую поддержку студенческих команд.

Кураторы проводили личные встречи с командами, помогали готовиться к различным мероприятиям, таким, как выступления команд-участниц конкурса «Ты нужен людям!» на крупном международном форуме «От науки к бизнесу», в рамках которого студенты представили свои проекты в основной программе дня, посвященного социальным инновациям и социальному предпринимательству.

Кураторами была организована серия мастер-классов, по специализированным тематикам, таким, как «Популяризация проекта в сети», «Грамотное планирование проекта», «Особенности работы с пожилыми людьми», «Как вести дневник проекта» и др.

### **Система ведения дневников проектов на портале [www.socialprojects.spb.ru](http://www.socialprojects.spb.ru)**

Иновацией для конкурса социальных проектов «Ты нужен людям!» стала система ведения дневников командами, которые присылали небольшие заметки о ходе реализации их проекта своим кураторам, для размещения на сайте в специальном разделе.

Такой подход позволял получать актуальную информацию о ходе реализации каждого проекта. Составление дневника проекта давало участникам команд возможность лучше понять собственный проект, качественно его реализовывать и поддерживать мотивацию команд к реализации проекта.



### **Реализация проектов**

На протяжении 5 месяцев студенты реализовывали свои социальные проекты на базе социально-ориентированных некоммерческих организаций Санкт-Петербурга. В результате было реализовано 48 социально-значимых проектов, реализованных на территории Санкт-Петербурга при партнерстве более чем с 35 партнерскими орга-





низациями. При реализации проектов приняло участие более 200 студентов-добровольцев из различных вузов Санкт-Петербурга, при этом было проведено более 150 мероприятий и акций, проведенных в рамках реализации проектов. Более 1000 благополучателей получили услуги от реализации студенческих проектов.

### **Подготовка к финалу межвузовского конкурса**

К финальному мероприятию было отобрано 15 проектов, своевременно представивших качественные отчеты и презентации о ходе реализации и результатах проектов. В рамках подготовки к финалу проходили мастер-классы по представлению своих проектов, особенностям составления отчетной документации и презентаций. Всем участникам была предоставлена возможность презентовать свои проекты экспертам, для отработки практических навыков представления проектов.

Для определения перспектив проектов были подключены специалисты в области молодежного предпринимательства, которые помогли увидеть коммерческую перспективу проектов.

Финал конкурса состоялся 30 июня 2014 г., в здании Университета ИТМО по адресу Биржевая линия, д.14.

В финальной части конкурса команды-участники представляли свои проекты и рассказывали о достигнутых результатах. В состав конкурсной комиссии вошли ректор Университета ИТМО Владимир



Васильев, председатель Комитета по науке и высшей школе Санкт-Петербурга Андрей Максимов, президент Санкт-Петербургской региональной благотворительной организации «Благотворительное общество «Невский Ангел» Владимир Лукьянов, директор благотворительного фонда «Добрый город Петербург» Дарья Кузнецова.

По итогам экспертной оценки жюри **первое место** заняли студенты Санкт-Петербургского государственного Института специальной педагогики и психологии имени Рауля Валленберга с проектом «Я рядом», направленным на разработку программ и проведение занятий по обучению и социализации детей с ограниченными возможностями. **Второе место** завоевала команда Университета ИТМО (Анастасия Кулачинская, Ирина Русинова, Ксения Гусева, Дмитрий Серебряков) и их проект «Наш любимый детский сад». **Третье место** также досталось представителям Университета ИТМО (Артем Пастухов, Елена Быковская, Евгений Саганчи, Алексей Соловей, Юлия Цесь, Мария Кнерцер), реализовавшим проект «Патриотический потенциал молодежи», посвященный проведению мероприятий по воспитанию патриотизма в молодежной среде.





**Первое место в номинации «Лучший социальный проект, направленный на улучшение качества жизни пожилых людей»** было отдано сборной команде Санкт-Петербургского государственного университета и Санкт-Петербургского государственного университета технологии и дизайна, представившей результаты проекта «Театральный мост», цель

которого — привлечь внимание общественности к проблемам взаимоотношения поколений и нравственным ориентирам современной молодежи.

Победители конкурса получили ценные призы от издательства «Лань», а также подарки от Университета ИТМО и набор методических пособий для добровольцев, предоставленных партнерами мероприятия, значки «Быстрый старт — семь шагов к добровольчеству», гарантирующих бесплатное прохождение дистанционного курса обучения «Организация работы с добровольцами в НКО» на портале «Вектор добровольчества в России».

#### **Ссылки на информационные и отчетные ресурсы:**

1. Ссылка на сайт конкурса — <http://socialprojectspb.ru/>
2. Ссылка на группу в контакте — <http://vk.com/socialprojectspb>
3. Ссылка на видеозапись о студенческом семинаре по социальному проектированию — <https://www.youtube.com/watch?v=WQQ0FiLYIUM>

4. Ссылка на фотоотчет о семинаре по социальному проектированию конкурса — <http://media.ifmo.ru/album/288>

5. Ссылка на прямое включение на телеканале «100 ТВ», один из организаторов конкурса рассказывает о проекте «Ты нужен людям» — <http://www.tv100.ru/video/view/pryamoe-vklyuchenie-mezhvuzovskij-konkurs-itmo-103247/>

6. Фотоотчет с финала конкурса на Медиа портале Университета ИТМО — <http://media.ifmo.ru/album/356/>

#### **Заключение**

Выше описанная деятельность Университета ИТМО на практике способствует формированию инфраструктуры поддержки молодежного добровольчества в Российской Федерации путем разработки и внедрения инновационных методов и технологий, направленных на повышение эффективности учебно-воспитательного и образовательного процессов, содействует реализации государственной молодежной и образовательной политики.

Основные результаты создания и деятельности Центра добровольческих инициатив в вузе состоят в том, что там, где он работает, создаются определенные условия, при которых молодые люди непосредственно вовлечены в процесс участия в делах, которые важны для вуза, для местного сообщества и для каждого молодого добровольца.

В образовательных учреждениях, где создаются подобные программы молодежного добровольчества, работа поддерживается путем создания доброжелательного и уважительного отношения к добровольческим поступкам; студентам помогают понять смысл добровольческой деятельности, не подменяя ее добровольно-принудительными методами, практикуемыми в недавнем прошлом.

Как результат: активное участие молодежи в общественной жизни образовательного учреждения, своего сообщества, общества в целом, приобщение к самостоятельному влиянию на совершенствование качества жизни в нашей стране и позитивное изменение социальной реальности.

#### **Литература**

1. Бодренкова Г. П. Добровольчество в Российской Федерации: от настоящего к будущему. М., 2011.
2. Бодренкова Г. П. «Инфраструктура поддержки добровольчества. Добровольческие центры», Благотворительное общество «НЕВСКИЙ АНГЕЛ». СПб., 2012 /Практическая библиотечка координатора добровольцев/.
3. Бодренкова Г. П. «Как организовать проведение Весенней Недели Добра и поддерживать добровольческие инициативы в учебных заведениях», Благотворитель-

- ное общество «НЕВСКИЙ АНГЕЛ», СПб., 2012 г. / Практическая библиотечка координатора добровольцев/.
4. Захарова Е. А. «Как одновременно получать знания и быть полезным», Благотворительное общество «НЕВСКИЙ АНГЕЛ», СПб., 2012 г. /Практическая библиотечка координатора добровольцев/.
  5. Лукьянов В. А., Михайлова С. Р., «Как организовать работу Добровольческого центра», часть 1. /Правовые и фундаментальные основы/, Благотворительное общество «НЕВСКИЙ АНГЕЛ», СПб., 2012 г. /Практическая библиотечка координатора добровольцев/.
  6. Лукьянов В. А., Михайлова С. Р., «Как организовать работу Добровольческого центра», часть 2. /Ресурсные и организационные основы/, Благотворительное общество «НЕВСКИЙ АНГЕЛ», СПб., 2012 г. /Практическая библиотечка координатора добровольцев/.
  7. Майорова Е. Ю., к.с.н., Соловьева Е. О., к.с.н., Рыдлева Е. В., Юрова В. А., «Методические рекомендации по организации студенческой добровольческой деятельности в вузе на примере работы в области обучения пожилых людей компьютерной грамотности на основе концепции «Обучение через служение», Благотворительное общество «НЕВСКИЙ АНГЕЛ», СПб., 2014 г.
  8. Шадрин А. Е. «О механизмах государственной поддержки добровольчества», Федеральный научно-практический журнал «Социальные Технологии, Исследования», № 44, июль-август 2010, М., 112 с.
  9. «100 вопросов про НКО. Что нужно знать, чтобы ваша деятельность была успешной», АСИ, М., 2012.
  10. Allen, Ken, «Worldwide Directory of Volunteer Centers 2000», International Association for Volunteer Effort (IAVE) & The Points of Light Foundation, 91 pages.

## **Методические рекомендации по организации студенческой добровольческой деятельности в вузе (на примере работы в области обучения пожилых людей компьютерной грамотности на основе концепции «обучение через служение»)**

**Е. Ю. Майорова**, канд. полит. наук,

**Е. О. Соловьева**, канд. соц. наук,

**Е. В. Рыдлева, В. А. Юрова**

### Содержание

1. Введение
2. Понятие «обучение взрослых людей»
3. Особенности обучения людей старшего возраста
4. Управление работой добровольцев
5. Мотивация добровольцев
6. Концепция «обучение через служение»
7. Организация и поддержка добровольческой деятельности
8. Особенности организации добровольческой деятельности в вузе
9. Работа добровольцев в области обучения пожилых людей
10. Организация работы добровольцев с людьми старшего возраста
11. Техника речи добровольца
12. Рекомендации добровольцам по управлению аудиторией
13. Использование наглядных средств в обучении
14. Рекомендации для специалистов, обучающих добровольцев проведению занятий для людей старшего возраста
15. Заключение
16. Литература

### **1. Введение**

Учебно-методический комплекс разработан для специалистов и добровольцев, обучающих людей старшего возраста компьютерной грамотности в учреждениях социального обслуживания. Методические рекомендации подготовлены на основе исследования деятельности социальных учреждений и в соответствии с особенностями восприятия информации пожилыми людьми. Апробация технологий проведена в 2013–2014 гг. в Университете ИТМО и Комплексном центре социального обслуживания населения Приморского района г. Санкт-Петербурга.

Восприятие информации у людей преклонных лет в некотором смысле схоже с восприятием человека в детском возрасте. Около тридцати-сорока минут общения внимание человека сосредоточено на собеседнике, но затем

оно начинает ослабевать. Из-за возрастных особенностей у пожилых людей концентрация снижается даже раньше. Поэтому доброволец при проведении занятия с пожилыми людьми должен учитывать, что в ходе лекции пожилой человек может начать испытывать дискомфорт, болевые ощущения, связанные с длительным напряжением зрения, слуха, мышц спины и т. д.

Поэтому обучение людей старшего возраста не может опираться на общие рекомендации и требует использования определенных методологических подходов.

Для эффективного обучения людей старшего возраста в первую очередь требуется выполнение следующих условий:

1. Предварительное тщательное знакомство с курсом, выбранным для последующего изучения с пожилыми учащимися, и высокая степень осведомленности в освещаемой сфере.

2. Знание основ обучения взрослых и особенностей восприятия материала людьми старшего возраста.

## 2. Понятие «обучение взрослых людей»

Работая в системе образования взрослых, необходимо ориентироваться на открытость и свободу выбора. Именно свободное обучение является одной из основных форм образования взрослого населения и предполагает высокий уровень самостоятельности обучаемого. В центре внимания находится личность. Также важно предоставление учащимся широкого спектра образовательных услуг, адекватных запросам рынка труда региона; вариативность методов и форм обучения; активное использование дистанционного обучения как одного из наиболее удобных способов обучения. Таким образом, технология обучения взрослых является системой научно-обоснованных принципов обучения, осуществление которых с высокой степенью гарантированности приводит к достижению поставленной цели и задач обучения.

В чем заключается основная роль преподавателя в таком учебном процессе? Прежде всего, это корректное осуществление постановки учебной задачи; проведение мотивации обучающегося; осуществление передачи и интерпретации определенного содержания образовательного курса; проведение методической проработки учебного материала. Также важно осуществлять индивидуализацию образовательного процесса, находить дополнительную информацию, контролировать учебную деятельность. Ну и конечно, преподаватель является главным помощником обучаемого во всех вопросах, связанных с процессом обучения.

Если работа преподавателя проведена правильно, то обучающийся впоследствии переходит от получения знаний к самостоятельному их поиску и к созданию индивидуального пути самообучения.

Возросшая роль технических средств связи, а именно компьютерных телекоммуникаций во всех сферах позволяет с уверенностью говорить об использовании компьютерных телекоммуникаций в качестве технологической основы обучения. Главным преимуществом такой основы является возможность чрезвычайно оперативной передачи на любые расстояния информации любого объема и любого вида (визуальной и звуковой, статической и динамичной, текстовой и графической).

Рассмотрим другие основные возможности использования информационно-коммуникативных технологий (далее ИКТ) как средства для обучения людей старшего возраста.

1. Интерактивность (оперативная обратная связь).

2. Возможность хранения информации в памяти компьютера в течение необходимого времени, возможность ее редактирования, обработки, распечатки и т. д.

3. Возможность доступа к различным источникам информации, в том числе удаленным и распределенным базам данных, многочисленным конференциям по всему миру через систему Интернет, работы с этой информацией.

4. Возможность организации электронных конференций, в том числе в режиме реального времени, компьютерных аудиоконференций и видеоконференций и диалога с любым партнером. Возможность запроса информации по интересующему вопросу через электронные конференции и сохранения полученных материалов на других носителях, возможность распечатать их и работать с ними тогда, когда это наиболее удобно пользователю.

Накопленный опыт применения телекоммуникаций показал, что этот вид информационных технологий позволяет широко использовать их в различных сферах образования: организовывать совместные исследовательские проекты обучающихся, научных работников из различных вузов, научных и учебных центров; организовывать оперативную консультационную помощь широкому кругу обучаемых и повышение квалификации педагогических кадров; обмениваться информацией, идеями, планами по интересующим участников совместным проектам, вопросам, темам, расширяя кругозор, повышая образовательный уровень; формировать коммуникативные навыки, культуру общения, что предполагает умение кратко и четко излагать собственные мысли, терпимо относиться к мнению собеседника, умение вести дискуссию, аргументированно доказывать свою точку зрения и уметь слушать и уважать мнение партнера.

Эффективность любого обучения (если это обучение, а не самообразование) зависит от четырех составляющих:

— качество взаимодействия преподавателя и обучаемого;

- используемые при этом педагогические технологии;
- качество разработанных методических материалов и способов их использования;

- качество обратной связи.

Следовательно, успешность и качество обучения зависят от:

- эффективной организации и педагогического качества используемых материалов,

- педагогического руководства,

- мастерства педагогов, участвующих в этом процессе.

Технически решать задачи обучения людей старшего возраста в настоящее время можно по-разному. Современные информационные технологии предоставляют неограниченные возможности в размещении, хранении, обработке и доставке информации на любые расстояния, любого объема и содержания; на первый план системы обучения выходит ее педагогическая, содержательная организация (отбор содержания для усвоения, структурная организация учебного материала).

Образование, основанное на использовании современных информационных и коммуникационных технологий, позволит осуществить многоцелевые, в том числе трансдисциплинарные, образовательно-профессиональные программы, доступные различным социальным группам и слоям населения. Особое значение образование с использованием ИКТ имеет для развития комплексных центров социального обслуживания населения (КЦСОН), образовательных учреждений в сельской местности, библиотек, а также для сферы повышения квалификации и переподготовки специалистов.

Использование ИКТ в обучении людей старшего возраста имеет ряд преимуществ перед более консервативными методами обучения. Например, возможно использование как одного учебного средства — пособия для самостоятельного изучения, учебных курсов или лекции, так и использование нескольких обучающих средств одновременно. В таком случае изучение материала может происходить и визуально, и с помощью аудиосредств.

Использование видеозаписей — это научно обоснованный путь обновления образования, который создает альтернативу традиционным моделям обучения. К педагогическим возможностям использования учебной видеозаписи относятся полная, точная информация об изучаемом явлении; наглядность обучения, доступность материала; повышение эффективности обучения благодаря увеличению темпов изложения материала.

Однако, использование видеуроков вне учебной аудитории, например, дома затрудняет процесс обучения, т. к. отсутствует обратная связь между добровольцем и человеком в возрасте. Поэтому возникает потреб-

ность в создании таких учебных систем, которые позволят улучшить качество обучения и ускорить процесс обучения путем обеспечения двустороннего общения.

В связи с этим определим главное преимущество, которое должен использовать добровольец при обучении людей старшего возраста как внедрение средств двусторонней коммуникации.

Использование современных средств телекоммуникации в учебном процессе в разных странах позволяет сделать вывод о том, что в мире происходит активное развитие различных форм обучения для взрослых. К основным тенденциям обучения относятся:

- повышение качества обучения;

- улучшение восприятия информации;

- возможность ознакомления с уникальной информацией;

- активизация мыслительного процесса людей старшего возраста и другие.

Применение информационных технологий в образовании взрослых не исключает возможных негативных последствий, в связи с чем очевидна актуальность исследований психолого-педагогического воздействия и медицинских последствий применения информационных технологий на здоровье обучающихся и необходимости организации системы охраны здоровья пользователей новыми информационными и коммуникационными технологиями.

В процессе проведения обучения с использованием ИКТ реализуются педагогические возможности добровольцев. В центре педагогического процесса находится конкретный добровольец с самостоятельной учебно-познавательной деятельностью и индивидуальной учебной программой; у студента формируются навыки и умения творческого поиска, приобретение и усвоение знаний, которые будут востребованы в его профессиональной деятельности; индивидуальное приобретение знаний носит активный характер.

### 3. Особенности обучения людей старшего возраста

Принятые международным сообществом документы относительно старения населения и принципов социальной политики в отношении пожилых людей легли в основу законодательства многих стран и позволили определить старость и процессы старения как жизненный этап, когда со стороны общества должны проявляться особое участие и уход, призванные обеспечить независимость и достоинство старших поколений.

С сожалением приходится констатировать, что в России вышеназванные принципы в настоящий момент отражаются большей частью в нормативных и законодательных актах, и только в малой части на практике.

Поддержка людей старшего поколения является одной из основных и наиболее важных проблем социальной политики страны. Известно, что доля старшего поколения ежегодно увеличивается в связи со старением населения, поэтому ответственность и государства и населения за благополучие пожилых людей должна повышаться.

Прекращение или ограничение трудовой и общественной деятельности, изменение социального статуса человека в старости, а также изменение образа жизни, круга общения, материального положения и ценностных ориентиров, появление затруднений в социально-бытовой и психологической адаптации к новым условиям, порождает серьезные социальные проблемы. Кроме того, социальная уязвимость пожилых граждан обусловлена и экономическими факторами: небольшими размерами получаемых пенсий, низкой возможностью трудоустройства, как на предприятиях, так и в получении работы на дому. Основным источником дохода пожилых людей является пенсия, пособия, дотации, субсидии. При этом в сопоставлении с более развитыми странами, в России процентное соотношение среднего заработка человека и размера его пенсии является крайне низким. Сегодня средняя пенсия в стране равняется лишь 23% средней заработной платы. В то время как уровень замещения утраченного заработка стандартами Международной организации труда определен уровнем не ниже 40%.

Кроме вышеназванных критериев (возрастной, самооценочный), пожилые люди как группа могут быть дифференцированы по критерию социальной активности.

Многие люди продолжают работать и вести активный образ жизни и после 60 лет, не нуждаясь при этом в посторонней помощи. Стоит заметить, что эта группа людей чаще всего не нуждается в социальном обслуживании, хотя и у них могут возникнуть потребности в услугах разового характера. Для такой группы населения остается актуальным вопрос обучения, как очного, так и дистанционного. А умение работать с компьютером открывает людям старшего возраста новые горизонты.

Сущность современных информационных технологий в образовании взрослых заключается в педагогическом проектировании инновационных элементов информационной образовательной среды в вузах, способствующих эффективному дальнейшему развитию профессиональных компетенций у обучающихся с учетом их социально-психологических особенностей. Именно поэтому развитие добровольческих инициатив в вузах сможет помочь в обучении людей старшего возраста не только компьютерной грамотности, но и другим программам и курсам. Ведь основная проблема социальных учреждений — это нехватка кадров, а любой доброволец из числа обучающихся обладает навыками работы

на компьютере и ему просто нужно приобрести умение передать свой навык людям старшего возраста.

Структура процесса образования взрослых на основе современных информационных технологий включает в себя: субъект-субъектные отношения, цели и задачи, закономерности и принципы, функции и противоречия, методы и формы, результат.

#### 4. Управление работой добровольцев

Рассмотрим вопрос организации добровольческой деятельности с людьми старшего возраста. Важно отметить, что в этой сфере важно координировать работу добровольцев, т. к. их фактические действия нуждаются в чутком руководстве. Поэтому рассмотрим основные элементы управления добровольческой деятельностью:

- планирование;
- поиск добровольцев;
- условия приёма на работу;
- введение в работу и обучение;
- контроль и проверка;
- поощрения;
- информация;
- вовлечение;
- управление (менеджмент).

Управление добровольческой деятельностью в рамках вуза влечёт за собой большую ответственность и вложение средств. Поэтому всё большее число вузов, которые организуют добровольческую деятельность, формируют на своей базе центры добровольчества, и особенно необходимо подчеркнуть, что за работу с добровольцами отвечают именно такие центры.

Насколько детальным должно быть планирование добровольческой деятельности зависит от множества факторов — и важнейшими из них являются сущность и масштаб вовлечения добровольцев.

Каждое образовательное учреждение может разрабатывать свою политику и процедуру приёма добровольцев на работу для того чтобы:

- добровольцами становились люди, соответствующие данному виду деятельности;
- работа соответствовала бы навыкам и интересам добровольцев;
- поддерживать и поощрять добровольцев;
- добровольцы чувствовали себя членами общества и имели бы возможность повышать имидж образовательного учреждения;
- работа добровольцев соответствовала законодательству РФ;
- потенциальные проблемы добровольцев сократить до минимума;

Обозначим ключевые моменты, которые помогут в достижении этих целей:

1. Разработка Правил добровольца, которые будут определять подходы и обязательства организации в отношении добровольца. Здесь подробно описываются все вышеназванные элементы.

2. Добровольцы при осуществлении своей деятельности не должны нести убытки. А значит, хоть доброволец и не получает заработной платы, расходы, которые требуются для осуществления деятельности, должны покрываться средствами организации.

3. Организаторы должны быть уверены в том, что волонтер правильно понимает свою работу, а для этого нужно четко описать его обязанности. Помните, что с приобретением опыта люди должны расти в должности. Т.е. некоторым добровольцам можно предоставить со временем более широкий круг ответственности.

4. Разговаривая с потенциальным добровольцем, постарайтесь показать ему работу наглядно, или на фотографиях.

5. Исключительно важно поддерживать добровольцев. Необходимо с ними регулярно общаться. Постарайтесь узнать о их жизни вне работы, есть ли проблемы в семье или может быть ожидается прибавление в семействе. Это позволит почувствовать студентам заинтересованность в них, что очень важно. Эффективный способ помощи добровольцам — через Совет Добровольцев, где все их вопросы, тревоги, жалобы, предложения могут быть собраны, выслушаны, обсуждены и рассмотрены на базе образовательного учреждения.

И наконец, необходимо помнить, что добровольцы не получают зарплаты за свой труд, поэтому их нужно вознаграждать другими способами: самый простой и действенный — это говорить «Спасибо». Другие способы поощрений — организация специальных развлекательных мероприятий для добровольцев. Это покажет вашим добровольцам, что вы их цените и, возможно, вы даже таким образом найдёте новых помощников.

## 5. Мотивация добровольцев

Среди мотивов добровольческой деятельности можно выделить общественные мотивы (высокая требовательность к себе, коллегам, результатам своего труда, чувство ответственности, долга, патриотизма, сострадания и др.)<sup>1</sup>, познавательные мотивы, прагматические мотивы, увлечение внешними признаками, мотивы подражания.

<sup>1</sup> Источник: <http://semya-protiv-narkotikov.ru/motivaciya-uchastiya-molodezhiv-dobrovolcheskoy-deyatelnosti>.

Основными мотивами добровольческой деятельности являются:

**Реализация личностного потенциала.** Реализация личностного потенциала, проявление своих способностей и возможностей, осуществление человеческого предназначения должны стать ведущими мотивами участия человека в социально-значимой деятельности. Важная роль в поддержании данной мотивации принадлежит осознанию человеком собственного внутреннего потенциала, определению личной миссии, выбору жизненного пути.

**Общественное признание, чувство социальной значимости.** Для человека важно получить положительное подкрепление своей деятельности со стороны значимых окружающих, утвердиться в собственных глазах, ощутить свою причастность к общепольному делу. Основа данной мотивации — потребность человека в высокой самооценке и в оценке со стороны окружающих. Такая оценка играет важную роль в выборе человеком целей и задач собственной деятельности, направления личностного роста.

**Самовыражение и самоопределение.** Возможность проявить себя, заявить о своей жизненной позиции, найти свое место в системе общественных отношений. Потребность человека в осознании собственной индивидуальности, уникальности своего внутреннего мира и желание выполнять в обществе роль, согласно своей индивидуальности — основа мотивации самовыражения и самоопределения.

**Профессиональное ориентирование.** Добровольческая деятельность позволяет человеку, особенно молодому, лучше сориентироваться в различных видах профессиональной деятельности, получить реальное представление о предполагаемой профессии или выбрать направление профессиональной подготовки.

**Приобретение полезных социальных и практических навыков.** Добровольческая деятельность позволяет приобрести полезные навыки, напрямую не относящиеся к профессиональному выбору человека, но важные для жизни. К ним можно отнести приобретение навыков работы с компьютером, с различными видами техники, строительных навыков, опыта межличностного взаимодействия. Потребность в деятельностином и социальном освоении окружающего мира, в использовании всех возможностей, предоставляемых человеку обществом — одна из насущных потребностей современного человека.

Добровольческая деятельность должна способствовать развитию таких социальных навыков, как:

- развитие коммуникативных способностей;
- опыт ответственного взаимодействия;
- лидерские навыки;

- исполнительская дисциплина;
- защита и отстаивание прав и интересов;
- делегирование полномочий;
- инициативность.

**Возможность общения, дружеского взаимодействия с единомышленниками.** Добровольческая деятельность позволяет приобрести единомышленников, найти значимый для себя круг общения и получить поддержку в дружеском взаимодействии. Одна из глубинных человеческих потребностей — стремление к общению и взаимодействию, потребность быть принятым и вовлеченным в личностно-значимые социальные отношения.

Добровольный выбор деятельности, ее социальная направленность позволяют людям найти единомышленников, установить с ними дружеские отношения. Добровольческая деятельность должна предоставлять людям возможность совместного взаимодействия.

**Приобретение опыта ответственного лидерства и социального взаимодействия.** Добровольческая деятельность дает молодому человеку возможность проявить себя в различных моделях взаимодействия, приобрести навыки, необходимые в дальнейшей жизни, для ответственного лидерства и исполнительской деятельности. Потребность в приобретении опыта ответственного взаимодействия является осознанной социальной потребностью.

**Выполнение общественного и религиозного долга.** Социальная добровольческая деятельность является естественной потребностью человека, его предназначением. Эта потребность вытекает из осознания религиозного и этического долга и свидетельствует о высоком личностном развитии.

**Организация свободного времени.** Немаловажным мотивом участия в добровольческой деятельности является возможность организации собственного свободного времени. Вместе с тем, организация свободного времени не может быть ведущим мотивом для участия в добровольческой деятельности.

## **6. Концепция «обучение через служение»**

Обучение служению — это метод, при котором обучающиеся или участники изучают и развиваются при активном участии в созерцательно организованном служении, приводящемся для удовлетворения нужд общества; оно координирует работу начальных школ, средних школ, высших заведений, работу программ муниципального служения и гражданского общества; и помогает развивать в участниках чувство гражданской ответственности; и оно объединено в академическое рас-

писание обучающихся и только улучшает его, или в образовательные компоненты программ муниципального служения для задействованных участников; и предоставляет систематизированное времяпровождение для обучающихся и участников для рефлексии полученного опыта служения<sup>1</sup>.

«Обучение через служение обществу» — мощное средство гражданского воспитания, учащее детей взаимодействовать, быть терпимее, принимать активное участие в изменении окружающей действительности, предлагающее углубить знания, а также приобрести навыки для будущей карьеры. Чем, однако, такая форма обучения отличается от общественного труда в советской школе? Для выявления разницы отметим необходимые черты, характеризующие «обучение через служение обществу»:

- 1) интеграция обучения с общественно-полезной деятельностью;
- 2) соответствие деятельности реальным нуждам общественности;
- 3) самостоятельность обучающихся в обсуждении и принятии решений;
- 4) применение объединенных усилий (с членами общественности, партнерами, организациями, другими учащимися);
- 5) сотрудничество (взаимное обучение, взаимовлияние);
- 6) систематическое осмысление;
- 7) гражданская ответственность (понимание обучающимися, как собственная способность ответить на общественную нужду может улучшить благосостояние общества. Признание собственной значимости в демократическом процессе).

Деятельность, выполняемая в процессе «обучения через служение обществу», может иметь различные формы:

1. Прямая общественная деятельность (Direct Service). Работа напрямую влияет на адресата и предусматривает его вовлечение. Например, работа с маленькими детьми или пожилыми людьми.
2. Непрямая общественная деятельность (Indirect Service). Работа направлена не на конкретных людей, а в целом на пользу общественности или окружающей среде. Примером могут быть ремонт скамеек в парке, сбор продуктов для продовольственных банков или книг для детских домов.
3. Пропаганда (Advocacy). Задача деятельности — просвещение или призыв к действиям по вопросу общественного интереса. Это, например, написание писем, постановка пьесы, публичные выступления. Студенты учатся понимать правила, системы, процессы, а также работать с людьми разного возраста.
4. Исследовательская деятельность (Research). Добровольцы ищут, собирают и отражают в отчетах информацию по значимым для обще-

<sup>1</sup> Википедия [https://ru.wikipedia.org/wiki/Обучение\\_служению](https://ru.wikipedia.org/wiki/Обучение_служению).

ственности вопросам. Например, это обзоры, интервью, эксперименты, анализы, в частности, анализ окружающей среды<sup>1</sup>.

Обучающиеся молодые люди теряют интерес к социальному служению в тех случаях, когда:

- возникает противоречие между их ожиданиями и предлагаемой деятельностью;
- выполняемая работа не влечет реальных изменений;
- деятельность однообразна и неинтересна;
- нет поддержки, одобрения со стороны других;
- нет возможности для личного роста;
- нет удовлетворения учебно-профессиональных потребностей;
- человек не получает новых знаний, навыков, полезных для жизни;
- не может проявлять инициативу или творческие способности;
- возникают напряженные отношения с другими добровольцами или персоналом принимающей организации.

Для молодых людей важен очевидный, осязаемый результат добровольческой деятельности, они предпочитают получить этот результат в короткий период и рассчитывают на достойную оценку.

Особую важность для добровольцев приобретает имидж соответствующей добровольческой деятельности. Он должен ясно свидетельствовать о его целях, задачах, отражать характер деятельности и нести яркую, эмоциональную, позитивную нагрузку. Имидж добровольческой деятельности включает следующие значимые составляющие:

- миссия деятельности — ожидаемый результат совместных усилий, направленность организации, ее ценностные ориентации, декларируемые принципы;
- общественное мнение — то впечатление, которое деятельность производит на членов местного сообщества, оценочные суждения, вызываемые данной деятельностью;
- бренд — внешние узнаваемые символы и атрибуты деятельности, отражающие ее стиль и характерные особенности;
- внутренняя культура — стиль межличностных отношений, эмоционально-психологический климат, принятые формы взаимоотношений среди участников деятельности;
- организационная культура — взаимоотношения, установившиеся между организаторами и участниками деятельности, степень общей организованности, трудовая дисциплина, порядок и системность в деятельности.

<sup>1</sup> Из передового опыта США: «Обучение через служение обществу» О. Е. Савельева, Смоленский государственный университет <http://smolpedagog.ru/article%2064.html>.

Представление о таком имидже формируется как путем поддержки мероприятий конкретных добровольческих организаций, так и путем проведения таких мероприятий, как слет добровольцев субъекта Российской Федерации.

- Направления добровольческой деятельности граждан многообразны:
- социальное патронирование детских домов;
  - социальное патронирование пожилых людей;
  - муниципальное управление (работа в местных муниципалитетах);
  - медицинская помощь (службы милосердия в больницах);
  - педагогическое сопровождение (поддержка детей и подростков);
  - социально-психологическая и юридическая поддержка (молодежные психологические и юридические службы);
  - экологическая защита;
  - интеллектуальное развитие (организация и проведение интеллектуальных конкурсов);
  - спортивная, туристическая и военная подготовка;
  - творческое развитие (организация творческих мероприятий, конкурсов, праздников);
  - досуговая деятельность (организация свободного времени детей, подростков и молодежи);
  - социальное краеведение;
  - трудовая помощь (трудовые лагеря и бригады);
  - помощь в реставрационных работах;
  - восстановление и уход за воинскими захоронениями погибших в годы Великой Отечественной войны 1941–1945 годов;
  - экскурсионная деятельность;
  - ремесленные мастерские (помощь в возрождении традиционных ремесел);
  - информирование и обучение людей старшего возраста.

Указанные выше направления могут расширяться в зависимости от существующих проектов действующих добровольческих объединений и организаций.

Наиболее предпочтительными для молодежи являются следующие формы добровольческой деятельности:

- досуговая деятельность (организация свободного времени детей, подростков и молодежи);
- социально-психологическая и юридическая поддержка (молодежные психологические и юридические службы);
- спортивная, туристическая и военная подготовка;
- восстановление и уход за воинскими захоронениями погибших в годы Великой Отечественной войны 1941–1945 годов;

- экологическая защита,
- творческое развитие (организация творческих мероприятий, конкурсов, праздников),
- информирование и обучение людей старшего возраста,
- медицинская помощь (службы милосердия в больницах),
- помощь в реставрационных работах и так далее.

При этом выбор направления добровольческой деятельности на доступной для молодого гражданина территории должен соотноситься с мотивами участия в добровольческой деятельности — от религиозных (например, работа в больницах и домах-интернатах) до карьерных (например, выполнение функций по работе с населением от имени органов местного самоуправления).

Помимо направлений добровольческая деятельность имеет разные формы:

- разовые мероприятия и акции (проекты и гранты, целевые программы; конференции, круглые столы, фестивали, конкурсы, лагеря, благотворительные сезоны);
- постоянная кропотливая работа (например, выполнение функции сиделки или распространителя информации о достопримечательностях города).

Набор возможностей для добровольческой деятельности должен включать обе эти формы (желательно, по каждому направлению, однако не по всем направлениям возможно полноценное сочетание этих форм).

Необходимо развивать инновационные добровольческие практики. Важно выявить новые решения, оригинальные подходы к реализации добровольческой деятельности, ее организации и обеспечению. Поэтому в ряде случаев среди региональных организаций и объединений, осуществляющих добровольческую деятельность, приоритет может быть отдан инновационным добровольческим практикам, даже если осуществляющая ее организация создана относительно недавно.

## 7. Организация и поддержка добровольческой деятельности

Инициатива добровольческой деятельности может исходить как «сверху» (от органов управления образовательным учреждением), так и «снизу» (непосредственно от обучающихся).

В первом случае встает проблема восприятия «инициативы сверху» обществом. Решение ее предполагает работу инициаторов и созданных ими добровольческих организаций с населением по информированию, освещению, презентации результатов добровольческой деятельности, мотивированию к участию.

При формировании пула организаций и объединений для добровольческой деятельности «снизу вверх» (то есть при развитости общественной инициативы в этой сфере в виде Центров добровольчества) акцент делается на создании и отработке эффективных механизмов совместного партнерского решения региональных и местных вопросов с помощью потенциала добровольцев.

Давайте рассмотрим организации, занимающиеся добровольческой деятельностью; их можно определенным образом классифицировать:

- организации (объединения), специализирующиеся только на добровольческой деятельности, то есть те, для которых осуществление деятельности, именно как добровольческой, является целью;
- организации (объединения), для которых добровольческая деятельность является одним из средств выполнения уставных целей;
- структуры, содействующие добровольческой деятельности, которые в свою очередь также не однородны (образовательные учреждения);
- координирующие организации. Создают добровольческие группы, которые потом могут быть оформлены в добровольческие организации и добровольческие движения, переданы существующим добровольческим организациям и добровольческим движениям. По сути, такие организации воспроизводят добровольческую деятельность.

Если в регионе нет полноценной координирующей организации добровольческой деятельности, ее нужно создать в первоочередном порядке. Это может быть как учреждение, так и негосударственная организация, выполняющая эти функции по собственной инициативе, но при политической и (или) экономической (субсидии) поддержке государства;

- организации (объединения) ассоциативного типа (кооперация нескольких добровольческих организаций, схожих, например, по сферам деятельности);
- обеспечивающие организации (добровольческие центры, ресурсные центры, информационные центры и другие, участвующие, в том числе, в развитии добровольчества, решении проблем добровольческой деятельности, формировании ее инфраструктуры).

Необходимо создавать и развивать деятельность ресурсных и добровольческих центров. Необходимо развивать услуги в области добровольчества для добровольческих организаций, в том числе с функцией предоставления помещений для проведения мероприятий (конференций, семинаров, круглых столов, рабочих встреч, приема граждан), для государственных учреждений, прежде всего в области повышения квалификации организаторов добровольческой деятельности, а также для потенциальных и действующих добровольцев.

Формой поддержки добровольческой деятельности может быть также создание в регионе **Банка моделей добровольческой практики**, с выделением образцов лучшей практики. Под моделями в данном методическом пособии имеются в виду типы добровольческих практик, их обобщенные характеристики. Параметры моделей соответствуют основным критериям анализа действующих добровольческих организаций, учитывают индикаторы, использованные при анализе правовых, социальных, экономических основ организации добровольческого движения.

Лучшими можно считать те модели, которые:

- апробированы;
- внедрены;
- прошли проверку временем;
- имеют достаточно широкий масштаб и охват;
- получили признание (выиграли гранты, победили в конкурсах).

Их социальная значимость зависит от направленности целевой аудитории. Важными критериями оценки добровольческих практик является наличие концептуально обоснованных программ, уровень взаимодействия с органами государственной власти и т. д.

В целом лучшими моделями добровольческих практик являются те, которые результативны в силу их адекватности современным социально-экономическим и социально-политическим условиям.

## 8. Особенности организации добровольческой деятельности в вузе

Поиск потенциальных добровольцев — это серьезная задача, которую можно решить с помощью высших учебных заведений (вузов).

Основным фактором поиска и выявления добровольцев является привлекательность добровольческой деятельности. Следовательно, в вузе можно провести специальные мероприятия:

- специальные акции;
- тренинговые и другие образовательные мероприятия;
- информационные мероприятия.

Органы государственной власти субъектов Российской Федерации могли бы содействовать проведению таких мероприятий.

Для привлечения добровольцев необходимо учесть основные условия привлекательности добровольческой деятельности.

А проблема неактивности молодежи в сфере добровольческой деятельности нередко состоит в слабой информированности о ее возможностях. Для обеспечения информирования необходимо определить целевую группу, к которой будет обращена информация, и выявить особенности

этой группы: возраст; образовательный уровень; пол; индивидуальные интересы и способности и т. д.

Ориентируясь на эту целевую группу, следует выбрать:

- источники информирования (газеты, объявления в школе или институте, Интернет, радио, телевизионное обращение и т. д.);
- стиль обращения (молодежный, веселый, серьезный, призывающий и т. д.);
- форму получения обратной связи (телефон, электронная почта, почтовый адрес и т. д.).

Информация должна носить четкий, адресный, соответствующий форме работы характер. Особо важно обратить внимание на то, чтобы реклама добровольческой деятельности в полной мере соответствовала ее характеру и содержанию.

Важно, чтобы информация распространялась по каналам, которые обращены к целевой аудитории. Если целевая аудитория — все жители населенного пункта, то информацию можно разместить в местной прессе. Если целевая аудитория — молодежь, то информация должна быть размещена в актуальных для молодых людей информационных точках. Соответственно, стиль и форма подачи информации также должны соответствовать целевой аудитории.

Существуют три основных формы приема добровольцев:

**Набор** — форма, при которой приглашаются все желающие принять участие в добровольческой работе при соблюдении определенных условий. Как правило, набор производится на конкурсной основе, и добровольцы проходят необходимые этапы конкурса: собеседование, тестирование, специальные формы опроса. После успешно пройденного конкурса может быть установлен испытательный срок, необходимый для выяснения, соответствует ли кандидатура заявленным возможностям.

**Подбор** осуществляется путем выбора из определенной целевой группы, например, среди обучающихся того или иного вуза, тех, кто в наибольшей степени соответствует требованиям, предъявляемым к добровольцам. Подбор необходим в ситуации, когда рабочих мест немного, они престижны, а уровень требований высок или имеет специфический характер.

**Отбор** может быть частью набора, когда отбираются кандидатуры из числа уже приглашенных участников. Он не обязательно должен носить конкурсный характер. Отбор может осуществляться по определенным субъективным критериям, таким, как: психологическая совместимость будущих членов одной команды, прогноз потенциального личностно-

го роста кандидатов, определенные индивидуальные данные, которые не могут стать предметом открытого конкурса.

Для более эффективного найма добровольцев следует осуществлять мероприятия, которые, во-первых, позволят добровольцу лучше понять и узнать деятельность до начала работы, во-вторых, организаторам добровольческой деятельности помогут лучшим образом направить усилия добровольца, в соответствии с его индивидуальными особенностями и потребностями. К таким мероприятиям относятся:

- собеседование;
- запрос характеристики и рекомендаций;
- тестирование;
- ознакомительная беседа.

Добровольцы, во избежание дискредитации добровольческого движения, должны быть обеспечены рабочими местами, как в смысле занятости, так и в физическом смысле:

1) Необходимо обеспечивать соответствие количества добровольцев реальному объему работ. Рабочее место добровольца должно быть создано под социально-значимые цели и востребовано с позиций социальной политики, как на государственном, так и на муниципальном уровне. Необходимо обоснование актуальности создания каждого рабочего места добровольца.

2) Добровольцы должны быть обеспечены необходимыми для работ ресурсами в соответствии с объемом этих работ. Понятие ресурсного обеспечения рабочего места добровольца включает:

- материальные и технические условия выполнения добровольческой работы;
- возможности для поощрения добровольцев;
- восполнение естественных затрат добровольцев (затраты, связанные с участием в работе: питание, проезд, проживание);
- возможности для коммуникационного и информационного обеспечения добровольческой работы;
- условия для личностного развития добровольцев.

Добровольческое рабочее место должно быть защищено так же, как и профессиональное, во всех отношениях: правовом, медицинском, социальном и т. д. Необходимо обратить особое внимание на безопасность рабочего места добровольца, поскольку он не имеет достаточной профессиональной подготовки, а выполняемая им деятельность зачастую мало чем отличается от профессиональной.

При этом эффективность добровольческого рабочего места не может быть исчислена только с позиции экономической выгоды. В понятие эффективности рабочего места добровольца, в особенности молодежного, необходимо включать воспитательный и образовательный эффект.

Обучение добровольцев:

1. Профессиональная подготовка добровольцев может осуществляться как до включения их в деятельность, так и в период активного участия в деятельности. Процесс подготовки добровольцев к работе должен быть непрерывным и постоянным. Различают:

— обучение на рабочем месте: метод усложняющихся заданий, смена рабочего места, направленное приобретение опыта, производственный инструктаж, метод делегирования ответственности и другие методы;

— обучение вне рабочего места: чтение лекций, проведение деловых игр, разбор конкретных производственных ситуаций, проведение конференций и семинаров, формирование групп по обмену опытом, создание кружков качества и другие методы.

2. Могут применяться следующие методы обучения добровольцев:

**деловая игра** — способ определения оптимального решения экономических, управленческих и иных задач, путем имитации или моделирования хозяйственной ситуации и правил поведения участников;

**инструктирование** — мягкий способ организационного воздействия, заключающийся в разъяснении обстановки, задач, возможных трудностей и последствий неправомерных действий человека, в предупреждении от возможных ошибок и т. д. Обычно инструктирование принимает форму консультационной, информационной и методической помощи человеку, направленной на защиту его прав и свобод;

**кейс-метод или метод ситуаций** — техника обучения, использующая описание реальных экономических, производственных и социальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них;

**группа качества** — группа работников организации, регулярно собирающихся на добровольных началах для выработки направлений повышения качества производства продукции и услуг;

**рабочий инструктаж** — практика обучения на рабочем месте, включающая выбор и подготовку преподавателя и обучающегося к прохождению обучения; объяснение и демонстрация процесса преподавателем; закрепление знаний на рабочем месте;

**ротация кадров** — (горизонтальные) перемещения работников с одного рабочего места на другое, предпринимаемые с целью ознакомления работников с различными производственными задачами организации;

**тренинг** — систематическая тренировка или совершенствование определенных навыков и поведения участников тренинга;

**курсы повышения квалификации** — специальные образовательные мероприятия, направленные на развитие квалификационной подготовки, являются частью профессионального образования.

Органы государственной власти субъектов Российской Федерации могут обеспечивать централизованное проведение указанных обучающих мероприятий и содействовать их проведению силами опытных некоммерческих организаций.

Определение объема и организация работ для добровольцев:

1. Добровольческие организации для определения сферы и объема работ осуществляют взаимодействие:

— с властными структурами: органами государственной власти субъектов Российской Федерации (в том числе отраслевыми и функциональными) и органами местного самоуправления;

— с некоммерческими организациями: досуговые и культурные центры, спортивные организации, библиотеки, образовательные учреждения (школы, ссузы, вузы), общественные организации и центры по аналогичной проблематике, благотворительные фонды, информационные, аналитические и исследовательские центры. Отдельно отметим взаимодействие с организациями-благополучателями: учреждения здравоохранения, другие социальные учреждения, образовательные учреждения, детские комнаты милиции и др.;

— с коммерческими организациями: банки, финансовые учреждения, производственные предприятия, торговые организации, частные предприниматели и др. В то же время, недопустимо, чтобы добровольцы привлекались к деятельности коммерческой организации, направленной на извлечение прибыли. Речь идет о ситуации, когда коммерческая организация осуществляет социальный проект или благотворительную программу.

2. Отношения между организацией, предоставляющей объем работ (добровольческие места), и добровольческой организацией должны строиться на договорной основе.

Договор должен:

- определить требования к рабочим местам;
- распределить ответственность участников;
- установить основные цели и задачи совместной деятельности;
- наметить показатели и критерии оценки эффективности поставленных целей и задач;
- определить персональную ответственность представителей участвующих сторон.

## 9. Работа добровольцев в области обучения пожилых людей

Портал «Университет третьего возраста» создан на базе Санкт-Петербургского национального исследовательского университета информационных технологий, механики и оптики (Университет ИТМО) — ведущего вуза России в области образования с использованием информационно-коммуникационных технологий, в том числе дистанционных форм обучения.

Основной целью проекта является:

Создание системы качественного и доступного ИКТ-образования граждан старшего возраста для формирования информационной культуры старшего поколения, повышения качества жизни и преодоления информационного неравенства и социально-культурного исключения людей старшего возраста в России.

В процессе образования пожилых людей важно помнить о том, что наиболее эффективным способом будет обучение действием, на практике с последующим обсуждением. Также важно помнить о последовательности в изложении и освоении материала. Изложение материала должно соответствовать принципу «от простого к сложному».

Для того чтобы люди старшего возраста хорошо усвоили изучаемый материал, необходимо чтобы обучение было интерактивным, т. е. обеспечивающим участие самого человека старшего возраста.

Например, курс «Пожилый человек в современном обществе», размещенный на портале <http://u3a.ifmo.ru> нацелен на формирование у специалистов по работе с лицами старшего возраста системы знаний по социальной геронтологии, повышение их мировоззренческой, социологической и геронтологической культуры, осмысление этапов жизненного пути человека как равноценных для него самого и обще-

The screenshot shows the homepage of the 'University of the Third Age' website. At the top, there are links for 'Partners', 'About the project', and 'Media about us'. The main header features the university's logo and name in Russian, along with flags for Russia, the UK, and France, and a font size selector. A dark navigation bar contains links for 'Home', 'Start Learning', 'Regions', 'News', 'Volunteers', 'Specialists', and 'Contacts'. The main content area includes a large photo of elderly people and a text block titled 'Dear friends, welcome to the Online University of the Third Age of ITMO University!'. Below this, there are two course listings under the heading 'Online courses': 'Millarova D.E. My financial safety' and 'Pavel Bolrov. Start of creative photography'.

Курсы:	Онлайн курсы:										
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Своя финансовая безопасность</a></li> <li>• <a href="#">Начала творческой фотографии</a></li> <li>• <a href="#">Малые шедевры великой русской прозы</a></li> <li>• <a href="#">Русская драматическая сцена</a></li> <li>• <a href="#">Искусство Древней Руси XI-XVI вв</a></li> <li>• <a href="#">Электронное правительство и электронные услуги для граждан</a></li> <li>• <a href="#">Традиционная культура в русской народной культуре</a></li> <li>• <a href="#">Наш общий дом: основы экологической культуры</a></li> <li>• <a href="#">«Я вижу град Петров, чудесный, величавый...» (Архитектура Петербурга)</a></li> <li>• <a href="#">Духовные основы русской культуры</a></li> <li>• <a href="#">Пожилый человек в современном обществе</a></li> <li>• <a href="#">Планета Интернет для вас</a></li> <li>• <a href="#">Европейская художественная культура</a></li> <li>• <a href="#">Введение в философию возраста</a></li> <li>• <a href="#">Мировые религии</a></li> <li>• <a href="#">Мозаика радости. Советы психолога по сохранению душевного равновесия</a></li> </ul>	<table border="1"> <tbody> <tr> <td></td> <td>Д. Милова Д.Е. <b>Своя финансовая безопасность</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Д. Павел Бояров <b>Начала творческой фотографии</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Д. Челкасов Е.В. <b>Малые шедевры великой русской прозы</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Д. Цимбалова С. И., Барбой Ю.М. <b>Русская драматическая сцена</b></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Д. Свиридова И.Б. <b>Искусство Древней Руси XI-XVI вв</b></td> </tr> </tbody> </table>		Д. Милова Д.Е. <b>Своя финансовая безопасность</b>		Д. Павел Бояров <b>Начала творческой фотографии</b>		Д. Челкасов Е.В. <b>Малые шедевры великой русской прозы</b>		Д. Цимбалова С. И., Барбой Ю.М. <b>Русская драматическая сцена</b>		Д. Свиридова И.Б. <b>Искусство Древней Руси XI-XVI вв</b>
	Д. Милова Д.Е. <b>Своя финансовая безопасность</b>										
	Д. Павел Бояров <b>Начала творческой фотографии</b>										
	Д. Челкасов Е.В. <b>Малые шедевры великой русской прозы</b>										
	Д. Цимбалова С. И., Барбой Ю.М. <b>Русская драматическая сцена</b>										
	Д. Свиридова И.Б. <b>Искусство Древней Руси XI-XVI вв</b>										

ства, формирования ответственности за свой жизненный сценарий и его реализацию.

Такие возможности интерактивного обучения предоставляет портал «Университет третьего возраста», ресурсами которого доброволец может воспользоваться в любое время для внедрения технологий ИКТ-обучения в социальное обслуживание людей старшего возраста.

Права людей старшего возраста в области культуры и образования рассматриваются в контексте конституционных гарантий на их вовлечение в активную культурно-досуговую и образовательную деятельность независимо от пола, национальности, происхождения, социального и имущественного положения, политических, религиозных и иных убеждений, места жительства.

Календарный возраст человека не всегда совпадает с его биологическим состоянием, и поэтому старость имеет по отношению к молодому поколению многие преимущества, такие, как источник опыта, знания, мудрости и таланта, которые могли бы быть реализованы и использованы при определенных условиях. Установлено, что чем интенсивнее работает пожилой человек творчески, тем дольше сохраняется активность его ума, поддерживаются интеллектуальные возможности, тем больше шансов на продолжение его жизни. Статистика показывает, что уровень образования людей старшего возраста в современной России достаточно высокий, и это в определенной мере может служить основанием для характеристики их потребностей и интересов. Для людей старшего поколения представляется важным как можно дольше сохранить те ценности, тот образ жизни, который сопровождал их в трудоспособном возрасте. Однако с выходом на пенсию многое меняется, теряются и обрываются сложившиеся в течение многих лет социальные связи, сужается круг

общения. Далеко не всегда лицам, вышедшим на пенсию, удастся самостоятельно организовать свою жизнь в новых условиях, сохранить активные позиции, восполнить культурный дефицит. Поэтому службам социального обслуживания и добровольцам принадлежит большая роль в решении этой важной задачи. Целенаправленная деятельность добровольцев и социальных служб призвана обеспечивать:

- создание условий для свободного разнообразного общения лиц старших возрастных групп между собой, со своими родственниками и членами семьи, представителями трудовых коллективов, а также доступ к занятиям художественного самодеятельного творчества и ремеслами;
- вовлечение людей старшего возраста в процессы воспитания, духовно-нравственного развития детей и молодежи;
- содействие сплоченности лиц старшего поколения и вовлечение их в деятельность общественных организаций, формирований, сферы политических, социально-экономических отношений;
- удовлетворение познавательных культурных интересов, сохранение и повышение общего интеллектуального уровня.

Технологии обучения людей старшего возраста в системе досуговой деятельности могут быть самыми разнообразными. Выбор той или иной формы связан с преобладанием у таких лиц индивидуальных ценностных ориентаций, привычек, склонностей, интересов и желаний. Вместе с тем социальная изоляция, в которой по объективным причинам оказывается большинство лиц пожилого возраста, выдвигает на передний план потребность в общении, установлении новых контактов в изменившемся социальном окружении. Причем доминирующее место в интересах современного пожилого человека занимает общение вне семьи в сочетании с различными видами творчества и информационного обеспечения. Организация досуга пожилых граждан в таких случаях предполагает единство труда, быта и отдыха. Рациональное сочетание занятий любимым делом с позитивным социальным окружением в условиях стабильности быта, внутрисемейных взаимоотношений оказывает на самочувствие пожилых людей самое благоприятное воздействие.

## 10. Организация работы добровольцев с людьми старшего возраста

Лекция, семинар или любая другая работа с группами людей старшего возраста имеет четкую структуру, включающую в себя: введение, основную часть и заключение. В каждом из ее элементов добровольцу следует соблюдать определенные действия и правила поведения, суть которых и определяет методику чтения лекции.

Во введении к числу основных действий можно отнести:

1. Объявление темы и плана лекции.
2. Разъяснение целей занятия и способов их достижения.
3. Обозначение места лекции в программе курса и ее связь с другими темами.
4. Создание рабочей обстановки в аудитории с целью вызвать у слушателей интерес к изучаемой теме.

В содержательной части лекции рекомендуется использовать следующие методические приемы:

1. Установление контакта с аудиторией.
2. Установление визуального контакта, знакомство.
3. Убеденное и эмоциональное изложение материала.
4. Установление четких временных рамок на изложение материала по намеченному плану.
5. Использование материала лекции как опорного для лучшего усвоения изучаемой дисциплины.
6. Наблюдение за аудиторией и поддержание с ней контакта на протяжении всего занятия.

В заключительной части лекции добровольцу рекомендуется:

1. Подвести итоги сказанного в основной части и сделать выводы по теме.
2. Ответить на вопросы слушателей. Возможно, задать вопросы самому.

Перед опытным добровольцем и оратором, занявшим свое «рабочее место», всегда стоит задача сконцентрировать внимание всех слушателей, превратить совокупность слушателей в единый коллектив, обладающий единообразием в своей реакции на речь. Эта задача далеко не из легких, так как кроме определенного единства социально-психологических черт (мотивов, установок, оценок) аудитория обладает значительным диапазоном различий в складе характера, темперамента и т. д.

На примере курса «Шедевры мирового музыкального искусства» рассмотрим подробнее этапы проведения занятия по материалам портала «Университет третьего возраста». Учитывая специфику работы с людьми старшего возраста для прослушивания лекций на тему «Шедевры мирового музыкального искусства», не рекомендуется спешить начинать речь. Желательно спокойно положить перед собой записи или иные вещи и сделать небольшую паузу в пределах 5–10 секунд.

Эта начальная пауза имеет большое психологическое значение. В эти секунды добровольец как бы дает возможность людям старшего возраста познакомиться с ведущим. Во время начальной паузы нужно стремиться установить зрительный контакт с аудиторией. Хорошо также улыбнуться всем присутствующим, чтобы избежать напряженной атмосферы. Это также поможет вызвать доверие у пожилых людей.

Установление зрительного контакта не стоит недооценивать. Это помогает, во-первых, эмоционально воздействовать на слушателей. Во-вторых, сам рассказчик будет иметь возможность находить отклик у аудитории.

Наличие зрительного контакта с аудиторией не означает, что человек в каждый данный момент видит всех и каждого. Это едва ли возможно. Но впечатление контакта с каждым слушателем следует создать. Этого можно достигнуть, если во время проведения занятия переводить взгляд от одной части аудитории к другой; от передних рядов — к задним, не оставляя без внимания ни одного из слушателей.

Безусловно, никакого зрительного контакта со слушателями не получится, если добровольец во время лекции не отрывается от текста или доски. Эмоциональное воздействие личности на аудиторию в этом случае приближается к минимальному значению.

С другой стороны, текст лекции, как правило, составлен по законам письменной речи и рассчитан на зрительное восприятие. Добровольец вправе при необходимости свободно и непринужденно обращаться к тексту лекции или читать фразы со слайда.

В целом, можно сказать, что добровольец, тщательно прорабатывая и готовя тексты своих лекций, должен в то же время овладеть навыком свободного произнесения речи.

Людям старшего возраста чрезвычайно важно живое общение, которое можно получить только в ходе разговора с живым эмоциональным и равнодушным человеком.

Поэтому рекомендуется познакомиться со всеми присутствующими, ведь далее будет происходить непосредственное общение, обмен знаниями и мнениями, которые будут полезны обеим сторонам.

Во время подачи материала жесты и мимика проявляются у добровольца неосознанно, вытекая из содержания речи, ее эмоционального накала, они неразрывно связаны с движением мыслей и чувств. Ритмически согласованные с интонацией, ударениями и паузами, жесты помогают сосредоточить внимание слушателей на тех или иных наиболее важных частях лекции, выразить эмоциональное отношение добровольца к высказываемым мыслям, заразить и увлечь слушателей этим отношением. Однако следует отметить, что к жесту надо прибегать только по мере ощущения внутренней потребности в нем, он не должен быть искусственным. Если же жест не совпадает с ритмом выступления и настроением преподавателя и аудитории, он способен испортить впечатление и от самого хорошего занятия.

В целом можно сказать, что жесты воздействуют на зрительный канал системы общения, акцентируют внимание слушателей на содержании информации, поступающей по слуховому каналу, повышают ее эмоциональную значимость и тем самым способствуют ее лучшему усвоению.

Тем не менее, основным средством передачи информации и воздействия на слушателей всегда остается звучащая речь. Поэтому важнейшим качеством хорошего добровольца является владение голосом во всей совокупности его качеств и возможностей. А учитывая то, что, как было сказано выше, передача информации будет происходить в ходе живого диалога, речь собеседника должна быть приятна слушателю.

Безусловно, диалог добровольца с пожилым человеком в рамках образовательных курсов должен строиться на определенном плане и иметь определенную цель, но главным в таком общении является, все же, культурная составляющая, помогающая сблизиться двум поколениям и обогатить жизнь каждого.

### 11. Техника речи добровольца

Подвижность, выразительность любого занятия обеспечивается, прежде всего, богатством интонации, то есть совокупности мелодики, пауз и темпа речи. Антиподом богатой интонациями речи является монотонная речь, которая обязательно вызовет снижение внимания и интереса.

При чтении лекции для людей старшего возраста следует соблюдать «золотую середину». Речь добровольца должна быть неспешна, с логической расстановкой пауз, чтобы информация была понятна и удобна для восприятия слушателям, а также для того, чтобы сам доброволец понимал, успевает ли следить за его мыслью аудитория.

Вообще для устной речи характерны так называемые поисковые паузы, когда доброволец подыскивает нужные слова, выражения, уточняет формулировку и пр. По подсчетам специалистов пауза может занимать до 50% всей протяженности лекции. Однако в момент паузы общение добровольца с аудиторией не прекращается, так как каждая пауза содержит какой-то смысл, не говоря уже о внешнем облике преподавателя, позе, жесте, мимике и движении, которые заполняют паузы необходимой экспрессией. Тем не менее, злоупотреблять паузой не следует, ибо от этого речь становится отрывистой, или растянутой.

Неотъемлемым компонентом речевой техники является темп речи. Беседа, дискуссия протекают в более быстром темпе, чем чтение лекции, но именно в неспешном, размеренном темпе и должна проходить лекция для людей старшего возраста из-за скорости восприятия ими материала. Следует говорить еще медленнее, если занятия проводятся в большом зале.

Оптимальный темп речи составляет около 120 слов в минуту. Многолетней практикой установлено, что одну страницу информационного текста, напечатанного на машинке через полтора интервала, диктор телевидения и радио читает за 2–2,5 минуты.

При слишком быстрой речи количество информации, передаваемой в единицу времени, превышает пропускную способность человеческой психики, восприятие ухудшается, и часть усилий тратится впустую.

Наконец, дикция — это ясность и четкость в произнесении слов, слогов и звуков. При хорошей дикции добровольца слушают без труда и напряжения. Небрежная скороговорка, проглатывание звуков и слогов резко ухудшает качество речи, отвлекая от восприятия пожилыми людьми содержания лекции. Безусловно, речь добровольца должна быть свободна от таких индивидуальных недостатков, как заикание, гнусавость и т. д.

В целом можно сказать, что постановка голоса — дело чрезвычайно сложное и трудоемкое, однако необходимое, если речь идет о людях преклонного возраста, которые в силу состояния здоровья не могут воспринимать информацию достаточно эффективно. Однако следует подчеркнуть, что речевая техника не является самоцелью.

Голос, каким бы он прекрасным не был, является только инструментом, на котором надо хорошо играть. Главное — мысль, воплощение в живом слове.

### 12. Рекомендации добровольцам по управлению аудиторией

Задача сосредоточения внимания слушателей решается, прежде всего, во вступительной части речи, обращению к аудитории. Она должна быть точной, доверительной и искренней. Но овладеть вниманием недостаточно. Надо удержать его на протяжении всего учебного занятия.

Речь, в которой содержится нечто новое, любопытное, возбуждает и удерживает внимание сильнее, чем та, в которой нет этих элементов. Опытный доброволец, опираясь на практический опыт слушателей, ведет их от старого к новому, от известного к неизвестному.

Поэтому при чтении лекции рекомендуется начать с точных данных, хорошо известных, например: «Русский композитор Петр Ильич Чайковский написал музыку к балету «Лебединое озеро». Можно указать на слайд или табличку, дублирующую данную информацию. А далее следует продолжить уже свободной речью, добавляя новые факты, которые представляются особенно интересными или даже уникальными: «Немногим известно, что после обнаружения партитуры знаменитого балета, большинство музыкальных критиков называли Чайковского бездарностью». Полезно эмоционально окрашивать свою речь: «Страшно подумать, что мнение критиков могло бы погубить творчество великого композитора и лишить мир его прекрасной музыки!».

Нужно помнить, что чем ярче и убедительнее мысль, чем разнообразнее и интереснее аргументация, тем легче завоевать и удержать внимание

слушателей. А в общении со старшим поколением также важна искренность подачи и личная заинтересованность добровольца в общении.

Целесообразно в ходе подачи материала задавать слушателям дополнительные и уточняющие вопросы с целью выяснения их позиций по существу обсуждаемых проблем. Возможность высказаться чрезвычайно важна при диалоге двух поколений. Живой разговор помогает лучше понять друг друга, более эффективно донести какую-либо точку зрения до всей группы. Поэтому добровольцу следует дать возможность выступить всем, желающим сказать что-либо по теме. Необходимо поощрять выступления с места в виде кратких дополнений и постановки вопросов выступающим и добровольцу.

Поддержанию внимания аудитории способствует также наличие конфликтной ситуации в тезисе, подача фактов или идей в противопоставлении. Что-либо конкретное в речи привлекает сильнее, чем абстрактные рассуждения.

Аудитория сосредоточивает особое внимание на тех моментах, которые подчеркивает доброволец. Этой же цели служит повторение наиболее важных мыслей лекции. При этом для повторения всякий раз следует искать новую, оригинальную форму, избегать разнообразия.

Известно, что внимание аудитории резко снижается в случае неоправданного затягивания занятия. Рассказчик должен понимать, что лучше что-то недосказать или сказать на следующем занятии, чем заканчивать позже запланированного времени. Следует выработать в себе чувство времени и укладываться точно в срок. В противном случае, есть высокий риск переутомить своих слушателей.

Говоря о специфике лекций, стоит сказать, что, например, в теме «Шедевры мирового музыкального искусства» не следует нагружать слушателей излишними датами, цифрами и фактами. Гораздо важнее говорить об особенностях пути становления композиторов и музыкантов, о важности созданных музыкальных произведений, о смысловой нагрузке музыки, о попытках музыкантов что-то донести до слушателя. Нужно стараться говорить так, чтобы у слушателей возник неподдельный интерес к теме, чтобы они прониклись какими-либо фактами из жизни выдающихся людей и заинтересовались их отражениями в творчестве, а также захотели бы это проанализировать и обсудить.

Совместное прослушивание музыкальных фрагментов, обсуждение и анализ творчества известных музыкантов помогут молодежи и старшему поколению настроиться на одну эмоциональную волну, и через богатый мир музыки прийти к взаимопониманию.

Заключительные слова добровольца должны нести наиболее сконцентрированную информацию. В них заключается итог всей лекции (за-

нятия). Логическое окончание занятия помогает закрепить пройденное в сознании слушателей. Вот почему, работая над планом лекции, преподаватель должен тщательно продумать завершающую часть занятия, а также приберечь интересный материал, освежающий внимание и готовящий слушателей к восприятию логической концовки.

Людям старшего возраста будет непременно приятно услышать теплые слова в свой адрес. Поэтому в завершении лекции стоит поблагодарить слушателей за внимание и общение, в ходе которого добровольцу была дана возможность что-то рассказать аудитории, что, безусловно, духовно обогатило и его. Ведь общение со старшим поколением является очень важным для становления молодого человека.

### 13. Использование наглядных средств в обучении

Изобразительная наглядность может обеспечиваться различными дидактическими материалами. К наиболее распространенным и доступным можно отнести:

- графические изображения на классной доске;
- графические наглядные пособия;
- диафильмы, слайды;
- отрывки из фильмов, опер, театральных постановок.

Наличие разных видов наглядности и их средств является важным, но не единственным условием реализации дидактического принципа наглядности. Не менее важно уметь методически правильно использовать их, то есть не просто демонстрировать, а посредством слов умело управлять восприятием их слушателями.

В педагогической практике существует ряд методических приемов, обеспечивающих сочетание слова и демонстрации визуальных средств.

Графические изображения на классной доске являются распространенными доступными средствами наглядности. Опыт показывает, что многие слушатели хорошо запоминают и воспринимают материал тех лекций (групповых занятий), которые были графически иллюстрированы на классной доске.

Возможность представления графического изображения по частям, его постепенного развития, дополнения и изменения служит весьма важной особенностью и достоинством работы на доске. Такая наглядность «ведет» мысль слушателей и отвлекает их от рассмотрения посторонних деталей.

Доску целесообразно использовать для вычерчивания схем и других изображений, если не требуется излишне длительная работа. При этом, хорошо применять разноцветные мелки, а при одном цвете — различные виды линий (жирные, тонкие, одинарные, двойные, сплошные, пунктирные и т. д.). Это не только красиво, но и облегчает усвоение главного

в структуре учебного материала, наиболее наглядно показывает взаимосвязь между ее элементами. В частности следует добиваться, чтобы прямая линия получилась на доске действительно прямой при проведении ее в равных направлениях. Это получится, если смотреть не на свою руку, ведущую линию, а на точку, через которую эта линия должна пройти. Надо стремиться, чтобы все вертикальные и горизонтальные линии были параллельны сторонам доски. Правильная окружность легко выписывается, если стать на расстоянии вытянутой руки, и оставаясь в этом положении, сделать быстрое вращательное движение.

В целом при использовании классной доски следует придерживаться следующих методических рекомендаций:

- методически грамотно сочетать рассказ с демонстрацией на доске;
- вести на ней четко и разборчиво необходимые записи, чертежи, схемы, графики. При этом делать надо быстро, но аккуратно;
- заполнять доску систематически так, чтобы весь материал был хорошо виден и понятен, расположен последовательно;
- размещать материал на доске следует таким образом, чтобы одна запись не забиралась на другую, и не требовалось стирания нужной записи, нанесенной на доску ранее;
- уместить на доске целый раздел излагаемого материала;
- стиранием с доски отмечать новый логический период объяснений;
- не стирать с доски материал, к которому еще придется обращаться, стараясь его с самого начала разместить в удобном месте.

Средства статистической проекции (проекторы, диапроекторы) применяются как инструмент для решения большого круга учебно-методических задач. Они обладают определенными дидактическими возможностями, что позволяет:

- зафиксировать кадр для обозрения слушателям;
- дать изображение кадра на экране крупным планом;
- обеспечить высокое качество, яркость и цветность изображения на экране;
- регулировать темп демонстрации кадров диафильма;
- обеспечить демонстрацию нарастающего потока информации;
- включать зрительную память в систему усвоения знаний, формирования навыков и умений;
- развивать интерес слушателей к содержанию через красочное изображение и четкую систему построения материала на слайдах.

#### **14. Рекомендации для специалистов, обучающихся добровольцев проведению занятий для людей старшего возраста**

К основным задачам при обучении добровольцев относится не только получение знаний и навыков, которые будут способствовать успешной добровольческой деятельности, но профессиональная и личная самореализация. В данном случае, уместно говорить о модели компетенций добровольца. Такая модель становится связующей между требованиями потребителей и программой подготовки добровольцев.

Необходимость разработки такой модели обусловлена тем, что требования к результатам подготовки добровольцев, как правило, нигде четко и однозначно не сформулированы.

Конечно, требования к результатам подготовки добровольцев зависят от времени, от специфики сферы деятельности, в которой добровольцам предстоит работать.

В данном методическом пособии мы делаем акцент не на общих компетенциях добровольца, а на специфических, которые необходимо сформировать при обучении добровольцев, работающих с людьми «третьего возраста».

На наш взгляд, при обучении добровольцев, которые будут работать с людьми старшего возраста, используя ресурсные возможности проекта «Университет третьего возраста», следует делать акцент на следующих укрупненных компетенциях.

#### **1. ЗНАЕТ ОСНОВНЫЕ ОСОБЕННОСТИ, ОТЛИЧАЮЩИЕСЯ УЧАЩИХСЯ «ТРЕТЬЕГО ВОЗРАСТА».**

Обучая добровольцев, необходимо, в первую очередь, ознакомить их с основными особенностями, отличающими учащегося «третьего возраста»:

1. Часто критически относятся к попыткам руководить ими, даже если вслух этого не высказывают, имея все основания полагать, что они самостоятельные сформировавшиеся личности.
2. Оценивают любую поступающую информацию через призму накопленного жизненного, социального и профессионального опыта.
3. Мотивация к учебе заключается в совершенно определенном стремлении с помощью обучения решить свои проблемы (научиться современным информационным технологиям, получить возможность общения, развлечения и т. д.).
4. Восприятие информации неизменно сопровождается эмоциональной оценкой, при этом информация, сопровождаемая отрицательной эмоцией, часто «блокируется».
5. В пожилом возрасте, как и в детстве, активно функционирует интуитивно-образное мышление.

## 2. ЯСНО ВИДИТ ЦЕЛЬ, СТАВИТ ЧЕТКИЕ ЗАДАЧИ И ЖЕЛАЕМЫЕ КОНКРЕТНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ.

Необходимо ознакомить добровольца не только со спецификой обучения пожилых, но и с системой учреждений, с которыми им предстоит работать, определить нужды и потребности организации.

## 3. ЗНАКОМ С СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИМИ ПРИЕМАМИ ОБУЧЕНИЯ ЛЮДЕЙ «ТРЕТЬЕГО ВОЗРАСТА».

### 4. ВЛАДЕЕТ ЭЛЕМЕНТАРНЫМИ УМЕНИЯМИ В ОБЛАСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СООТВЕТСТВИИ С ОСНОВНЫМИ ПРИНЦИПАМИ ПЕДАГОГИКИ И АНДРОГОГИКИ.

Говоря о формировании третьей и четвертой компетенции, необходимо ознакомить добровольцев с законами эффективного результата обучения людей преклонного возраста.

**1. Паритетность.** Организатор обучения — тоже участник группы. И у всех есть право на свое мнение, и это право надо уважать вне зависимости от нашего собственного знания.

#### Организационно-технические и ораторские приемы:

- расстановка мебели в круг или полукруг вместо рядов,
- нахождение в круге, а не перед группой,
- отказ от директивного стиля работы, стиль речи — не доклад, а беседа,
- повтор вопросов и указаний мягко, не проявляя раздражения, не топчите с ответом;
- предоставление возможности (или создание видимости) самостоятельного выбора методов обучения;
- стимулирование самоконтроля, чтобы обучающиеся чувствовали некоторую степень контроля над обучением, видели прямую связь между их усилиями и результатом.

**2. Творчество.** Опыт всегда заставляет воспринимать новое знание через привычные нормы, заложенные стереотипы. Для того, чтобы полноценно получать новое знание, необходимо начать его генерировать самостоятельно.

#### Организационно-технические и ораторские приемы:

- использование дидактической техники (привычной и ожидаемой слушателями «третьего возраста») в сопровождении с вопросами, побуждающими к размышлению;
- применение различных методов работы в группах, дискуссии, чтобы дать возможность использовать свой опыт и в то же время возможность исследовать что-то новое и самим учиться;

- поощрение вопросов, даже если ответ очевиден;
- использование аналогии, особенно при употреблении специальной терминологии (например, при обучении информационным технологиям), обращение к жизненному опыту слушателей.

**3. Ориентированность на личность.** Обучение людей пенсионного возраста предполагает необходимость учитывать их личный опыт и знания, особенности психологического характера.

#### Организационно-технические и ораторские приемы:

- использование дедуктивного способа обучения (индукция — для детей и подростков!), для людей пенсионного возраста более естественным является обучение «от общего к частному»;
- связь изучаемого материала с ситуациями, с которыми пожилым людям приходится сталкиваться в повседневной жизни;
- подготовка таких заданий, с которыми слушатели могут успешно справиться;
- предоставление возможности поделиться опытом, что позволяет пожилым людям учиться с большим удовольствием, вспоминая те или иные ситуации из биографии на учебных занятиях — все это подпитывает их самоуважение, желание, чтобы их опыт, идеи признавались как значимо-важные.

**4. Согласие и гармония.** Ничто так не способствует обучению, как позитивные эмоции.

#### Организационно-технические и ораторские приемы:

- появление в аудитории заранее, чтобы встретить своих слушателей;
- организация перерывов, разминок, так как пожилым людям нужно больше времени для того, чтобы усваивать информацию, запомнить и воспроизвести алгоритм действий, выполнить задания;
- представление объясняемого материала визуально для того, чтобы создать в сознании обучаемого верные образы, так как в этом возрасте необходимо опираться на зрительную память;
- небольшие группы обучаемых — не более 10 человек, а время занятия — не более 1,5 часов в день, так как у пожилых людей снижается стрессоустойчивость;
- соответствующая подготовка компьютерной техники и индивидуальный подход с учетом возможного ослабления зрения, слуха;
- искреннее приветливое выражение лица, чтобы пожилой человек чувствовал поддержку, необходимо обеспечить реализацию потребности в безопасности;
- учет разницы в общественных нормах и правилах: не стоит вступать в конфликт с устоявшимися ценностными ориентациями и нормами как в самом процессе обучения, так и в вашей манере поведения, форме одежды.

## 5. СПОСОБЕН РАБОТАТЬ С РАЗНООБРАЗНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ.

## 6. ВЛАДЕЕТ НАВЫКАМИ РАБОТЫ С КОМПЬЮТЕРОМ И АУДИОВИЗУАЛЬНЫМИ МАТЕРИАЛАМИ.

Компетенции пять и шесть ориентированы, прежде всего, на специфику проекта «Университет третьего возраста» ИТМО. Данный проект — уникальная система качественного и доступного дистанционного образования, которая дает возможность повысить уровень информационной культуры, погрузиться в самые разные сферы знаний. На портале размещены авторские курсы, которые по структуре, объему, содержанию и методике являются полноценными университетскими курсами в области культуры, психологии, истории и т. д. Все они имеют разнообразное мультимедийное сопровождение.

Ряд курсов, размещенных на портале, имеют вполне «прикладной» характер. Они помогут людям «третьего возраста» усовершенствовать умения и навыки в сфере компьютерной и финансовой грамотности, работы в Интернете, использования ресурсов «Электронного правительства».

## 7. РАЗДЕЛЯЕТ СОЦИАЛЬНЫЕ ЦЕННОСТИ, СПОСОБСТВУЮЩИЕ РАЗВИТИЮ ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА

Последняя из предложенных здесь компетенций снова акцентирует внимание на специфике обучения пожилых людей. Доброволец должен иметь широкую общекультурную подготовку, знать и выполнять нормы этики, иметь развитые рефлексивные способности и потребность в совершенствовании осуществляемой деятельности, саморазвитии, самовоспитании.

Очень важно при обучении обратить внимание на формирование имиджа добровольца. Мы уже отмечали, что восприятие информации пожилыми людьми сопровождается эмоциональной оценкой, при этом информация, воспринимаемая отрицательно, не усваивается или вовсе отрицается. Обратите внимание добровольца на основные компоненты, из которых складывается имидж.

1. Внешний вид — это форма выражения своего отношения к окружающим. Одежда добровольца должна быть всегда адекватна ситуации.
2. Выражение лица. Предложите добровольцам присмотреться к своему лицу. Учитывая потребность пожилых людей в передаче своего опыта, признании его ценности, пренебрежение, скука, злость, надменность, перечеркнет все применяемые технологии обучения.

3. Жесты. Посоветуйте добровольцам прорепетировать плавные, открытые движения.

4. Голос. Необходимо работать над тембром голоса, правильным дыханием, над артикуляцией.

### Рекомендации по проведению занятий для добровольцев на основе курсов портала «Университет третьего возраста»

Название курса	О чем	Дополнительные материалы	Рекомендации
Искусство Древней Руси XI–XVI вв	О том, как формировалось самобытное и многогранное искусство со времен образования Киевской Руси (конец IX в.) до реформ Петра I (начало XVII в.). Об особенностях (духовных, технических аспектах) иконописи и архитектуры. О жемчужинах древнерусского искусства	Определение терминов; видео- и фотоматериал; дополнительные вопросы (с ответами); активные ссылки на сайты по темам (например, на виртуальный тур); 15 тем для самостоятельной работы.	1 раз в неделю для аудитории 10–15 человек; состав аудитории может меняться; каждая тема может рассматриваться отдельно
Малые шедевры великой русской прозы	<b>О творчестве избранных авторов дореволюционной русской литературы и литературы русского зарубежья. Об одном из произведений автора, которые можно легко осилить в один присест (рассказы, короткие повести). Об авторском взгляде на знакомые классические произведения</b>	Определение терминов; видео- и фотоматериал; активные ссылки на сайты по темам (с текстами произведений, как для чтения, так и в аудиоформате); список литературы со ссылками на электронные ресурсы; 11 заданий для самостоятельной работы	1 раз в неделю для аудитории 10–15 человек; состав аудитории может меняться; каждая тема может рассматриваться отдельно
Русская драматическая сцена	Об истории русского театра. О театральных формах: как их понять и оценить. О судьбе русского театра. О выдающихся постановках, актерах и театрах	Видео- и фотоматериал; список литературы; 11 тем с активными ссылками на видеоматериалы, форумы для дискуссий	1 раз в неделю для аудитории 10–15 человек; состав аудитории может меняться; каждая тема может рассматриваться отдельно

Название курса	О чем	Дополнительные материалы	Рекомендации
Своя финансовая безопасность	О пластиковых картах, их использовании и разновидностях. О мошенничестве с банковскими картами и как его избежать. О дистанционном банковском обслуживании и мерах безопасности при его использовании	Определение терминов; видео- и фотоматериал; пошаговые практические рекомендации; задания для самостоятельной работы	2 раза в неделю для аудитории 5–10 человек; Состав аудитории должен быть постоянным; темы необходимо изучать последовательно
Начало творческой фотографии	О том, как сделать хорошую фотографию. О фотоаппаратуре. О параметрах фотосъемки (экспозиционные параметры, глубина резкости). О жанрах фотосъемки и о том, как сделать фотографию содержательной	Фотоматериал; 18 тем для самостоятельной работы	1 раз в неделю для аудитории 10–15 человек; состав аудитории менять не желательно; для некоторых желательно наличие компьютера для каждого слушателя и фотоаппарата
Традиционная кукла в русской народной культуре: история и современность	О символах, скрытых в традиционной кукле. О нарядах, анатомии. Через бытование куклы в среде крестьянского дома мы узнаем о духовном мире наших предков, о традициях, праздниках и обрядах. А также овладеем некоторыми навыками изготовления традиционной русской куклы	Фото- и видеоматериал	1 раз в неделю для аудитории 10–15 человек; состав аудитории может меняться; каждая тема может рассматриваться отдельно
Наш общий дом: основы экологической культуры	Об экологических проблемах. Об отношениях с окружающей средой. О формировании экологической грамотности в быту	Определение терминов; видео- и фотоматериал; дополнительные вопросы на размышление для работы в группе; активные ссылки на сайты по темам	Люди «третьего возраста» (специальные навыки не требуются)

Название курса	О чем	Дополнительные материалы	Рекомендации
«Я вижу град Петров, чудесный, величавый...» (Архитектура Петербурга)	Об истории создания архитектурных памятников Петербурга. Об особенностях формирования архитектурного облика Петербурга со времен Петра I до конца XX века. О различных направлениях в архитектуре.	Определение терминов; видео- и фотоматериал; дополнительные вопросы на размышление для работы в группе; активные ссылки на сайты по темам	1 раз в неделю для аудитории 10–15 человек; состав аудитории может меняться; каждая тема может рассматриваться отдельно
Электронное правительство и электронные услуги для граждан	О принципах работы электронного правительства. О выгоде от использования новых сервисов. О том, как <b>получить электронные услуги</b>	активные ссылки на источники; определение терминов; видеоматериал; упражнения для закрепления материала; практическое задание в форме квеста; итоговое тестирование	2 раза в неделю для аудитории 5–10 человек; состав аудитории должен быть постоянным; темы необходимо изучать последовательно; необходимо наличие компьютера для каждого слушателя
Духовные основы русской культуры	О своеобразии русской христианской культуры. О деятельности ряда крупнейших творцов русской истории, философии, литературы и кино	Определение терминов; видео- и фотоматериал; гlossарий; список литературы; 19 заданий для самостоятельной работы	1 раз в неделю для аудитории 10–15 человек; состав аудитории может меняться; каждая тема может рассматриваться отдельно; необходимо предусмотреть возможность (техническую и временную для просмотра большого количества видеофайлов)

Название курса	О чем	Дополнительные материалы	Рекомендации
Пожилой человек в современном обществе	О социальной геронтологии, формировании мировоззренческой, социологической и геронтологической культуры социальных работников. Об основных проблемах и следствиях старения населения, проблемах развития пенсионных систем. О возможных путях изменения профессионального и личного отношения к старению и необходимости изменения образа жизни	Определение терминов; глоссарий; список литературы; вопросы для самопроверки; 11 заданий для самостоятельной работы; итоговый тест	2 раза в неделю для аудитории 10–15 человек; состав аудитории должен быть постоянным; темы необходимо изучать последовательно
Планета Интернет для вас	О скрытых опасностях Интернет. О «технике безопасности» при нахождении в сети. О приемах эффективного информационного поиска и сохранения найденной информации. Об электронных услугах и электронной почте. О сохранении фото, видео- и текстовых материалов с сайтов. Об общении через Интернет	Определение терминов; видео- и фотоматериал; активные ссылки на сайты по темам; практические задания; итоговое тестирование	2 раза в неделю для аудитории 5–10 человек; состав аудитории должен быть постоянным; темы необходимо изучать последовательно; необходимо предусмотреть наличие компьютера для каждого из слушателей
Европейская художественная культура	О различных направлениях в европейской художественной культуре. Об искусстве двадцатого века и особенностях современного этапа развития культуры.	Определение терминов; видео- и фотоматериал; список литературы с активными ссылками на источники; задания для самостоятельной работы	1 раз в неделю для аудитории 10–15 человек; состав аудитории может меняться

Название курса	О чем	Дополнительные материалы	Рекомендации
Шедевры мирового музыкального искусства	О жизни и творчестве великих европейских и русских композиторов XVIII–XX веков. О характере, образе жизни и круге общения великих музыкантов. О направлениях, жанрах и формах классической музыки XVIII–XX веков и особенностях ее исполнения	Определение терминов; видео- и фотоматериал; активные ссылки на сайты по темам; дополнительные вопросы на размышление для работы в группе	1 раз в неделю для аудитории 10–15 человек; состав аудитории может меняться
Мировые религии	Об истории религии. Об особенностях различных вероучений. О месте и роли религии в обществе	Видео- и фотоматериал; вопросы для самопроверки; глоссарий; список литературы с активными ссылками; 18 заданий для самостоятельной работы	1 раз в неделю для аудитории 10–15 человек; состав аудитории может меняться
Введение в философию возраста	О специфике каждого из возрастов человека. Об особенностях взаимодействия людей разных возрастов	Определение терминов; видео, аудио- и фотоматериал; выводы по каждой теме; вопросы для самопроверки; глоссарий; список литературы; 18 заданий для самостоятельной работы	1 раз в неделю для аудитории 10–15 человек; состав аудитории может меняться, но предпочтительнее постоянный состав с последовательным изучением тем
Мозаика радости. Советы психолога по сохранению душевного равновесия	Об управлении эмоциями. О стрессе и возможностях совладать с ним. О порогах «третьего возраста»	Видео- и фотоматериал; ссылки на сайты по темам курса; глоссарий; список литературы; 18 заданий для самостоятельной работы	1 раз в неделю для аудитории 10–15 человек; состав аудитории может меняться, но предпочтительнее постоянный состав с последовательным изучением тем

**Краткая характеристика проведения занятий на основе курсов портала «Университет третьего возраста»**

Рекомендации  Название курса	Периодичность		Необходимые условия	Дополнительные материалы								
	1 раз в неделю или реже	2 раза в неделю или чаще		Компьютер для каждого участника	Начальные навыки владения компьютером	Фото	Видео	Определение терминов/ глоссарий	Вопросы на размышление	Задания для сам. работы	Итоговой тест	Список литературы
ИСКУССТВО ДРЕВНЕЙ РУСИ	+				+	+	+	+	+			
Малые шедевры великой русской прозы	+				+	+	+		+			+
Русская драматическая сцена	+				+	+	+		+			+
Своя финансовая безопасность		+	+		+	+	+		+			
Начала творческой фотографии		+	+		+		+		+			
Традиционная кукла в русской народной культуре: история и современность	+				+	+						
Наш общий дом: основы экологической культуры	+				+	+	+	+				
«Я вижу град Петров, чудесный, величавый...» (Архитектура Петербурга)	+				+	+	+	+				
Электронное правительство и электронные услуги для граждан		+	+		+	+	+		+	+		
Духовные основы русской культуры	+				+	+	+		+			+
Пожилый человек в современном обществе	+				+		+		+	+	+	
Планета Интернет для вас		+	+		+	+	+		+	+		
Европейская художественная культура	+				+	+	+		+			+
Шедевры мирового музыкального искусства	+				+	+	+	+				
Мировые религии	+				+	+	+	+	+			+
Введение в философию возраста	+				+	+	+	+	+			+
Мозаика радости. Советы психолога по сохранению душевного равновесия	+				+	+	+		+			+

Курсы «Университета третьего возраста» представляются чрезвычайно актуальными для представления людям старшего возраста. В ходе их прохождения старшее поколение получает не столько новые знания в области психологии, философии, культуры, архитектуры и музыкального искусства, сколько возможность общения и обсуждения данной темы с молодым поколением.

Искусство рассказчика помогает хорошей организации диалога со слушателями на лекции. Содержание, четкость структуры рассказа, применение приемов поддержания внимания — все это активизирует мышление, способствует установлению контакта, формирует интерес к предмету разговора, побуждает к живому общению и, самое главное, вызывает эмоциональный отклик слушателя.

Говоря об аудитории преклонного возраста, следует отметить, что чрезвычайно важно соблюдать данные методические указания. Слабое состояние здоровья, нарушение слуха, зрения и факторов восприятия информации в целом обязывают добровольца более добросовестно выполнять все рекомендации при общении с пожилыми людьми.

Но гораздо важнее то, что если рассказчик не будет соблюдать данные рекомендации, не будет реализована главная цель подобной программы — живое общение двух поколений.

## 15. Заключение

В данном методическом пособии мы рассмотрели вопрос о необходимости создания и развития добровольчества в вузах России. Не исключено, что в ближайшее время для широкого обсуждения будет представлена программа в условиях образовательного учреждения, направленная на продвижение культуры добровольчества, расширение сотрудничества и партнерства с бизнес-организациями, совместное решение социальных проблем местного сообщества, а также удовлетворение потребностей личностного роста сотрудников и обучающихся вузов России.

Благодаря развитию российского добровольчества создаются условия для создания и успешной работы волонтерских центров в вузах, которые смогут аккумулировать достижения обучающихся добровольцев во всех регионах России — распространять лучшие добровольческие практики, оказывать информационное, консультационное и методическое содействие добровольческим организациям и органам государственной власти и местного самоуправления. Успешность практики по развитию молодежного добровольчества на базе Университета ИТМО позволяет сделать вывод, что у вуза есть все необходимые ресурсы для закрепления этого проекта за собой и распространения идеи создания сети волонтерских центров на базе федеральных вузов России. Именно это и стало одним

из предложений, актуальных для использования при формировании и реализации дорожной карты «Добровольчество-2020».

Для того чтобы обменяться опытом и обсудить концепцию и программу развития молодежного добровольчества в Университете ИТМО пройдет форум по социальному проектированию и социальному предпринимательству, участие в форуме примут инициативные лидеры в сфере молодежного добровольчества субъектов Российской Федерации, известные тренеры, преподаватели и эксперты по развитию добровольчества.

### Литература

1. Гордон, Л. М. (Обучение служению и воспитание учителей. Квартальный журнал «Академический обмен», 11 (3), 23–27–2007.
2. Дурнева Е. Е. Методологические основы разработки компетентностной модели волонтера / Дурнева Е. Е., Крутицкая Е. В., Цыгина О. Д. // Международный журнал экспериментального образования. — 2013. — №10. — С. 19–22.
3. Желтова И. А. Методика обучения взрослых современным информационным технологиям / Желтова И. А. // Обучение и воспитание: методики и практика. — 2013. — № 6. — С. 255–259.
4. Service Learning — программы совмещения процесса образования и общественно полезной деятельности. — 272 стр. Фонд «Созидание», Ростов-на-Дону, Изд. «Старые русские», 2003.
5. Электронный ресурс: Университет третьего возраста <http://u3a.ifmo.ru>
6. Электронный ресурс: Вектор добровольчества старшему поколению <http://portal.kdobru.ru>

## Организация студенческой добровольческой деятельности в высшем учебном заведении

**Четошникова Екатерина Викторовна,**  
 проректор по воспитательной работе ФГБОУ ВО  
 «Алтайский государственный педагогический университет»,  
 президент АКБ ОФ «Алтайский центр развития добровольчества»,  
 канд. психол. наук, доцент

### Содержание

#### Введение

1. Добровольческая деятельность в вузе и вовлечение в нее современной молодежи
2. Психологическое сопровождение добровольческой деятельности в вузе
  - 2.1. Психологическая Служба вуза
  - 2.2. Система психологического сопровождения студентов-добровольцев на всех этапах обучения в вузе
  - 2.3. Система психологического сопровождения профессорско-преподавательского состава, организаторов добровольческой деятельности
3. Обучение и технологии работы с добровольцами в высшей школе
  - 3.1. Некоторые психологические аспекты эффективного обучения и общения с аудиторией
  - 3.2. Методические рекомендации к составлению портфолио
  - 3.3. Технология обучения «равный — равному»
4. Методики проектирования организационной работы по развитию добровольческой инфраструктуры в университете
  - 4.1. Схема анализа заинтересованных сторон
  - 4.2. Методика анализа проблем проекта
  - 4.3. Методика анализа целей
  - 4.4. Построение логико-структурной матрицы
  - 4.5. Методика определения показателей

#### Заключение

#### Глоссарий

Список использованной и рекомендуемой литературы

#### Приложения

### Введение

В современном обществе происходят такие изменения социально-го характера, которые требуют пристального внимания с точки зрения оперативности превентивных мер профилактики девиаций в среде молодежи. Кризис института труда, реформы высшего образования, рост прагматических и материальных ценностей в среде молодежи, в частности, студенческой молодежи, приводят нас к необходимости искать новые ресурсы для решения социальных проблем общества.

Молодежь — наиболее мобильная социальная группа, поэтому она всегда являлась активным участником решения задач, которые стоят перед государством и обществом в тот или иной исторический период.

Студенчество является той социальной прослойкой общества, которая ориентирована на подготовку развития общества с точки зрения духовно-нравственного и материально-технического аспектов. Степень участия молодежи в общественно-политической жизни, ее устремления в будущее, желание преобразовать мир определяют темп продвижения России по пути демократических преобразований, эффективность социально-экономического и культурного развития страны, ее конкурентоспособность.

Но существует проблема неопределенности нравственных основ, моральных ориентиров молодежи, сложность определения социальных общественных критериев оценки поведения в референтных группах, что часто приводит к дезориентации молодого человека в системе жизненных ценностей и приоритетов, порождает сложности в восприятии своего Я как базисной основы личности, выступающей в качестве исходной составляющей сущности человека. Неадекватное восприятие собственной личности искажает реальные границы возможностей человека, тем самым, усложняя его взаимодействие с ближайшим окружением и нарушая естественный гибкий процесс конструктивного самоосуществления.

Добровольчество является тем универсальным ресурсом, который направлен на развитие и поддержку демократических идей, прав человека, социальной справедливости. Добровольчество — мощный инструмент и ресурс для решения серьезных социальных проблем, повышения эффективности работы студенческих сообществ, представляющих экономический, политический, социальный потенциал в нашей стране.

Движение добровольцев набирает силу, это является показателем становления ценностных и моральных сил общества, значимости таких качеств человека, как нравственность, забота о тех, кто в этом нуждается, честность, открытость, искренность, желание помочь, улучшить жизнь в целом. Деятельность студенческого добровольческого сообщества становится все более востребованной, поскольку студенческая молодежь — важный субъект реализации государственных задач.

В связи с этим особенно актуальным и необходимым является создание таких условий, в частности, в системе высшего образования, которые будут способствовать воспитанию в современном молодом человеке стремления помогать, быть открытым, человечным, умеющим соперничать и помогать [8].

Добровольческая деятельность — это тип социально одобряемой и социально признаваемой деятельности, разновидность бескорыстного

общественного поведения, которое характеризуется нравственным уровнем социальной активности, выраженной в любых общественно-полезных мероприятиях с целью изменения окружающего мира, и является одним из условий интеллектуального, личностного и деятельного развития личности, определяя ее жизненную позицию как гуманистическую [8].

Если говорить в целом, то добровольческая деятельность характеризуется отсутствием каких-либо специальных профессиональных навыков для ее выполнения, добровольным и общественно-полезным характером, отсутствием мотивации к получению оплаты, значимостью результатов, прогрессивной направленностью.

В теоретических источниках, изучающих феномен добровольчества, выделяются преимущественно такие эффекты данного вида деятельности, как общественные (улучшение значимых показателей качества общественной жизни) и экономические (решение проблем экономического профиля). Психологический эффект имеет огромное значение, поэтому очень важно создавать условия для его возникновения, особенно в системе высшего образования, на этапе профессионального становления человека, этапе, когда наиболее явно заявляет себя система ценностей человека, его эмоциональные и ценностные предпочтения, корректирующее соотношение которых обеспечивает гармоничное становление многомерного мира человека, одним из векторов развития которого является моральное, системное, собственно человеческое становление.

Психологический эффект есть всегда результат взаимодействия человека с окружающим миром, который выражается в изменениях его личностных особенностей, мотивационно-потребностной и когнитивной сфер, включая ценностные ориентации, интересы и черты характера.

На сегодняшний день, идея добровольческой деятельности успешно реализуется в молодежной среде, большое внимание уделяется развитию данной деятельности среди студенчества. Добровольчество представляет собой социальный феномен, исходящий из фундаментальной потребности людей: помочь другим, объединить свои усилия для создания справедливой жизни для каждого человека. Важно понимать, что добровольчество — не только колоссальный ресурс для становления системы социально-ориентированных, культурно-нравственных ценностей каждого отдельного человека, это еще и ресурс для социально-педагогической работы с подрастающим поколением школьников, которая реализуется молодежными общественными добровольческими объединениями.

Исходя из того, что добровольчество как социальный феномен характеризуется целенаправленным вниманием к личности человека, и учитывая, что современный образ молодежи предполагает такой выбор жизненного пути, который напрямую связан с условиями индивидуального развития,

окружающими условиями, аспектами занятости индивида в молодежной среде, можно отметить, что совокупность ценностных ориентиров, правил поведения, которые задает современная социальная среда и которые являются общественно-значимыми, и будут характеризовать личность. Поэтому задача современной образовательно-воспитательной среды в высшем образовательном учреждении и заключается в создании соответствующих условий.

### **1. Добровольческая деятельность в вузе и вовлечение в нее современной молодежи**

В системе высшего образования особый акцент следует делать на создание в вузе педагогически воспитывающей среды, повышение социального статуса воспитания в системе образования в вузе, укрепление и развитие воспитательных функций кафедр и факультетов, расширение состава субъектов воспитания, координацию их усилий, взаимодействие семьи и образовательного учреждения, развитие демократического стиля руководства воспитательно-образовательным процессом, использование отечественных традиций и современного опыта в области воспитания, развитие гуманистических принципов, содержания и механизмов, нравственного, гражданского и патриотического воспитания, повышение уровня работы со средствами массовой информации и печати по вопросам организации деятельности добровольческих студенческих объединений и молодежных добровольческих групп. Добровольчество — фундамент гражданского общества, поэтому воспитание у студенческой молодежи ценностных ориентаций, содействие конструированию собственного «Я» человеком в процессе профессионализации, осуществляющимся по линиям интеграции и единения с другими людьми, стратегии и стремления к достижению целей и потребности личностного участия и сопряженности с происходящими в обществе позитивными переменами — является системной задачей организации диалога власти, общества и каждого человека в отдельности.

Добровольческая деятельность студенческой молодежи — это не только один из путей формирования и демонстрации гражданской позиции, но это еще и действенная форма активизации, организации и самореализации молодежи, пространство выбора возможностей становления в профессии, освоение которой проходит в образовательной организации. Современный вуз призван быть не только центром образования, но и центром духовного становления личности будущих специалистов. Важно развивать и личностные качества студентов, так как в них сконцентрирован их потенциал и индивидуальное своеобразие. Высшее профессиональное образование все больше приобретает черты поликультурного, оно

развивает способность оценивать явления с позиции другого человека, разных культур, иной социально-экономической формации. При этом в вузе должен не только царить дух свободного научного творчества, но и содержательно обогащаться все учебные курсы, предполагающие возможность самоопределения будущего специалиста и обогащения его личности [5].

В современной ситуации развития общества молодежь имеет большие возможности выбора разных форм социального поведения. Самоменеджмент как эффективная форма самоорганизации поведения является стратегически актуальным в жизненном цикле специфической социальной группы — молодежи. Элементами самоменеджмента молодежи в процессе профессионализации является получение образования как процесс, умение выбрать пути жизни (выбор профессии, брачного партнера, конструктивное или деструктивное поведение), а также реализация себя в различных видах внеучебной деятельности, в частности, в добровольческой деятельности.

Если ранее самоменеджмент для молодежи не играл большую роль, поскольку организация сценариев жизни молодежи регламентировалась государством, то на сегодняшний день в силу большей свободы выбора и широкого набора вариантов социального и демографического поведения самоменеджмент стал стратегически актуальным для построения собственной жизни.

Современная молодежная среда эффективна, когда в высшем образовательном учреждении созданы условия для выражения общечеловеческого гуманизма, как средства укрепления взаимного уважения, понимания, доверия, солидарности и сотрудничества. Добровольчество, являясь благоприятной средой для формирования общечеловеческих ценностей, привлекает молодежь, поскольку дает множество возможностей для самораскрытия, обеспечивает индивидуальную и коллективную свободу, поэтому добровольческое движение в вузе дает свои положительные результаты с точки зрения развития общества в целом, и необходимо и дальше популяризировать добровольчество среди молодежи, создавая почву для этого в высших профессиональных учебных заведениях.

Т. И. Заславская предложила определенную модель, которая, при определенном преломлении, позволяет рассматривать процесс вовлечения молодежи в добровольческую деятельность как некие трансформационные процессы, изменения, идущие одновременно по трем направлениям:

- 1) эффективность социальных институтов;
- 2) качество социально-групповой структуры;
- 3) уровень человеческого потенциала.

Это означает, что на данном этапе общественного развития структура вовлечения в добровольческую деятельность может быть рассмотрена как процесс, осуществляемый по схеме: социальный институт — групповая общность — личностное развитие участников из числа современной молодежи. В рамках данной модели в современном обществе выделяют такие крупные подсистемы социальных институтов, как государственный (первый) сектор, рыночно-коммерческий (второй) сектор и негосударственный некоммерческий (третий) сектор — гражданское общество [3].

Мы можем рассматривать процесс вовлечения студенческой молодежи в добровольческую деятельность как социальную технологию построения инновационных организационных структур — добровольческих общностей, объединений, направленных, в конечном счете, на утверждение в молодежной студенческой среде важнейших социальных ценностей и норм — гуманизма и альтруизма. Для обеспечения этого процесса в вузе должна быть создана определенная инфраструктура как комплекс взаимосвязанных структур, составляющих основу для решения данной задачи.

Одной из составных частей данного инфраструктурного комплекса в университете выступают социально-психологические условия реализации процесса вовлечения молодежи в добровольческую деятельность. Для рассмотрения социально-психологического аспекта процесса вовлечения молодежи важно учитывать, с одной стороны, процесс воздействия таких факторов, как социально-педагогические и учебно-воспитательные. С другой стороны — это результат субъективного личностного выбора каждого из участников этого процесса. Их взаимодействие и приводит к формированию нового социально-психологического субъекта — добровольческого объединения.

Можно выделить ряд направлений, по которым может быть осуществлено рассмотрение социально-психологических условий вовлечения молодежи в добровольческую деятельность в процессе профессионализации.

Во-первых, это выявление мобилизационного потенциала образовательного учреждения по продвижению общественно значимых целей, когда активность студенческой молодежи направляется теми ориентирами, которые вырабатываются воспитывающей средой университета, различными социальными молодежными группами в процессе осознания ими социальных интересов.

Во-вторых, это рассмотрение социально-интегративного взаимодействия участников, при котором происходит нарастание интенсивности групповых связей и коллективных действий в интересах достижения общих добровольческих целей.

В-третьих, исследование индивидуальных предпочтений в выборе социальных ориентиров добровольческой деятельности, во многом обусловленных идентификацией с референтной группой (или лицами) и выражающих представления о принадлежности к определенной социальной группе. Например, специальные психологи, будущие дефектологи занимаются добровольческими проектами с ребятами, имеющими ограниченные возможности здоровья, поскольку эта деятельность является для них профессионально обусловленной, обладает потенциалом для формирования профессиональных компетенций будущих специалистов данного профиля.

Эти направления могут быть приняты за основу при рассмотрении вопроса о социально-психологических инфраструктурных составляющих процесса вовлечения молодежи в добровольческую деятельность.

Н. А. Потапова провела исследование, в котором была зафиксирована определенная связь между социально-психологическим климатом добровольческой общности и положением в ней официального руководителя, реализующего педагогические функции [7].

Постулаты концепции педагогики совместной деятельности определяют тот факт, что качество и сама возможность включения студенческой молодежи в добровольческую деятельность обусловлены способами совместной деятельности. Эффективность этой деятельности напрямую определяет качество субъектной позиции участников совместной добровольческой деятельности, наполненность их жизненных потенциалов, развитие форм их личностного участия в преобразующих окружающий мир и их самих действиях. При этом все возможные действия, которые возникают при совместной деятельности лидера добровольческого объединения (или организатора из числа «взрослых») и добровольческого объединения означают, что обе стороны этого процесса воспринимают себя в добровольческой деятельности как «предмет» собственного образования. В связи с чем, важнейшим аспектом образования субъектов добровольческой деятельности является вопрос условий, в которых и организаторы и участники добровольческих инициатив имеют возможность участвовать в образовании своей собственной совместной добровольческой деятельности, определять вектор ее развития, тем самым становясь субъектами своего собственного личностного образования.

Конечно, особую роль здесь играет организатор (или так называемый «взрослый»), то, каким образом он оказывает влияние и участвует в совместной деятельности, разрабатывает и определяет ее содержание. Выработка задач совместной добровольческой деятельности с включенностью в нее организатора обуславливают становление субъектной позиции современного молодого человека, находящегося в процессе профессио-

нализации. Соответственно, проектирование добровольческой деятельности с точки зрения формирования субъектной позиции ее участников определяет возможность и необходимость для ее участников совместной выработки задач, способов их решения и достижения результатов.

Таким образом, только в процессе создания общности, объединения, молодежного добровольческого студенческого сообщества, становления их как субъектов проектирования добровольческой деятельности происходит выработка их субъектной позиции по отношению к добровольческой деятельности, то есть личностная включенность в совместную добровольческую деятельность с обеспечением соответствующих ценностных оснований и эмоциональной причастностью к такого вида деятельности.

Анализ работ психологов (Б. Г. Ананьев, А. В. Брушлинский, С. Л. Рубинштейн, Д. Н. Узнадзе), работ представителей гуманистической психологии (А. Маслоу, Г. Олпорт, К. Роджерс, М. Мамардашвили и др.) показывает, что за понятием «субъект» закреплено значение особого личностного качества, связанного с активно преобразующими свойствами и способностями человека. В практике организации добровольческой деятельности можно проследить признаки развития субъектности его участников.

Мы полагаем, что проектирование совместной добровольческой деятельности отражает степень вовлеченности участников совместной деятельности в обоснование и осуществление поставленных задач добровольческой деятельности. В этом смысле развитие субъектной позиции всех участников добровольческой деятельности можно рассматривать как критерий эффективности организации воспитывающей среды в университете, критерий эффективности проектирования и организации добровольческой деятельности, критерий определения эффективности результата самоменеджмента в добровольческой деятельности.

Для становления субъектной позиции участников совместной добровольческой деятельности и эффективной практики ее осуществления особое значение играет разработка и осуществление специальных программ обучения добровольцев основам проектирования добровольческой деятельности. Такие программы строятся с учетом:

1) модульного принципа, который обеспечивает овладение обучающимися определенными компетенциями, причем одновременно идет постепенное формирование компетенций проектирования совместной добровольческой деятельности;

2) использования принципов проектирования как для реализации отдельных добровольческих проектов, так и для построения профиля совместной добровольческой деятельности студенческого объединения;

3) включения различных форм организации рефлексии и рефлексивного анализа всех этапов формирования субъектной позиции участников добровольческой деятельности.

В течение последних четырех лет на базе Алтайского государственного педагогического университета Алтайским центром развития добровольчества организуется образовательный проект «Онлайн-академия для лидеров добровольческих объединений и организаторов молодежных инициатив», который длится три месяца, с февраля по конец апреля каждый год. За весь период более 300 добровольческих объединений Алтайского края прошли модульное обучение по утвержденным образовательным программам. Обучение в этом уникальном интерактивном проекте, построенном на модульном подходе, предполагает как дистанционные формы обучения с экспертами по разным направлениям (например, в 2015 году это были направления: добровольчество в сфере патриотического воспитания; охраны окружающей среды; профилактики употребления ПАВ среди молодежи; работы с людьми ОВЗ; ЗОЖ, культуры, спорта и туризма), так и интерактивный практикум «**Неделя добровольческого просвещения**», основанный на практических занятиях по прикладным формам работы добровольцев. В рамках Недели всегда проходят интернет-конференции с добровольцами из разных регионов России и других стран. По окончании обучения каждый слушатель получает удостоверение, подтверждающее прохождение программы и сформированность профессиональных добровольческих компетенций, включается в реестр добровольцев и добровольческих организаций АКО БФ «Алтайский центр развития добровольчества».

В результате обучения добровольцы разрабатывают добровольческие проекты, происходит запуск **краевой акции добровольческих действий «Добрая воля Алтайя»**, которая объединяет все добровольческие мероприятия в Алтайском крае. Первичные результаты (то есть старт проектов в регионе) ежегодно представляются в мае в рамках краевого Фестиваля добровольческих объединений «Вместе мы — добровольцы Алтай!», который поддерживается средствами гранта Губернатора Алтайского края в сфере молодежной политики. Лучшие проекты фестиваля рекомендуются для участия в конкурсе социальных проектов Международного молодежного управленческого форума «АТР. Алтай. Точки роста», в рамках которого ежегодно работает площадка «Добровольчество», организуемая Алтайским центром развития добровольчества.

В рамках Фестиваля «Вместе мы — добровольцы Алтай!» каждый год проходит конкурс «Доброволец Алтайя», победитель которого традиционно рекомендуется к участию во Всероссийском конкурсе «Доброволец России». Завершается цикл функционирования инфраструктуры

добровольчества в Алтайском крае ежегодным Слетом добровольческих объединений 5 декабря, в Международный день добровольцев, когда добровольцы подводят итоги года, представляют проекты, утверждают планы на следующий год.

Полученные на основе анализа практической работы результаты позволили определить критерии эффективности организации добровольческой деятельности:

- многообразии и динамике осуществляемых форм организации добровольческой деятельности, организации их выбора участниками совместной добровольческой деятельности, динамика группообразования и становление субъектов совместной деятельности в проектировании добровольческой деятельности;

- умение рефлексировать и анализировать собственный переход от исполнителя проектных добровольческих сюжетов до организатора, лидера добровольческой деятельности;

- умение создавать социально-значимый проект как продукт и результат совместной деятельности и как средство построения индивидуального личностного профиля добровольца в совместной деятельности.

Эти критерии можно использовать как для оценки практики добровольческой деятельности, так и при построении методики экспертизы добровольческой проектной деятельности в инновационном воспитательном пространстве высшей школы.

Возможности проектирования добровольческой деятельности для становления субъектной позиции участников учебно-воспитательного пространства высшей школы особенно важно иметь в виду в сложных условиях меняющегося социума, когда формируются возможности самоорганизации и проектирования собственной траектории развития, формирования личностных компетенций в процессе профессионализации. Когда есть возможность влиять на различные аспекты своего собственного образования, выбирать формы самоорганизации, самоосуществления через добровольческую деятельность, определять цели и задачи саморегулирования, необходимо понимать, что образование субъекта добровольческой деятельности — одно из фундаментальных условий успешности социальных, общественных преобразований, модернизации общества, эффективного реформирования общественного строя.

Одним из перспективных направлений исследований, не ставящихся в данном пособии, можно выделить сравнительный анализ функционирования добровольческого объединения, курируемого «взрослым», то есть человеком, не принадлежащим к студенческой молодежи, и студентом, то есть представителем своего же сообщества, но обладающим определенными лидерскими качествами и установками, действующим по тех-

нологии «равный — равному». Можно полагать, что мобилизационная привлекательность добровольческого проекта, а значит, степень вовлечения молодежи в добровольческую практику, имеет важную роль для организации массового вовлечения молодых людей в добровольчество. Мы согласны с А. Б. Бархаевым, который отмечает, что для стимулирования процесса вовлечения студенческой молодежи в добровольческую деятельность, необходимо:

- во-первых, позиционировать добровольческую деятельность, как социально полезную для общества;

- во-вторых, организаторам добровольческой деятельности необходимо как можно больше и доступнее общаться с потенциальной аудиторией — студенческой молодежью;

- в-третьих, активно использовать все информационные средства сети Internet;

- в-четвертых, делать информацию креативной и позитивной, общаться на «молодежном» языке;

- в-пятых, привлекать к вовлечению молодежи в добровольческую деятельность общественно значимых лиц, которые пользуются авторитетом и уважением среди студенческой аудитории в университете. Конечно, есть еще множество факторов, которые необходимо учитывать для вовлечения молодежи в добровольческую деятельность.

Студенческий период жизни — это начало становления подлинного авторства в определении и реализации собственного взгляда на жизнь и индивидуального способа жизни. Участие в добровольческой деятельности поможет решить задачу повышения конкурентоспособности, формирования личностных и социальных компетенций. Добровольчество позволит решить сопутствующие учебно-воспитательные задачи: профориентация молодежи, получение опыта работы по специальности, развитие навыков самоорганизации, самореализации, становление индивидуальности студентов, формирование кадрового потенциала, патриотическое воспитание молодежи, участие студентов в научно-исследовательской работе, социальных программах, стажировках и т. д. Добровольческая деятельность может стать началом профессиональной карьеры.

Одним из принципов, лежащих в основе добровольческой деятельности, является принцип уважения индивидуальности и внутреннего мира каждого человека и принятие его как неповторимой личности. Понятие индивидуальности указывает на то, что человек из всего многообразия связей и отношений с миром выделяет свое, собственное и делает его ценным содержанием своей жизни. Молодой человек, пробуя себя в различных направлениях добровольческой деятельности, изменяет

как самого себя, так и окружающий мир, расширяет видение себя в будущей профессии, пополняет и развивает свой личностный творческий потенциал, свою индивидуальность. Позитивное направление развития в период студенчества связано с новыми возможностями становления индивидуальности, самостоятельности, формирования ответственности, сознательного и целенаправленного самообразования, выстраивания жизненных перспектив.

При обучении основам добровольческой деятельности организаторы должны осознавать ряд задач, от решения которых будет зависеть уровень готовности студентов к данной деятельности:

1. Помочь студентам осознать ответственность в предстоящей деятельности и углубленно изучить собственные потребности.
2. Содействовать развитию коммуникативных навыков и сенситивности к происходящим в ходе групповой работы процессам.
3. Оказать помощь в определении задач добровольческой деятельности и способов устранения проблем.

Опыт работы со студентами показал, что они активно включаются в процесс обучения тогда, когда:

- занятие проходит не в традиционной форме, а с использованием активных методов обучения (дискуссионные, игровые, тренинг умений, «мозговой штурм» и др.);
- учащиеся чувствуют уважение к себе и своему жизненному опыту;
- учащиеся не боятся высказывать свою точку зрения, чувства;
- группа сопереживает, сочувствует каждому участнику;
- никто из группы не навязывает своего мнения;
- группой приветствуются инициативность, творчество, размышления, сомнения, поиск.

В рамках реализации добровольческих проектов студенты получают достаточное количество практических знаний в соответствии со своей специальностью, приобретаются необходимые навыки деловой коммуникации и делопроизводства, тем самым увеличиваются возможности скорейшего трудоустройства и адаптации на производстве. Также благодаря проектной работе молодежь продумывает и осмысливает различные жизненные ситуации, может предвидеть трудности и найти пути их преодоления, искать те знания, которые нужны для реализации намеченного.

Как отмечает Е. В. Гареева, сущность социального проектирования состоит в конструировании желаемых состояний будущего [1]. Назначение любого социального добровольческого проекта — изменение социальной среды, осуществление инноваций, сознательной деятельности по конструированию нового и его внедрению в жизнь.

В современном мире добровольчество является важным компонентом успешного социального развития, способным оказать содействие в решении актуальных социально-экономических проблем государства и повысить качество жизни людей. Деятельность добровольческих объединений аналогична деятельности событийных сообществ. В таких сообществах обеспечивается не только совместное участие студентов в общественно-значимых мероприятиях и творческих делах, но и совместное проживание ими различных ситуаций взаимодействия с опорой на «кодекс чести» (уважения, равенства, верности, помощи товарищам, честности) и другие нравственные принципы, функционирующие в молодежных студенческих группах. К тому же, в подобных событийных сообществах появляется реальная возможность «не самым популярным в привычной среде сверстников» молодым людям изменить неблагоприятно развивающуюся для них жизненную ситуацию, стать по-настоящему принятым в группе единомышленников и новых друзей, заслужить у них уважение и признание. Создав специальные условия, именно в добровольческих объединениях можно повысить у молодых людей уровень их социальной активности, а значит, увеличить возможность их успешной самореализации в дальнейшем.

Главным фактором для развития добровольчества видится создание лидерских программ, способных выявлять среди участников данных мероприятий молодых людей, которые могут путем своего личного примера вовлечь в социально-значимую практику других людей, сначала свое близкое окружение, а впоследствии и более широкие круги общества. Поиск таких людей занимает существенное время, а само развитие и воспитание такого субъекта деятельности носит еще более неопределенный характер. Мы согласны с утверждением, что эти причины лежат в основе того, что такого рода деятельность носит на сегодняшний момент фрагментарный характер. Добровольческая деятельность характеризуется различной формой участия, а, следовательно, и различной степенью устойчивости. В основе устойчивости лежит мотивация молодых людей, соответственно, важным аспектом в организации добровольческой деятельности является психологическое сопровождение этой работы в высшей школе.

## **2. Психологическое сопровождение добровольческой деятельности в вузе**

В данном пособии мы рассматриваем разные аспекты организации добровольческой деятельности в высшем образовательном учреждении, поэтому необходимо разобраться с понятиями, характеризующими суть феномена «модель специалиста, работающего с добровольцами». Для

этого нам важно разобраться с понятиями «ключевые квалификации добровольца», «профессиональная квалификация добровольца», «ключевые компетенции добровольца». В опоре на определения Э. Ф. Зеера [4], сформулируем необходимые нам дефиниции:

*профессиональная квалификация добровольца* — это степень и вид профессиональной подготовленности добровольца, предполагающие наличие у него знаний, умений и навыков, необходимых для выполнения определенной добровольческой деятельности;

*ключевые квалификации добровольца* — это общепрофессиональные знания, умения и навыки, а также способности и качества личности, необходимые для выполнения работы в сфере добровольческой деятельности;

*ключевые компетенции добровольца* — это межкультурные и межотраслевые знания, умения и способности, необходимые для адаптации и продуктивной добровольческой деятельности в различных профессиональных сообществах.

Развитие ключевых компетенций — проблема сегодняшнего дня. Неслучайно возрос интерес к психологии, как науке, к основам которой обращаются различного рода специалисты: это и руководители разных рангов, менеджеры, предприниматели, и, безусловно, в первую очередь, профессионалы в образовании, в высшей школе. Помимо изучения основ психологического развития личности, особенностей взаимодействия между людьми, психологии образования, актуальным становится развитие практических направлений психологического сопровождения различного вида деятельности, в том числе добровольческой деятельности студенческой молодежи.

Организаторы добровольческой деятельности в вузе в современном мире должны обладать психологической компетенцией с целью:

1. результативности своей деятельности;
2. создания условий для развития личности студента;
3. понимания и принятия удовлетворенности от своей деятельности и ее результатов (смыслы).

Если разобраться с определением «психологическое сопровождение», то сразу возникает ощущение, что «психологическое» — это личностное, индивидуальное, а «сопровождение» — это помощь, обеспечение чего-либо.

Студенты	Преподаватели
абитуриенты	молодые специалисты
первокурсники	опытные преподаватели
3-курсники	администрация (декан, зам. декана, зав. кафедрой) выпускники

**Рис. 1.** Участники образовательного процесса — организаторы добровольческой деятельности и особенности их психологического сопровождения

Обозначим особенности каждой группы участников образовательного процесса, которые являются организаторами добровольческой деятельности в вузе, и попробуем определить, какого рода психологическое сопровождение требуется для них.

Цель взаимодействия психологии и других видов деятельности — результативность. Как формируются компетенции студента, занимающегося добровольческой деятельностью, какими компетенциями обладает преподаватель или организатор добровольческой деятельности? Охват психологом студенчества в процентном соотношении небольшой. Поэтому сотрудничество организаторов добровольческой деятельности с психологом выстраивается на основе взаимодополнения. Общая задача — создание условий для самореализации и самоосуществления личности преподавателя-организатора добровольческой деятельности и студента.

## 2.1. Психологическая Служба вуза

**Основная цель деятельности** — создание системы социально-психологического сопровождения учебно-воспитательного процесса и профессионализации студентов, направленной на:

- 1) формирование комфортных условий обучения в вузе;
- 2) развитие личностных качеств, обеспечивающих профессиональную и жизненную успешность.

Психологическая служба должна способствовать повышению качества высшего образования и достижению личностного успеха всеми участниками образовательного процесса. Соответственно, добровольчество является действенным механизмом реализации этого процесса.

Направлениями работы психологической службы в контексте сопровождения добровольческой деятельности могут быть:

1. *Диагностическое.* Имеет целью исследование различных личностных качеств, особенностей развития, специфики взаимодействия, стилей деятельности добровольца и т. п. Предметом диагностики могут являться:

- индивидуально-психологические особенности личности
- самооценка
- ценностные ориентации
- мотивация выбора добровольческой деятельности
- ориентация на профессиональную добровольческую деятельность
- лидерские качества
- эмоционально-волевая сфера
- межличностные отношения
- образовательная среда
- социальная среда

**2. Исследовательское.** Данное направление включает в себя постановку проблемы, построение гипотезы, выбор или создание диагностического инструментария, проведение собственно диагностики, обработку и интерпретацию полученных результатов. Нацелено на выявление причинно-следственных связей, установление закономерностей. Часто исследование становится основой для разработки различных развивающих программ.

**3. Консультационное.** Осуществляется по вопросам организации обучения, самообучения, воспитания, самовоспитания, взаимодействия в различных сферах добровольческой деятельности.

Запрос может исходить как от организаторов добровольческой деятельности, так и от участников:

- администрации вуза
- профессорско-преподавательского состава
- студентов
- абитуриентов
- родителей

Предметом консультирования могут выступать:

- адаптация к новому коллективу добровольческого сообщества
- проблемы коммуникации
- саморегуляция в деловых и межличностных отношениях
- консультирование по вопросам профессиональной добровольческой помощи
- проблемы взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья
- проблемы самочувствия
- анализ самооэффективности в добровольческой деятельности и др.

**4. Просветительское.** Развитие психологической культуры участников и организаторов добровольческой деятельности, просвещение по различным вопросам, информирование о психологических особенностях и специфике взаимодействия с благополучателями. Большую роль данное направление играет при предупреждении возникновения социально-психологических проблем:

- профилактика стрессов
- формирование здоровьесберегающей среды в высшей школе
- профилактика конфликтов
- самопрезентация участников добровольческой деятельности.

### **5. Развивающее.**

Данный вид психологического сопровождения направлен на формирование определенных навыков и умений, навыков партнерского и делового общения, развитие навыков саморегуляции, предупреждения и избавления от стресса; разрешения конфликтов.

Методы работы

- социально-психологические тренинги
- релаксационные занятия
- индивидуальная поддержка личности
- дискуссии, технология дебатов
- деловые и ролевые игры
- развитие саморегуляции и др.

## **2.2. Система психологического сопровождения студентов-добровольцев на всех этапах обучения в вузе**

### **1 курс обучения — адаптация (на основе разработок Э. Ф. Зеера [4])**

**Задача** — оказание помощи в адаптации к новым условиям жизнедеятельности и включение в добровольческую деятельность.

Помощь и психологическая поддержка в преодолении трудностей самостоятельной жизни и выстраивании комфортных взаимоотношений с однокурсниками, педагогами, партнерами по социальным проектам, студентами, имеющими опыт добровольческой деятельности. Консультирование первокурсников, коррекция профессионального самоопределения и выстраивание индивидуальной субъектной траектории во внеучебном пространстве вуза, в добровольческой деятельности.

**Методы:** тренинги групповой сплоченности; диагностика готовности к добровольческой деятельности, мотивы участия, социально-психологические установки; психологические консультации по возникшим проблемам; информирование о наличии психологических услуг (буклеты, рекламные проспекты).

### **2, 3 курс обучения — интенсификация**

Психологическое сопровождение сводится к оказанию помощи в решении проблем взаимоотношений с партнерами по добровольческим проектам, организаторами добровольческой деятельности, благополучателями (по индивидуальному запросу).

**Методы:** индивидуальная психодиагностика, консультирование, информирование о наличии психологических услуг, тренинги «Как преодолеть стресс», разработка памяток «Как не «сгореть» добровольцу» и т. п.

#### 4, 5 курс — идентификация

*Задача* — помочь выпускникам профессионально самоопределиться и определить роль добровольческой деятельности в своей профессиональной карьере. Помочь сформировать (развить) личностные качества, ведущие к профессиональной, жизненной, личностной успешности.

*Методы:* диагностика способностей, помощь в нахождении профессионального поля реализации себя и места в нем добровольческой деятельности, поддержка в определении смысла будущей жизнедеятельности, тренинги, деловые игры, моделирование ситуации.

### 2.3. Система психологического сопровождения профессорско-преподавательского состава, организаторов добровольческой деятельности

*Задача* — выстраивание сотрудничества со студенческими добровольческими объединениями на факультетах/институтах вуза.

*Методы:* информирование о ресурсах психологической службы; представление данных социально-психологических исследований, проводимых среди студентов-добровольцев, на разных уровнях (конференции, заседания кафедры, семинары, тематические круглые столы и т. п.), разработка и издание рекламных проспектов, консультирование по проблемам взаимоотношений со студентами-добровольцами; тесное сотрудничество и психологическое сопровождение работы кураторов групп; проведение тренингов по преодолению профессиональных деформаций, мотивации, по работе со стрессами.

Таким образом, психологическое сопровождение всех участников образовательного процесса в вузе в их добровольческой деятельности, вопросах организации жизненного пространства, самоосуществления, мотивации и перспектив с точки построения эффективной профессиональной карьеры и позитивного жизненного пути является необходимой органичной частью работы со студенческой молодежью и организаторами их деятельности в высшей школе.

### 3. Обучение и технологии работы с добровольцами в высшей школе

Привлечение студенческой молодежи к добровольческой деятельности, несущей позитивную направленность, позволяет решать задачи двух направлений. С одной стороны — формируется молодежный актив, обладающий высоким уровнем развития социальных навыков и коммуникативной культуры, настроенный на позитивное участие в социальной жизни, с другой стороны — оптимизируется процесс передачи знаний сверстникам. Принадлежность молодежи, проводящих со сверстниками

различные акции и занятия, к одному поколению, способность говорить на одном языке, их успешность и привлекательный имидж, компетентность и доступность — все это увеличивает положительный эффект добровольческой деятельности как для самих студентов, так и для тех, для кого они реализуют свои социально-значимые проекты.

Организация добровольческой деятельности — важный и сложный процесс, базирующийся на балансе интересов вуза, нужд общества и желания молодежи приносить пользу на добровольной основе. Правильное управление им является залогом стабильной работы добровольцев и максимальной пользы. **Планирование и прогнозирование**, важные составляющие успешной и плодотворной деятельности при работе с добровольцами, позволяющие определить, как будет построена работа. При планировании работы с добровольцами важен баланс между краткосрочными потребностями и долговременными планами вуза.

Важным аспектом является подготовка координатора добровольческой деятельности. Координация заключается в обеспечении необходимой согласованности в работе, а также поддержки добровольцев, осуществлении постоянного набора и сопровождения их деятельности. Координатором может выступать лидер студенческого самоуправления, активный участник внеучебной деятельности университета.

При работе с добровольцами **координатору нужно:**

- четко формулировать требования и ожидания от добровольца;
- определить, в какой поддержке нуждается доброволец;
- организовывать формальные и неформальные встречи с добровольцами с целью обмена опытом, создания системы поддержки друг друга;
- быть внимательным и доброжелательным.

**В сферу ответственности** координатора добровольцев входит:

- планирование набора добровольцев;
- составление описания добровольческих возможностей деятельности;
- собеседование и отбор добровольцев;
- организация взаимодействия с благополучателями — физическими и юридическими лицами;
- введение отчетной документации о деятельности добровольцев;
- распространение информации о добровольческой деятельности;
- оценка труда добровольцев;
- создание условий поощрению и продвижению добровольцев.

Эффект работы координатора добровольцев во многом зависит от наличия у него **следующих навыков:**

- грамотного общения с людьми;
- понимания нужд и желаний добровольцев;

— гибкости и умения приспосабливаться к изменяющимся требованиям и интересам;

— способности к достижению компромиссов;

— умение определять потенциальные возможности людей и создавать условия для их осуществления.

Личность координатора оказывает огромное влияние на работоспособность добровольцев и играет ключевую роль в формировании у них преданности делу. А это возможно только в том случае, если координатор заинтересован в своей работе и развитии добровольческого движения [2].

**Обучение добровольцев** является эффективным методом и мотивации, удержания, поощрения и продвижения добровольцев. Кроме того, не только студентам, но и большинству людей для добровольной работы необходимы дополнительные знания и навыки.

Цель обучения добровольцев — их подготовка к квалифицированной и самостоятельной работе и, тем самым, обеспечение высокого качества оказываемых услуг, которые отвечают интересам организаторов воспитательной работы в высшей школе.

При формировании программ обучения важным моментом является определение, в какой сфере деятельности видит себя доброволец, как изменяются его мотивы и потребности на протяжении занятий добровольческой деятельностью. Помощь организации добровольцам заключается в том, чтобы дать ему такие новые знания, которые будут полезны и добровольцу и школе (*табл. 1*).

**Таблица 1.** Методы, использующиеся при групповой и индивидуальной форме обучения добровольцев

Форма	Методы	Задачи
Индивидуальная работа	Инструктаж Стажировка Работа в качестве дублера Консультирование	Предоставление информации, передача опыта, обучение практическим навыкам, придание уверенности
Групповая работа	Лекция Тренинг Семинар Мастер-класс Дискуссия Круглый стол Конференция Спецкурс Школа Деловая игра	Предоставление информации, передача опыта, содействие получению теоретических знаний, обучение практическим навыкам, разрешение проблемы, снятие усталости, придание уверенности, развлечение, формирование команды

Чаще всего в процессе обучения добровольцев используется **тренинг**.

Эта форма обучения позволяет за короткий период времени одновременно предоставить необходимую информацию по определенной теме и научить базовым навыкам. Обычно все тренинги независимо от времени их проведения можно разделить на следующие этапы:

**Введение** (5% рабочего времени). Это этап, в который входит краткое представление тренинга и его продолжительности, организаторов, приглашенных гостей, официальное открытие, а также объявление ведущим целей и задач.

**1 этап. Знакомство** (5% рабочего времени).

**2 этап. Ожидания участников** (3% рабочего времени). На этом этапе участники высказывают свои ожидания (потребности и интересы) от тренинга.

**3 этап. Принятие правил работы группы** (5% рабочего времени). Это этап рождения группы, когда группа формулирует и принимает для себя обязательные правила поведения. Лучше, если их предложат сами участники. Например, право говорящего (не перебивать, каждый имеет право быть выслушанным до конца); правило поднятой руки (ведущий дает слово участнику, когда тот поднимает руку); конфиденциальность (вся личная информация, сообщенная о себе или другом человеку в группе, является закрытой); безоценочность (не оценивать других людей, их мнение, внешность, а принимать их такими, какие они есть); право ведущего (ведущий может прервать упражнение или другую деятельность группы, если это мешает групповому процессу); пунктуальность (не опаздывать на начало тренинга или после перерыва).

**4 этап. Оценка уровня информированности** (5–10% рабочего времени). Можно задавать вопросы группе, использовать анкеты, викторины, попросить участников написать анонимно на листке вопросы ведущему по теме семинара. На этом этапе также выясняются установки участников.

**5 этап. Актуализация проблемы** (10–30% рабочего времени). Необходимо сделать проблему актуальной для каждого участника.

**6 этап. Информационный блок** (20–40% рабочего времени)

**7 этап. Приобретение новых навыков** (20–60% рабочего времени). Это могут быть навыки коммуникативные, навыки принятия решений, изменение стратегии поведения.

**8 этап. Завершение работы. Получение обратной связи** (5% рабочего времени). Подведение итогов, оценка уровня информированности, выяснение, сбылись ли ожидания, т. е. фактически оценка качества тренинга. В окончании мероприятия хорошо бы попросить участников рассказать о действиях, которые они предпримут после него, и какая помощь им потребуется.

На протяжении всего мероприятия необходимо создавать и поддерживать интерес к теме; проводить мероприятия по закреплению материала — по возможности, больше использовать упражнения, дискуссии, мозговые штурмы, обсуждения реальных случаев из жизни, ролевые игры, моделирование ситуаций. Если часть группы не успевает, нужно поддерживать этих участников специально.

### 3.1. Некоторые психологические аспекты эффективного обучения и общения с аудиторией

Вне зависимости от выбора формы обучения необходимо запланировать время на его подготовку, особенно подготовку ведущего. Им может стать как организатор добровольческой деятельности, лидер, так и доброволец, владеющий темой и навыками работы с группой. Как правило, прежде чем самостоятельно проводить то или иное мероприятие, начинающего ведущего прикрепляют к более опытному. В любом случае, прежде чем начинать работу с группой ведущий должен ответить на ряд вопросов:

- Какая информация нужна группе?
- Какие цели я ставлю перед собой (не старайтесь сказать все, что Вам известно в одном занятии)?
- Как четко сформулировать послание (идею)?
- Какая структура изложения наиболее оптимальна?
- На какие вопросы я могу свободно ответить, и на какие темы могу свободно разговаривать уже сейчас?
- Какие вопросы и темы мне не хотелось бы затрагивать на своем занятии? Почему (нет информации или мешают эмоции)? Как я могу устранить эту проблему?

**Типичные ошибки ведущего, из-за которых студенты уходят с занятия и плохо отзываются о нем.**

Ведущий:

- выбивается из графика занятия: начинает или заканчивает занятие позже, чем обещал, не делает перерывы;
- выглядит плохо подготовленным: не раскрывает те темы, которые обещал, пользуется явно устаревшей информацией, говорит обо всем и ни о чем;
- говорит безграмотно, нечётко или непонятно, использует неуместные шутки и неуместный язык;
- не умеет слушать участников;
- не умеет работать с вопросами участников;
- не вовлекает участников в процесс обучения;

- непрофессионально использует аудиовизуальные средства обучения;
- поведение и действия ведущего не соответствуют тому, что он говорит;
- не реагирует на чувства других и не делится собственными чувствами;
- постоянно извиняется;
- не учитывает все особенности места проведения занятия;
- не признает за собой ошибок;
- не подводит итоги встречи.

### 3.2. Методические рекомендации к составлению портфолио

Портфолио представляет собой одновременно форму, процесс организации и технологию работы с продуктами добровольческой деятельности студента, предназначенными для демонстрации, анализа и оценки, для развития рефлексии, для осознания и оценки студентами результатов своей деятельности, для осознания собственной уникальности.

По мнению И. Ю. Малковой, технология портфолио — способ фиксирования, накопления и аутентичного оценивания индивидуальных образовательных результатов студентов за определенный период его функционирования.

**Идея портфолио:**

- смещение акцента с недостатков (формальной и субъективной оценки) на конкретные достижения в деятельности;
- интеграция количественной и качественной оценок;
- доминирование самооценки по отношению к внешней оценке.

**Педагогические задачи:**

- поддержание высокой мотивации студента к добровольческой деятельности;
- формирование умения ставить цели, планировать и организовывать собственную деятельность;
- поощрение активности и самостоятельности, расширение возможности обучения и самообразования;
- развитие навыков рефлексивной и оценочной деятельности студентов, формирование адекватной самооценки;
- содействие персонализации образования;
- определение количественных и качественных индивидуальных достижений;
- создание предпосылок и возможностей для успешной профессиональной и личностной самореализации студента.

**Характеристики портфолио:**

— *Множественность источников:* различными источниками материала для портфолио могут быть указания и наблюдения студентов; собственные работы студента (абсолютно все, от совместных с благополучателями работ до фотографий, чертежей, текстов, численных расчетов, анимации, мультимедийных презентаций, персональных страниц в Интернете, видео- и звукозаписей).

— *Динамичность:* данные собираются многократно, в разные моменты времени. Портфолио должно включать не только окончательные результаты, но и их промежуточные состояния к определенным моментам времени. Это позволяет в дальнейшем оценить и осмыслить весь процесс обучения.

— *Явность:* однозначность в постановке цели создания портфолио и соответствие ожиданиям участников образовательного процесса.

— *Интегрированность:* участники добровольческой деятельности должны демонстрировать умение применять полученные знания в реальных ситуациях.

— *Авторство:* оценка методом портфолио требует от студентов ответственности и самооценки, поскольку они сами решают, какие материалы включать в портфолио, и сами устанавливают или корректируют цели.

— *Многоцелевое назначение:* хорошо спроектированная система оценки методом портфолио отражает не только развитие студента, но и эффективность его деятельности.

**Проектирование портфолио:**

- Цель;
- Критерии оценки;
- Содержательность.

*Цель:* Является ли целью ведение отчетности о добровольческих мероприятиях? Используется ли портфолио для определения индивидуальных потребностей студентов? Возможно, портфолио одновременно выполняет несколько задач?

*Критерии оценки:* В соответствии с целью и задачами портфолио, требуется принять решение о критериях и стандартах оценки, а также стратегиях, необходимых для достижения поставленных целей. В формировании критериев оценки портфолио могут принимать участие организаторы добровольческой деятельности, преподаватели, администрация и др.

*Содержательность:* Какие источники информации использовать? Сколько работ требуется собрать в портфолио? Как интерпретировать

содержательность работ, входящих в портфолио? Какая информация более ценна? Действительно ли она более ценна, и при каких условиях?

Следует особо отметить, что некоего **образца портфолио** или исчерпывающего перечня материалов, входящих в него, **не существует** и не может существовать. Портфолио должно отражать уникальность студента-добровольца в образовательном пространстве, позицию факультета, которая выражается в умении решать профессиональные задачи, используя профессиональные знания и умения, различные освоенные способы добровольческой деятельности. При этом способы решения поставленных задач, тактика и стратегия профессионального поведения могут существенно отличаться.

**Цели, задачи и сущность портфолио.**

Портфолио в настоящее время широко применяется в практике организации деятельности молодежи, причем диапазон его применения постоянно расширяется: от начальной до высшей школы до рынков труда. Активно используются новые формы портфолио, основанные на применении современных информационных технологий — «электронный портфолио», а также формы, ориентированные на новые образовательные и воспитательные цели — «паспорт компетенций и квалификаций». Портфолио является формой аутентичного оценивания образовательных результатов по продукту, созданному студентом в ходе учебной, творческой, добровольческой, социальной и других видов деятельности. Таким образом, портфолио соответствует целям, задачам и идеологии практико-ориентированного обучения. Существенное значение портфолио придает планированию и самооцениванию студентов своих образовательных, общественных и профессиональных результатов. Традиционный портфолио представляет собой подборку, коллекцию работ, целью которой является демонстрация вышеуказанных достижений студента-добровольца. Являясь, по сути, альтернативным способом оценивания по отношению к традиционным формам (тест, экзамен), портфолио имеет своей целью:

— проследить индивидуальный прогресс студента, достигнутый им в процессе осуществления добровольческой или иной деятельности, причем вне прямого сравнения с достижениями других студентов. Оценить его индивидуальные достижения и дополнить результаты других традиционных форм контроля. В этом случае итоговый документ портфолио может рассматриваться как аналог свидетельства о результатах тестирования (или выступать наряду с ними).

Портфолио не только является современной эффективной формой оценивания, но и помогает решать следующие важные педагогические задачи:

- поддерживать и стимулировать учебную и внеучебную мотивацию студентов, в частности, к добровольческой деятельности;

- поощрять их активность и самостоятельность, расширять возможности образования и самообразования;

- развивать навыки рефлексивной и оценочной (самооценочной) деятельности студентов-добровольцев;

- формировать умение учиться — ставить цели, планировать и организовывать собственную деятельность по самоорганизации;

- развивать возможности для успешной социализации и профессионализации.

### **Основные типы портфолио.**

Накопленный опыт использования различных моделей портфолио показал целесообразность ориентации на три основных его типа:

а) **«Портфолио документов»** — портфель сертифицированных (документированных) индивидуальных достижений. Подобная модель предполагает возможность как качественной, так и количественной оценки материалов портфолио. Информация о различных мероприятиях и их результатах заносится в творческую (зачетную) книжку студента-добровольца. Документы или их копии могут быть помещены в приложении к портфолио. Преимущества данного варианта — портфолио этого типа является действенным механизмом определения индивидуального рейтинга студента во внеучебной деятельности. Ограничения данного варианта — портфолио этого типа дает представление о результатах, но не описывает процесса индивидуального развития студента, разнообразия его добровольческой деятельности, творческой активности, его индивидуального стиля, интересов и т. п.

б) **«Портфолио работ»** — представляет собой собрание различных творческих, проектных, исследовательских работ студента, а также описание основных форм и направлений его добровольческой активности: участие в конкурсах, лагерях, тематических собраниях, слетах, прохождение факультативных курсов, различного рода практик, спортивных и художественных достижений и др. Данный вариант портфолио предполагает качественную оценку, например, по параметрам полноты, разнообразия и убедительности материалов, качества представленных работ, ориентированности на выбранный профиль добровольческой деятельности и др. Портфолио оформляется в виде творческой книжки студента-добровольца с приложением его работ, представленных в виде текстов, электронных версий, фотографий, видеозаписей. Преимущества данного варианта — портфолио этого типа дает широкое представле-

ние о динамике внеучебной, добровольческой и творческой активности студента, направленности его интересов, характере профессиональной подготовки.

в) **«Портфолио отзывов»** — включает оценку студентом-добровольцем своих достижений, проделанный им анализ различных видов внеучебной деятельности и ее результатов, резюме, планирование будущих образовательных этапов, а также отзывы, представленные организаторами добровольческой деятельности, благополучателями, партнерами, спонсорами, преподавателями, научными руководителями, представителями общественности, специалистами и др. Портфолио может быть представлено в виде текстов заключений, рецензий, отзывов, резюме, эссе, рекомендательных писем и прочее. Преимущество данного варианта — эта форма портфолио дает возможность включить механизмы самооценки студента, что повышает степень осознанности процессов, связанных с формированием компетенций добровольца и его профессиональным, личностным становлением. Ограничения данного варианта — сложность формализации и учета собранной информации.

### **г) Комплексный портфолио**

На основании вышеописанных вариантов портфолио предлагается конструировать «комплексные» модели портфолио, включающие в себя описанные типы в качестве своих разделов. Они являются наиболее эффективными и востребованными в высшем образовании [6].

## **3.3. Технология обучения «равный — равному»**

Современные технологии в работе с добровольцами определяют необходимость использования новых форматов взаимодействия с молодежными студенческими объединениями. Одним из таких форматов являются программы, построенные на технологии «равный — равному» или «равный обучает равного».

Познание многих социальных норм в детстве и юношестве происходит не только в семье, но и в организованных молодежных коллективах (классы и т. п.), неформальных объединениях, от ровесника — ровеснику. Таким образом, из группы равных человек получает все новое, что связано с развитием своего поколения. Следовательно, технология «равный — равному» систематизировала естественные механизмы познания, издревле используемые человеком.

**Цели использования технологии «равный — равному»** в деятельности добровольческих объединений:

- инициировать развитие добровольческого движения студентов в образовательных учреждениях высшего образования;

— обучить студентов-добровольцев технологиям и направлениям просветительской деятельности для организации добровольческого движения в своих образовательных учреждениях;

— повысить социально-психологическую компетентность участников добровольческих объединений.

Обучение по принципу «равный — равному» (peer education) среди молодежи — это обучение, при котором сами молодые люди передают знания, формируют ценностные установки и способствуют выработке навыков поведения в среде равных себе по возрасту, социальному статусу, имеющих сходные интересы или подверженные сходным рискам. Такое обучение может носить формальный, либо неформальный характер.

В английском языке слово «peer» означает «сверстник», «равный», принадлежащий к той же социальной группе, особенно в том, что касается возраста, уровня или статуса.

Слово «education» переводится как «образование», «развитие», «обучение» или «убеждение», а также как «просвещенность», достигнутая в результате образования [9].

#### **Основные категории методики «равный — равному».**

Реализация метода «равный — равному», как правило, предполагает влияние членов определенной группы на других членов той же группы с целью добиться изменения поведения последних. На индивидуальном уровне использование этого метода рассчитано на то, чтобы попытаться изменить знания, установки, убеждения или поведение того или иного человека. Однако реализация метода «равный — равному» может также способствовать изменениям на уровне группы или сообщества, корректируя нормы и стимулируя коллективные действия, которые, в свою очередь, ведут к изменению соответствующих программ и политики.

К основным категориям технологии «равный равному» следует отнести:

**Равный (Peer)** — человек, принадлежащий той же социальной группе, что и целевая аудитория, на которую направлено обучение. Объединение в социальную группу происходит на основе определенных признаков: возраст, пол, род деятельности, социально-экономическое положение, статус здоровья, сексуальная ориентация, образ жизни и т. д. При этом в группу могут объединяться люди, имеющие только один общий признак или несколько.

**Преподаватели по принципу «равный — равному»** («равные преподаватели», peer educators) — это люди из числа представителей целевой группы («равный»), мотивированные на работу с данной целевой группой и обладающие необходимыми знаниями, умениями и навыками профилактической работы с этой целевой группой.

**Методика «равный — равному»** — работа по подготовке педагогов-тренеров для организации и проведения обучения молодежи; обучение студентов с целью обеспечения их достоверной информацией и опровержения распространенных ошибочных взглядов, стереотипов; подготовка добровольцев-инструкторов из числа тех студентов, которые прошли обучение, к просветительской деятельности в среде ровесников; организационное и методическое сопровождение педагогами-тренерами занятий, акций.

**Педагог-тренер** — лицо, которое является носителем знаний и ценностей добровольчества, привлекательных для студентов, которые они желают сформировать. Концепция образования «равный — равному» рассматривает добровольцев-инструкторов как специально подготовленных непрофессиональных педагогов (равных педагогам), которые обучают и мотивируют своих сверстников к добровольческой деятельности.

**Информирование «равный — равному»** — это процесс, направленный, в первую очередь, на передачу информации, повышение осведомленности целевой группы по какому-либо вопросу, основанный на принципе «равный — равному». В меньшей степени информирование направлено на формирование мотивации и навыков, на изменение установок и ценностей.

**Консультирование «равный — равному»** — это процесс, задачами которого являются предоставление целевой аудитории адекватной информации по тому или иному вопросу, повышение самооценки добровольцев, оказание психосоциальной поддержки.

#### **Цель обучения по принципу «равный — равному»:**

1. сформировать ответственное отношение молодежи к добровольческой деятельности;
2. научить студентов-добровольцев распространять принципы добровольчества среди своих сверстников, помочь добровольцам стать источниками положительного влияния на сверстников.

Методологические **принципы** работы:

- непрерывность;
- адресность;
- своевременность;
- доступность;
- последовательность.

Их соблюдение определяет результативность или безрезультативность деятельности.

#### **Формы реализации метода «равный — равному»:**

- краткосрочные семинары с использованием интерактивных методов (от нескольких часов до нескольких дней);

- тренинги (от трех дней и более);
- неформальные беседы (один на один).

### **Механизм реализации.**

Технология «равный — равному» предполагает, что организаторы добровольческой деятельности находят потенциальных лидеров среди студенческой молодежи, которые получают информацию и навыки, необходимые им для собственного развития в области добровольческой деятельности, для активного участия в социальной жизни. Кроме того, проводится мотивация и обучение данных добровольцев для передачи полученных ими знаний своим ровесникам.

Программы с использованием технологии «Равный равному» состоят, как правило, *из трех основных этапов:*

**1 этап.** Предоставление подробной информации добровольцам о работе по технологии «равный — равному».

**2 этап.** Подготовка добровольцев для работы в группе через обучение технологии «равный равному».

**3 этап.** Реализация добровольцами полученных знаний на практике через планирование и организацию собственных образовательных добровольческих семинаров (тренинговых программ).

## **4. Методики проектирования организационной работы по развитию добровольческой инфраструктуры в университете**

### **4.1. Схема анализа заинтересованных сторон**

В современных социально-экономических условиях подготовка к добровольческой деятельности выражает способ существования личности, ее сущность, раскрывает ее потенциальные возможности, помогает реализовать социальную и гражданскую позиции. Таким образом, необходимо более системно, интегрированно подходить к проблеме подготовки молодежи к добровольческой деятельности. Участие в добровольчестве, основанном на использовании профессиональных методов и технологий, позволяет научиться, таким образом, понимать другого человека и самого себя, преодолевать стереотипные представления о ролевых позициях различных партнеров, о характере их взаимоотношений, искать и находить ресурсы собственного личностного совершенствования, а, в целом, способствует развитию аналитического типа мышления, личностной рефлексии, вырабатывает адаптивные способы психологической защиты.

Для эффективной организации добровольческой деятельности, осуществления системного подхода к ее организации, можно использовать схему анализа заинтересованных сторон для четкого понимания нали-

чия ресурсов, то есть того, что имеется, и дефицитов, то есть того, что необходимо усовершенствовать до старта реализации добровольческих проектов. Схема представляет простой пример анализа заинтересованных сторон, за основу мы взяли схему И. Ю. Малковой [6] (табл. 2). Такая таблица может применяться для определения допущений и факторов риска, могущих оказать отрицательное влияние на выполнение проекта. Полезно руководствоваться следующим контрольным списком вопросов:

- какие предположения относительно ролей заинтересованных сторон или их реакций следует сделать, для того, чтобы выполнение проекта было успешным?
- являются ли эти роли и реакции достоверными и реалистичными?
- какие отрицательные реакции могут возникать у заинтересованных сторон, и каковым может быть их эффект для проекта?
- насколько вероятны эти отрицательные реакции и представляют ли они существенную угрозу для проекта?

**Таблица 2.** Пример анализа заинтересованных сторон

Группа заинтересованных сторон	Какова их выгода?	Требования постоянной поддержки проекта с их стороны	Адекватный механизм участия
Молодежь	+ обучение & новые знания + улучшение перспектив в самореализации + совершенствование рабочей практики	• консультации при разработке проектов • неограниченный доступ к процессу обучения	• информация о ходе проекта • вовлечение в разработку практической части обучения • консультации по потребностям и приоритетам в обучении
Опытные партнеры в реализации добровольческой деятельности (например, Красный крест)	+ сотрудники более высокой квалификации	• консультации при разработке проектов • участие в разработке новой рабочей практики	• информация о ходе проекта • консультации по потребностям и приоритетам в обучении • вовлечение в разработку практической части обучения
Другие высшие учебные заведения	+ информация о выполнении проекта + доступ к результатам проекта	• механизм обеспечения активного участия в распространении результатов проекта	• информация о ежедневной работе • информация о возможностях распространения • участие в разработке проектных материалов

#### 4.2. Методика анализа проблем проекта

В ситуации, когда имеющиеся условия не удовлетворяют потребности какой-либо из заинтересованных сторон организаторов и участников добровольческой деятельности, а стремление к желаемому будущему (цели) является подразумеваемым признанием того, что положение вещей в настоящем нежелательно или, иными словами, что существует некая проблема, необходимым первым этапом постановки целей обозначить выяснение, что же является самой этой проблемой.

Анализ проблем составляет важную часть подготовительной работы заинтересованных сторон. Он включает анализ уже выявленных проблем с точки зрения различных групп заинтересованных сторон. Таким образом, достигается сбалансированность анализа, при котором принимаются во внимание различные и иногда противоположные взгляды.

Из предварительно сформулированных проблем каждому участнику предлагается выбрать одну в качестве центральной, т. е. такой проблемы, которую он считает центром всей проблематичной ситуации, и представить свои предложения в письменной форме. В своем первоначальном выборе центральной проблемы каждая из заинтересованных сторон будет руководствоваться своим собственным интересом в проекте и своими собственными проблемами. Обсуждение всего спектра центральных проблем следует вести до тех пор, пока участниками подготовительного этапа работы не будет достигнуто соглашение по одной центральной проблеме.

#### 4.3. Методика анализа целей

В то время как анализ проблем представляет отрицательные аспекты существующей ситуации, анализ целей представляет положительные аспекты желаемой будущей ситуации. Он включает переформулировку проблем в цели — таким образом, древо целей может рассматриваться как положительное зеркальное отображение древа проблем (табл. 3).

Таблица 3. Преобразование проблем в цели

Проблема		Цель
<input checked="" type="checkbox"/> Неясность и неадекватность законодательства в области поддержки добровольческой деятельности <input checked="" type="checkbox"/> Отсутствие единых механизмов поощрения добровольцев <input checked="" type="checkbox"/> Отсутствие в системе высшего образования обучения добровольческой деятельности		<input checked="" type="checkbox"/> Рационализировать и усовершенствовать законодательство в области поддержки добровольческой деятельности <input checked="" type="checkbox"/> Способствовать разработке единых механизмов поощрения добровольцев <input checked="" type="checkbox"/> Создать в рамках высшего образования систему обучения добровольческой деятельности

#### 4.4. Построение логико-структурной матрицы

На схеме, изображенной на рисунке 2, заголовки колонок определены следующим образом:

**1. Текст** — описание проекта в виде текста на всех четырех уровнях: общие цели, задачи проекта, результаты и действия.

**2. Показатели** — измеримые показатели на каждом уровне текстового описания проекта.

**3. Измерение** — средство регистрации показателей.

**4. Допущения** — факторы риска и ограничения, которые могут оказать отрицательное воздействие на ход выполнения и эффективность реализации проекта.

##### Принцип заполнения логико-структурной матрицы.

Необходимо начать заполнение матрицы, двигаясь вертикально вниз по первой колонке (Текст), до тех пор, пока она не будет заполнена.

Как только иерархия общих целей, индивидуальных целей, результатов, действий и средств может считаться логичной, участники данного этапа разработки добровольческого проекта могут начинать заполнять колонку Предположений. Такой порядок помогает проводить проверку

Логика движения	Показатели достижений	Измерение	Допущения и риски
Общие цели	Показатели достижения общих целей	Источники информации и методы проверки достижений	
Конкретные цели	Показатели достижения конкретных целей	Источники информации и методы проверки достижений	Допущения, влияющие на взаимосвязи между конкретными и общими целями
Результаты	Показатели достижения результатов	Источники информации и методы проверки достижений	Допущения, влияющие на взаимосвязи между результатами и конкретными целями
Виды деятельности	Затраты — требуемые людские и материальные ресурсы	Расходы — людские и материальные ресурсы	Допущения, влияющие на взаимосвязи между видами деятельности и результатами, конкретными целями

Рис. 2. Логическая матрица № 1

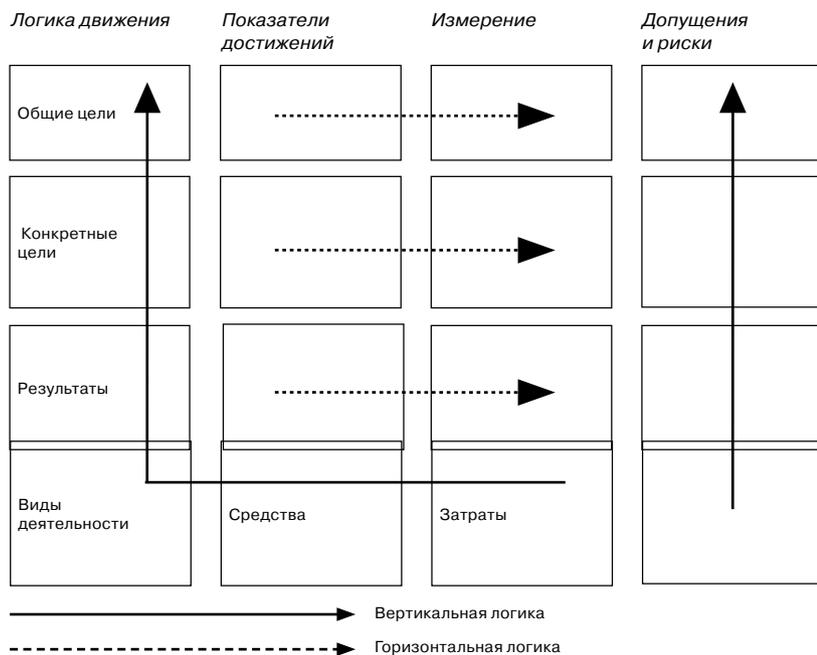


Рис. 3. Логическая матрица № 2

логичности описания проекта, а также выявляет факторы, сдерживающие выполнение проекта, и всевозможные факторы риска, не поддающиеся контролю в рамках проекта. Затем заполняются вторая и третья колонки матрицы для каждого уровня иерархии проекта. Так, для каждого Показателя указываются Измерения, с помощью которых определяется, действительно ли показатель поддается измерению, эффективному с точки зрения затрат времени и стоимости.

Действия (мероприятия) должны определяться в логико-структурной схеме с такой степенью комплексности, чтобы поощрять руководителя добровольческой деятельности сосредоточивать внимание более на стратегическом, чем на тактическом аспекте управления. Таким образом, действия не являются простым предоставлением ресурсов (напр., покупка канцелярских товаров), поскольку такой подход приведет к заполнению логико-структурной схемы ненужными подробностями. Тактические вопросы могут рассматриваться с помощью других приемов, таких, как составление графика действий и плана расходов.

Результаты следует определять как значимые выходные продукты, произведенные благодаря действиям.

#### 4.5. Методика определения показателей

Недостаточно просто поставить цель. Важно определить путь оценки прогресса в ее достижении. Чтобы обеспечить измеримость цели, необходимо дополнить ее показателями, определяющими необходимую информацию. В то же время следует указать также средства измерения показателей.

##### Формулировка показателей

Показатели также должны соответствовать определенным критериям Качества, Количества и Времени. Отбор показателей проводится в четыре этапа:

- **Определение показателя:** например, улучшение положения в добровольческой сфере.
- **Указание на качество:** возрастание количества добровольцев, прошедших обучение.
- **Указание на количество:** возрастание количества добровольцев в университете, с 500 до 1000.
- **Указание на время:** к 2017 году возрастание количества добровольцев в университете, с 500 до 1000.

Следует следить за тем, чтобы отобранные показатели были связаны с задачами, иными словами, чтобы они действительно свидетельствовали, достигнута цель или нет. Часто, однако, разные люди интерпретируют выполняемый проект по-разному. Если те, кто занимается планированием, и те, кто осуществляет проект, имеют разные представления о целях, результатом такого явления может быть серьезный ущерб выполнению проекта. Процесс отбора показателей будет полезным для четкого уяснения того, что понимается под целью, обеспечения реальности цели, ее конкретности и измеримости, для этого также необходимо учитывать факторы риска и ограничения, которые могут оказать отрицательное воздействие на ход выполнения и эффективность реализации проекта.

#### Заключение

Добровольчество, являясь общественно-полезной деятельностью, осуществляется студенческой молодежью на добровольных началах и служит выражением важнейших человеческих и демократических ценностей, способом формирования личной инициативы и гражданской ответственности за настоящее и будущее страны.

Добровольчество — это наиболее эффективная стратегия реального включения ресурсного потенциала молодежи в решение острых социальных проблем. Можно отметить, что, с одной стороны, инвестирование в молодежь — это увеличение объема ресурсов, предоставляемых для

развития отраслей, которые оказывают ежедневное влияние на молодых людей и обеспечивают их благополучие, обеспечивают рост качественных и количественных результатов в различных областях практики. С другой стороны, системная и многоаспектная поддержка добровольческих инициатив молодежи из числа студентов — это основы для конструктивного диалога, развития и использование потенциала студентов для обновления общества, реализации целей и ценностей, созвучных общегосударственной политике.

В конечном итоге продуманная и хорошо разработанная государственная политика поддержки молодежных добровольческих инициатив и партнерство с институтами гражданского общества одновременно будет служить действенным инструментом реализации государственной политики в области занятости, социальной защиты, развития молодежи и других важнейших сферах жизни общества.

### Глоссарий

**Добровольческая деятельность** студенческой молодежи — это не только один из путей формирования и демонстрации гражданской позиции, но это еще и действенная форма активизации, организации и самореализации молодежи, пространство выбора возможностей становления в профессии, освоение которой проходит в образовательной организации.

**Информирование «равный — равному»** — это процесс, направленный, в первую очередь, на передачу информации, повышение осведомленности целевой группы по какому-либо вопросу, основанный на принципе «равный — равному». В меньшей степени информирование направлено на формирование мотивации и навыков, на изменение установок и ценностей.

**Ключевые квалификации добровольца** — это общепрофессиональные знания, умения и навыки, а также способности и качества личности, необходимые для выполнения работы в сфере добровольческой деятельности.

**Ключевые компетенции добровольца** — это межкультурные и межотраслевые знания, умения и способности, необходимые для адаптации и продуктивной добровольческой деятельности в различных профессиональных сообществах.

**Консультирование «равный — равному»** — это процесс, задачами которого являются предоставление целевой аудитории адекватной информации по тому или иному вопросу, повышение самооценки добровольцев, оказание психосоциальной поддержки.

**Методика «равный — равному»** — работа по подготовке педагогов-тренеров для организации и проведения обучения молодежи; об-

учение студентов с целью обеспечения их достоверной информацией и опровержения распространенных ошибочных взглядов, стереотипов; подготовка добровольцев-инструкторов из числа тех студентов, которые прошли обучение, к просветительской деятельности в среде ровесников; организационное и методическое сопровождение педагогами-тренерами занятий, акций.

**Обучение по принципу «равный — равному»** (peer education) среди молодежи — это обучение, при котором сами молодые люди передают знания, формируют ценностные установки и способствуют выработке навыков поведения в среде равных себе по возрасту, социальному статусу, имеющих сходные интересы или подверженные сходным рискам.

**Педагог-тренер** — лицо, которое является носителем знаний и ценностей добровольчества, привлекательных для студентов, которые они желают сформировать. Концепция образования «равный — равному» рассматривает добровольцев-инструкторов как специально подготовленных непрофессиональных педагогов (равных педагогам), которые обучают и мотивируют своих сверстников к добровольческой деятельности.

**Преподаватели по принципу «равный — равному»** («равные преподаватели», peer educators) — это люди из числа представителей целевой группы («равный»), мотивированные на работу с данной целевой группой и обладающие необходимыми знаниями, умениями и навыками профилактической работы с этой целевой группой.

**Профессиональная квалификация добровольца** — это степень и вид профессиональной подготовленности добровольца, предполагающие наличие у него знаний, умений и навыков, необходимых для выполнения определенной добровольческой деятельности.

**Равный (Peer)** — человек, принадлежащий той же социальной группе, что и целевая аудитория, на которую направлено обучение. Объединение в социальную группу происходит на основе определенных признаков: возраст, пол, род деятельности, социально-экономическое положение, статус здоровья, сексуальная ориентация, образ жизни и т. д. При этом в группу могут объединяться люди, имеющие только один общий признак или несколько.

**Самоменеджмент** — эффективная форма самоорганизации поведения. Элементами самоменеджмента молодежи в процессе профессионализации является получение образования как процесс, умение выбрать пути жизни (выбор профессии, брачного партнера, конструктивное или деструктивное поведение), а также реализация себя в различных видах внеучебной деятельности, в частности, в добровольческой деятельности.

**Технология портфолио** — способ фиксирования, накопления и аутентичного оценивания индивидуальных образовательных результатов студентов за определенный период его функционирования.

## Список используемой и рекомендуемой литературы

1. Гареева Е. В. Анализ волонтерства как процесса социализации современной молодежи / Е. В. Гареева. УРФУ, 2012.
2. Деятельность школьного наркопоста: современные технологии профилактики: методическое пособие. Барнаул, 2013. — 169 с.
3. Заславская Т. И. Социетальная трансформация российского общества: Деятельностно-структурная концепция / Т. И. Заславская. М.: Дело, 2002.
4. Зеер Э. Ф. Психология профессионального образования / Э. Ф. Зеер. — учебн. пособие. — 2-е изд., перераб. — М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2003. — 480 с.
5. Маковой Н. В. Педагогические условия подготовки студентов вузов к волонтерской деятельности / Н. В. Маковой: Дис. ... канд. пед. наук. — Благовещенск, 2006.
6. Малкова И. Ю. Концепция и практика организации образовательного проектирования в инновационной школе / И. Ю. Малкова: Автореф. дис. д. психол. наук. — Томск, 2008.
7. Потапова Н. А. Групповые и личностные факторы социально-психологического климата волонтерских объединений / Н. А. Потапова: Дис. ... канд. психол. наук. — СПб., 2006. — 215 с.
8. Четошников Е. В. Добровольчество в вузе как фактор становления личности современного молодого человека / Е. В. Четошников // СОТИС. — № 4. — 2011. — С. 91.
9. Merriam Webster's Dictionary, 1985.

### Приложение 1

#### Пример учебных заданий и методических материалов для организации обучения проектной деятельности добровольцев

1. Учебные задания и способы организации модельной ситуации по разработке социально-значимого добровольческого проекта.
  - 1.1. Определите тему проекта для разработки. Работа по группам — определение проблем, решению которых способствует разработка проекта на данную тему. Пленум — разработка общего поля проблем.
  - 1.2. Сформулируйте задачи и обоснуйте результаты добровольческого проекта, обеспечивающие решение поставленных проблем.
  - 1.3. Определите действия, обеспечивающие достижения результатов добровольческого проекта и решение поставленных задач.
  - 1.4. Оформите текст проекта в соответствии со структурой:
    - Актуальность проекта.
    - Проблемы, на решение которых направлен проект.
    - Цель и задачи проекта.
    - Ожидаемые результаты проекта.
    - Содержание деятельности по достижению результатов.
    - Показатели эффективности проекта.

- 1.5. Разработайте форму представления (презентации) вашего добровольческого проекта. Определите средства анализа качества результатов добровольческого проекта.
2. Учебные задания для рефлексивного семинара.
  - 2.1. Какие этапы в организации добровольческого проекта Вы выделяете? Опишите, в чем заключается содержание деятельности на каждом этапе.
  - 2.2. Сформулируйте вопросы на уточнение способов организации метода проекта.
3. Учебные задания к аналитическому семинару.
  - 3.1. Опишите образовательные результаты и личностные эффекты, наиболее проявленные в модельной ситуации. (Текст от группы).
  - 3.2. Сформулируйте основные требования к организации оценки результатов обучения по методу проектов.
  - 3.3. Опишите основные отличия действий педагога-организатора добровольческой деятельности в учебном процессе и в процессе организации метода проекта.
  - 3.4. Сформулируйте ресурсы и дефициты вашего образовательного учреждения для эффективной организации метода проекта.
  - 3.5. Оформите аналитический отчет, включающий ответы на следующие вопросы:
    - Возможно ли и для чего необходимо использовать метод проекта в вашей добровольческой практике?
    - Будете ли Вы использовать метод проекта в своей деятельности?
    - Что вам для этого необходимо изменить в деятельности?

## Матрица проекта

## ОПИСАНИЕ ИДЕИ ПРОЕКТА

<b>Название проекта</b>		
<b>Руководитель проекта</b>	<i>Ф. И. О. руководителя проекта</i>	
	<i>Адрес проживания с индексом</i>	
	<i>Городской (с кодом) и мобильный телефоны</i>	
	<i>Адрес электронной почты (обязательно)</i>	
<b>Описание проблемы, решению/снижению остроты которой посвящен проект</b>		
<b>Основные цели и задачи проекта</b>		
<b>План мероприятий</b> <i>(последовательное перечисление основных мероприятий проекта с приведением количественных показателей и периодов их осуществления)</i>		
<b>№</b>	<b>Мероприятия</b>	<b>Сроки</b>
1.		
2.		
3.		
<b>Срок реализации проекта</b>	<i>продолжительность проекта</i>	
<b>Необходимые ресурсы</b>	<i>Финансовые и иные необходимые ресурсы</i>	
<b>Команда проекта</b>		
<b>Результат проекта</b>	<i>Качественные и количественные показатели</i>	

**Организация добровольческой деятельности в Алтайском государственном педагогическом университете (Барнаул, Алтайский край)**

Добровольческая деятельность в АлтГПУ является одним из приоритетов работы в области молодежной политики. Вовлечение студентов в активную социально преобразующую и созидательную добровольческую деятельность является важным аспектом становления профессионально ориентированного молодого специалиста, будущего педагога.

**Задачи:**

- Популяризация ценностей добровольчества, равнодушия и создание условий для развития добровольческого движения в студенческой среде.
- Активизация участия и вовлечение студентов в социально-значимую практику.
- Организация межсетевого сотрудничества с государственными, социальными институтами для совместной социально-значимой деятельности.
- Методическое сопровождение добровольческой деятельности.

**Направления деятельности:**

- Формирование культуры ЗОЖ
- Социальное патронирование
- Содействие в развитии детей, подростков, молодежи
- Спортивная, физкультурно-оздоровительная работа
- Культурно-просветительская деятельность
- Социальное краеведение
- Экологическая защита и просвещение
- Информационное обеспечение

**Центр социального проектирования и молодежных инициатив АлтГПУ**

Активно работает по вовлечению студентов в социальную практику, занимается консолидацией студенческих добровольческих объединений, координирует молодежные социально-творческие инициативы, содействует эффективной деятельности Объединенного Совета обучающихся «Студенческий Альянс».

Добровольцы АлтГПУ являются представителями АКБ ОФ «Алтайский центр развития добровольчества», координируют и являются участниками в г. Барнауле, Алтайском крае:

- программы по ЗОЖ «Все, что тебя касается» (фонд «Здоровье и Развитие» г. Москва);
- межрегионального культурно-образовательного проекта «Тетрадка Дружбы» (организация учащейся молодежи и детей Пермского края «Вектор Дружбы»);
- краевого проекта «БАМ: блок активной молодежи», созданного для привлечения молодежи и подростков к социально-значимой деятельности;

— ежегодного образовательного проекта «Онлайн-академия для координаторов молодежных инициатив и лидеров добровольческих объединений Алтайского края;

— краевого ежегодного Слета добровольческих объединений Алтайского края;

— ежегодного краевого фестиваля добровольческих объединений «Вместе мы добровольцы Алтая!» и др.

#### **«БАМ: блок активной молодежи»**

Модульный проект, представляющий собой систему тренинговых, образовательных курсов и социокультурных мероприятий по направлениям деятельности проекта, направленных на развитие лидерских способностей, популяризацию здорового образа жизни и создание ситуаций жизненного успеха молодежи и подростков.

#### **Тетрадка Дружбы — Всероссийский культурно-образовательный проект**

Проект «Тетрадка Дружбы» направлен на создание условия для того, чтобы дети, обучаясь в школе, могли понять, что быть учеником — это уже интересно! Участие в проекте убеждает ребят в том, что самое ценное в них — индивидуальность и неповторимость! Проект учит общаться, дружить, объединяться в позитивные временные и постоянные коллективы для решения творческих, интеллектуальных, социальных задач и, самое главное, видеть результаты своей деятельности.

#### **Позитивные результаты проекта**

Проект мотивирует к успехам в учебе и организует свободное время, работая на развитие личностных качеств каждого ребенка, способствует решению проблем детского одиночества, зависимости от виртуального общения, инфантильности восприятия мира. «Тетрадка Дружбы» помогает развитию детских инициатив по оказанию помощи нуждающимся, популяризации добровольческой деятельности, является универсальной площадкой для развития любых форм молодежных инициатив.

## **Формирование документации и методик оценки эффективности работы студенческих добровольческих команд, часть 1**

**Четошникова Екатерина Викторовна,**

*проректор по воспитательной работе ФГБОУ ВО «Алтайский государственный педагогический университет»,  
президент АКБ ОФ «Алтайский центр развития добровольчества»,  
канд. психол. наук, доцент*

Содержание

Введение

1. Команда и группа как молодежные студенческие объединения: разница в понимании
  - 1.1. Оценка готовности добровольцев к работе в команде
  - 1.2. Примерная схема подготовки добровольцев
    - 1.2.1. Определение потребностей в подготовке добровольцев
  - 1.3. Факторы, влияющие на образование команды
    - 1.3.1. Преимущества работы в команде
    - 1.3.2. Этапы формирования команды
    - 1.3.3. Роли в студенческой добровольческой команде
    - 1.3.4. Конфликты в команде и стратегии снижения их уровня
2. Оценка параметров взаимодействия руководителя и добровольцев в студенческой добровольческой команде
  - 2.1. Планирование и принятие решений в добровольческой команде
3. Оценка эффективности деятельности студенческой добровольческой команды
  - 3.1. Критерии эффективности работы студенческой добровольческой команды
  - 3.2. Альтернативные способы оценить эффективность команды
  - 3.3. Формирование документации при оценке эффективности работы студенческой добровольческой команды

Заключение

Глоссарий

Список используемой и рекомендуемой литературы

### **Введение**

Сегодня в молодежной, студенческой среде резко возросли роль и значение добровольческой деятельности, которая является одной из форм самореализации, самоорганизации молодого человека в социальной среде. Соответственно, крайне необходимо понимать основные подходы к организации системы управления добровольческой командой, способной своевременно принимать адекватные решения и создавать все необходимые условия (ресурсные, финансовые, кадровые, информационные, имиджевые и т. п.) для их реализации.

В системе управления добровольческой командой, являющейся одним из критериев оценки эффективности ее работы, происходят существенные подвижки в силу нарастания информационных потоков, расширения возможностей для приращения добровольческих усилий, усложнения процесса принятия управленческих решений, смены ценностных ориентиров в молодежной среде. Эти изменения касаются, прежде всего, структуры команды, которая становится гибкой, то есть происходит образование множества горизонтальных связей между добровольцами, которые являются ответственными исполнителями различных добровольческих проектов. Все это создает предпосылки для формирования добровольческих команд разнопрофильного спектра действия, команд различного уровня и масштаба.

Иными словами, *тенденцию современного управления добровольческим объединением* можно определить как поиск способов повышения отдачи человеческого потенциала в рамках наиболее целесообразных структур добровольческих организаций.

Процессы командообразования в добровольческих организациях, как и в любых других организациях, из-за своей сложности с трудом поддаются изучению и целенаправленному управлению, поскольку для того, чтобы выявить истинные факторы регуляции организационного поведения, необходимо проникать в глубинные слои межличностных отношений.

Основу преимуществ в деятельности добровольческого объединения представляет собой личностный потенциал добровольцев, т. е. человеческие ресурсы, интеллектуальные способности и знания добровольцев, система ценностей, творческая активность и адаптивность. Именно эти факторы позволяют обеспечить повышение эффективности деятельности добровольческой команды. Поэтому в условиях становления ценностного отношения к добровольческой деятельности в среде молодежи в нашей стране особое значение приобретают вопросы практического применения современных форм управления добровольческой командой, позволяющие повысить эффективность ее деятельности, а также система ее оценки.

Методика оценки эффективности работы студенческих добровольческих команд определяется необходимостью учета организаторами/руководителями специфики формирования добровольческой команды, изучения факторов, влияющих на ее образование, этапов формирования команды, взаимоотношений и выполняемых ролей участниками добровольческого объединения, спецификой взаимодействия руководителя/лидера и добровольцев в команде, а также особенностями планирования добровольческой деятельности и формами принятия решений в добровольческой команде. Особое внимание необходимо уделять формированию документации в добровольческом объединении. Эти вопросы будут рассмотрены в данном пособии.

## 1. Команда и группа как молодежные студенческие объединения: разница в понимании

На сегодняшний день сложилась ситуация, когда всё чаще употребляется термин *команда*. И так как этот термин был включён в научный лексикон совсем недавно, то до сих пор отсутствует чёткое, единое понимание смысла этого термина.

*Командой* называют небольшое количество человек (чаще всего пять — семь, реже до 15–20), которые разделяют цели, ценности и общие подходы к реализации совместной деятельности, имеют взаимодополняющие навыки, принимают на себя ответственность за конечные результаты, способны изменять функционально-ролевую соотнесенность (исполнять любые внутригрупповые роли); имеют взаимоопределяющую принадлежность свою и партнеров к данной общности (группе).

Суть команды заключается в *общем* для всех ее членов *обязательстве*. Такого рода обязательство требует наличия некоего назначения, в которое верят все члены команды, — ее миссии. Миссия команды должна включать элемент, связанный с продвижением вперед. Существует отличие целей команды от ее назначения (миссии): цели команды позволяют следить за своим продвижением по пути к успеху, а миссия как более глобальное по своей сути образование придает всем конкретным целям смысл и энергию.

*Командная подотчетность* — это определенные обещания, которые лежат в основе двух аспектов эффективных команд: обязательства и доверия. Взаимная отчетность не может возникнуть по принуждению, но когда команда разделяет общее назначение, цели и подход, взаимная отчетность возникает как естественная составляющая.

Командные отношения традиционно включают такие понятия, как чувство локтя, дух партнерства и товарищества.

При рассмотрении определения команды может возникнуть некоторое непонимание того, чем именно команда отличается от обыкновенной группы. Такая путаница может возникать из-за того, что молодежь часто рассматривает группы, в которых сами состоят, как команды, но в действительности таковыми они не являются. Несмотря на это, существует несколько важных различий между группой и командой.

Во-первых, в группе исполнение работы обычно зависит от индивидуальной деятельности ее членов. Результат работы команды зависит от личного вклада каждого ее члена в достижение цели, в тесном взаимодействии.

Второе отличие связано с тем, какое место уделяется ответственности за выполняемую работу. Обычно члены групп объединяют свои ресурсы для достижения цели, хотя это одновременно и работа каждого в отдельности. Члены групп чаще всего не несут ответственности за общий результат работы, но отвечают только за свою персональную деятельность.

Команды же придают значение как индивидуальной работе каждого из ее членов, так и общему результату. Ее члены работают сообща для достижения результата, который является совместным вкладом команды в работу, и каждый из команд разделяет ответственность за результат и осуществляет самоконтроль.

В-третьих, в то время, когда члены групп могут лишь разделять общую цель, члены команд, помимо прочего, разделяют и общие обязательства по достижению цели. Например, добровольческая команда одного из институтов может стремиться подготовить своих добровольцев в соответствии с более высокими стандартами добровольческих компетенций, чем любой другой институт университета. Для этого организует обучение добровольцев, занимается постоянным повышением эффективности их деятельности. Члены добровольческих команд концентрируются на совместном достижении высших целей, что в сочетании со спецификой выполнения заданий делает их сильно заинтересованными в результатах своей деятельности. Добровольческие команды, как правило, стремятся через поставленные цели продемонстрировать уровень своих навыков и знаний, показать свою эффективность. Они ставят перед собой более обширные цели, которые являются значительным источником эмоциональной энергии, выступающей стимулом к их активной реализации.

В-четвертых, команды отличаются от групп характером своей связи с менеджментом. Обычно руководство ставит перед командой цель и не вмешивается в процесс планирования внутрикомандной работы, то есть команды должны иметь различные уровни самоуправления. Они должны обладать высокой степенью свободы и быть в состоянии самостоятельно устанавливать промежуточные цели, заниматься расчетом времени выполнения работы и иметь возможность максимально приблизить результаты к поставленной цели. Все эти действия должны происходить без вмешательства со стороны руководства или при его минимальной вовлеченности в процесс работы команд. Таким образом, команды по своей сути являются самоуправляющимися или частично управляемыми подразделениями добровольческой организации или добровольческого центра в образовательном учреждении. Однако было бы неверно считать, что команды имеют полную независимость от руководителей и координаторов добровольческой деятельности в образовательной организации. Часто без соответствующего управленческого решения и контроля добровольческие команды теряют свою эффективность и даже распадаются.

### **1.1. Оценка готовности добровольцев к работе в команде**

Первичная оценка готовности добровольцев к работе в команде с учетом личных ресурсов включает в себя следующие параметры [5]:

1. Мотивационная готовность и мотивы участия
2. Ресурс свободного времени
3. Наличие социального опыта
4. Компетентность в понимании социального, добровольческого служения
5. Одобрение деятельности окружающими
6. Наличие организационных возможностей
7. Информированность
8. Материальные ресурсы
9. Предметный интерес к добровольческой деятельности
10. Дополнительные сведения с учетом характера возможной добровольческой работы.

По результатам следующего анкетирования может быть построен индивидуальный профиль потенциального добровольца:

Анкета добровольца

ФАМИЛИЯ

ИМЯ

ВОЗРАСТ

1. Заполнены или нет общие сведения
  2. Желание участвовать в добровольческой деятельности — средний балл (по десятибалльной шкале)
  3. Мотивы участия в добровольческой деятельности
  4. Оценка возможностей для добровольческой работы — количество часов в неделю
  5. Готовность к благотворительности
    - А. — оценка
    - Б. — сумма
  6. Одобрение вашего социального служения окружающими
    - А. — родительская оценка
    - Б. — оценка друзей
  7. Наличие опыта социальной деятельности (по десятибалльной шкале)
  8. Что вы думаете о добровольческой деятельности?
  9. Обладаете ли Вы информацией о том, где и как Вы можете начать добровольческую работу?
  10. Организационные возможности (есть ли у вас опыт организации деятельности других людей?)
  11. Оцените степень привлекательности лично для вас различных направлений социального служения
  12. Дополнительные данные, которые вы считаете необходимым привести.
- Также в личное дело добровольца может быть включено:
- результаты собеседований и аттестаций
  - график выполненных работ

- информация о поощрениях.

В определенных ситуациях добровольческий опыт может выступать адекватной альтернативой наличию профессионального опыта.

В портфолио каждого члена команды ведется:

1. Учет социального опыта, гражданского участия.

Отдельно *добровольческое служение* учитывается как форма гражданского участия с указанием участия в реализуемых социальных и добровольческих проектах.

2. Учет повышения образовательного уровня.

Пройденные во время подготовки к добровольческой деятельности курсы и тренинги могут быть учтены как соответствующие формы повышения квалификации, как получение внеформальных образовательных услуг.

3. Приобретение компетенций.

В ходе добровольческой деятельности происходит приобретение новых компетенций в различных сферах — социальные, организаторские, педагогические, творческие, технические и т. д.

Указанная в данных разделах информация свидетельствует, что обладатель портфолио:

- проявляет повышенную социальную ответственность,
- имеет дополнительный, помимо должностного, профессиональный опыт,
- приобретает дополнительные социальные компетенции,
- повышает свой образовательный уровень.

Описание добровольческого опыта в портфолио добровольца можно осуществлять следующим образом:

1. Указывается период участия в добровольческой деятельности
2. Объем выполненной работы в часах и ее периодичность (например, 82 часа в год с периодичностью 2 ч. в неделю)
3. Характер выполненных работ
4. Имеются ли поощрения за выполнение добровольческих работ
5. Выполнение общественных поручений, участие в выборных общественных органах
6. Участие в общественно-полезном труде
7. Участие в социальном служении
8. Общественные достижения — награды, поощрения, благодарности.

### 1.2. Примерная схема программы подготовки добровольцев

Рекомендуемые формы подготовки:

- Мотивационный тренинг

Позволяет добровольцу осознать свои мотивы и интересы в добровольческом служении, построить индивидуальную программу добровольческого роста с учетом индивидуальных потребностей.

- Квалификационный тренинг

Позволяет приобрести необходимые квалификационные навыки, позволяющие эффективно участвовать в добровольческой деятельности.

Рекомендуемый объем подготовки 24–72 часа.

- Инструктаж

Проводится непосредственно перед началом работы.

#### 1.2.1. Определение потребностей в подготовке добровольцев

При определении задач подготовки добровольцев им может быть рекомендована схема самооценки развития общих компетентностей.

Так, например, при оценке компетентностей по программе работы с детьми в трудной жизненной ситуации схема может быть следующей (табл. 1).

- 1 — слабый, требуется формирование навыка
- 2 — уровень недостаточный, требуется развитие навыка
- 3 — уровень средний, работать могу, но требуется поддержка
- 4 — уровень достаточный для самостоятельной работы
- 5 — уровень достаточный, чтобы оказывать поддержку другим

**Таблица 1.** Определение готовности к добровольческой деятельности на примере работы с социально незащищенными детьми и подростками

Показатели	Критерии оценки	Оценка
1. Знание основ особенностей личностного развития социально незащищенных детей и подростков	Организация досуговой и игровой деятельности с детьми и подростками Сопровождение плана прогрессивного личностного развития Навыки организаторской работы Организация мероприятий по программе Знание основ социальной работы и социальной защиты детей и подростков Владение технологией по программе Составление индивидуальной программы прогрессивного развития Проведение занятий по специальностям Организация игровой деятельности Проведение социальных экскурсий Организация социальной работы и ответственного лидерства на уровне индивидуальной ответственности Организация социальных и добровольческих проектов Организация гражданского участия детей	12345

Показатели	Критерии оценки	Оценка
2. Психологическая готовность	Эмпатия Способность понимать эмоции, чувства, настроение другого человека Коммуникабельность Способности к эффективному общению и взаимодействию Волевые процессы: инициативность, активность, личностное самоуправление	12345
3. Организаторские способности	Способности к самоанализу, саморефлексии Развитие профессиональных психологических способностей Развитие познавательных процессов Лидерские и исполнительские качества характера Объективная самооценка, умение видеть себя со стороны, умение поставить себя на место другого Установление доверительного контакта, умение находить общий язык с воспитанниками и т. д. Память, внимание, наблюдательность, воображение, речь, мышление и т. д.	12345
4. Мотивационная и морально-нравственная подготовка	Нравственное развитие Готовность к саморазвитию Профессиональная ответственность Моральная ответственность и чистота помыслов Сформированность системы нравственных ценностей Развитие чувства долга, патриотизм Товарищество, готовность к взаимопомощи Осознание сильных и слабых сторон собственного развития Способность намечать ближайшие и перспективные цели собственного развития Постоянный динамический рост развития личностных качеств Способность к анализу собственных успехов и неудач в личностном росте Достаточная самостоятельность в достижении поставленных целей Социальная зрелость Готовность и способность к сотрудничеству Способность поставить себя на место другого Способность увидеть себя со стороны Соизмерение собственных прав и обязанностей в обществе Соответствие общественного поведения соответствует возрасту, отсутствие черт инфантилизма	12345

Показатели	Критерии оценки	Оценка
5. Эмоциональная готовность	Психоэмоциональное состояние: Личностная напряженность Тревожность Недоверие к окружающим, мнительность Состояния постоянного стресса, депрессивности Истеричность, экзальтированность Сниженный фон настроения, апатия, безразличие Утомленность, подавленность настроения и т. д.	12345
6. Физическая готовность	Физическое здоровье: Высокие показатели физического здоровья Здоровый образ жизни Отсутствие вредных пристрастий Здоровый режим дня Мотивация физического оздоровления	12345

### 1.3. Факторы, влияющие на образование команды

Рассмотрим факторы, которые оказывают влияние на образование команды добровольцев как организационной формы коллективного управления.

Любая команда изначально формируется для выполнения какой-либо задачи. Поэтому представляется вполне естественным, что такая характеристика, как тип совместной добровольческой деятельности, определяющий структуру, сложность и нестандартность решаемой задачи, будет рассматриваться нами в качестве одной из главных в образовании команды.

Тип задачи (совместной деятельности) определяет формальную структуру команды, которая утверждается руководителями добровольческого объединения или центра; ролевой состав; перечень знаний, умений и навыков, которыми должны владеть члены добровольческой команды; сроки выполнения поставленной задачи; степень контроля со стороны руководства.

Следующий важный параметр образования добровольческой команды связан с характеристикой внешней организационной среды, с которой она взаимодействует.

В командном менеджменте принято говорить не о среде, а об *организационно-культурном контексте существования команды*. Он подразделяется на внешний и внутренний. К внешнему контексту будут относиться следующие характеристики:

- 1) организационный климат;
- 2) компетентность руководящих органов добровольческой организации в управлении командной деятельностью добровольцев;

- 3) сложность/структурированность внешнего мира
- 4) наличие/качество систем контроля;
- 5) уровень ее неопределенности;
- 6) частота и сила стрессовых воздействий, снижающих мотивацию к добровольческой деятельности.

При описании культуры той или иной добровольческой организации предлагается также учитывать и такие аспекты, как:

- степень требуемой официальности при выполнении работы;
- степень сочетания послушания и инициативы от членов добровольческой команды; значение, которое придается соблюдению сроков, одежде, личным особенностям;
- наличие существования правил и принципов ведения работы в добровольческой организации или подчеркивание важности только результатов;
- основательность и период планирования работы.

Внутрикомандный культурный контекст характеризуется через описание следующих индикаторов:

- 1) принятые и разделенные всеми участниками нормы добровольческой команды;
- 2) способы распределения ответственности за определенные направления работы;
- 3) сплоченность и связанность членов добровольческой команды;
- 4) характерные способы организации и протекания командного взаимодействия (командных процессов — координации, коммуникации, деятельности по разрешению конфликтов и принятию решений, налаживанию внешних связей);
- 5) организация ролевого распределения.

Можно сказать, что *процесс образования команды* — есть процесс образования ее внутреннего культурного контекста, другими словами, ее субкультуры.

Важнейшим условием эффективности деятельности добровольческих студенческих команд является создание демократически управляемого объединения добровольцев. Подобное объединение позволяет тем, кто включается в добровольческую деятельность получить поддержку более опытных товарищей, участвовать в процессе принятия решений и оценке эффективности деятельности, получать дополнительные условия для личного роста и развития, взаимодействовать с теми, кто разделяет интересы и ценности.

Существует несколько форм объединения добровольцев в команды:

*Добровольческий клуб* — наиболее полная форма объединения, предполагающая общение и взаимодействие добровольцев не только во время

добровольческой работы, но и в свободное время. Форма клубного объединения предполагает создание дополнительных условий для личностного развития добровольцев в образовательной организации, как формы признания и поощрения их вклада.

*Ассоциация добровольцев* — объединяет добровольцев вуза по формальному признаку и не предполагает более тесного взаимодействия, однако предполагает совместное взаимодействие — проведение мероприятий, общих собраний и т. п. Неформальная работа с членами ассоциации добровольцев также может проводиться, но не с такой интенсивностью как при клубном объединении.

*«Списочное» объединение* — добровольцы вуза действуют самостоятельно и пользуются общими правами и обязанностями, соответствующими их статусу студента.

### 1.3.1. Преимущества работы в команде

Отдельный доброволец может успешно справляться с работой, но только когда это касается конкретной задачи, посильной для одного человека. Когда же проблема становится больше и сложнее, необходима коллективная работа, или даже встает вопрос создания добровольческой команды (например, в ситуации, когда необходима помощь в устранении последствий паводка).

- 1) Коллективный подход — это признак сильного и решительного стиля управления добровольческими ресурсами.
- 2) Если браться за решение проблем сообща, то стрессовые ситуации уменьшаются, следовательно, мотивационная готовность к добровольческой деятельности будет укрепляться.
- 3) Вырабатывается больше идей, и инновационный ресурс добровольческой команды возрастает.
- 4) Крупные проблемы лучше решаются коллективно.
- 5) Внутри команды успешнее решаются проблемы нечеткого распределения обязанностей и низкого личного вклада, устраняются межличностные трения.

### 1.3.2. Этапы формирования команды

Представим этапы формирования добровольческой студенческой команды в виде таблицы (табл. 2).

Под *лидерством* понимается способность влиять на людей, побуждая их к работе для достижения целей организации [4].

*Цели руководителя*, лидера на начальном этапе формирования команды:

- поощрение формирования норм команды;
- обучение добровольцев работать в команде;
- создание безопасной, основанной на взаимном доверии атмосферы;
- помощь участникам в установлении индивидуальных конкретных целей работы в группе;
- поощрение участия в творческих спорах и инициативном взаимодействии;
- разделение с командой ответственности за работу;
- преодоление внутригруппового сопротивления.

**Таблица 2.** Этапы формирования добровольческой студенческой команды

Этап	Характеристика	Роль лидера
Формирование	<p>Это еще не команда на данном этапе, а группа отдельных студентов. Происходит обсуждение в самом общем виде назначения команды, ее целей, состава, механизмов работы и т. д. Студенты, проявившие добровольческую инициативу, осторожны в своих проявлениях и стремятся произвести впечатление друг на друга;</p> <p>Возможны опасения и колебания, связанные с не совсем ясным представлением о предстоящей работе в команде;</p> <p>Это стадия, когда добровольцы начинают узнавать друг друга, определяют возможную степень, формы взаимовлияния и методом проб и ошибок устанавливают, какие действия приемлемы для участников. На этой стадии вырабатываются основные правила поведения в группе, связанные с достижением цели («Что и как я должен делать?»), и определяющие групповые взаимоотношения («Как распределяются функции?»). Попытки ускорить ориентационный процесс, открыто выражая реальные чувства и ожидания, могут носить деструктивный характер и нанести вред отдельным членам и группе в целом</p>	<p>Познакомить студентов друг с другом, если они незнакомы;</p> <p>Создать непринужденную и комфортную обстановку;</p> <p>Прояснить цели, задачи, процедуры, а также распределение ответственности и ролей</p>

Этап	Характеристика	Роль лидера
1.3.3. Конфронтация («Бурление» в модели Такмена и Дженсена)	<p>На этой стадии участники команды добровольцев выявляют различия между формирующейся структурой и личными целями. Если различия слишком велики, некоторые студенты могут покинуть команду, если различия не так велики по сравнению с пользой от участия в команде, тогда возможно пассивное сопротивление и отсутствие сотрудничества как выражение неприятия. Эта стадия предполагает консолидацию власти лидера, разрешение внутригрупповых конфликтов и установление исходных условий взаимодействия. Студенческая молодежь становится более открытой, выявляются индивидуальные цели и ожидания; на поверхность выходят разногласия и противоречия. Назначение команды, стиль руководства, групповые роли, модели взаимодействия и поведения — все может быть поставлено под сомнение и оспорено. Внутренние проблемы команды выходят на первый план, чувства находят свое выражение, возможно возникновение межличностных конфликтов. Обращение к прошлым инцидентам и проблемам. Формируется готовность принять риск совместной работы, студенты подвергаются проверке со стороны своих товарищей и больше узнают о самих себе</p>	<p>Помогать команде успешно решать споры;</p> <p>Обеспечивать обмен мнениями и конструктивное обсуждение проблем.</p> <p>Воодушевлять команду на достижение намеченных целей;</p> <p>Если лидер команды принимает авторитарный стиль и пытается пресечь конфликт, то это может привести к его скрытому течению, разрушающему процессы становления команды;</p> <p>Команда может отвергнуть признанного лидера и определить альтернативный способ управления своими делами</p>
3. Нормирование (дифференциация)	<p>К началу этой стадии завершено противостояние за власть и установлены правила. Взаимоотношения определяются этими правилами, задачи и ответственность распределяются между членами группы. Новые общие стандарты и взаимопонимание развиваются параллельно с реализацией функций, и характер взаимодействия позволяет добровольцам гибко исполнять свои роли. Происходит установление норм и процедур работы, формирование приемлемого стиля руководства, распределение ролей и формирование моделей взаимодействия, развитие сотрудничества и взаимной поддержки, формирование механизмов принятия решений, контроля и обратной связи, становление отношений с внешней средой добровольческой команды</p>	<p>Обеспечивать формирование норм и механизмов, способствующих эффективной работе команды;</p> <p>Согласовывать устремления каждого члена команды с общими целями и ценностями;</p> <p>Способствовать сплочению команды</p>

Этап	Характеристика	Роль лидера
4. Функционирование	Социальная структура достаточно развита и способствует достижению цели. Добровольцы в команде ощущают себя достаточно сплоченными. Конфликты разрешаются наиболее щадящими способами, используя групповые дискуссии. Добровольцы осознают процессы, происходящие в группе, и свою вовлеченность в них. Команда объединена и может эффективно работать для достижения поставленных перед ней целей. Имеется общее понимание проблем. Осуществляется взаимная поддержка и взаимопомощь. В команде комфортная атмосфера, стимулирующая достижение новых высот; происходит развитие, профессиональный и личностный рост членов команды	Регулярно оценивать эффективность работы добровольческой команды и результаты ее деятельности; Предоставлять членам команды обратную связь; Делегировать дополнительные полномочия членам команды; Обсуждать с членами команды предложения по улучшению ее деятельности
5. Перемена или расставание	Роспуск или реформирование добровольческой команды после выполнения ею поставленной задачи. Возможен также вариант постановки перед командой новых задач	Информировать членов команды о предстоящих переменах; Оценивать проделанную ими в команде работу и то, чему они научились; Поощрять членов команды к тому, чтобы они в дальнейшем не теряли связи друг с другом и поддерживали отношения

Руководителю добровольческого объединения, добровольческой студенческой команды важно знать не только собственные цели, но и цели и задачи добровольцев на начальном этапе. При этом необходимо донести их до общего осознания и принятия. В этом случае процесс развития группы и движение его к команде будет происходить быстрее.

*Цели и задачи добровольцев* на начальном этапе формирования команды:

- проведение самоанализа;
- испытание новых способов поведения в межличностном общении;
- обучение искреннему и конкретному реагированию на других и принятию реакций группы;
- обучение разрешению конфликтов;
- обучение выражению чувств и умению принимать чувства других.

### 1.3.3. Роли в студенческой добровольческой команде

*Роль* — это функция социального положения добровольца, нормативно одобренная модель поведения в студенческой добровольческой команде. Ключевые аспекты ролей:

1) Рольевые ожидания и ролевая неопределенность.

От человека ожидают определенного поведения, связанного с исполнением роли. Например, роль отца предполагает, что исполняющий ее человек проявляет заботу о своих детях, не только обеспечивает их материально, но и выступает в качестве наставника-воспитателя, до определенной степени контролирующего их поведение. В случае ролевой неопределенности человек испытывает сомнения относительно того, что конкретно в рамках заданной роли ожидают от него другие члены группы.

2) Восприятие роли.

Ожидания группы могут совпадать или не совпадать с представлениями конкретного ее члена о том, что предписывает данная роль.

3) Психологический контракт (ролевые соглашения).

Контракт определяет, какое исполнение ролей каждым из ее членов будет достигнуто.

4) Ролевой конфликт.

Он имеет место тогда, когда член команды не может выполнить ожидания группы. Ролевой конфликт может быть связан с перегруженностью или несовместимостью ожиданий группы и представлений исполнителя роли.

*Основные роли в команде:*

- Критик — все критикует (а вы уверены, что...).
- Визионер — выдвигает идеи.
- Философ — уводит в сторону (все под сомнение с точки зрения человечности).
- Завершитель — все делает.
- Сторож — контролирует работу.
- Иванушка — кто принимает на себя агрессию (громоотвод, если его не будет, то в команде агрессия пойдет друг на друга).

Как правило, каждый член команды играет не одну, а часто две, даже три или четыре командные роли. Необходимо отметить, что их можно считать в равной степени важными для эффективности командной работы, при условии, что они используются в команде в надлежащие периоды времени и наилучшим образом. Например, в тот период, когда команда только приступает к рассмотрению проблемы или разработке проекта, прежде всего, требуются инновационные идеи (нужен мыслитель), за которыми следует необходимость оценки того, как эти идеи могут быть воплощены в практические действия и выполнимые задачи

(исполнитель). На этих этапах успех достигается при условии, что в команде имеется хороший координатор (руководитель), в задачу которого входит обеспечение наибольшей отдачи от членов команды в нужное время. Движущие силы и стимулы команда обретает благодаря активности энергичного формировщика. Когда возникает необходимость в проведении сложных переговоров с другими группами, большое значение приобретают качества, которыми обладает исследователь ресурсов. Чтобы сдерживать чрезмерные проявления энтузиазма, отвлекающие от главных направлений деятельности команды, в ее составе должен быть оценщик.

Всевозможные источники трений и недоразумений между членами студенческой команды устраняются коллективистом, а благодаря наличию специалиста команда имеет в своем распоряжении редко встречающиеся навыки и знания, в которых периодически возникает необходимость. Роль доводчика состоит в том, чтобы не упускать из виду даже мельчайшие детали реализации принимаемых решений и добиваться последовательного выполнения всех намеченных действий.

Ясно, что для того чтобы команда извлекала максимальную пользу из всего разнообразия командных ролей, каждому ее члену должны быть известны особенности командных ролей своих товарищей. Только в этом случае можно установить, нет ли среди этих ролей таких, которые не относятся к естественным сильным сторонам членов команды. Если это так, то тем членам команды, для которых недостающие естественные командные роли являются вторичными, придется постараться заполнить этот пробел. Очевидно, что для этого потребуются атмосфера откровенности и доверительности. Иногда руководители высказываются в том смысле, что, мол, им поручено руководство добровольческими командами, несбалансированными в отношении командных ролей, и им приходится иметь дело с тем, что есть. В большинстве современных студенческих объединений существует постоянная текучесть участников. При отборе и принятии новых добровольцев руководители, взявшие на вооружение концепцию командных ролей, будут целенаправленно подбирать себе команду.

#### 1.3.4. Конфликты в команде и стратегии снижения их уровня

Высокая эффективность деятельности команды, в том числе и добровольческой команды, определяется умением членов команды предотвращать конфликты. Это то же самое, что не дать выстрелить, когда человек уже направил ружье. Трудно, но возможно.

##### Предконфликтные сигналы:

1. При встрече человек отводит глаза, избегает прямых взглядов.

2. Человек увеличивает дистанцию комфортного общения, избегает рукопожатий, принимает «закрытые позы».

3. Разговор старается свести к формальным темам.

4. Мало интереса к информации, которую предлагает собеседник, отсутствие стремления говорить о своих затруднениях.

5. Нарушение обещаний, опоздание на встречи, игнорирование просьб, ссылки на чрезмерную загруженность или плохое самочувствие.

6. Разговоры «за глаза», изменение речи в более жесткие тональности.

*Ощущение дискомфорта — первая ступень развития конфликта.*

Основные модели поведения человека в конфликтном взаимодействии представлены в таблице (табл. 3).

Любой конфликт имеет тенденцию к развитию и временному затуханию и обычно имеет несколько *стадий*:

1. Предвестники конфликта

2. Обострение, эмоциональный взрыв

3. Повторное обострение, эмоциональная разрядка, прорыв

4. Очередной спад

5. Успокоение, примирение, движение в позитивном направлении или состояние безысходности, безнадежности или длительной затаенной враждебности.

На начальной стадии развития конфликта в девяти случаях из десяти конфликт разрешим без особых усилий.

В стадии развития конфликта шансы на его благополучное разрешение — 50%.

В период резкого обострения, когда конфликт достигает пика, из десяти случаев благополучный исход имеет только один и то с натяжкой.

В стадии спада вероятность компромисса повышается: его удастся достичь в двух случаях из десяти.

**Таблица 3.** Основные модели поведения человека в конфликтном взаимодействии

№	Модель поведения	Поведенческие характеристики
1	Конструктивная	Стремится уладить конфликт, нацеленность на поиск приемлемого решения, отличается выдержкой и самообладанием, доброжелательным отношением к оппоненту, открытость и искренность, лаконичность, немногословность
2	Деструктивная	Постоянно стремится к расширению и обострению конфликта, принижает партнера, негативно оценивает его личность, проявляет подозрительность и недоверие, нарушает этику общения
3	Конформистская	Пассивность, склонность к уступкам, непоследовательность в оценках, суждениях, поведении, легко соглашается с точкой зрения оппонента, уходит от острых вопросов

*Прогнозирование конфликта* — это один из важнейших видов деятельности руководителя или лидера в студенческом объединении, оно направлено на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии.

Основными источниками прогнозирования конфликтов является изучение условий и факторов взаимодействия между добровольцами, а также их индивидуально-психологических особенностей. В команде, например, такими условиями и факторами могут быть: стиль управления; уровень социальной напряженности; социально-психологический климат, лидерство и микрогруппы и другие социально-психологические явления [3].

Особое место в прогнозировании конфликтов занимает постоянный анализ как общих, так и частных причин конфликтов.

*Предупреждение конфликта* — это вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта. Предупреждение конфликтов основывается на их прогнозировании. В этом случае на основе полученной информации о причинах зреющего нежелательного конфликта предпринимается активная деятельность по нейтрализации действия всего комплекса детерминирующих его факторов. Это так называемая вынужденная форма предупреждения конфликта.

Но конфликты можно предупреждать, осуществляя в целом эффективное управление социальной системой. В данном случае управление конфликтом (в том числе и предупреждение конфликта) является составной частью общего процесса управления в этой системе. Основными путями такого предупреждения конфликтов в команде могут быть:

- постоянная забота об удовлетворении нужд и запросов добровольцев;
- подбор и расстановка добровольцев с учетом их индивидуально-психологических особенностей;
- соблюдение принципа социальной справедливости в любых решениях, затрагивающих интересы команды и личности;
- воспитание добровольцев, формирование у них высокой психолого-педагогической культуры общения и др.

Подобную форму предупреждения конфликтов в отличие от предыдущей можно назвать *превентивной*.

*Стимулирование конфликта* — это вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликта. Стимулирование оправдано по отношению к конструктивным конфликтам. Средства стимулирования конфликтов могут быть самыми разными: вынесение проблемного вопроса для обсуждения на собрании, совещании, семинаре и т. п.; критика сложившейся ситуации на совещании; выступление с критическим материалом в средствах массовой информации и т. д.

Но при стимулировании того или иного конфликта руководитель должен быть готов к конструктивному управлению им. Это необходимое условие в управлении конфликтами, нарушение его, как правило, приводит к печальным последствиям.

*Регулирование конфликта* — это вид деятельности субъекта управления, направленный на ослабление и ограничение конфликта, обеспечения его развития в сторону разрешения. Регулирование как сложный процесс предполагает ряд этапов, которые важно учитывать в управленческой деятельности.

I этап. Признание реальности конфликта конфликтующими сторонами.

II этап. Легитимизация конфликта, то есть достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил конфликтного взаимодействия.

III этап. Институционализация конфликта, то есть создание соответствующих органов, рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия.

Кроме того, в процессе регулирования конфликтов важно учитывать некоторые технологии, которые представлены в *табл. 4*.

*Разрешение конфликта* — это вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта. Разрешение — это заключительный этап управления конфликтом.

Разрешение конфликта может быть полным и неполным. Полное разрешение конфликта достигается при устранении причин, предмета конфликта и конфликтных ситуаций. Неполное разрешение конфликта происходит тогда, когда устраняются не все причины или конфликтные ситуации. В таком случае неполное разрешение конфликта может быть этапом на пути к его полному разрешению [там же].

**Таблица 4.** Технологии регулирования конфликта

Название	Основное содержание
Информационные	Ликвидация дефицита информации в конфликте; исключение из информационного поля ложной, искаженной информации; устранение слухов и т. п.
Коммуникативные	Организация общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками; обеспечение эффективного общения
Социально-психологические	Работа с неформальными лидерами и микрогруппами, снижение социальной напряженности и укрепления социально-психологического климата в команде добровольцев
Организационные	Решение вопросов по изменению функционала добровольцев в команде; использование методов поощрения и наказания; изменение условий взаимодействия добровольцев и т. п.

**Таблица 5.** Алгоритм управления конфликтом

Шаг	Содержание деятельности	Способы (методы) реализации
1	Изучение причин возникновения конфликта	Наблюдение, анализ результатов деятельности; беседа; изучение документов; биографический метод, то есть изучение биографических данных участников конфликта и др.
2	Ограничение числа участников	Работа с лидерами в микрогруппах; перераспределение функциональных обязанностей; поощрение или наказание и т. п.
3	Дополнительный анализ конфликта с помощью экспертов	Опрос экспертов; привлечение медиатора, психолога, переговорный процесс (медиация) и др.
4	Принятие решения	Административные методы; педагогические методы

**Таблица 6.** Негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту

Содержание фактора	Последствия
Одностороннее суждение руководителя о членах команды (как правило, только с точки зрения того, как они выполняют его указания)	Мешает понять мотивы конфликтующих и оценить динамику конфликта
Интересы руководителя в конфликте как члена команды и как личности	Ошибочные решения, связанные с субъективной оценкой предмета конфликта
Стремление как можно быстрее погасить конфликт	Ошибочные решения, часто приводящие к наказанию «правых» и «виноватых»
Межличностные отношения с конфликтующими (симпатии, антипатии, дружба и т. п.)	Ошибочные решения, проявляющиеся в предвзятом отношении к одному из участников конфликта

В реальной практике по управлению конфликтами важно учитывать предпосылки, формы и способы их разрешения.

#### *Предпосылки разрешения конфликта:*

- достаточная зрелость конфликта;
- потребность субъектов конфликта в его разрешении;
- наличие необходимых средств и ресурсов для разрешения конфликта.

#### *Формы разрешения:*

- уничтожение или полное подчинение одной из сторон (уступка);
- согласование интересов и позиций конфликтующих сторон на новой основе (компромисс, консенсус);
- взаимное примирение конфликтующих сторон (уход);
- перевод борьбы в русло сотрудничества по совместному преодолению противоречий (сотрудничество).

#### *Способы разрешения:*

- административный (удаление из команды, содействие переводу в другую добровольческую команду и т. п.);
- педагогический (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т. п.).

#### *Алгоритм деятельности руководителя в процессе управления конфликтами*

Алгоритм деятельности руководителя в процессе управления конфликтами зависит от многих факторов — содержания самого конфликта, условий его возникновения и развития и многих других.

Поэтому универсального алгоритма деятельности руководителя по управлению конфликтами предложить невозможно. Но какие-то основные, целесообразные шаги в таком алгоритме можно выделить. Их мы представим в *табл. 5*.

В процессе управленческой деятельности по разрешению конфликтов и в выборе алгоритма такой деятельности для руководителя важно учитывать следующие принципы управления конфликтами:

- объективности и адекватности оценки конфликта;
- конкретно-ситуационного подхода;
- гласности;
- демократического воздействия, опоры на общественное мнение;
- комплексного использования способов и приемов воздействия [3].

Не менее важным для руководителя в управлении конфликтами является учет некоторых негативных факторов принятия конструктивных решений, которые представлены в *табл. 6*.

## **2. Оценка параметров взаимодействия руководителя и добровольцев в студенческой добровольческой команде**

Рассматривая и анализируя управленческую деятельность руководителя или лидера добровольческой команды, можно выделить множество параметров взаимодействия между лидером и добровольцами команды и направлений в их деятельности, над которыми необходимо осуществлять стратегическую работу по совершенствованию оптимального стиля функционирования добровольческой студенческой команды:

1. Распределение полномочий между руководителем и добровольцами команды;
2. Характер потребностей благополучателей;
3. Отношение руководителя к добровольцам, выполняющим различные роли в команде;
4. Отношение к новому и к инициативе добровольцев;

5. Соотношение организационных и социально-психологических задач в процессе деятельности руководителя;
6. Отношение руководителя к критике со стороны членов команды;
7. Распределение ответственности между руководителем и добровольцами команды;
8. Отношение руководителя к советам и возражениям со стороны добровольцев команды;
9. Контакты руководителя при решении вопросов;
10. Характер общения в команде;
11. Удовлетворенность добровольцев от работы в присутствии руководителя;
12. Действия руководителя в ситуации, когда необходимо принять экстренное решение;
13. Поведение руководителя при недостатке знаний;
14. Характер требовательности руководителя;
15. Поддержание дисциплины в команде;
16. Характер контроля руководителя за работой команды;
17. Приемы принятия решений руководителем;
18. Отношение к моральному воздействию;
19. Эффективность распоряжения ресурсами;
20. Сбор и предоставление информации и др.

Из всего многообразия параметров деятельности руководителя можно определить наиболее важные — стратегические направления в деятельности руководителя по оптимизации стиля управления добровольческой студенческой командой:

1. Увеличение или уменьшение субординации;
2. Определение степени коллегиальности в разработке и принятии управленческих решений относительно жизнедеятельности команды;
3. Выбор характера постановки задач;
4. Характер контроля за деятельностью добровольцев команды (регулярная проверка или доверие в работе);
5. Определение степени ответственности между руководителем и добровольцами в команде (сугубо личная или коллективная);
6. Степень формализованности отношений (чисто деловые или дружеские отношения);
7. Определение степени участия руководителя в решении проблем добровольцев (решение только «служебных» дел или же и внеслужебных проблем) [3].

Р. Х. Шакуров выделил *механизмы формирования межличностных отношений*, приведем некоторые из них, которые имеют место быть

в добровольческой студенческой команде и могут служить критерием оценки эффективности деятельности команды [8].

1. «Бумеранг». На добро отвечает добром, на доверие — доверием, безразличием на равнодушие.
2. «Созвучие». Когда мысли, чувства, переживания, оценки, убеждения, интересы руководителя добровольческого объединения и добровольцев созвучны, сходны, то есть налажен эмоциональный контакт, можно договориться и о совместных действиях, указать на «болевы точки».
3. «Эталон» — форма проявления потребности в духовном единении руководителя с коллективом добровольцев.
4. «Дефицит» — уважение к руководителю добровольческой команды зависит от того, в какой мере он обладает редкими качествами, дефицитными в обществе. Порой дефицитны обыкновенная человечность, простота, отзывчивость, честность, демократизм.
5. «Эмоциональное эхо». Суть механизма — понимать добровольцев, сопереживать им. В этом проявляется и забота о сплочении, о создании в команде благоприятного климата межличностных отношений.
6. «Упорядочение». В любой социальной общности взаимопонимание и контакт достигаются лишь при условии упорядочения взаимодействия людей на нормативной основе. Только стабильный порядок и дисциплина могут обеспечить хорошие межличностные отношения. Важно в этом механизме и постоянство содержания требований. Только устойчивые нормы и требования, соблюдаемые всеми в добровольческой команде, могут обеспечить хорошие межличностные отношения в коллективе.
7. «Сопереживание» проявляется как эмоциональный отклик на психологическое состояние другого человека, как способность радоваться чужой радости и сочувствовать чужому горю. Здесь важное условие — умение понять другого человека.
8. «Познавательный интерес». Человек, который служит источником разнообразной, интересной информации, всегда является желанным партнером [7].

### **2.1. Планирование и принятие решений в добровольческой команде**

*Планирование* — это процесс создания комплекса согласованных между собой действий, позволяющих команде реализовывать поставленные задачи и достичь намеченных целей. Планирование не является прерогативой только руководителя команды или организации. Каждый член команды, каждый доброволец составляет текущий план распределения своего времени, которое он готов уделить добровольческой деятельности, по осуществлению закрепленных за ним позиций общего плана.

Необходимость планирования в идеале побуждает всех добровольцев команды детально проработать для себя всю схему последовательных действий по выполнению плановых позиций и сопутствующих установок. Одновременно план является эффективным тренингом профессионального самообучения добровольцев, основой для самоанализа, в ходе которого приобретаются знания, опыт и профессионализм, которые можно получить, только освоив эффективное планирование.

Планирование является самой важной частью механизма реализации. При планировании добровольческих мероприятий по реализации социально-значимых проектов желательно ориентироваться на следующие принципы:

1. *Принцип содержательности.* Формы работы соответствуют содержанию проекта, решению его целей и задач.

2. *Принцип времени.* Рациональное и логичное, последовательное распределение мероприятий. Набор непоследовательных действий способен разрушить любой проект. Если проект выходит за пределы среднесрочного планирования, его целесообразно разделить на несколько последовательно осуществляемых этапов или отдельных проектов.

3. *Принцип ресурсов.* Человеческие и материальные ресурсы, которые можно не использовать из-за большого ущерба для достижения цели, не следует использовать. Проект рассчитан на достижение максимального результата при минимальных материальных ресурсных затратах.

4. *Принцип места.* Проект ориентирован на место проведения, соответственно, отбирается и каждая форма работы по проекту, нельзя ориентироваться на единый стандарт, необходимо учитывать условия места.

5. *Принцип последствия.* Поскольку всякое дело имеет как позитивные, так и негативные последствия, надо анализировать результаты и стремиться к уменьшению до минимума негативного и разворачивания до максимума позитивного последствия.

6. *Принцип коррекции.* Нет незыблемых планов, лучше вовремя внести корректировки, чем получить отрицательный результат [1].

Наиболее важным моментом в процесс функционирования добровольческой команды является принятие и реализация управленческих решений. Исходя из определения *команды* как структурированной группы добровольцев, совместно управляющих своими ресурсами для достижения единых целей, естественно представить, что команда — это та структура, где принимаются эти решения. Но команда — это в первую очередь объединение добровольцев, принимающих социально-значимые решения.

*Первая особенность*, которая выделяет решения студенческих добровольческих команд, связана с тем, что эти решения имеют, подчеркнута

коллективный характер, поскольку вписываются в структуры, объединяющие участников между собой одной миссией, целью, и, следовательно, моделируют их выбор. Главными элементами, предопределяющими принятие решений, здесь становятся: отсутствие ярко выраженной иерархии, а, следовательно, плоская или «горизонтальная» организационная структура студенческой добровольческой команды, взаимозависимость и взаимоконтроль участников команд.

*Вторая особенность* — решения принимают те, кто будет их выполнять. При этом возрастает их ответственность за реализацию решений, в том числе и материальная. При командном подходе формируются иные условия принятия и выполнения решений, которые фактически предопределяют смысл существования добровольческих команд и позволяют понять, почему среда порождает командную работу.

Для полноты анализа следует остановиться еще на одной важной причине, указывающей на необходимость учитывать процедуру принятия решений. Для этого обратимся к потребностям и мотивациям студентов. Работая командой, они в своих действиях исходят как минимум из двух обстоятельств. Во-первых, из своих собственных потребностей и целей, а, во-вторых, — из коллективных. Причем как тех, так и других может быть несколько. Кроме этого они должны:

- 1) обеспечивать эффективность коллективных решений;
- 2) воспрепятствовать действиям, способным дестабилизировать командную работу;
- 3) гарантировать взаимоувязку принятых решений, чтобы поддерживать условия воспроизводства команды;
- 4) защищать права членов команды.

Участие в принятии решений является одним из важных факторов, стимулирующих добровольцев к активной деятельности. Существует немало приемов вовлечения людей в коллективное принятие решения: «мозговые атаки», метод выдвижения предложений, групповой анализ ситуации и т. д., основное предназначение которых высвободить скрытую энергию, потенциально заключенную в добровольцах.

Поскольку командные решения принимаются несколькими людьми, то к данному порядку необходимо добавить процедуру, которая помогает добровольцам команды прийти к согласию. Таким процедурным правилом является процесс достижения консенсуса (соглашения).

Следовательно, *принять коллективное решение* — это значит прийти к такому согласию, при котором никто не может остаться в неблагоприятном положении. Таким образом, можно увидеть различие между традиционным представлением о решении (игнорирующим коллективный его выбор) и командным подходом, который выдвигает на первый

план взаимодействие людей в процессе совместного принятия решения. В последнем случае особую роль играют консенсус и процедура выбора, которые формируются непосредственно участниками студенческой команды в процессе совместной работы. Однако и в этом случае функция управления процессом сохраняется за руководителем.

Иногда команда при принятии решений может прийти к «групповому единомыслию», которое является фактором риска, так как консенсус и гармония проявляются в такой степени, что нежелательные идеи, данные и информация умышленно игнорируются. Это выражается в конформистском давлении, которое проявляется в том, что отдельные члены добровольческой команды не осмеливаются высказывать свои взгляды, расходящиеся с уже изложенным мнением, особенно позициями лидера или большинства, критиковать эти позиции; чувстве переоценки, завышения своих возможностей, которое развивается при интенсивном командном общении (завышенное чувство «мы», ослабляющее восприятие риска); взаимном «заражении смелостью», притуплении чувствительности к опасностям и предостережениям в результате предшествующего командного опыта.

В условиях студенческой добровольческой команды для поддержания и развития доверия между членами команды необходимо признавать конфликтные ситуации и выносить их на открытое обсуждение. Это одна из особенностей взаимодействия участников студенческой добровольческой команды. Важная роль в отслеживании и постановке на открытое обсуждение конфликтных ситуаций отводится руководителю команды.

Для решения задач, стоящих перед командой, руководитель и добровольцы команды должны разработать и параллельно использовать как бы два процессуальных подхода в своей работе. Первый должен быть связан с мобилизацией и направлением коллективной энергии непосредственно на достижение поставленной цели. А второй — способствовать созданию личного взаимодействия между членами студенческой команды.

Таким образом, развитие студенческой добровольческой команды определяется:

1. Оценкой эффективности деятельности команды;
2. Необходимостью выявления направлений и разработкой мероприятий по повышению эффективности студенческой добровольческой команды;
3. Реализацией запланированных мероприятий.

### 3. Оценка эффективности деятельности студенческой добровольческой команды

Эффективная добровольческая команда имеет следующие *характеристики*:

1. Члены команды обладают навыками исполнения всех ролей и функций в группе (как лидерских, так и рядовых), необходимых для взаимодействия в группе.

2. Команда существует достаточно долго, выстраивая и развивая спокойные рабочие отношения всех членов добровольческого объединения.

3. Команда привлекательна для ее членов, они лояльны по отношению друг к другу.

4. Отношения добровольцев и руководителей имеют высокую степень конфиденциальности, они доверяют друг другу.

5. Ценности и цели добровольческой команды удовлетворяют требованиям интеграции. Члены команды помогают формировать эти ценности.

6. Поскольку члены команды выполняют взаимосвязанные функции, они пытаются разрабатывать гармонично взаимосвязанные цели и ценности.

7. Чем важнее ценность кажется добровольцам в команде, тем больше вероятность, что члены команды будут принимать ее.

8. Члены добровольческой команды высоко мотивированы общими ценностями добровольческой деятельности. Каждый член добровольческой команды будет делать все, что может (будет тратить время и силы), чтобы помочь команде достичь ее главных целей. Все ожидают, что другие будут делать то же самое.

9. Любое взаимодействие, принятие решений и т. д. происходят в благоприятной атмосфере. Суждения, комментарии, идеи, информация, критика ориентированы на помощь. Демонстрируется уважение, как при оказании помощи, так и при ее получении.

10. Руководитель добровольческого объединения оказывает большое влияние на формирование тона и атмосферы в команде в соответствии с его принципами и практикой, поэтому в высокоэффективных добровольческих объединениях руководитель твердо придерживается принятых принципов руководства и стремится создать атмосферу поддержки и сотрудничества, а не конкуренции среди членов команды.

11. Добровольческая команда стремится помочь каждому своему члену развить способности и использовать его потенциал.

12. Каждый член команды добровольно и без возмущения принимает цели добровольческого объединения и ожидает, что команда создаст и ему благоприятные условия.

13. Руководитель и члены добровольческой команды уверены, что каждый может достичь «невозможного». Эти ожидания максимально мобилизуют усилия и увеличивают личностный рост. При необходимости команда снижает уровень ожидания с тем, чтобы человек не испытывал чувство неудачи или отвержения.

14. При необходимости члены добровольческой команды оказывают помощь друг другу для успешного достижения личностных целей. Взаимопомощь — характеристика высокоэффективных команд.

15. Поддерживающая атмосфера высокоэффективных команд стимулирует креативность (творчество).

16. Добровольческая команда знает ценность «конструктивного конформизма» (подчинения), понимает, когда его использовать и для каких целей.

17. Члены добровольческой команды высоко мотивированы взаимодействовать полно и искренне, разделяя информацию, релевантную (имеющую отношение) к ценностям и деятельности команды.

18. Добровольческая команда эффективно использует коммуникационный процесс для достижения целей всей команды.

19. Члены добровольческой команды также высоко мотивированы на получение информации. Каждый действительно интересуется любой информацией, имеющей отношение к проблеме.

20. В высокоэффективных добровольческих командах существует высокий уровень мотивации влияния членов команды друг на друга.

21. Групповой процесс в высокоэффективных добровольческих объединениях позволяет осуществлять большее влияние на руководителя.

22. Члены добровольческой команды способны влиять на работу друг друга, гибкость и адаптацию команды к условиям, в которых оказывается добровольческая услуга.

23. В высокоэффективных добровольческих объединениях студенты чувствуют безопасность при выдвижении решений, которые кажутся им подходящими, потому что цели и философия деятельности ясны каждому и обеспечены солидной базой для принятия решений.

24. Руководителя высокоэффективной добровольческой команды выбирают. Его лидерские способности настолько очевидны, что он проявляет себя как лидер только в неструктурированных ситуациях.

Внутрикомандная эффективность основана на *эмоциональном интеллекте* членов команды и положительных нормах, к которым относятся искренность идей и чувств, открытость, экспериментирование, помощь другим быть искренними и открытыми относительно их идей и чувств, помощь другим в экспериментировании, индивидуальность, размышление, заинтересованность, внутреннее обязательство перед благополучателями.

*Ролевого состава добровольческой команды* как фактор эффективности дает представление о том, что команда, в которой есть исполнители всех ролей, будет эффективно работать над выполнением любой задачи. Существует зависимость эффективности команды от ее профиля, то есть от баланса ролей в ней. Состав команды должен соответствовать требованиям задачи, которую необходимо решить. Однако следует помнить, что каждый доброволец в команде — это нечто большее, чем просто участник, выполняющий какую-то задачу, все добровольцы участвуют в командной работе, также основываясь на принципах добровольности.

В целях достижения устойчивой эффективности деятельности добровольческой студенческой команды рекомендовано обеспечивать взаимозаменяемость членов команды в части ролевого состава, что повышает эффективность достижения поставленной цели в условиях изменения и внешней, и внутренней среды команды. Например, добровольцы, занимающиеся регистрацией участников на одно мероприятие, на следующем мероприятии работают на встрече гостей или в другом организационном секторе.

Внутригрупповая поддержка также обеспечивает лучшую результативность, поскольку эффективные коммуникации и доверительные отношения добровольцев между собой позволяют снизить издержки взаимодействия порой в стрессовой ситуации и обеспечивают решение поставленных перед добровольческой командой задач. Эффективность групповой работы обуславливается характером взаимодействия в группе и содержанием установленных правил взаимодействия.

### **3.1. Критерии эффективности работы студенческой добровольческой команды**

Кратко охарактеризуем *критерии эффективности* работы добровольческой студенческой команды.

1. Время существования или «возраст» команды свидетельствует о стадии развития команды, ее объективной способности эффективно работать.

2. Формирование и поддержание групповых процедур (правил, норм) необходимы для удовлетворения потребностей в обсуждении интересующих всех вопросов, таких, как:

- достижение целей команды;
- поддержание рабочих взаимоотношений и обмен мнениями.

3. Групповые нормы в команде определяют качественные и количественные показатели работы добровольческого объединения, а также удовлетворенность членов команды условиями деятельности и ее конечным результатом.

4. Согласие свидетельствует о единстве в понимании цели командной деятельности, методов и способов ее достижения, а удовлетворенность предполагает осознание тесной связи деятельности с конкретной потребностью или интересом.

5. Степень сплоченности и взаимозависимости членов добровольческой команды определяет их готовность и способность эффективно взаимодействовать при выполнении задачи.

6. *Позитивная взаимозависимость* — восприятие добровольцами в команде межличностных коммуникаций, обеспечивающих успешность деятельности каждого. Взаимозависимость характеризуется тем, что каждый доброволец уверен в том, что:

- остальные члены команды стараются во благо общей выгоды;
- другие добровольцы разделят общую судьбу в случае достижения совместной цели и получения положительного эмоционального заряда от этого;
- достижение целей команды обусловлено усилиями всех добровольцев в коллективе;
- друзья по команде разделяют чувство идентичности, основанное на членстве в добровольческом объединении.

На рисунке представлена трехмерная концепция эффективности группы, основанная на трех критериях (рис. 1).

В соответствии с моделью, представленной на рисунке, на командную эффективность влияют три фактора:

- 1) групповой процесс;
- 2) групповая структура;
- 3) среда (рис. 2).

Учет и удовлетворение потребностей членов добровольческой команды повышают мотивацию, ориентирующую на максимальную результативность и снижение издержек на управление.

К групповым процессам относится не только решение проблем и принятие решений, но управление конфликтами и коммуникации.

Под *структурой команды* следует понимать ясные цели, мотивирующие задачи, ясно определенные роли, достаточное время, эффективную групповую культуру, групповые нормы.

Среди элементов среды в первую очередь необходимо выделить: ясную миссию и принимаемое всеми добровольцами видение миссии добровольческой организации; поддерживающую культуру; систему мотивации, вознаграждения за достижение цели; информацию и обратную связь от благополучателей; обучение и консультации; технологические и материальные ресурсы. Что касается ресурсов, то добровольческая команда будет работать долго и эффективно, если добровольцы по-



Рис. 1. Трехмерная концепция эффективности группы, основанная на трех критериях

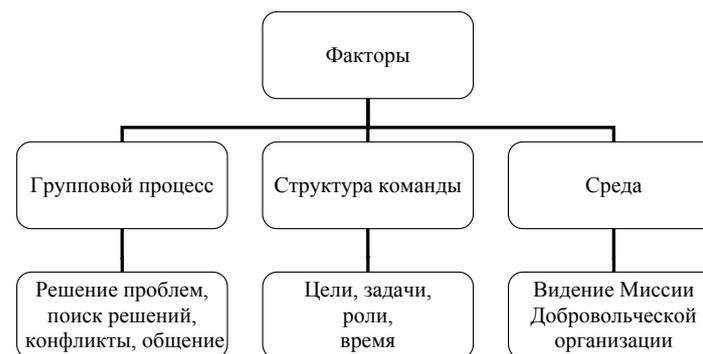


Рис. 2. Факторы, влияющие на командную эффективность

нимают, что их готовы всем обеспечить, но чего-то не хватает, в этом случае они и сами с радостью купят недостающий материал, так как действительно поймут, что в данном случае добровольческая команда принесет ощутимую пользу.

Примеры необходимого материального обеспечения добровольцев:

- Инструменты (лопата, книги, компьютерная программа, веник).
- Спецодежда (сапоги, рукавицы, халат, тапочки и т. д.).
- Расходные материалы, необходимые для работы (краски, бумага, ножницы).
- Оборудованное рабочее место.
- Предоставление транспорта (если работа связана с постоянным перемещением) или же оплата транспорта до места работы и обратно.

(Этот пункт очень важен для добровольцев и многие обращают на это внимание!).

Помимо материальных ценностей, важно иметь представление о том, что еще можно предложить добровольцам (дружба, общение, обмен опытом, карьерный рост, трудоустройство, семинары, направление на курсы и т. д.).

Н. Н. Григорьева определяет *группу общих факторов*, влияющих на эффективность работы команды [2].

#### 1. Размер команды.

Идеальная команда должна состоять из трех-девяти человек. По мере увеличения размера команды общение между ее членами усложняется и становится все более трудным в достижении согласия по вопросам, связанным с деятельностью команды и выполнением ее задач. Увеличение размера команды также усиливает тенденцию к разбиению ее на подгруппы, что может привести к появлению несогласующихся целей, формирований самостоятельных группировок.

#### 2. Состав команды.

Под составом понимается степень сходства личностей добровольцев и точек зрения, подходов, которые они проявляют при решении задач. Важной причиной вынесения вопроса на решение команды является использование различных позиций для нахождения оптимального решения. Самый оптимальный вариант, когда команда состоит из непохожих личностей, так как это определяет большую эффективность, чем нежели члены команды имели схожие точки зрения.

#### 3. Сплоченность команды.

Высокий уровень сплоченности может повысить общую эффективность деятельности студенческой добровольческой команды. У высокосплоченных команд меньше проблем в общении, меньше недопонимания, напряженности и недоверия, а производительность их выше, чем в несплоченных коллективах. Потенциальным высоким последствием высокой сплоченности является командное единомыслие.

#### 4. Командное единомыслие.

Этот фактор неоднозначно влияет на эффективность командной деятельности. С одной стороны, он перекликается со сплоченностью и оказывает положительное влияние, а с другой стороны, несет в себе некоторую опасность. В атмосфере единомыслия первостепенная задача каждого отдельного добровольца — держаться общей линии, даже если

он имеет другую точку зрения. В результате проблемы решаются с меньшей эффективностью, так как альтернативные решения не обсуждаются и не поддерживаются.

#### 5. Роли членов добровольческой команды.

Существует две основные направленности ролей для создания эффективно работающей команды. Целевые роли распределены таким образом, чтобы иметь возможность отбирать командные задачи и выполнять их. Поддерживающие роли подразумевают поведение, способствующее поддержанию активизации жизнедеятельности студенческой добровольческой команды.

### 3.2. Альтернативные способы оценить эффективность работы команды

Можно выделить несколько ключевых показателей, которые могут помочь оценить стабильность и долгосрочное качество работы команды. Если на первый взгляд эти показатели могут показаться достаточно поверхностными, то следует отметить, что они непосредственно связаны с качеством мышления и процедурами принятия решений в команде, что, в конечном итоге, оказывает влияние на продуктивность добровольческой команды.

Например, анализ результативности деятельности команды должен включать оценку норм, позволяющих команде выстраивать доверительные отношения, продвигать поведенческую интеграцию и расширять эмоциональный интеллект. Самым простым способом анализа и оценки является опрос среди членов добровольческой команды, направленный на выявление того, выполняются, недовыполняются или перевыполняются принятые в коллективе нормы, определенные под конкретную добровольческую задачу, которую необходимо выполнить в течение определенного периода времени. Впоследствии интервьюирование может быть использовано для определения того, поддерживаются ли эти нормы на практике.

В процессе анализа должное внимание следует уделять *техникам креативного мышления* и принятия решений, существующих в команде, что позволит определить, способствуют ли эти техники поддержанию открытого и откровенного диалога в команде и получению лучших результатов работы в итоге. Также следует оценить степень участия каждого добровольца в применении и исполнении решений. Все ли члены команды демонстрируют исполнительность? Как эта исполнительность связана с теми ресурсами, что они затрачивают на внедрение принятых командой решений? Именно в этой области данная методика анализа производительности теснее всего переплетается с традиционными методиками.

И, наконец, анализ производительности должен также затрагивать *технику конструктивного общения*, используемые членами добровольческой команды. Здесь могут пригодиться различные оценочные инструменты, включая опросники и интервью. Расширяют ли участники студенческой добровольческой команды арсенал используемых техник конструктивного общения; справляются ли они с возникающими проблемами? [6].

### 3.3. Формирование документации при оценке эффективности работы студенческих добровольческих команд

Формирование документации при оценке эффективности работы студенческих добровольческих команд обусловлено видами методик оценки эффективности. Объективность оценки — важнейший фактор, и наиболее действенным инструментом такой оценки являются стандарты. Добровольческая деятельность не регламентирована строгими стандартами, а в случае отсутствия стандартов невозможно установить, выполняется ли работа добровольцами из числа студентов достаточно эффективно. Если нет стандарта, то любое изменение деятельности будет необъяснимым. Отсутствие стандарта затрудняет анализ всех данных, полученных при исследовании деятельности любой добровольческой студенческой команды. Поэтому в образовательных учреждениях высшего образования или профессиональных учреждениях, где существуют добровольческие команды, целесообразно разработать внутренние стандарты работы добровольцев. В разных организациях, образовательных учреждениях существуют свои варианты документации, которые регламентируют деятельность студенческих объединений: Уставы, правила, рекомендации, поэтому добровольческие команды могут придерживаться данных правил, чтобы более эффективно регламентировать работу и вести соответствующий учет деятельности.

Вместе с тем стандарты являются второстепенной характеристикой по отношению к организационной эффективности добровольческой студенческой команды. Стандарты являются средством повышения эффективности добровольческой деятельности.

В качестве рекомендаций для желающих разработать стандарт добровольческой деятельности в организации можно предложить определенную последовательность действий: начать с критериев, поскольку наиболее правильная последовательность в работе будет следующей:

- 1) определение критериев;
  - 2) определение показателей, которые делают данные критерии конкретными и точными;
  - 3) установление стандартов, которые скоординированы с показателями.
- Логично вместе с тем подчеркнуть органичную взаимосвязь критериев

**Таблица 7.** Основные предметы и методики оценки эффективности работы команды добровольцев

Основные предметы оценки эффективности	Более детальные предметы оценки эффективности	Виды методик оценки эффективности
Деятельность различных добровольческих объединений	Используемые формы и методы управления добровольческими объединениями	Методики оценки эффективности форм и методов управления. Методики результативности. Методики оценки выполнения целевых программ
Качество или уровень организации труда добровольцев	Условия труда — физические, социальные, организационные, социально-психологические. Ресурсное обеспечение, мотивация	Методики оценки условий труда. Методики оценки ресурсного обеспечения. Методики оценки мотивации, эффективности средств мотивации
Уровень (качество) квалификации добровольцев	Численность и квалификация добровольцев, программы подготовки, обучения добровольцев	Методики оценки квалификации. Методики оценки подготовки, сформированности компетенций добровольцев

и стандартов. Следовательно, возможна также разработка критериев и показателей на основе стандартов добровольческой деятельности студентов.

Так, каждому виду добровольческой деятельности соответствуют свои методики оценки эффективности. Но независимо от специфики, общности и детализации предметов оценки, разработки методик общим основанием самых разнообразных методик выступают оценочные методы, которые задают в конкретных методиках «идеологию оценки». Систематизация этих методов и первоначальная оценка возможностей их использования показала их универсальный характер. Более того, включение этих методов в соответствующие методики оценки эффективности в системе добровольческой деятельности может привести к нахождению каких-то дополнительных их интерпретаций или вариантов, а также последовательности (в методическом отношении) применения и сочетаний.

Ряд исследователей полагают, что неэффективность организации — это и есть недостижение цели. Однако достижение цели — довольно сложный критерий эффективности, так как организация — многоцелевая общность, не все цели ее можно измерить. Уже в силу этого речь должна идти о множестве критериев ее эффективности, причем ряд из них не может быть выражен в количественных показателях. Некоторые критерии могут иметь неявный характер на фоне нескольких целей, для достижения которых они, безусловно, важны, например гибкость, адаптивность.

Среди множества критериев эффективности отдельные могут вступать в противоречие, конкурировать между собой, например стабильность и гибкость, участие и распределение влияния и управление представляют собой некоторые из наиболее противоборствующих критериев.

Определение критериев эффективности деятельности организации связано с системой ценностей. И она гораздо сложнее, чем те схемы и упрощения, которые используются профессионалами. Более того, ценности меняются во времени, что не менее важно учитывать при решении исследуемых задач, выработке стандартов добровольческой деятельности.

Наконец, при решении конкретных задач может быть использовано множество критериев эффективности. Так, в числе лучших в мире организаций оказались самые разные, и попали они в этот перечень по разным основаниям.

Таким образом, в процессе выработки стандартов добровольческой деятельности в добровольческом объединении в вузе важно определить, какими из множества критериев эффективности организации есть возможность воспользоваться и почему. Какую из моделей эффективности организации добровольческой деятельности команда будет использовать в качестве основания. Возможно, имело бы смысл воспользоваться несколькими моделями. Использование нескольких, а не одной модели эффективной организации команды позволяет:

- 1) упорядочить свои наблюдения, знания о практике добровольческой деятельности;
- 2) составить план действий;
- 3) наметить последовательность шагов в процессе выработки стандартов;
- 4) предупредить возможное попадание в плен собственных иллюзий, предрассудков и симпатий.

Еще одним полезным аспектом в формировании документации добровольческой студенческой команды может стать форма регистрации сложностей (табл. 8). Такая форма полезна в использовании в процессе реализации добровольческих социальных проектов.

**Таблица 8.** Форма регистрации сложностей

Номер, дата записи	Фаза проекта, к которой относится описание проблемы	Назначенный ответственный для разрешения проблемы	Приоритет: Критично Высокий, Средний, Низкий	Желаемая дата разрешения	Влияние на проект	Текущий статус: Открыт, Назначен, Предварительное решение, Решен, Утвержден, Отложен, Действий не требуется	Решение, дата решения

В качестве документального сопровождения деятельности студенческой добровольческой команды обозначим те документы, которые необходимы для эффективной работы добровольческой команды:

1. Концепция деятельности добровольческого объединения.
2. Положение о студенческой добровольческой команде.
3. Положение по работе с организациями, партнерами, спонсорами и т. д.
4. Список добровольческих вакансий в команде.
5. План добровольческих действий студенческой добровольческой команды на учебный год.
6. Графики работы добровольцев.
7. Папка с проектными работами добровольческого объединения.
8. План-программа обучающих программ и семинаров для добровольцев команды.
9. Памятка начинающему добровольцу.
10. Форма мониторинга качества и эффективности работы добровольческой студенческой команды.
11. Всемирная Декларация Добровольчества.
12. Стратегия развития добровольческого объединения.
13. Банк данных добровольцев, согласия по работе с персональными данными.
14. Список добровольческих возможностей команды.
15. База данных потребностей в добровольческой помощи.
16. Литература, методические пособия по добровольчеству.
17. Бланки для учета работы добровольческой студенческой команды.
18. Анкеты для добровольцев.
19. Тесты для добровольцев.
20. Информация о проектах, грантовых программах, конкурсах для добровольцев.
21. Книга отзывов о деятельности добровольцев.
22. Информационные ресурсы о деятельности студенческой добровольческой команды.
23. Пропагандистские материалы, привлекающие добровольцев стать членами команды.
24. Фото и презентации, видеоматериалы о деятельности команды.
25. Различная сувенирная продукция, выполненная в стиле студенческой добровольческой команды.

Руководитель/организатор может оформить определенную документацию о реализации проектов студенческой добровольческой командой. В частности, накопленные знания, приобретенные во время реализации проектов, могут быть документированы и могут включать в себя:

- 1) организационные диаграммы проекта, описания позиций и планы координации процесса реализации проекта;
- 2) принципы, методы урегулирования конфликтов и процедуры поощрения в команде;
- 3) специальные навыки и квалификация определенных членов команды, обнаруженные в процессе исполнения проекта;
- 4) проблемы и способы их решения, зафиксированные в журнале регистрации проблем проекта.

### Заключение

Добровольческая деятельность имеет огромное влияние на формирование личностного, профессионального и социального капитала добровольца.

Через участие в добровольческой деятельности доброволец приобретает новый жизненный опыт, развивает коммуникативные, организационные навыки. Благодаря участию в добровольческой деятельности происходит переосмысление ценностей и жизненных установок.

Руководитель/лидер задает и поддерживает общий тон, атмосферу, установки в команде, определяет нормативы принятия решений и контроля за их выполнением. Однако на правила в эффективной студенческой добровольческой команде могут оказать влияние и члены команды, посредством их принятия или непринятия. Поставленная задача, лидер и члены добровольческой команды задают правила, по которым будет осуществляться совместная деятельность, их взаимодействие позволит определить ее эффективность.

Студенческая добровольческая команда должна быть не просто группой людей, а сплоченным коллективом, работающим над определенной целью, руководствующимся миссией. Возглавлять ее должен руководитель, обладающий всеми нужными для этого личными качествами, и именно ему предстоит не только сформировать команду, но и задавать курс ее эффективной жизнедеятельности.

### Глоссарий

**Ассоциация добровольцев** — объединяет добровольцев вуза по формальному признаку и не предполагает более тесного взаимодействия, однако предполагает совместное взаимодействие — проведение мероприятий, общих собраний и т. п.

**Добровольческий клуб** — наиболее полная форма объединения, предполагающая общение и взаимодействие добровольцев не только во время добровольческой работы, но и в свободное время.

**Добровольческое служение** учитывается как форма гражданского участия с указанием участия в реализуемых социальных и добровольческих проектах.

**Командой** называют небольшое количество человек (чаще всего пять — семь, реже до 15–20), которые разделяют цели, ценности и общие подходы к реализации совместной деятельности, имеют взаимодополняющие навыки; принимают на себя ответственность за конечные результаты, способны изменять функционально-ролевую соотношенность (исполнять любые внутригрупповые роли); имеют взаимоопределяющую принадлежность (свою и партнеров) к данной общности (группе).

**Командная подотчетность** — это определенные обещания, которые лежат в основе двух аспектов эффективных команд: обязательства и доверия.

**Лидерство** — это способность влиять на людей, побуждая их к работе для достижения целей организации.

**Планирование** — это процесс создания комплекса согласованных между собой действий, позволяющих команде реализовывать поставленные задачи и достичь намеченных целей.

**Позитивная взаимозависимость** — восприятие добровольцами в команде межличностных коммуникаций, обеспечивающих успешность деятельности каждого.

**Предупреждение конфликта** — это вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта.

**Прогнозирование конфликта** — это один из важнейших видов деятельности руководителя или лидера в студенческом объединении, оно направлено на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии.

**Процесс образования команды** — есть процесс образования ее внутреннего культурного контекста, другими словами, ее субкультуры.

**Регулирование конфликта** — это вид деятельности субъекта управления, направленный на ослабление и ограничение конфликта, обеспечения его развития в сторону разрешения.

**Роль** — это функция социального положения добровольца, нормативно одобренная модель поведения в студенческой добровольческой команде.

**«Списочное» объединение** — добровольцы вуза действуют самостоятельно и пользуются общими правами и обязанностями, соответствующими их статусу студента.

**Стимулирование конфликта** — это вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликта.

**Структура команды** — это ясные цели, мотивирующие задачи, ясно определенные роли, достаточное время, эффективная групповая культура, групповые нормы.

**Тенденция современного управления добровольческим объединением** — это поиск способов повышения отдачи человеческого потенциала в рамках наиболее целесообразных структур добровольческих организаций.

#### **Список использованной и рекомендуемой литературы**

1. Богданова Р. У., Гуслова О. С., Колчина А. А., Наумов С. А., Смирнова Н. В., Лукинская Д. А. Развитие инициативы студентов в общественных сообществах / Р. У. Богданова и др. / УМК № 12. — СПб.: Изд-во Автономная некоммерческая организация «Центр информатизации образования», 2009.
2. Григорьева Н. Н. Управление работой проектных команд / Н. Н. Емельянова / Учебный курс, учебно-методический комплекс / <http://www.e-college.ru/xbooks/xbook175/book/index>
3. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов / 2 изд., перераб., — СПб.: Питер, 2001.
4. Основы менеджмента / Под ред. М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури / Пер. с англ. — М., 1992.
5. Решетников О. В. Корпоративное добровольчество / О. В. Решетников / Научно-методическое пособие. — М., 2010.
6. Рунде К., Флэнеган Т. По материалам «HR-portal».
7. Церникель Л. А. Методологическая основа мотивационного программно-целевого управления в совершенствовании стиля деятельности руководителя современного образовательного учреждения в условиях модернизации российского образования: монография / Л. А. Церникель. — Барнаул: АлтГПА, 2011.
8. Шакуров Р. Х. Социально-психологические проблемы руководства педагогическим коллективом / Р. Х. Шакуров. — М.: Педагогика, 1982.

## **Формирование документации и методик оценки эффективности работы студенческих добровольческих команд, часть 2**

**Зленко Андрей Николаевич**,  
директор Центра социального проектирования  
и предпринимательства ФГАОУВО Санкт-Петербургского  
Национального Университета информационных технологий,  
механики и оптики «Университет ИТМО»

---

#### **Содержание** **Введение**

1. Портфолио студента и сертификат опыта студента
2. Понятие о сертификате в Университете ИТМО
3. Техническое обеспечение учета, контроля и оформления сертификата
4. Нормативно-правовые и организационно-методические основания для введения сертификата опыта студента
5. Практическое применение Сертификата опыта студента
6. Список используемой и рекомендуемой литературы

#### **Введение**

Молодой человек, будь то абитуриент, студент или аспирант, переступая порог учебного заведения, а чаще и намного раньше — за год, два, три до поступления, задаёт себе вопросы:

- получу ли я обеспеченный знаниями, опытом и связями диплом, а может быть, к этому пропуску во взрослую жизнь и корпоративные сообщества я также получу дополнительные документы и преференции?
- есть ли в вузе социальный лифт и как высоко он поможет мне подняться в научно-образовательной, профессиональной, личностной, социальной и иной реализации?

В последующих главах предлагаются всем интересантам некоторые варианты ответов и некий навигатор для определения путей к самореализации через участие в университетских и партнерских сообществах, развитию добровольческой и волонтерской деятельности, социальному проектированию и социальному предпринимательству.

Первое и самое важное — это описание того самого дополнительного пропуска во взрослую жизнь — Сертификата опыта студента, выдаваемый университетом в виде приложения к диплому о высшем профессиональном образовании.

Важно понимать, что сам по себе Сертификат, также как и диплом, мало чего стоит, не будучи обеспеченным знаниями и навыками. Обеспе-

чение теми самыми знаниями, навыками, опытом и связями происходит в первую очередь в процессе участия студента в различных направлениях социально-значимой деятельности в составе команды друзей и единомышленников. Однако, надо понимать, что и диплом и сертификат являются элементами портфолио студента, за полноту, актуальность и содержательную ценность которого несет ответственность в первую очередь сам студент.

Процедурное оформление участия студентов и аспирантов в социально-ориентированной деятельности само по себе является и важной задачей и сложной проблемой в процессе вовлечения университетской молодежи в социальную практику. Но оно становится критично необходимым в процессе разработки, реализации и обеспечения устойчивости реализуемых при участии представителей университета в социальных проектах на муниципальном, региональном, федеральном и международном уровнях. Не менее важной и острой является задача установления партнерских отношений университетских команд с СО НКО, социально ответственным бизнесом и бюджетными социальными институтами. Таким образом, с одной стороны, студент, участвуя в различной добровольческой деятельности, формирует себе портфолио, а с другой стороны — определяется на будущее с теми людьми, с которыми ему комфортно работать в будущем, тем самым создает себе команду. При этом портфолио — это то, что помогает студенту проанализировать его успехи и неудачи, роль будущей его команды в этих достижениях.

Всё это и является ответом на два поставленных ранее вопроса, а также достаточным основанием для мотивации университетской молодежи и к участию в развитии добровольчества, и в социальном проектировании.

Описание мотивации студенческой команды в области развития добровольческой деятельности и социального проектирования содержится в разработанных Университетом ИТМО и Благотворительным обществом «Невский ангел» методических рекомендация по вопросам организации и проведения студенческого конкурса социальных проектов «Ты нужен людям!». Данное пособие также требует внимательного прочтения и использования для дальнейшей реализации в университетском и корпоративном сообществе, а также для самореализации.

Таким образом, поступая на первый курс, а может быть и ранее, участвуя в различных направлениях социально-значимой деятельности, молодые представители университетского сообщества могут использовать предлагаемые методические рекомендации для решения поставленных перед собой жизненных задач, а также для формирования себя как конкурентной личности, умеющей успешно работать в коллективе.

## 1. Портфолио студента и Сертификат опыта студента

Приоритетным направлением реализации государственной программы Российской Федерации «Развитие образования» на 2013–2020 годы, а именно Подпрограммы 4 «Вовлечение молодежи в социальную практику» в контексте социализации и эффективной самореализации студенчества является сертификация их внеучебной деятельности во всём её многообразии с учётом личных интересов и предпочтений, а также профессиональных, научных, социальных и иных значимых приоритетов, оформляемая в виде части портфолио, отражающей социальную практику. При этом портфолио рассматривается, как комплект документов, подтверждающих индивидуальные достижения студента по различным направлениям деятельности. Создание портфолио — творческий процесс, позволяющий учитывать результаты, достигнутые студентом в разнообразных видах деятельности за время обучения в вузе. Функции по формированию «портфолио» возлагаются на студента.

Основная цель формирования «портфолио» — накопить и сохранить документальное подтверждение собственных достижений студента в процессе его обучения в университете. Портфолио является современной эффективной формой самооценки результатов образовательной, научной, профессиональной и социальной деятельности студента, но также способствует: мотивации к социальным достижениям; обоснованной реализации самообразования для развития профессиональных компетентностей; приобретению опыта в конкуренции; выработке умения объективно оценивать уровень своих профессиональных компетентностей; повышению конкурентоспособности будущего специалиста; умению работать в команде и с командой.

Фактически Сертификат опыта студента является логическим продолжением (или завершением) Портфолио студента в части развития его профессионального становления, добровольческой, социально ориентированной проектной, инновационной, научной и внеучебной деятельности, а также является школьником.

Логическая связь Портфолио студента с Сертификатом опыта студента необходима для того, чтобы отразить как устойчивость интереса к выбираемому жизненному пути, профессиональным и общественным интересам, так и расширение жизненных и социальных интересов и приоритетов.

В обязательном порядке Портфолио студента должно включать следующие документы:

- 1) Грамотно составленное резюме, отвечающее современным требованиям, правильно отражающее знания, умения и навыки, возможно продублированное на значимых для студента языках;

2) Список основных и дополнительно пройденных профессиональных курсов, курсов повышения квалификации, специализацию, тренинги, семинары и мастер-классы;

3) Список внеучебных мероприятий и любых должностей, где студент на практике применял навыки лидерства (староста группы, профсоюзный организатор, лидер молодежной организации или СО НКО, руководитель студенческого научного общества, куратор абитуриентов и младшекурсников, член команды КВН и т. п.);

4) Сведения о добровольческой или волонтерской деятельности с указанием количественных и качественных показателей (кол-во часов и дней, рост от волонтера к лидеру, выход на создание и развитие инициативного социального проекта или программы);

5) Сведения об участии в реализации социальных, научных, инновационных проектов/программ и в социальном предпринимательстве;

6) Рекомендации преподавателей и руководителей производственных практик, инновационной деятельности, научных разработок, СО НКО, проектов и программ;

7) Благодарности, выписки из протоколов, дипломы, лицензии, патенты, свидетельства, сертификаты и т. д.;

8) Сведения об участии в личном или групповом создании и поддержке профильных информационных ресурсов по тематике сертификации (порталы, сайты, страницы в сетевых ресурсах, электронные СМИ и пр.);

9) Правильно составленная библиография, содержащая сведения о публикациях, в том числе электронных публикациях, отражающих участие в добровольческой и социально проектной деятельности, тексты докладов на конференциях, программы конференций с указанием на участие и пр.

У портфолио и Сертификата студента имеется двойное предназначение:

1) Оценка учебных успехов, научных, социальных и общественных достижений. По мере освоения учебных курсов портфолио пополняется достижениями студента в приобретении навыков и компетенций, необходимых для успешной деловой и академической карьеры. В частности, при переходе вузов России на двухуровневую систему высшего профессионального образования — бакалавриат и магистратуру — качественно составленный портфолио становится одним из важных инструментов для поступления в магистратуру.

2) Оценка готовности к профессиональной карьере и личностному росту. Комплект из диплома о высшем образовании, Портфолио студента и Сертификата студента дают развернутую картину, подтвержденную авторитетом вуза, отражающие конкурентные преимущества выпускника

на рынке труда по сравнению с другими претендентами, что дает потенциальным работодателям гораздо больше информации для понимания, чем только стандартное резюме и диплом. Полное и всестороннее заполненное лично портфолио и подтверждающий его сертификат позволяют работодателю правильно оценить уровень подготовки претендента на должность и принять оптимальное кадровое решение. Фиксируя все свои достижения, регулярно обновляя портфолио с параллельной работой по оформлению Сертификата студента, студент учится формировать свое публичное лицо, отражать в нем знания, умения и навыки, подготавливая к выпуску из университета специфичный пакет информации, отражающий компетенции, делающие студента пригодным для выбранной профессии и для дальнейшего карьерного роста.

Основной задачей развития внеучебной, проектной и инновационной деятельности сотрудников и студентов вуза в контексте развития социально-гуманитарного направления деятельности университета является расширение взаимодействия вуза с обществом в целом и интеграция указанных видов деятельности в учебный процесс. Данная задача ориентирована на достижение основной цели Концепции, а именно, формирования гармонично развитой личности студента, обладающей высокими моральными качествами, мотивацией и компетенциями для активного участия в жизни общества.

Поскольку важнейшим свойством проектной и инновационной деятельности является выход за пределы университета и взаимодействие с внешними партнерами, то данная деятельность носит ключевой характер для воспитания у студентов навыков практической работы с людьми (работы в коллективе, проведения переговоров, управления проектами и т.д.). В развитии этих навыков нуждаются все студенты университета, вне зависимости от профессиональной специализации. Поэтому данные навыки относятся к категории так называемых «переносимых» или «универсальных» навыков (англ. — *transformative capabilities*). Будучи развитыми, например, в ходе реализации проекта развития КВН-овского движения в вузе или работы с детскими домами, они могут быть впоследствии использованы в ходе работы по образовательному проекту с зарубежным вузом или научного проекта с высокотехнологичной корпорацией. Таким образом, проектная и инновационная деятельность, реализуемая сотрудниками вуза во взаимодействии с внешними партнерами, является главным механизмом формирования и развития у студентов (и сотрудников) вуза необходимых компетенций для последующего активного участия в жизни общества.

Развитие внеучебной и проектно-инновационной деятельности в Университете ИТМО изначально не было объединено в рамках единой

системы. Вместе с тем, тесная взаимосвязь между ними становилась естественным образом все более очевидной (например, в ходе реализации конкурса студенческих социальных проектов «Ты нужен людям!»). Необходимость качественного усиления практической и командной составляющей социально-гуманитарного образования в университете требует, чтобы учебная деятельность была тесно интегрирована с внеучебной для повышения качества образования студентов в части практических навыков, а также развития системы ценностей и взглядов. Одним из элементов этой формирующейся конструкции должна стать система поддержки трудоустройства студентов после окончания университета.

## 2. Понятие сертификата опыта студента

В мировой практике под профессиональной сертификацией, или сертификацией профессионального опыта студента, понимается объективное независимое подтверждение наличия у студента квалификации, необходимой для выполнения определенных работ или решения конкретных задач. Участвуя в проектной и внеучебной деятельности, студент приобретает знания и умения в определенной области, которые могут быть косвенно связаны с его специальностью. Освоенные дополнительные компетенции дают возможность студенту быть конкурентоспособным на рынке труда. Однако после окончания вуза, выпускнику сложно подтвердить свой профессиональный опыт, диплом отражает только уровень освоения специальности. На протяжении всего времени обучения студент, реализуя различные проекты, приобретает профессиональный опыт, и по окончании обучения формирует т. н. портфолио освоенных им компетенций, на основании которого студенту может быть выдан сертификат его профессионального опыта.

В вузах необходимо вводить систему сертификации компетенции студента путем формирования специальной комиссии по оценке студенческих проектов или мероприятий, и иным видам деятельности студентов, желающих получить дополнительные баллы за свои проекты по учебным дисциплинам. Сертификат может свидетельствовать о высокой компетентности студента и служить отличительным знаком. Он будет подтверждать наличие опыта и применения полученных знаний в области социально-гуманитарного проектирования, наличие дополнительного опыта и знаний, полученных во внеучебное время и связанных с умением (организовывать, руководить, создавать, внедрять проекты) обучающихся, ориентированных на решение практических задач. Реализуемые студентом или студенческой командой проекты могут быть включены в учебные дисциплины, и могут их дополнять, в зависимости от того, какой комплекс знаний, умений и навыков освоен. В процессе реализации проектов сту-

денческая команда может обращаться за консультациями к преподавателям в рамках осваиваемых компетенций. Перед реализацией проекта команда должна составить план работ по реализации, согласовать его на кафедре.

Проекты/мероприятия и результаты их реализации студенты или студенческие команды защищают на заседании специально созданной комиссии, в которую могут войти преподаватели, специалисты по развитию проектной и инновационной деятельности, специалисты по внеучебной и социальной работе и т. д. Студент может выбрать язык, на котором будет защищаться, при этом, если студент защищается на иностранном языке, то ему присваиваются дополнительные баллы.

За время обучения студент имеет возможность реализовать, и, как следствие, защитить несколько проектов, в т. ч. в различных областях. За успешно защищенный проект студент получает сертификат. Таким образом, студент в процессе всего времени обучения формирует себе портфолио достижений. Важная составляющая данного мероприятия — признание сертификатов и портфолио на международном уровне.

В мировой практике, в соответствии со сложностью работы, выполняемой студентом, можно получать сертификат разного уровня:

Сертификат I уровня. Студент готов к выполнению сравнительно небольшого круга несложных и традиционных обязанностей. Квалификация включает в себя разнообразные необходимые для работы знания и навыки, в том числе опыта работы в коллективе и способность к аналитическому мышлению, а также может включать навыки выполнения конкретных работ, в том числе в команде.

Сертификат II уровня. У студента имеются знания и навыки для выполнения деятельности и применения знаний в кругу ситуаций с заданными четкими границами. На студента может быть возложена определенная ответственность за качество его работы. Возможные сферы деятельности могут включать сложную, разнообразную работу, возлагающую как личную ответственность, так и работу в команде.

Сертификат III уровня. Студент получил достаточно широкие, глубокие и разносторонние знания и профессиональные навыки, дающие ему возможность успешно пользоваться своим образованием и быстро адаптироваться в новых условиях. Студент также способен давать технические советы и играть руководящую роль в решении различных проблем, которые предполагают сложность и нестандартность исполнения. Студент в состоянии принимать самостоятельные решения при выборе оборудования, услуг или принимать экстренные меры в ограниченных временных рамках. На такого студента может быть возложена некоторая ответственность за других людей. Возможна работа в коллективе, включая руководство группой или командой.

Сертификат IV уровня. Студент получил достаточно глубокие, широкие и разносторонние знания и квалификацию, необходимые для выполнения сложной, нестандартной работы в различных ситуациях. Предполагается, что студент способен проявить качества лидера и нести ответственность за себя и за других, а также разрабатывать технические решения неординарного или экстренного характера. Студент должен уметь выполнять множество профессиональных задач, включая оценку и анализ текущей деятельности, разработку новых критериев и процедур для выполнения подобной деятельности. Он должен не только проявить качества лидера, но и принимать ответственность за других и продемонстрировать определенные организаторские навыки.

Для содействия студентам в области получения сертификатов может работать структурное подразделение, входящее в подразделение, отвечающее за развитие внеучебной и социальной работы. В функции центра должно входить:

- 1) Координирование деятельности студента по реализации проектов или мероприятий, предоставление информации об организациях, на базе которых студент может реализовать свой проект.
- 2) Помощь студентам в разработке траектории движения по образовательным и внеучебным блокам, в рамках своего проекта.
- 3) Оценка компетентности студенческого проекта и возможности его замены на дисциплину или часть дисциплины.
- 4) Контроль за ходом выполнения плана проекта.
- 5) Разработка дополнительных курсов по освоению компетенций в рамках проектной и внеучебной деятельности.
- 6) Организация консультаций для студентов со специалистами в предметной области проекта.
- 7) Организация защит проектов, выдача сертификатов, формирование портфолио студентов.

В целях развития данного направления в Университете ИТМО реализуются следующие меры:

1. Расширение функционала имеющегося структурного подразделения университета по части сертификации студентов.
2. Разработка положения о выдаче сертификатов.
3. Разработка критериев оценки студенческих проектов.
4. Разработка и внедрение мер по аккредитации сертификатов на международном уровне.

### Понятие о Сертификате в Университете ИТМО

Сертификат профессионального опыта студента является специализированным дополнительным приложением к диплому о высшем об-

Приложение к диплому о высшем профессиональном образовании № _____ выданному Университетом ИТМО « ____ » _____ 20 ____ года.
<b>федеральное государственное автономное бюджетное образовательное          учреждение высшего образования          «Санкт-Петербургский национальный исследовательский          университет информационных технологий, механики и оптики»</b>
<b>СЕРТИФИКАТ</b> <b>профессионального опыта студента</b>
Настоящий Сертификат подтверждает приобретение
_____ (Ф. И. О. владельца)
профессионального опыта в результате активного участия в проектной, инновационной и внеучебной деятельности в период получения высшего образования
с « ____ » _____ 20 ____ г. по « ____ » _____ 20 ____ г.
по направлению подготовки
(бакалавриата, магистратуры) _____
или специальности _____
Ректор _____
Подпись _____ ф. и. о.
М. П. Регистрационный номер сертификата № _____ Дата выдачи сертификата « ____ » _____ 20 ____ г.

**Рис. 1.** Форма Сертификата опыта студента

разовании и о квалификации, который выдается выпускнику учебного заведения по результатам участия в различных направлениях внеучебной деятельности в период получения образования. Форма Сертификата в Университете ИТМО представлена на *рис. 1*.

Цель Сертификата — документальное подтверждение приобретения студентом дополнительного опыта в различной внеучебной деятельности в период его обучения.

Получение сертификата способствует:

- мотивации к социально-личностным достижениям;
- реализации самообразования для развития общекультурных и профессиональных компетенций;
- выработке умения объективно оценивать уровень своих общекультурных и профессиональных компетенций.

Задачи Сертификата:

- вовлечение студенчества в общественно-полезную деятельность;

- создание условий для самоопределения и саморазвития личности;
- обеспечение эффективной социализации молодежи;
- создание механизмов формирования целостной системы продвижения инициативной и талантливой университетской молодежи;
- обеспечение эффективного взаимодействия студенчества с общественными объединениями, некоммерческими организациями.

Перечень планируемых к освоению компетенций:

- Принятие самостоятельных решений и инициирование новых идей (креативность)
- Способность адаптироваться к новым ситуациям
- Умение использовать накопленный ранее опыт и полученное образование
- Навык устанавливать и поддерживать контакты
- Умение разрешать конфликты
- Умение вести переговоры
- Навык работы в команде
- Навык ведения дискуссий и представления своей точки зрения
- Навык публичного выступления
- Навык ведения PR-деятельности и социальной рекламы
- Умение проводить маркетинговые исследования
- Навык составления проектных заявок и иной проектной документации
- Умение привлекать спонсоров (фандрайзинг)
- Навык работы с официально-деловой документацией
- Навык написания публицистических работ
- Умение прогнозировать риски проекта
- Умение прогнозировать социально-экономическое развитие проекта.
- Навык ведения методической работы и организация процесса передачи опыта
- Навык администрирования проекта
- Навыки создания и организации работы благотворительной или иной социально-ориентированной некоммерческой организации, либо юридического лица / индивидуального предпринимателя, деятельность которого направлена на решение социально-значимых задач.

Для получения сертификата студент может участвовать в различных видах деятельности, на любом уровне и в любом статусе (роли). Для получения Сертификата рассматриваются только те мероприятия или проекты, в которых студента курирует сотрудник Университета. Основные направления деятельности описываются (но не ограничиваются) следующим перечнем:

- социально-ориентированная;
- добровольческая/волонтерская;

- культурно-творческая;
- спортивная и физкультурно-оздоровительная;
- инновационно-предпринимательская;
- научно-исследовательская;
- иная общественная деятельность.

К числу мероприятий, в организации которых может участвовать студент для освоения компетенций, относятся следующие типы мероприятий: акция, вечер, вечеринка, визит, встреча, выборы, выставка, гала-концерт, гранты, дебаты, деловая игра, демонстрация, дискотека, заседание, защита диссертации, издание, интервью, интернет-олимпиада, кастинг, конгресс, конкурс, конференция, концерт, круглый стол, лагерь, лекция, мастер-класс, митинг, молодежная неделя, олимпиада, открытая лекция, пикетирование, показательные выступления, посвящение, поход, праздник, практикум, презентация, пресс-конференция, прием, публичное массовое зрелище, семинар, симпозиум, слет, собрание, совещание, соревнование, торжества, тренинг, турнир, участие, фестиваль, форум, чемпионат, шествие, экскурсия, юбилей, ярмарка и пр.

Уровни мероприятий или проектов могут быть следующими:

- факультетский (в т. ч. групповой или кафедральный);
- университетский;
- региональный (районный или городской);
- всероссийский (федеральный);
- международный.

Статус участия в мероприятии может быть следующим (примеч.: статус участника, слушателя или благополучателя не рассматривается):

- руководитель, главный организатор, капитан (означает, что вы являетесь единственным «главным» лицом в проекте или в мероприятии; указывая статус «капитан», означает, что вы капитан-организатор, а не капитан-участник. Для спортсменов: если вы капитан, и действительно организуете свою команду так, что у команды есть результаты, то отмечайте, вы осваиваете компетенции. Но, если нет результатов, то и нет освоения);
- заместитель руководителя, руководитель направления, менеджер направления, помощник организатора (означает, что вы входите в оргсостав мероприятия, или в основную группу по реализации проекта. Вы курируете отдельное направление в проекте или в мероприятии, у вас есть своя команда для этого);
- помощник заместителя, член команды по отдельному направлению, доброволец/волонтер (означает, что вы входите в команду по отдельному направлению и реализуете поставленные вам задачи).

Организационное обеспечение процесса учета, контроля и оформления Сертификата может осуществляться подразделением учебного заведения, отвечающего за работу со студентами. Сертификат формируется на основе заполненного студентом портфолио, например в информационной системе управления университета (пример в Университете ИТМО). Портфолио студент заполняет регулярно, по итогам участия в каждом конкретном мероприятии или проекте. Портфолио студент заполняет не позднее 2 недель после окончания мероприятия. Заключение о возможности выдачи Сертификата выпускнику формирует Экспертный совет по выдаче Сертификата профессионального опыта студента (далее — Экспертный совет). Экспертный совет традиционно может состоять из представителей подразделений, отвечающих за образовательный процесс, за внеучебную и социальную работу, за проектную и инновационную деятельность, в т. ч. международную, подразделение, занимающееся проектированием образовательных программ. Также, в Экспертный совет входят представители студенчества и профсоюзной организации. Персональный состав Экспертного совета утверждается приказом ректора. Экспертный совет заседает не реже одного раза в год. Повестка заседания (в том числе все материалы по повестке) формируется и направляется членам Экспертного совета секретарем Экспертного совета не позднее чем за 2 недели до заседания. В повестку включается вопрос о рассмотрении заявлений студентов на получение Сертификата, а также иные вопросы. Экспертный совет рассматривает заявления студентов на получение Сертификатов и формирует заключение о выдаче Сертификатов. Сертификаты подписывает ректор вуза.

#### *Порядок работы секретаря экспертного совета*

Секретарь вправе запросить от студента дополнительные материалы, подтверждающие освоение конкретной компетенции или подтверждение участия в мероприятии или проекте.

Секретарь вправе организовать открытую защиту отчета перед Комиссией, состав которой формируется Экспертным советом. На защите студент подтверждает факт освоения компетенций, путем ответа на вопросы Комиссии по предоставленному студентом отчету. Защита на иностранном языке дает возможность повысить баллы за защиту.

Секретарь вправе запросить отзыв о работе студента по проекту/мероприятию у куратора/координатора студента.

#### *Порядок получения сертификата*

Для получения Сертификата, студент пишет заявление на имя ректора в срок не позднее 4 месяцев до выдачи своего диплома о высшем образо-

вании. Заявление оформляется на имя ректора университета и подается секретарю Экспертного совета, на основании которого Экспертный совет формирует заключение о выдаче Сертификата.

Обязательным условием для получения Сертификата является наличие не менее 5 полностью освоенных компетенций (не менее 100 баллов по каждой).

Схема, описывающая порядок получения Сертификата, представлена на рис. 2.

Рассмотрим шаги студента, необходимые для получения Сертификата. Для получения Сертификата необходимо заполнить карточку проекта

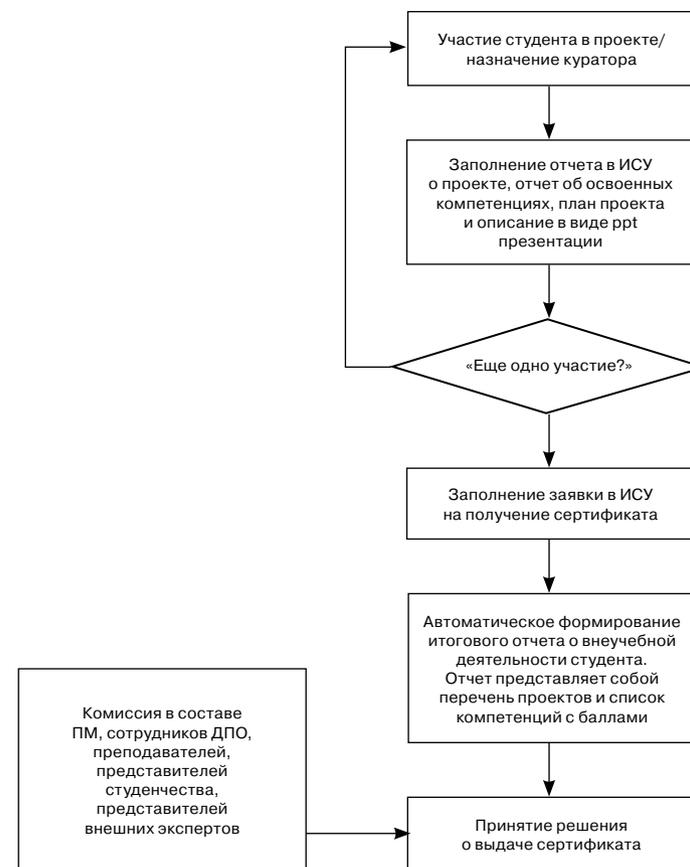


Рис. 2. Порядок получения сертификата

или мероприятия, в котором студент заполняет «форму получения компетенций» (табл. 1). Карточка проекта включает в себя следующие поля:

- a. Название проекта. Название проекта берется из уже существующих проектов или добавляется новый;
- b. Куратор студента в проекте — руководитель студента в рамках проекта, оценивает полученные навыки студентом. Руководителем студента в проекте может быть как руководитель проекта, так и один из участников проекта;
- c. Статус участия студента в проекте;
- d. Форма компетенций — заполняется студентом;
- e. Прикрепление дополнительных файлов.

После окончания проекта, в случае, если студент хочет добавить компетенции к своему списку, студенту необходимо в течение 1 года после окончания проекта заполнить форму и направить куратору на согласование.

Алгоритм действия такой:

- a. Студент заполняет установленную форму компетенций, и указывает своего куратора проекта;
- b. Куратор проекта получает извещение на электронную почту о запросе на оценку компетенций студента. Куратор проекта проверяет правильность формирования отчета, и ставит отметку о подтверждении информации. Куратор вправе отправить отчет студенту на дополнение и корректировку. В случае неодобрения формы куратор оставляет комментарий к форме на доработку или что данный студент не участвовал в данном проекте;
- c. Студент получает извещение об одобрении или неодобрении формы компетенций;
- d. Одобренные компетенции добавляются к списку компетенций студента и суммируются с ранее полученными компетенциями.

Студент может получить список компетенций на любом этапе обучения в Университете. Для этого отчет о проектной работе передается в Экспертный совет, который принимает решение о выдаче сертификата:

- a. Необходимо подать заявку на получение сертификата секретарю Экспертного совета;
- b. Заявка должна пройти систему электронного одобрения членами совета (см. рис. 4); Совет вправе запросить отчеты по каждому проекту в отдельности, а также вправе провести собеседование со студентом по части итогового отчета

При выполнении всех условий, студент получает сертификат.

### Оценивание компетенций студентов

Отчет об освоенных компетенциях представляет собой список компетенций, которые освоил студент в ходе реализации мероприятия или проекта (в т. ч. с описанием тех действий, при выполнении которых компетенция была освоена). Каждой освоенной компетенции присваивается от 0 до 3 баллов. Критерии оценивания конкретной компетенции:

- a) 0 баллов — компетенция в рамках указанного мероприятия не освоена;
- b) 1 балл — компетенция в рамках указанного мероприятия освоена плохо, в будущем студент не сможет ее применить; означает, что студенту еще надо научиться многому, чтобы освоить эту компетенцию. В дальнейшем студент не может ею воспользоваться самостоятельно. Студенту определенно нужен будет помощник/ментор. Если студент только начинает свою активную деятельность, то это нормально — указать этот балл.
- c) 2 балла — компетенция в рамках указанного мероприятия освоена, но требуется дополнительная работа над ее освоением; означает, что студент не в полной мере освоил компетенцию, но у студента появляется опыт, и студент во многом в рамках этой компетенции разбирается, но до полной самостоятельности не «дорос». Студент понимает, что в будущем ему надо закрепить свой опыт.
- d) 3 балла — компетенция в рамках указанного мероприятия освоена в полном объеме, студент готов к ее использованию в будущем; означает, что студент в полной мере освоил компетенцию, он теперь может самостоятельно использовать этот опыт, может обучать других, студенту не понадобится куратор или наставник. Уровень компетенции такой, что студент смело может участвовать в городских и международных проектах и мероприятиях, не испортив репутацию себе и своему университету.

К основному баллу прибавляются дополнительные баллы, в зависимости от степени участия в проекте:

- a) руководитель, главный организатор, капитан — 3 балла;
- b) заместитель руководителя, руководитель направления, менеджер направления, помощник организатора — 2 балла;
- c) помощник заместителя, член команды по отдельному направлению, доброволец/волонтер — 1 балл.

В зависимости от уровня проекта или мероприятия, общий балл умножается на соответствующий коэффициент:

- a) факультетский — коэффициент 1;
- b) университетский — коэффициент 1,5;
- c) региональный — коэффициент 2;

- d) всероссийский — коэффициент 2,5;
- e) международный — коэффициент 3.

В зависимости от охвата целевой аудитории проекта или мероприятия (количество человек, для которых организуется проект или мероприятие), в рамках которых студент освоил компетенции, общий балл умножается на соответствующий коэффициент:

- a) охват менее 50 человек — коэффициент 1;
- b) охват не более 150, но не менее 50 человек — коэффициент 1,5;
- c) охват не более 500 человек, но не менее 150 человек — коэффициент 2;
- d) охват не более 1000 человек, но не менее 500 человек — коэффициент 2,5;
- e) охват более 1000 человек — коэффициент 3.

За участие в каждом новом мероприятии (проекте), процедура формирования отчета повторяется (при условии заполнения данных в портфолио), баллы за одноименные освоенные компетенции в разных мероприятиях или проектах суммируются, формируя к моменту получения Сертификата опыта определенную степень освоения каждой компетенции (путем суммирования общих баллов), что будет отражаться в Сертификате.

#### Порядок действий студента по оформлению портфолио

Студент, участвующий в конкретном мероприятии или проекте, должен сформировать информацию об участии в этом мероприятии или проекте путем заполнения соответствующего отчета. Отчет об освоенных компетенциях представляет собой список возможных компетенций, которые может освоить студент, и описание тех действий, при выполнении которых компетенция была освоена (табл. 1).

Каждой освоенной компетенции присваивается 1 балл. В зависимости от уровня проекта, балл умножается на соответствующий коэффициент. Также к баллу прибавляются дополнительные баллы, в зависимости от степени участия в проекте. Формируется итоговый балл, оценивающий степень освоения компетенций в данном проекте. Если студент участвует в других проектах, процедура формирования отчета такая же, баллы за одноименные освоенные компетенции в разных проектах суммируются, формируя к моменту получения сертификата профессионального опыта степень освоения каждой компетенции, что будет отражаться в этом сертификате.

В отчете студент отражает конкретные действия, предпринятые им для освоения каждой компетенции:

1. После заполнения отчета студент должен распечатать отчет и подписать его у координатора мероприятия или куратора проекта,

Таблица 1. Форма компетенций

Наименование компетенции	Что сделал для освоения компетенции	Балл за освоение	Подпись эксперта	Итоговый балл
Принятие самостоятельных решений, инициирование новых идей (креативность)				
Способность к адаптации к новым ситуациям				
Умение использовать накопленный ранее опыт и полученное образование				
Навык устанавливать и поддерживать контакты				
Умение разрешать конфликты				
Умение вести переговоры				
Навык работы в команде				
Навык ведения дискуссий и представления своей точки зрения				
Навык публичного выступления				
Навык планирования проектов				
Навык ведения пиар-деятельности				
Умение проводить маркетинговые исследования, проведение маркетинговых исследований				
Умение публично представлять проект				
Навык составления проектных заявок и иной проектной документации				
Умение привлекать спонсоров (фандрайзинг)				
Навык работы с официально-деловой документацией				
Навык написания публицистических работ				
Умение выстраивать прогностические и сценарные модели				
Навык ведения методической работы и организация процесса передачи опыта				
Навык работы в проектной команде				
Навык администрирования проекта				

в качестве которого может выступать руководитель любого подразделения вуза, которое курирует данное мероприятие или проект, а также любой сотрудник университета, который руководил студентом в рамках указанного мероприятия или проекта. Также, в качестве куратора мероприятия или проекта, может выступать председатель совета обучающихся.

1. Название мероприятия
2. Сроки проведения
3. Организатор мероприятия (ФИО организатора или название подразделения университета)
4. Уровень мероприятия (факультетский (в т. ч. групповой), университетский, городской, федеральный, международный)
5. Целевая аудитория
6. Количественный охват целевой аудитории
7. Место проведения
8. Куратор студента при участии в реализации мероприятия
9. Ссылка на интернет-ресурс мероприятия

**Рис. 2.** Шаблон файла с описанием мероприятия

1. Название — название проекта
2. Участники проекта — перечень участников Университета, задействованных в проекте
3. Цель проекта
4. Задачи проекта
5. Краткая аннотация (не более 300 слов)
6. Результаты проекта
7. Сумма проекта, тыс. руб. (если есть)
8. Продолжительность проекта (календарный план-график)
9. Целевая аудитория\*
10. Количественный охват целевой аудитории\*
11. Контактная информация — с кем связаться по вопросам проекта
12. Куратор проекта
13. Ключевые слова
14. Ссылка на интернет-ресурс проекта (если есть)

*Примечание: поля, отмеченные \*, могут не заполняться, если целевая аудитория отсутствует*

**Рис. 3.** Шаблон файла с описанием проекта

2. Каждая компетенция оценивается в баллах от 1 до 3. Порядок оценивания компетенции будет описан ниже. Компетенция считается полностью освоенной, если по ней студент набрал не менее 100 баллов за весь период обучения в университете.

3. Студент имеет право заполнить отчет об освоенных компетенциях только в рамках тех мероприятий и проектов, которые реализовывались в текущем учебном году. Перечень мероприятий или проектов должен быть известен Экспертному совету. Если мероприятия или проекта, в котором участвовал студент, нет в представленном перечне, то студент должен обратиться к секретарю Экспертного совета, написав письмо на электронную почту. К письму необходимо приложить файл с кратким описанием этого мероприятия или проекта (шаблон заполняемого файла с описанием мероприятия или проекта представлен на *рис. 2* и *рис. 3*). В течение 7 рабочих дней секретарь Экспертного совета проверяет актуальность данных и организует процесс внесения данных о мероприятии или проекте в общую базу проектов или мероприятий, после чего по электронной почте уведомляет студента.

1. По каждому мероприятию или проекту студент формирует отдельный отчет. В отчете студент отражает конкретные действия, предпринятые им для освоения

каждой компетенции, и конкретный результат, достигнутый в рамках реализации мероприятия/проекта (примеч.: «Что делал» — это процесс, «Что сделал» — это результат, который можно измерить, и проверить. Этот результат нужно представлять). Баллы за освоение одной и той же компетенции в рамках нескольких мероприятий суммируются.

2. К отчету студент может прикреплять дополнительные материалы в виде отдельных файлов (скан грамоты, диплома, благодарственного письма, иной справки, подтверждающей деятельность студента или его результат в мероприятии или проекте; описание проекта в формате ppt или pdf, иные файлы, относящиеся к отчетному мероприятию или проекту).

Презентация (как дополнительный материал к отчету) с описанием проекта или мероприятия в формате ppt или pdf должна содержать следующую информацию:

- Цель
- Задачи
- Механизмы и способы реализации (методы)
- Целевая аудитория
- Ресурсы проекта/мероприятия
- Бюджет
- Сроки реализации
- Информация о команде проекта (если имеется)
- Информация о партнерах проекта, описание роли партнеров в проекте.
- Результаты проекта/мероприятия.

3. Распечатанный и подписанный отчет студент должен передать секретарю Экспертного совета на верификацию данных, после чего секретарь утверждает этот отчет и прилагает к личному делу студента.

4. Отчет имеет четыре статуса:

- «Заполнение» — отчет заполняет студент, сотрудники отдела по работе с отчетами и сертификатами не проверяют его. В этом статусе отчет можно редактировать.
- «Отправлен» — отчет отправлен студентом на проверку. Его проверяют, и либо отправляют на доработку (меняют статус «Заполнение») и пишут комментарии. В этом статусе баллы вам могут тоже изменить (по предварительному запросу у куратора студента в рамках этого мероприятия/проекта), либо утверждают, либо отклоняют.
- «Утвержден» — статус отчета, при котором студент может распечатывать отчет, подписывает его сам, подписывает у куратора и сдает в отдел, занимающийся сертификатами. При получении этого статуса студент получает инструкцию по дальнейшим действиям.
- «Отклонен» — статус отчета, который отклоняется для проверки и редактирования по обоснованным причинам, которые будут прописаны

в комментариях. Отклоненный отчет в другой статус больше не переводится и не рассматривается.

Далее представлены компетенции с разъяснениями каждой компетенции, прописаны тезисы, которые нужно осознать и понять студенту, прежде чем выбирать ее и описывать, что было сделано для освоения компетенции. ВАЖНО: «Необходимо указывать конкретный результат в рамках мероприятия и помнить: «Что делал» — это процесс, «Что сделал» — это результат, который можно измерить, и проверить. Этот результат можно представить. Экспертный совет интересуется именно РЕЗУЛЬТАТ». При описании результата студент может и должен:

- ссылаться на опубликованные материалы (указывает ссылки на них);
- ссылаться на конкретных людей (указывает их ФИО и должность);
- ссылаться на конкретные проекты или мероприятия (указывает входные данные этих проектов или мероприятий);
- указывать конкретные решения и задачи, конкретные проблемы и ситуации.

*Компетенция 1. Принятие самостоятельных решений и инициирование новых идей (креативность).*

Студент указывает конкретно, в чем заключалась самостоятельность, какие конкретно решения студент принимал, кто проверял правильность этих решений. Если они оказались действительно правильными, студент должен доказать и обосновать. То же самое с креативностью: студент подробно обосновывает, в чем она заключалась, указывает все креативные решения и позитивный результат для мероприятия/проекта от этих решений.

*Компетенция 2. Способность адаптироваться к новым ситуациям.*

Студент указывает конкретные ситуации, к которым ему пришлось адаптироваться, как он адаптировался, что для этого предпринял.

*Компетенция 3. Умение использовать накопленный ранее опыт и полученное образование.*

Студент указывает, какой конкретно опыт он использовал в указанном мероприятии или проекте, как применил этот опыт, где этот опыт приобрел.

*Компетенция 4. Навык устанавливать и поддерживать контакты.*

Студент указывает, с кем конкретно в рамках мероприятия или проекта он установил контакты, и как поддерживает по сей день эти кон-

такты, чем полезны в рамках проекта или мероприятия эти контакты, какой результат от этого.

*Компетенция 5. Умение разрешать конфликты.*

Студент указывает, какие конкретно конфликты он разрешал, с кем конфликты были, как студент разрешал конфликты, какие механизмы и методики он использовал.

*Компетенция 6. Умение вести переговоры.*

Студент указывает, с кем именно он проводил переговоры (организация, ФИО, должность), какой конкретный результат был по итогам этих переговоров для мероприятия/проекта.

*Компетенция 7. Навык работы в команде.*

Студент указывает, какая конкретно у него была роль в команде, какие функции в команде в рамках этой роли студент выполнял, какой конкретно результат от роли студента был для команды. Также студент указывает, кто конкретно в команду входил, надо указывать основной состав команды (можно в дополнительной информации).

*Компетенция 8. Навык ведения дискуссий и представления своей точки зрения.*

Студент указывает, с кем именно он проводил дискуссии (организация, ФИО, должность), какой конкретный результат был по итогам этих дискуссий. Студент не просто общается, а есть цель этой дискуссии в рамках реализации проекта или мероприятия. Студент должен указать, отстоял ли он свою точку зрения, указывая обоснования и доказательства.

*Компетенция 9. Навык публичного выступления.*

Студент указывает, перед сколькими людьми он выступал, какие именно вопросы он с ними обсуждал, сколько времени это заняло, где именно это было. Студент указывает, какой результат выступления (публикация/благодарность/грамота/иное), также студент подтверждает эти результаты.

*Компетенция 10. Навык ведения PR-деятельности и социальной рекламы.*

Студент указывает, в чем конкретно заключался PR, что конкретно было сделано. Студент предоставляет подтверждающие материалы, доказывает и обосновывает, что PR и реклама проекту/мероприятию были нужны, и от этого был эффект для проекта/мероприятия. Студент указывает ссылки на сайт и группы в социальных сетях (при наличии),

указывает количественный показатель привлеченной целевой аудитории, какая публикационная активность была (в цифрах и фактах).

*Компетенция 11. Умение проводить маркетинговые исследования.*

Студент указывает конкретные результаты маркетинговых исследований в рамках реализованного проекта или мероприятия, что именно исследовал, какие результаты получил на выходе, обоснованно доказывает, для чего нужно было проводить маркетинговые исследования в указанном мероприятии/проекте.

*Компетенция 12. Навык составления проектных заявок и иной проектной документации.*

Студент представляет в качестве дополнительных материалов к отчету проектную заявку в виде отдельного файла, доказывает, зачем и для чего нужна была заявка в рамках мероприятия/проекта, куда ее подавал. Если была иная проектная документация, студент указывает, какая конкретно, куда подавал, представляет ее в виде отдельного файла к отчету.

*Компетенция 13. Умение привлекать спонсоров (фандрайзинг).*

Студент указывает, каких именно партнеров он привлек, что именно привнесли эти партнеры в мероприятие/проект, в каком количестве и качестве. Студент указывает, привлек партнеров самостоятельно или в составе команды (указать ФИО команды), указывает, это были новые партнеры или он работал с имеющимися, для чего эти партнеры нужны были в реализованном мероприятии/проекте.

*Компетенция 14. Навык работы с официально-деловой документацией.*

Студент указывает конкретно, с какой документацией в рамках реализации мероприятия/проекта он работал, какие результаты были. Если договоры, то с кем, их количество. Если приказы/распоряжения (необходимо прикрепить их копии), работал с письмами или корреспонденцией, то надо указать, конкретно, с какой. Студенту необходимо указать, кто сможет подтвердить его опыт. Студент должен быть уверен, что составление указанных им документов позволило ему освоить компетенцию «Навык работы с официально-деловой документацией».

*Компетенция 15. Навык написания публицистических работ.*

Студент указывает выходные данные этих работ, ссылки на них (или в виде отдельных файлов прикрепляет), обосновывает необходимость этой работы в рамках реализации проекта/мероприятия.

*Компетенция 16. Умение прогнозировать риски проекта.*

Студент указывает, какие конкретно риски в рамках реализации данного мероприятия/проекта он спрогнозировал, и какие пути решения этих рисков он предпринял.

*Компетенция 17. Умение прогнозировать социально-экономическое развитие проекта.*

Студент описывает результат разработки бизнес-плана (причем бизнес-план необходимо представить) для проекта/мероприятия. Если студент разрабатывал иной план развития, его также надо указать и представить.

*Компетенция 18. Навык ведения методической работы и организация процесса передачи опыта.*

Студент указывает, какая конкретная методическая работа была проведена, представляет материалы методической работы (в любом формате), указывает конкретно, как был организован процесс передачи опыта, кому его передавал. Студент должен доказать, что опыт принят теми людьми, кому его он передавал.

*Компетенция 19. Навык администрирования проекта.*

Студент заполняет отчет по этой компетенции в том случае, если он весь проект/мероприятие администрировал и был в роли руководителя, главного организатора, капитаном. Студент описывает, что было сделано им для успешной реализации проекта/мероприятия, какая команда была, сколько членов команды было. Студент указывает, какой результат от реализации проекта/мероприятия. В отчете важно указывать ссылки на материалы, документальное подтверждение того, что студент действительно администрировал проект/мероприятие.

*Компетенция 20. Навыки создания и организации работы благотворительной или иной социально-ориентированной некоммерческой организации, либо юридического лица / индивидуального предпринимателя, деятельность которого направлена на решение социально-значимых задач.*

Студент указывает, конкретно, какую организацию он создал, обязательно прикрепляет выписку из ЕГРЮЛ этого юр. лица и иные уставные документы.

*Компетенция 21. Навык добровольческой/волонтерской деятельности.* Студент указывает, выступал он в проекте или мероприятии как волонтер или как доброволец. Прежде чем писать отчет об этой компе-

тенции, студент должен осознать для себя, что для него волонтерская деятельность, а что — добровольческая. Если студент просто помогал в реализации проекта/мероприятия, выполнял отдельные небольшие задачи, то это волонтерская деятельность. Можно в рамках этой компетенции указывать, что студент был волонтером, реализующим задачи по иным компетенциям. Но, надо понимать, что балл у волонтера не может быть постоянно «2» или «3», в этом случае волонтер должен переходить в статус иной (организатор, менеджер, главный организатор и пр.). Донор крови/участник/член команды — это не волонтеры. Доброволец — тот человек, который реализует свою деятельность (направленную на благо общества) безвозмездно. Ему изначально выгода не нужна, но важен социально-значимый эффект и результат. Если студент указывает эту компетенцию, то он входит в состав добровольческого центра и постоянно участвует в добровольческой деятельности организации. Если это так, то компетенцию студент постепенно осваивает. Для примера: «человек раздает листовки», он точно не доброволец. Он волонтер, но не на «3» балла, а на «1» балл. Более подробно про деятельность в социальной сфере можно узнать из Федерального закона «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» и «О некоммерческих организациях».

### 3. Техническое обеспечение учета, контроля и оформления сертификата

В Университете ИТМО функционирование подсистемы «Портфолио» обеспечивает департамент информационных технологий. Доступ к подсистеме «Портфолио» для ведения сведений о своей деятельности и заполнения отчета об участии в мероприятиях или проектах предоставляется каждому студенту. Студент имеет доступ к информации только в рамках своего портфолио. Секретарю Экспертного совета предоставляется доступ к подсистеме «Портфолио». В подсистеме доступны следующие возможности:

- просмотр портфолио каждого студента;
- право подтверждения отчета об освоении компетенций по мероприятию или проекту;
- формирование Сертификата.

Подсистема «Портфолио» предоставляет студентам следующие функциональные возможности:

- просмотр, редактирование профиля пользователя;
- формирование (просмотр, редактирование) отчетов;
- отправка отчетов на рассмотрение комиссии.

При входе пользователя в подсистему «Портфолио» на экране отображается страница следующего вида, представленного на *рис. 1*.

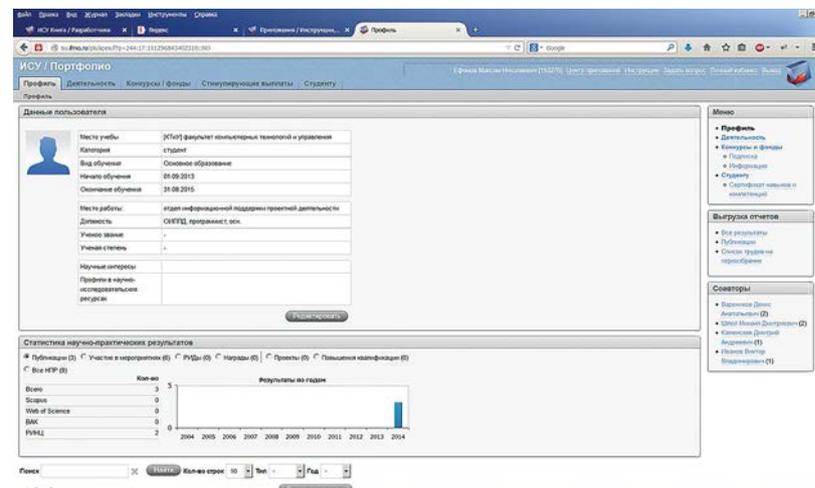


Рис. 1. Начало работы в подсистеме «Портфолио»

Страница содержит следующие области данных:

- наименование подсистемы;
- основные разделы подсистемы;
- ссылка на «Центр приложений» и ссылка для выхода из подсистемы;
- данные о пользователе;
- раздел статистических данных о научно-практических результатах пользователя;
- раздел отчетов;
- раздел соавторов пользователя.

Подсистема «Портфолио» состоит из следующих разделов (*рис. 2*):

- Профиль
- Деятельность
- Конкурсы/фонды
- Стимулирующие выплаты
- Студенту

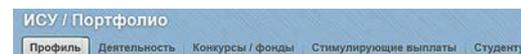


Рис. 2. Разделы подсистемы «Портфолио»

При входе в подсистему открывается страница раздела «Профиль» (рис. 3), далее пользователь может перейти в любой другой раздел. Ниже будет подробно рассмотрена работа с разделами подсистемы.

Раздел профиль пользователя. В данном разделе подсистемы отображаются следующие сведения о пользователе:

- данные о месте работы, учебы;
- научные интересы;
- профили в научно-исследовательских ресурсах;
- результаты научно-практической деятельности пользователя.

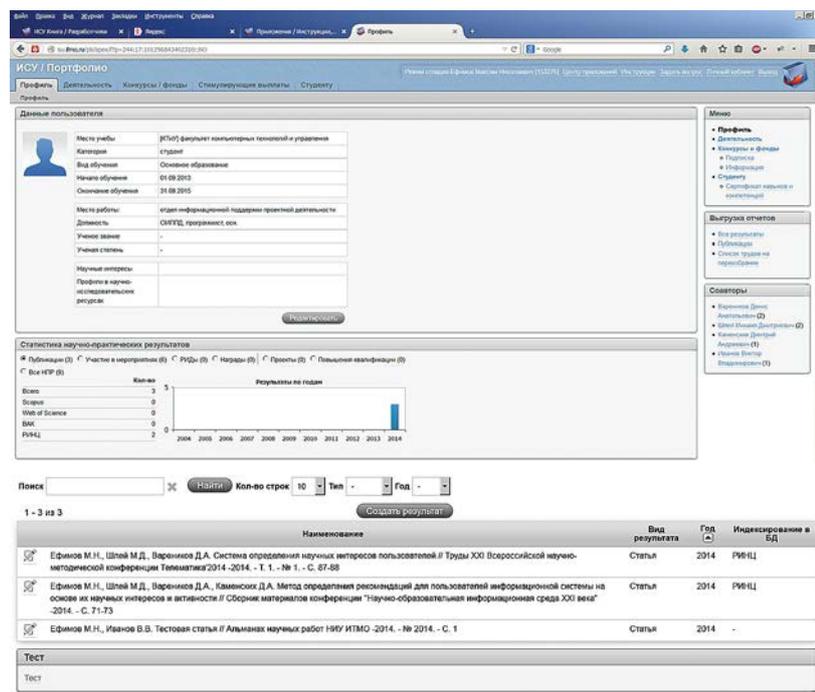


Рис. 3. Экранная форма раздела «Профиль пользователя»

В разделе «Данные пользователя» экранной формы представлены следующие сведения о пользователе:

- место учебы;
- категория;
- вид обучения;
- даты начала и окончания обучения;

- место работы;
- должность;
- ученое звание;
- ученая степень;
- научные интересы.

В разделе «Статистика научно-практических результатов» отображаются итоговые данные по количеству результатов научно-практической деятельности пользователя с группировкой по типу результата.

Раздел «Сертификат навыков и компетенций». Студенту для работы с приложением следует перейти в раздел «Студенту» в верхней части экрана или нажать на ссылку *Студенту* в разделе «Меню» (рис. 4).

Экранная форма для работы с отчетами студента имеет вид, представленный на рис. 5.

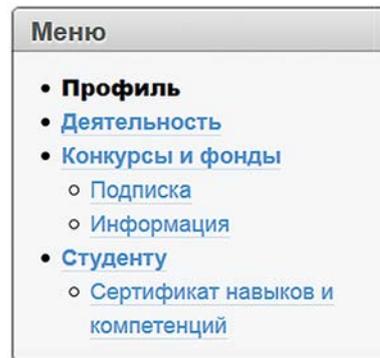


Рис. 4. Экранная форма «Меню»

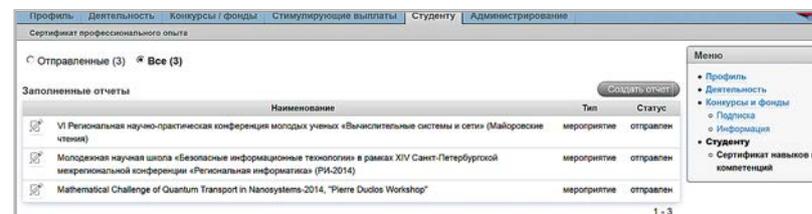


Рис. 5. Экранная форма раздела «Студенту»

На странице могут отображаться отчеты, отправленные на рассмотрение, или все отчеты (отметка в соответствующем поле) (рис. 6).

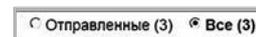


Рис. 6. Статусы отчетов

Создание отчета. Кнопка *Создать отчет* предназначена для создания нового отчета. При этом на экране появится форма для ввода данных (рис. 7).

Рис. 7. Карточка отчета

Кнопка **Вопрос специалисту** в разделе «Информация» экранной формы позволяет отправить вопрос специалисту. При этом на экране появится форма для ввода текста сообщения (рис. 8).

Рис. 8. Форма для связи со специалистами

Отправка сообщения выполняется нажатием кнопки **Отправить сообщение**.

В верхней части карточки проекта необходимо выбрать «Участие в мероприятии» или «Участие в проекте» — поставить отметку в соответствующем поле.

В случае участия в мероприятии заполняются следующие поля:

- Мероприятие — значение выбирается из списка мероприятий по кнопке  справа от поля (рис. 9).

Для поиска мероприятия следует в поисковой строке выбрать столбец из списка по кнопке  справа от поля и в поле справа ввести контекст для поиска. Поиск данных выполняется нажатием кнопки  (рис. 10).

Выбор мероприятия выполняется по ссылке на строку. В результате в поле «Информация о мероприятии карточки отчета» появится соответствующая строка (рис. 11)

Наименование	Дата проведения	Тип	Статус
Международный Оптический Семинар - International Optical Seminar	05.11.2013 - 05.11.2013	Семинар	международный
Встреча с руководителем МИПов	16.12.2013 - 17.12.2013	Встреча	университетский
Подведение итогов по Found it	05.12.2013 - 05.12.2013	Семинар	университетский
Полиэлектrolитные щетки и разветвленные полиэлектролиты для доставки лекарственных веществ и генетического материала	18.12.2013 - 18.12.2013	Семинар	международный
Edu Camp	21.04.2014 - 16.05.2014	Конференция	международный
Всероссийская студенческая компьютерная олимпиада по основам технологии приборостроения	11.02.2014 - 31.03.2014	Олимпиада	федеральный
баскетбол	12.11.2013 - 12.11.2013	Турнир	университетский
Выезд активистов НИУ ИТМО летом на юг	01.08.2014 - 30.08.2014	Тренинг	университетский
Открытая лига НИУ ИТМО по мини-футболу	01.03.2014 - 31.05.2014	Турнир	университетский
Открытый туристский слет НИУ ИТМО	19.09.2014 - 21.09.2014	Слет	межвузовский
Межфакультетский конкурс видеороликов в рамках межфакультетского фестиваля студенческого творчества "Я-первокурсник"	14.10.2013 - 29.10.2013	Конкурс	университетский

Рис. 9. Список мероприятий

Наименование	Дата проведения	Тип	Статус
Международный симпозиум по химии, биологии и естественным наукам	15.10.2014 - 16.10.2014	Симпозиум	международный
Международная научная конференция «Наука будущего»	17.09.2014 - 20.09.2014	Конференция	международный
Вводный краткий курс по продовольственным наукам и технологиям	07.10.2014 - 08.10.2014	Семинар	международный

Рис. 10. Отфильтрованные мероприятия

Дата начала	Дата окончания	Тип мероприятия	Статус	Охват аудитории
17.09.2014	20.09.2014	Конференция	международный	-

Рис. 11. Окно «Информация о мероприятии»

Если мероприятие (или проект) отсутствует в списке, следует его добавить, перейдя по ссылке «Как добавить новый проект или мероприятие в список» в разделе «Информация». В результате на экране появятся шаблоны для ввода данных (рис. 12).

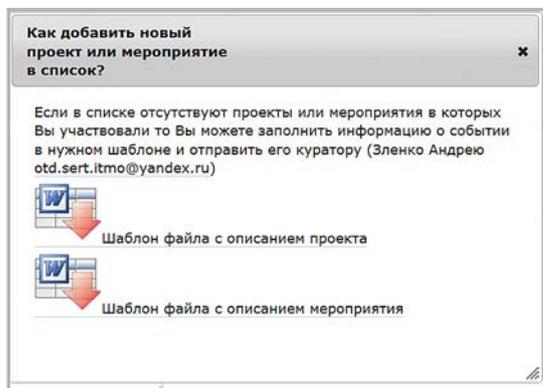


Рис. 12. Форма для загрузки файла с описанием проекта/мероприятия

- Роли — роль пользователя в мероприятии определяется отметкой в строке слева от полей «Участие» и «Результат». В графе «Участие» необходимо отметить хотя бы одну роль, отмеченную звездочкой (рис. 13).

Участие	
<input type="checkbox"/>	Главный организатор *
<input type="checkbox"/>	Доброволец/Волонтер *
<input type="checkbox"/>	Заместитель руководителя *
<input type="checkbox"/>	Капитан *
<input type="checkbox"/>	Менеджер направления *
<input type="checkbox"/>	Помощник заместителя *
<input type="checkbox"/>	Помощник организатора *
<input type="checkbox"/>	Руководитель *
<input type="checkbox"/>	Руководитель направления *
<input type="checkbox"/>	Участие без доклада
<input type="checkbox"/>	Участие в конкурсе
<input type="checkbox"/>	Участие с докладом
<input type="checkbox"/>	Участие с экспонатом
<input type="checkbox"/>	Участник
<input type="checkbox"/>	Член команды по отдельному направлению

Рис. 13. Роли участия студента

- Компетенции — компетенции и навыки, полученные от участия в мероприятии. Для добавления новой компетенции следует нажать кнопку **Добавить**. При этом на экране появится список (рис. 14).

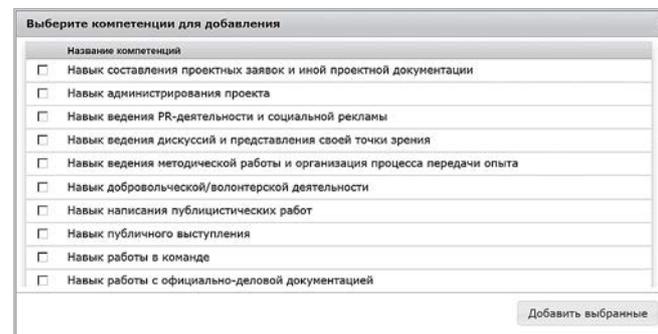


Рис. 14. Список компетенций для выбора

Выбор значения (или нескольких значений) выполняется отметкой в строке слева. По окончании выбора нужно нажать кнопку **Добавить выбранные**. В результате в поле **Компетенции** появится строка (строки) (рис. 15).

Компетенции		
Название компетенции	Уровень освоения	Что было сделано для освоения компетенции
Навык публичного выступления	"1 балл" - Освоена плохо	<input type="text"/>
Навык устанавливать и поддерживать контакты	"1 балл" - Освоена плохо	<input type="text"/>

Добавить

Рис. 15. Форма для описания компетенции

Уровень освоения задается выбором из списка, который открывается нажатием кнопки справа от поля (рис. 16).

Уровень освоения
"1 балл" - Освоена плохо
"1 балл" - Освоена плохо
"2 балла" - Освоена неполно
"3 балла" - Освоена в полном объеме

Рис. 16. Форма для оценивания компетенции

Поле «Что было сделано для освоения компетенции» заполняется путем непосредственного ввода текста. Кнопка **X** предназначена для удаления строки компетенции.

• Дополнительная информация об участии — вводится дополнительная информация.

В случае участия в проекте ввод данных отчета выполняется аналогично.

По окончании ввода данных следует нажать кнопку **Создать** для создания отчета. В результате на экране появится заполненная карточка отчета (рис. 17.а и рис. 17.б).

Рис. 17 а. Заполнение отчета

Рис. 17 б. Заполнение отчета

Сформированный отчет автоматически получает статус «заполнение».

Кнопка **Сохранить** позволяет сохранить данные. Кнопка **Назад** предназначена для возврата к списку отчетов пользователя. Кнопка **Удалить** отчет предназначена для удаления отчета.

Кнопка **Отправить** отчет в разделе «Действия» экранной формы позволяет отправить отчет на рассмотрение комиссии. Отправленный отчет получает статус «отправлено».

Кнопка **Редактировать** в разделе «Файлы» позволяет загрузить файлы к отчету. При этом на экране появится соответствующее сообщение об ошибке (рис. 18).

Рис. 18. Сообщение об ошибке

Для добавления файла следует нажать кнопку **Добавить**. В открывшейся экранной форме нужно задать имя файла и выбрать файл, используя кнопку **Обзор** (рис. 19).

Рис. 19. Форма для работы с файлом

Добавление файла выполняется нажатием кнопки **Добавить**. Кнопка **Удалить** предназначена для удаления файла, кнопка **Отмена** — для отказа от процедуры.

Просмотр/редактирование отчета. Кнопка  предназначена для просмотра и редактирования отчета. Для редактирования доступны отчеты, имеющие статус «заполнение». Отчеты, отправленные на рассмотрение комиссии, доступны только для просмотра. Карточка отчета со статусом «заполнение» имеет вид, представленный на рис. 20.

Кнопка **Сохранить** позволяет сохранить выполненные изменения. Кнопка **Назад** предназначена для возврата к списку отчетов пользователя. Кнопка **Удалить** отчет предназначена для удаления отчета.

Карточка отчета со статусом «отправлен» имеет вид, представленный на рис. 21.

Кнопка **Печать отчета** раздела «Действия» позволяет распечатать отчет (рис. 22).

Рис. 20. Заполнение отчета

Рис. 21. Отправленный отчет

<b>Фамилия, имя, отчество</b>	Ефимов Максим Николаевич
<b>Мероприятие</b>	Молодежная научная школа «Безопасные информационные технологии» в рамках XIV Санкт-Петербургской межрегиональной конференции «Региональная информатика» (РИ-2014)
<b>Уровень</b>	федеральный
<b>Роль</b>	Главный организатор, Заместитель руководителя, Помощник заместителя, Руководитель, Участие в конкурсе, Участие с докладом, Участник
<b>Результат</b>	Выступал с серией научных докладов

Наименование компетенции	Что сделал для освоения компетенции	Балл за освоение	Итоговый балл	Подпись куратора
Навык администрирования проекта	Администрировал деятельность команды	3	13	
Навык публичного выступления	Выступал с докладом	3	13	
Навык работы в команде	Работали все вместе	3	13	
<b>Итоговый балл за мероприятие</b>			39	

Подпись секретаря экспертной комиссии \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
 Куратор \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

Рис. 22. Пример отчета для печати

#### 4. Нормативно-правовые и организационно-методические основания для введения сертификата опыта студента

Концепция содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в Российской Федерации является основной целью государственной политики в области содействия развитию благотворительной и добровольческой деятельности определила активизацию потенциала благотворительности и добровольчества как ресурса развития общества, способствующего формированию и распространению инновационной практики социальной деятельности, позволяющего дополнить бюджетные источники для решения социальных проблем внебюджетными средствами и привлечь в социальную сферу трудовые ресурсы добровольцев.

Основными задачами содействия развитию добровольческой деятельности, связанными с реализацией конституционного принципа поощрения благотворительной деятельности, в контексте настоящего Положения являются:

- обеспечение роста поддержки в обществе и расширения участия студенчества в добровольческой деятельности;

- содействие повышению эффективности и профессионализма деятельности благотворительных организаций в формате организации сотрудничества со студенчеством, университетским и местным сообществом;

- развитие инфраструктуры информационно-консультационной и образовательной поддержки добровольческой деятельности;

- формирование условий для эффективного использования потенциала добровольческой деятельности на этапах планирования и реализации социальных программ государства и бизнеса в деятельности государственных и муниципальных учреждений и некоммерческих организаций.

Приоритетным направлением является содействие развитию институционализации добровольчества, так как только организованная деятельность может обеспечить расширение масштабов добровольческой деятельности и повышение ее результативности, а также развитие культуры добровольчества в обществе.

Институционализация добровольчества студентов Университета ИТМО через сертификацию их профессионального и социального опыта, фиксацию и процедурное оформление участия в добровольческой и иной внеучебной деятельности будет способствовать созданию реального механизма реализации Концепции содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в Российской Федерации, а также Концепции 2020.

Подпрограмма 4 «Вовлечение молодежи в социальную практику» определила главной целью создание условий успешной социализации и эффективной самореализации молодежи.

Задачами Подпрограммы в контексте Сертификата опыта студента являются:

- вовлечение студенчества в общественную деятельность;
- обеспечение эффективной социализации молодежи, находящейся в трудной жизненной ситуации с участием студенчества;
- создание механизмов формирования целостной системы продвижения инициативной и талантливой университетской молодежи;
- обеспечение эффективного взаимодействия студенчества с молодежными общественными объединениями, некоммерческими организациями.
- В качестве ожидаемого результата Подпрограммы определено:
- повышение эффективности реализации молодежной политики в интересах инновационного развития страны;
- увеличение доли студентов и аспирантов, участвующих в деятельности молодежных общественных объединений;
- создание необходимых условий для повышения эффективности государственной молодежной политики в университетском сообществе;
- увеличение числа субъектов Российской Федерации, реализующих программы по работе с молодежью, оказавшейся в трудной жизненной ситуации;

- увеличение удельного веса численности молодых людей от 14 до 30 лет, участвующих в мероприятиях по патриотическому воспитанию.

- В качестве целевых показателей Подпрограммы определены следующие:

- удельный вес численности студентов и аспирантов в возрасте от 14 до 30 лет, вовлеченных в реализуемые органами исполнительной власти проекты и программы в сфере поддержки талантливой молодежи;

- удельный вес числа субъектов Российской Федерации, реализующих проекты и программы по работе с молодежью, оказавшейся в трудной жизненной ситуации;

- удельный вес численности студентов и аспирантов в возрасте от 14 до 30 лет, участвующих в мероприятиях по патриотическому воспитанию;

- число мероприятий для молодежи.

Приоритетным направлением реализации Подпрограммы 4 «Вовлечение молодежи в социальную практику» в контексте социализации и эффективной самореализации студенчества является сертификация их внеучебной деятельности во всем её многообразии с учётом личных интересов и предпочтений, а также профессиональных, научных, социальных и иных значимых приоритетов, оформляемая в виде части портфолио, отражающей социальную практику. При этом портфолио рассматривается, как комплект документов, подтверждающих индивидуальные достижения студента по различным направлениям деятельности. Создание портфолио — творческий процесс, позволяющий учитывать результаты, достигнутые студентом в разнообразных видах деятельности, кроме учебной за время обучения в вузе. Функции по формированию «портфолио» возлагаются на студента.

Основная цель формирования «портфолио» — накопить и сохранить документальное подтверждение собственных достижений студента в процессе его обучения в университете. Портфолио является современной эффективной формой самооценивания результатов образовательной, научной, профессиональной и социальной деятельности студента, но также способствует: мотивации к социальным достижениям; обоснованной реализации самообразования для развития профессиональных компетентностей; приобретению опыта в конкуренции; выработке умения объективно оценивать уровень своих профессиональных компетентностей; повышению конкурентоспособности будущего специалиста.

## 5. Практическое применение Сертификата опыта студента

Центральной фигурой в вузе является студент, который получает профессиональную подготовку по определенной специальности. Современная молодежь опирается не на общепринятые, годами сложившиеся в органи-

зации стандарты, а на собственные представления о своей карьере и своем месте в жизни. Независимо от базового образования, студенты используют знания и умения в других областях и без них не мыслят своей деятельности. Осваивая компетенции, они предпочитают неформальный стиль и в обучении.

В современном обществе со своими проблемами молодое поколение стремится изменить жизнь к лучшему, оно готово активно участвовать в жизни общества, поэтому современная вузовская среда является источником многих социальных инициатив. В студенческой среде создаются команды единомышленников, которые активно берутся за решение проблем экологии и эффективного природопользования, пропаганды здорового образа жизни и т. д. Они готовы оказывать поддержку социально неблагополучным слоям общества. Неформальное общение с пожилыми людьми в рамках социально-ориентированной деятельности студентов помогает сохранить свидетельства живой истории, а значит — лучше понять страну, в которой они живут, найти свое место в ней, и тем самым способствовать будущему ее развитию и продвижению вперед. Для того, чтобы развивать свои способности и профессиональную компетентность, молодым людям необходимо сопровождение, которое дает четкий ориентир, задавая направление деятельности.

Один из самых распространенных подходов в области молодежной политики является Service Learning («обучение через служение обществу»). Это метод обучения гражданственности, академическим дисциплинам, навыкам и человеческим ценностям. Метод основан на извлечении уроков из опыта общественно-полезной работы. Польза, приносимая студентами:

- осуществление полезной деятельности, в результате которой нуждающиеся люди или окружающая среда получают помощь;
- улучшение качества работы, осуществляемой благотворителями или общественным агентством;
- расширение сферы услуг, предоставляемой благотворителями или общественным агентством.

Польза, получаемая студентами:

- повышают осведомленность о нуждах окружающих;
- повышают уровень личной и социальной ответственности;
- развивают более позитивное отношение к взрослым и другим людям, с которыми они работали;
- повышают уровень информированности о карьере и наличие опыта;
- повышают уровень самооценки;
- готовятся принимать активное участие в жизни своего сообщества.

Преподаватели, вовлекаясь в процесс поддержки молодежных социальных инициатив, делают обучение более значимым для своих студентов, зачастую наблюдая, как те добиваются успеха и развивают в этом процессе неиспользуемые ранее способности и знания; сотрудничают

с коллегами и общественными партнерами и способны открыть в себе новые профессиональные силы.

Руководство вуза способствует осуществлению данной деятельности преподавателей и студентов, направленной на достижение желаемых академических результатов и рост положительного интереса к вузу со стороны обществу.

Таким образом, необходимы новые формы деятельности, которые, с одной стороны, развивают дополнительные компетенции студента, а, с другой, — воспитывают гражданственную позицию и социальную ответственность личности студента в современном обществе.

Ярким примером такой деятельности в Университете ИТМО является конкурс студенческих социальных проектов «Ты нужен людям!», который направлен на формирование системы инициирования и реализации молодежных проектов, являющихся одновременно элементами воспитательной деятельности и процесса обучения в университете. Этот конкурс представляет собой механизм стимулирования творчества студентов, на примере социального проектирования, а также способствует развитию у студентов навыков проектной деятельности, которые могут быть успешно использованы в будущей профессии. В рамках конкурса студенческие команды реализуют социально-значимые проекты совместно с представителями некоммерческих организаций, учреждений социальной сферы и органов власти. В рамках конкурса также проводятся обучающие семинары и мастер-классы по технологиям социального проектирования, оформлению проектной документации, презентации результатов проектов.

Часть социальных проектов, реализуемых студентами, становятся своеобразными стартовыми ступенями и служат основой для более серьезных инновационных и бизнес-ориентированных проектов. Также следует отметить, что большая часть проектов имеют наукоемкий характер и в перспективе становятся элементом магистерского диссертационного исследования студента или студенческих команд.

Конкурс состоит из нескольких этапов:

1 этап. Регистрация на участие в конкурсе и подача конкурсной документации посредством интернет-ресурса <http://socialprojects.spb.ru/>. В качестве конкурсной документации студенты подают два документа: анкету своей команды и проектное предложение для своей социально-значимой идеи.

2 этап. Содержательная экспертиза проектного предложения.

3 этап. Реализация проекта, описанного в проектном предложении.

4 этап. Формирование отчета по итогам реализации проекта и экспертиза отчетов. Итоговый отчетный пакет состоит из:

- Текстовый отчет в формате электронного документа (word, pdf и т. п.), структура отчета представлена на рис. 1.



Экспертное жюри заполняет специальную форму с критериями по каждой студенческой команде. При заполнении формы эксперты оценивают соответствие отчета по компетенциям критерия оценивания деятельности студенческой команды, т. е. информация в графе отчета по компетенциям «Что сделал» должна коррелировать с пунктами текстового отчета и итоговой презентации. Таким образом эксперты оценивают эффективность добровольческой и социально-ориентированной деятельности всей команды и каждого студента по отдельности, после чего подтверждают или отклоняют уровень освоения студентом той или иной компетенции в соответствующей графе отчета по компетенциям.

### Список использованной и рекомендуемой литературы

1. Светенко Т. В. Пособие «Успешные практики взаимодействия университетов с местным сообществом», М.: Фонд «Новая Евразия», 2013. Статья «Конкурс социальных студенческих проектов «Ты нужен людям!»».
2. Биккулов А. С., Зленко А. Н., Казин Ф. А., Макаренченко М. А., Тихомирова О. Г., Яныкина Н. О. Современные технологии инициирования, разработки и управления проектами в вузе: учебно-методическое пособие. — СПб: НИУ ИТМО, 2014. — 138 с.
3. Итон Р., Тойвонен Н. Р. Почему ректор университета Уорвика называется вице-канцлером. К вопросу о системах управления вузами // Научный вестник Московского государственного технического университета гражданской авиации. 2005. № 94. С. 34–41.
4. Тойвонен Н. Р., Васильев В. Н. Исследовательский и/или предпринимательский. Какие университеты создаются в России? Кейс СПбГУ ИТМО // Инновации. 2010. № 5. С. 80–86.
5. Казин Ф. А., Тойвонен Н. Р. Система проектного менеджмента в высшем учебном заведении // Комплексная система развития научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических разработок в вузе. Под. ред. В. Н. Васильева и Н. Р. Тойвонена, М., 2012, С. 45–54.
6. Васильев В. Н., Тойвонен Н. Р., Сухорукова М. В. Опыт создания практико-ориентированной модели магистерской программы по технологическому предпринимательству в партнерстве со студенческим бизнес-инкубатором // Инновации. 2013. № 6. С. 32.

## Социальная функция университетов в России: лучшие практики взаимодействия вузов и местного сообщества, лучшие практики студенческого добровольчества в России и в мире

*О. В. Агапова, А. Н. Зленко, Ю. И. Купоросов*

Содержание

Введение

1. Ключевые понятия
2. Обзор международного и российского опыта взаимодействия вузов и местного сообщества
3. Обзор социально-значимых проектов, реализуемых в российских вузах
4. Представление лучших практик

Заключение

### Введение

В последнее десятилетие система образования находится в центре внимания государства, при этом важнейшим звеном реформирования является высшая школа. Вуз — это социальный институт, в котором предоставляются образовательные услуги, создаются общественные блага, которые определяют экономическое и социальное развитие региона, общества и страны в целом. Вуз является социальным институтом, поскольку он направлен на развитие человека, формирует социальные и этические нормы поведения будущих профессионалов и специалистов, деятельность университетов и высшей школы в целом согласуется с социально-экономической и ценностной структурой региона. Функционирование высшей школы как социального института проявляется в поведении каждого сотрудника и студента, в том, как организуется поведение групп людей, которые организуются на формальном уровне (как подразделения учреждения) и на неформальном уровне (научные, сетевые и любительские объединения сотрудников и студентов). Социальная направленность деятельности вуза зависит и от стратегии руководства, и от того, насколько она поддерживается и разделяется сотрудниками.

Зарубежные исследования, посвященные изучению деятельности известных университетов, выделяют те качества, которые отличают всемирно известные университеты. Среди них: большое количество одаренных (талантливых) преподавателей и студентов, достаточное количество материальных ресурсов (стабильное финансирование и раз-

витая инфраструктура) и гибкое управление (ориентация на инновации, минимизация бюрократических барьеров)<sup>1</sup>.

К числу инновационных подходов и решений относится участие вуза в решении социальных проблем. Направленность действий университета на практическое участие в жизни сообщества способствует более эффективному развитию региона и развитию социальной стабильности, что, в частности, проявляется в снятии социальной напряженности, созданию позитивной атмосферы в обществе. Посредством социально-направленной деятельности вуз улучшает собственный имидж (по крайней мере, в той мере, в которой его деятельность становится известной в обществе). Кроме того, наличие социальной составляющей способствует и инвестиционной привлекательности вуза, что опосредованно влияет на уровень материальной стабильности университета или высшего учебного заведения. Причем речь идет не об акциях или популярных «мерах»; социально-направленная деятельность становится действительно перспективной тогда, когда является долгосрочной стратегией, или, иначе говоря, когда вуз на добровольных началах проявляет социальную ответственность по отношению к сообществу на всех уровнях своего функционирования. Концепция социальной ответственности вуза трактуется весьма широко, и предполагает:

- подготовку социально ответственных специалистов;
- удовлетворение потребности в трудовых ресурсах региона (обеспечение рынка труда соответствующими кадрами);
- развитие социально-культурного потенциала региона и общества в целом.

Центральной фигурой в вузе является, разумеется, студент, который получает профессиональную подготовку по определенной специальности.

Нынешнюю молодежь сторонники Теории поколений<sup>2</sup> называют поколением Google, www, миллениалы. К числу событий, оказавших влияние на их развитие, можно назвать распад СССР, многочисленные теракты и военные конфликты в мире, развитие высоких технологий. Они трудоспособны, но у этой молодежи, констатируют работодатели в разных странах, слишком завышены ожидания от своего трудоустройства, они предпочитают подстраивать условия работы под свою жизнь, а не наоборот. Молодые специалисты опираются не на общепринятые, годами сложившиеся в организации стандарты, а на собственные представления о своей карьере и своем месте в жизни компании. Независимо от базового образования, они умело используют современные технологии и без них не мыслят своей деятельности. *Персонал и управленцы нового*

*поколения стремятся к общности, к разрушению системы жесткой иерархии в организации, предпочитают неформальный стиль и в обучении, и в общении. Для них определяющим является поиск смысла. Реальность такова, что инструменты управления, которые были эффективны в работе с людьми предыдущих поколений, не применимы для них. При этом от предшествующих поколений они получили идею важности внутренней раскрепощенности и стремление получать удовольствие от жизни (в молодежный язык прочно вошло английское слово fun).*

Во всем мире проблемы молодежи как социальной группы относятся к наиболее болезненным проблемам современного общества. Финансовые проблемы и безработица, отсутствие ясных перспектив, позитивных идей и ориентиров в будущем, трудности с получением образования и недостаток возможностей для самореализации определяют сегодняшнее неустойчивое положение молодых людей. Между тем, стремление сделать жизнь лучше во многом определяет самоидентификацию молодого поколения.<sup>1</sup> Их отличает готовность активно участвовать в жизни общества, поэтому современная молодежная, и в первую очередь, вузовская, среда является источником многих социальных инициатив. Молодежные объединения создают группы («команды») единомышленников, которые активно берутся за решение проблем экологии и эффективного природопользования, пропаганды здорового образа жизни; они готовы оказывать поддержку социально неблагополучным детям, их семьям. Они готовы часть своего времени тратить на добровольческий (волонтерский) труд. Неформальное общение с пожилыми людьми в рамках социально-ориентированной деятельности студентов помогают сохранить свидетельства живой истории, а значит — лучше понять страну, в которой они живут, найти свое место в ней, и тем самым способствовать будущему ее развитию и продвижению вперед. Для того чтобы развивать характер и профессиональную компетентность, молодым людям необходимо сопровождение, которое задает направление и чувство цели, чувство смысла. Им необходим опыт воодушевляющей и обучающей деятельности, связанной с определенными вызовами, преодолением трудностей. При всей очевидности и значимости развития социальной ответственности вуза, исследователи-социологи утверждают: «Университеты предпочитают работать на властном и институциональном уровнях; значительно труднее идет втягивание университетов со слабо структурированными представителями гражданского общества (население, активисты, НКО)<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Салми Дж. Создание университетов мирового класса. 2009.

<sup>2</sup> Теория поколений создана Нейлом Хоувом и Уильямом Штраусом (США, 1991).

<sup>1</sup> См. Романов А. Межпоколенческая коммуникация. М., 2009.

<sup>2</sup> Университет как социально ответственный партнер территории. М., 2011. С. 7.

В этом смысле в настоящем исследовании представляется целесообразным сосредоточить внимание именно на тех аспектах, которые помогают понять, как, каким образом и при каких условиях выстраивается взаимодействие университетов с местным сообществом через его посредников (НКО, территориальные объединения, объединения граждан).

Обзор литературы и существующих практик показывает, что проекты в социальной сфере, иницируемые и реализуемые при помощи вузов, часто смешиваются с социально-ориентированной *деятельностью*, организуемой на регулярной основе в вузе. Когда речь идет об анализе лучших практик, есть смысл сосредоточить внимание именно на *проектном подходе*: анализ проектов позволяет вычлениить ключевые идеи, аспекты, важные для анализа и возможного последующего тиражирования в других условиях. Изучение существующих лучших практик позволит получить представление о направлениях развития социальной ответственности в вузах России, о ключевых достижениях и проблемах, обобщить существующий опыт, включая зарубежный, тенденции и актуальную тематику реализуемых проектов высшей школы, направленных на улучшение жизни местного сообщества.

Исследование строится на:

- анализе литературы и электронных источников информации по данной тематике;
- веб-мониторинге (анализе информации о социально-ответственной деятельности и проектах, размещаемых в сети Интернет самими вузами);
- описании лучших практик на основе информации, полученной из анкет и интервью с сотрудниками высших учебных заведений и НКО, партнеров вузов, вовлеченных в социально-ответственную деятельность.
- опыте проведения межвузовского конкурса студенческих социальных проектов «Ты нужен людям».

## 1. Ключевые понятия

### Социальная ответственность вуза

Социальную ответственность принято рассматривать как одну из функций университета. Здесь имеется в виду деятельность, которая способствует:

- ориентации учебного процесса, внеучебной и научной деятельности на потребности общества в целом и отдельных категорий и групп граждан, в частности, живущих на данной территории и/или объединяющихся в сообщества;
- содействию социально-экономического развития регионов (подготовка компетентных специалистов для различных отраслей народного хозяйства и использование потенциала вузовской науки для потребностей региона и страны в целом).

Социальная ответственность, по сути, есть готовность признания учреждением или организацией своей ответственности за уровень качества жизни в местном сообществе и реализация на практике соответствующих практических усилий. Социальная ответственность вуза выражается в его вкладе в развитие общества и предполагает «добровольное разделение с государством ответственности за социально-экономическое развитие региона присутствия, за решение наиболее острых и неотложных социальных проблем, за удовлетворение жизненно важных социальных потребностей населения»<sup>1</sup>.

### Социальная функция вуза

По мнению исследователей, образовательное учреждение, реализующее принцип социально ответственного института, призвано осуществлять следующие функции:

- 1) воспроизводство общественного интеллекта — предоставление обществу образовательных услуг, направленных непосредственно на обслуживание человека и свободное его развитие;
- 2) подготовка высококвалифицированных кадров (элиты общества) — один из решающих факторов развития системы образования в целом, а также обеспечение научно-технического и социально-экономического прогресса страны;
- 3) формирование рынка труда — создаваемые в учебном заведении новые знания оказывают прямое воздействие на рынок труда, заставляя переоценивать значение тех или иных профессиональных навыков, изменяя количественные и качественные требования к трудовым ресурсам;
- 4) развитие культуры и норм поведения, наличие и соблюдение которых во многом определяет психологический климат в вузе и его рыночную капитализацию;
- 5) стабилизация социальных отношений — учебное заведение выступает активным участником социальных взаимодействий с заинтересованными сторонами и множеством представителей социальной среды региона.

<sup>1</sup> Методологической основой социальной ответственности вуза является «концепция социальной ответственности бизнеса» (the Socially-Responsible Business concept). Известная в России с конца 90-х годов XX в., она заимствована из теории и практики западного бизнеса и основывается на учениях А. Смита, Д. Риккардо и ряда других экономистов, в трудах которых определена проблема согласования частного и общественного интересов. На рубеже XX–XXI веков концепция «корпоративной социальной ответственности» «становится основой формирования политики ведущих компаний США и Великобритании. Этому способствовал ряд решений мировой (прежде всего, американской) экономической элиты, а также официальных международных организаций (например, ООН, ОЭСР, МОТ).

## Социальная активность студентов

Социальная активность определяется как сложное целостное качество личности, которое включает взаимосвязанные компоненты:

- Когнитивно-ценностный — знания, убеждения и ценности. Критериями здесь выступают: владение понятиями, связанными с общественно-значимой деятельностью, убежденность в важности подобной деятельности уже на этапе обучения в вузе; осознание ее ценности в собственной жизни.

- Мотивационный — осознанное желание участвовать в социальной деятельности, позитивные эмоции на настрой в процессе работы, интерес. Критериями здесь могут быть: проявление инициативы, желание на протяжении длительного времени участвовать в деятельности; устойчивый интерес и желание развивать и улучшать результаты, проявление настойчивости в преодолении трудностей.

- Деятельностно-рефлексивный — практические действия с применением умений и навыков, необходимых для этого вида деятельности, а также способность проанализировать и оценить достигнутые результаты, сравнить их с поставленными целями. Критериями здесь выступают: умение действовать в проектной парадигме, то есть формулировать цели и ожидаемые результаты; способность разработать план и содержание деятельности, умение работать в команде, а также способность давать оценку своим действиям и действиям команды.

## Местное сообщество

Первоначальный смысл слова «сообщество» означает стремление создать более тесные, близкие и гармоничные связи между людьми. Для сообщества людей характерны солидарность, общность интересов, желание выполнять взятые на себя обязательства, которые изначально подкреплялись общностью места проживания и работы. Исторические процессы, урбанизация и индустриализация стали менять структуру сообщества и отношения внутри него. Тем не менее, людей по-прежнему объединяет местность, где они живут, необходимость общаться. Местное сообщество — это население, проживающее на исторически сложившейся и экономически обособленной территории, объединенное общими условиями жизни и необходимостью решения общих вопросов местного значения<sup>1</sup>. Достижение совместных целей и решение тактических вопросов, связанных с ними, требует общения.

Местные сообщества отличает разнообразие проявлений. Большинство ученых признают наличие четырех основных признаков сообщества:

<sup>1</sup> См.: <http://www.jurist-education.ru/munitsipalnoe-pravo-v-rossii/territorialnie-osnovi-mestnogo-samoupravleniya/stranitsa-3>.

1. Население/общность людей (историческая, культурная, соседская и т. д.).
2. Место (территория), пространство в пределах определенных границ (географических, административных, экономических).

3. Социальное взаимодействие (отношения, общие правила и нормы поведения, способы управления, услуги, организации, способы организации взаимодействия между трудом и бытовой сферой и т. д.).

4. Чувство сообщества / психологическая идентификация с сообществом (общность ценностей, чувство принадлежности и сопричастности к событиям в сообществе, чувство ответственности перед сообществом и т. д.).

Термин «местное сообщество» прочно вошел в русский язык, но в юридической лексике в качестве «официального» (но неточного) синонима используется термин «муниципальное образование», хотя ясно, что последний не отражает ряд характеристик (названные выше чувство сопричастности, осознаваемую членами общность целей). Общение в муниципальном образовании также не играет столь существенной роли. Для данного исследования важно назвать принятые в науке подходы к изучению местного сообщества. Многообразие проявлений совместной жизни внутри сообщества определяет и то, что к этому феномену обращаются специалисты разных отраслей научного знания — историки и этнографы, экономисты, социологи и специалисты по менеджменту. На рисунке представлены основные подходы к изучению местного сообщества:



Университет, выстраивающий диалог и социально-ответственное взаимодействие с местным сообществом, опирается на эти же подходы и учитывает:

- в вопросах экологии: природные условия, географическое пространство и особенности, воздействие природных и техногенных факторов на жизнь людей;
- в вопросах качества жизни: уровень доходов, способы их использования, качество жилья, общая удовлетворенность уровнем образования и получения информации, возможности для саморазвития и самореализации;
- в вопросах этнографии: образ жизни, схожие культурные традиции, обычаи;

- в вопросах экономики: существующие секторы экономики и их взаимосвязи; природные, финансовые, человеческие ресурсы, наличие и использование рабочих мест, возможности для предпринимательства;
- в вопросах социальных отношений: существующие типичные отношения внутри сообщества (между разными подгруппами и микро-сообществами, между поколениями).

При этом очевидно, что местное сообщество — единое целое, и изучение одного комплекса вопросов влечет за собой другие. Целью взаимодействия вуза с местным сообществом и его практической помощи является развитие сообщества, забота о благополучии всех людей, относящихся к нему, улучшении качества территории проживания, развитие способности местного сообщества быстро адаптироваться к внешним переменам.

В чем актуальность обращения к идее «местного сообщества» и взаимодействию университетов с ними? «После долгих лет кризиса и попыток решить возникшие проблемы путем реформирования «сверху» приходит понимание, что магистральный путь развития России лежит через развитие местных сообществ. Работа, доходы, условия жизни непосредственно зависят от степени развитости местного сообщества, в котором живет человек, от умения жителей взять на себя ответственность за свои судьбы зависит будущее всей России»<sup>1</sup>.

### Проект/проектный подход

Проект — это намерения по улучшению действительности (социально-образовательного характера), стремление к позитивным изменениям в жизни.

Важнейшие характеристики проекта:

- Желание улучшения жизни в местном сообществе (в социальной сфере);
- Новизна; создание нового «продукта» в процессе работы над проектом;
- Ограниченные временные рамки (проект реализуется в течение ограниченного времени); деятельность на регулярной и постоянной основе не относится к проектной;
- Комплексный характер изменений: улучшение действительности требует выполнения различных видов деятельности;
- Единичность (уникальность).

Обычно проект включает следующие элементы (составляющие проекта):

- Описание предпосылок (проблемы, вызовы, на которые «отвечает» проект). Особенности целевой группы (целевой аудитории), на которую ориентирована деятельность по проекту.

- Цель проекта
- Идея
- Задачи (конкретные направления деятельности в рамках проекта). Время и место проведения проекта.
- Исполнители:
- Значение проекта в общем контексте культурной жизни региона (города, местности).
- Ожидаемые результаты, к числу которых относятся: ожидаемое число участников, область охвата (географическая распространенность проекта), как и где планируется освещать ход проекта; единомышленники (люди или организации, которые поддерживают идею проекта, эксперты, которые готовы поддерживать проект).
- Смета расходов
- Дополнительная информация (описания прошлых проектов, отклики печати на них, отчеты, комментарии, информация об отдельных участниках и исполнителях).

Фактически проектный подход предлагает решение конкретной актуальной проблемы в заранее определенные сроки. Цель проекта в той или иной степени ориентирована на улучшение состояния какой-либо целевой аудитории.

В настоящее время опыт разработки и реализации проектов рассматривается как необходимое профессиональное умение специалиста с высшим образованием; в связи с этим в ряде вузов не только включаются курсы по проектному менеджменту, но и разрабатываются концепции становления проектной культуры студентов в социально-педагогическом пространстве вуза.<sup>1</sup>

### Понятие о лучшей практике

Поскольку настоящее исследование посвящено описанию существующих практик и примеров взаимодействия высшей школы с местным сообществом, то имеет смысл остановиться более подробно на самом понятии «Лучшая практика», для того, чтобы более четко определить область исследования.

Понятие «лучшая практика» (best practice) употребляется для обозначения «лучшего способа делать что-либо». Понятие сформировалось в рамках изучения специфических практик в бизнесе, чтобы определить наиболее эффективную систему организации или представления ее функций. Понятие получило широкое распространение в 1980х годах

<sup>1</sup> Источник: [http://www.library.ru/1/kb/books/adm\\_reform/local\\_comm.php](http://www.library.ru/1/kb/books/adm_reform/local_comm.php).

<sup>1</sup> См.: Т. Л. Стенина. Ульяновский государственный технический университет <http://sisp.nkras.ru/issues/2011/3/stenina.pdf>.

не только благодаря академическим исследованиям, но и популярным книгам, посвященным менеджменту. В некоторых публикациях понятие вводится для того, чтобы подчеркнуть, что в данном случае (или описываемом процессе) инновации не требуются: модель функционирует идеально. Другое определение данного понятия, наоборот, трактует его как некий эвфемизм, чтобы снять негативный оттенок смысла понятий «повторение», «копирование», отсутствие собственной идеи.

Лучшая практика — это техника или методология, которая опытным путем, на практике с большой вероятностью приводит к желаемому результату. Решение использовать лучшие практики в любой области есть решение использовать чьи-либо знания, опыт, технологии для того, чтобы гарантированно обеспечить успех своему начинанию. В настоящее время термин широко используется в системе здравоохранения, управлении и системе администрирования, в образовании, в проектном менеджменте. Повторяемость процессов, особенно на первоначальных фазах, помогает сосредоточить внимание на наиболее точном выполнении задач, избежать возможных ошибок и недоразумений, обеспечивая тем самым успех деятельности с самого начала. Таким образом, предполагается что «лучшая практика» становится *лучшей* тогда, когда ее успех очевиден, и выражается в субъективном чувстве удовлетворения от сделанной работы участниками проекта и позитивных эмоциях, чувстве удовлетворенности со стороны целевой группы, потребителей, на которых направлен проект.

### Внедрение/тиражирование лучших практик

Очевидно, что не всякую успешную деятельность можно повторить, даже в условиях одной и той же организации. Согласно данным американского Центра продуктивности и качества (American Productivity & Quality Center), существуют три основных барьера, мешающих полноценной адаптации лучших практик: недостаток знаний о существующих в настоящий момент лучших практиках, недостаточный уровень мотивации сотрудников изменять что-либо к лучшему, и отсутствие умений и навыков для того, чтобы реализовать лучшую практику в других, по отношению к первоначальным, условиях. Помимо этого, известный скептицизм вызывает вопрос о том, какие организации и какова процедура оценивания «лучших практик», иначе говоря, кто является «экспертом»<sup>1</sup>? Когда эта оценка действительно будет точной? Когда проект успешно внедрен на практике? Или уже после того, как «лучшая практика» успешно скопирована? Очевидно, что методология оценки «лучших практик» — дело

<sup>1</sup> Источник: <http://www.unesco.org/most/bpcrop2.htm#oeyen>.

будущего; во всяком случае, она должна отличаться от методики эвалюации проектов; предлагается ее рассматривать как *процесс*<sup>1</sup>.

Обеспечению успешности «лучшей практики» в сфере социальной ответственности высшей школы способствуют принципы, заложенные в основу деятельности. К ним относятся:

1. «Лучшие практики» вовлекают студентов в активное обучение, предполагающее, что оно строится на активном осмыслении жизненного опыта. Студенты критически оценивают собственные перспективы; активно выражают свои позиции и точку зрения, применяют полученные знания и опыт в собственной жизни. Опыт участия в разного рода экспериментальной социально-ориентированной внеучебной деятельности позволяет лучше понимать себя, дает опыт творчества, опыт взаимодействия в команде и сотрудничества с представителями других поколений, людей иного социального статуса, людей с иными воззрениями.

2. «Лучшие практики» развивают гуманистические ценности и этические нормы. Эффективная социально-направленная деятельность студентов строится на таких ключевых ценностях, как справедливость, честность, равноправие, свобода, гражданственность, ответственность, достоинство.

3. «Лучшие практики» способствуют реализации высоких ожиданий, развитию воодушевления и энтузиазма. Представленные в фактических результатах, достижения и успехи общего дела соответствуют заявленным высоким целям, миссии и философии вуза, целям проекта и ожидаемым результатам.

4. «Лучшие практики» нуждаются в постоянной оценке, причем как со стороны студентов, так и со стороны администрации вуза, преподавателей, со стороны представителей местного сообщества. Для этого необходимо развивать соответствующие умения и внедрять инструменты оценки в практику, причем не только на заключительном, но и на промежуточном этапах работы.

5. Для успешного внедрения «лучших практик» необходимы соответствующие человеческие и материальные ресурсы. В первую очередь, речь идет о человеческих ресурсах; в связи с этим, для успешного внедрения «лучших практик» следует привлекать специалистов и профессионалов самого высокого уровня, причем не только в «предметной» сфере (то есть области деятельности, в которой реализуется проект), но и специалистов в сфере общения, лидеров, обладающих даром убеждения, способных сплотить команду, людей, которые постоянно учатся, находятся в постоянном развитии.

6. «Лучшие практики» инициируют создание сообществ и партнерских сетей; подобные, в первую очередь, неформальные, структуры

<sup>1</sup> Там же.

поддерживают сотрудничество в процессе деятельности, и впоследствии способствуют устойчивости социально-ориентированной деятельности вуза, создают сообщества, готовые к поддержке и включенности в социальные проекты и созидательную деятельность.

Заложенные в основу практической деятельности, эти принципы способствуют тому, что проекты, которые и сами участники, и сообщество оценивают как успешные, становятся своеобразным образцом, моделью, которая может воодушевить других людей внедрять на практике аналогичные проекты. При этом очевидно, что скопировать их невозможно: меняются время и место действия, проект выполняют другие люди, которые «приносят» в него свой уникальный жизненный и профессиональный опыт. «Лучшие практики» являются стимулом, импульсом для самостоятельной деятельности, дополнительным аргументом и средством убеждения заинтересованных сторон.

## 2. Обзор международного и российского опыта взаимодействия вузов и местного сообщества

Международный опыт является важным ресурсом для развития социальной ответственности вузов в России. В многообразии информации, посвященной проблематике, связанной с лучшими практиками социальной ответственности университетов, представленной в литературе, периодических публикациях и электронных ресурсах, можно выделить следующие аспекты и наблюдения, актуальные для российской практики и перспектив развития социальной ответственности вузов в РФ:

### *Вопросы терминологии*

Первое, на что можно обратить внимание при анализе зарубежного опыта, это достаточно широкий спектр понятий, используемых в публикациях, таких, как «социальная ответственность», «вовлеченность в жизнь местного сообщества», «социальная вовлеченность», «третья миссия», «третья роль» университета, «социальное участие», «гражданская миссия», «гражданское участие», «развитие социальной этики университета».

Каждое из понятий имеет в виду, в сущности, близкие по смыслу явления, при этом особый акцент делается на какой-либо важной для автора составляющей (потребности отдельных категорий граждан, в первую очередь, социально-незащищенных, потребности территории или местности, связь с экономическими особенностями развития региона, в которой расположен университет). Независимо от используемых терминов и понятий, общий пафос публикаций сводится к необходимости еще более активного участия университетов в жизни местного сообще-

ства. Активность и способы взаимодействия с сообществом при этом могут быть различны. Во многом они определяются:

- местом расположения университета (город или внегородская среда);
- «возрастом» университета. До сих пор существуют города, которые выросли вокруг университетов. В таких городах, как Тарту, Оксфорд, университеты являются «градообразующим предприятием», доминантой, определяющей городскую среду и «лицо» города;
- университеты, которые создавались как ответ на вызовы времени или потребности экономики, промышленности в определенные исторические периоды времени. Их идентичность (*точнее — самоидентичность*), как свидетельствуют публикации, во многом определяет и характер отношений с местным сообществом. Разработка стратегии взаимодействия с сообществом во многом оказывается уделом самой высшей школы, и, значит, зависит не только от окружения, внешних условий, но и реальности, связанной с человеческим потенциалом и ресурсами.

### *Вопросы политики в сфере развития социальной ответственности университетов и колледжей*

В зарубежной научной литературе практически единодушно исследователями называются три важнейшие направления развития социальной ответственности в сфере высшего образования: продвижение устойчивого развития, включающее новые технологии; достижение целей третьего тысячелетия, с фокусом на преодолении бедности, продвижение предпринимательства для создания рабочих мест и социального прогресса. По данным исследований, более трети университетов и колледжей включают развитие социальной этики и ответственности в миссию университетов. При этом выводы, которые делают исследователи, таковы: высшее образование должно быть гораздо более ясно и подробно описано именно в плане развития личной и социальной ответственности студентов, оно должно расцениваться как ключевой результат либерального образования, и наиболее существенные оценки и выводы следует развивать дальше уже на уровне политики государств. При этом понятно, что нынешний уровень глобализации требует того, чтобы и в этой сфере активно развивалось международное сотрудничество и диалог. Этой цели служит создание международных сетей, объединяющих социально-ответственные университеты и колледжи. Примером тому может быть The Talloires Network<sup>1</sup>, в Декларации которой, в частности, говорится: «Наши организации признают, что мы не существуем в изоляции от общества, в котором мы живем. Напротив, на нас лежит уникальная обязанность

<sup>1</sup> <http://www.tufts.edu/talloiresnetwork/>.

слушать, понимать и вносить свой вклад в социальные трансформации и развитие. Высшее образование должно в полной мере способствовать развитию общества через различные сообщества. Только таким образом нам удастся продвинуться в реализации нашей основной миссии обучения, исследований и служения обществу».

Вместе с тем, анализ литературы показывает, что «социальная ответственность» университета, его «активная вовлеченность» в жизнь и проблемы местного сообщества подчас оказывается декларацией, отражением некой «идеальной картины», которой не всегда есть место в реальной жизни. В частности, в социологическом исследовании, проведенном в Университете штата Мичиган (Center for the Study of Higher and Postsecondary Education University of Michigan School of Education),<sup>1</sup> показано, что студенты колледжей высоко ценят и принимают важность социальной ответственности и личной ответственности, однако, это часто остается абстрактным знанием и убеждением, не переходящим на уровень практических действий.

Подвергается критике и стремление рассматривать корпоративную социальную ответственность и социальную ответственность университета как взаимодополняющие компоненты и/или логически вытекающие один из другого компоненты. Что касается корпоративной ответственности, то здесь следует исходить из того, что сколь искренним бы ни было желание руководства компании вкладывать ресурсы в развитие региона и социальные проекты, основной и ведущей целью деятельности остается прибыль, и тогда возникает вопрос: не является ли социальная ответственность лишь «занавеской на окне». В этом смысле бизнес и высшая школа не могут рассматриваться как единомышленники, стремящиеся к одной цели, использующие одинаковые инструменты.

По результатам изучения материалов, посвященных развитию социальной ответственности университетов, прослеживаются определенные тенденции. Во-первых, обозначается подход, при котором социально-ориентированные проекты подразделяются на две категории. Первая стратегия вуза — ориентация на волонтерство (добровольчество), а вторая — участие в институциональной организованной структурированной деятельности. При общем одобрении волонтерской деятельности студентов больший упор делается на вторую категорию. Волонтерство оказывается в более уязвимой позиции: нет возможности обеспечить достаточную наглядность, нет универсальных разработанных критериев и инструментов оценки. Второй подход представляется более эффективным. Процесс институционализации предполагает включение социально-ориентированной

деятельности в сферу постоянной деятельности университетов. Для этого, например, создается специальное подразделение университета<sup>1</sup>, которое регулирует и координирует социальную работу студентов. На базе этих подразделений они работают в течение определенного времени, которое расценивается как учебные часы. По результатам работы и после окончания проекта студенты получают сертификат и свидетельство. При таком подходе часть учебной нагрузки подменяется «социальной учебой», что может сказываться на качестве и результатах обучения по специальности.

Другой подход заключается в том, чтобы знания, касающиеся социальных аспектов работы для местного сообщества, органично включать в программы учебных дисциплин. Определенная логика в этом есть: любая наука и любая дисциплина основываются на принципах этики, в той или иной степени они проявляются в процессе обучения. Однако, по мнению ученых, преподаватели оказываются не готовы к тому, чтобы вопросы, связанные с ценностями, социальной ответственностью включать напрямую в программы своих курсов. В связи с этим появился термин «спрятанная программа», когда преподаватель инициирует дискуссию, имитирует спонтанные вопросы, способствующие проявлению позиции студента. Это знание оказывается «неотрефлексируемым», и значит, не вполне осознанным; его сложно оценивать и на формальном уровне. В связи со сказанным является новая идея, связанная с развитием культуры организации<sup>2</sup>, которая предполагает реализацию на практике следующих принципов:

- Подчеркивать важность развития социальной активности и нравственности в миссии организации;
- Обучение имеет место как в классе, так и вне его;
- Обучение и нравственное развитие должно быть подоплекой любых действий;
- Обеспечить поддержку со стороны администрации и руководства в отношении развития социальной ответственности как организации в целом, так и студентов и преподавателей;
- Оценивать воздействие опыта студентов и окружения университета на характер и нравственное развитие.

Еще один сравнительно новый подход заключается в том, чтобы развитие социальной ответственности студентов стимулировать при помощи специ-

<sup>1</sup> Пример: департамент общественного сервиса, Lovely Professional University (LPU) в Йаландхар (Индия), в котором создано более 10 подразделений, соответствующих потребностям местного сообщества.

<sup>2</sup> Kuh, G. 2005. Do environments matter? A comparative analysis of the impress of different types of colleges and universities on character. Journal of College and Character, www.collegevalues.org/articles.cfm?a=1&id=239.

<sup>1</sup> [http://www.aacu.org/core\\_commitments/documents/PSRII\\_Findings\\_April2008.pdf](http://www.aacu.org/core_commitments/documents/PSRII_Findings_April2008.pdf).

ально разработанных и включенных в программу университета курсов, таких, например, как «тренинги этики», которые уже реализуются в ряде учебных заведений (Канзасский университет, Центр этики бизнеса Университета Бенгли, центр корпоративной гражданственности Университета Бостона)<sup>1</sup>.

Эти учебные мероприятия включены в учебный план и включают изучение вопросов моральной этики, научной ответственности и вопросы глобальной этики. Занятия организуются в форме кейсов. Студенты участвуют в форуме по этике и других интерактивных семинарах. Это связано с вопросами взаимодействия между личной и социальной ответственностью. Мотивация, причины и твердость и решимость в действиях — эти три компонента определяют социальную ответственность.

В качестве инновационного подхода предлагается в процесс обучения корпоративной этике и социальной ответственности включать имитационные ролевые игры как часть обучения корпоративной этике. Пример: в Ноттингтонском университете<sup>2</sup> эта форма работы со студентами поставлена на регулярную основу и дает возможность попробовать на себе разные роли и ситуации, научиться принимать взвешенные и социально-ответственные решения. Игры идут под руководством преподавателей, студенты получают советы и рекомендации. По заключению одного из экспертов-наблюдателей, самое важное в этой игре — то, что участники испытывают сильные эмоции и переживания; именно эти сильные чувства помогают воспитанию и развитию социально-ответственного поведения в будущем.

Интересным представляется подход, при котором социальная ответственность университета рассматривается с точки зрения психологических подходов (Университет Валенсия), точнее, развития эмпатии, без которой, по мнению сотрудников университета, личное осознанное участие студентов в социальных проектах вряд ли возможно: оно превращается в формальное «отрабатывание» учебных заданий, а учеба в университете — простой инструмент для достижения личных целей и самопродвижения. Эмпатия в определенной мере является врожденным свойством человека, и может развиваться, если воздействовать на эмоции и убеждения человека, если провоцировать способность к сопереживанию и сочувствию. Разработанная программа «Личное развитие и социальное участие» помогает развивать наблюдение и представление (воображение) положения (состояния) другого человека<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> <http://suite101.com/article/creating-socially-responsible-students-leaders-a136925>

<sup>2</sup> <http://www.ethicalperformance.com/bestpractice/casestudy/91>.

<sup>3</sup> <http://www.guninetwork.org/resources/he-articles/university-social-responsibility-methodological-development-proposal>.

Представленные выше примеры курсовой подготовки студентов являются иллюстрацией того, что в европейских университетах осознается необходимость не только на практике осуществлять социально-направленную практическую деятельность, но и разрабатывать теоретические подходы, позволяющие в определенной мере «перевести» идеологию социальной ответственности на универсальный «университетский» язык. Помимо этого, стоит упомянуть и практические пособия (руководства), подготовленные специально для молодежной аудитории: дизайн, язык соответствуют студенческой аудитории<sup>1</sup>.

Определенный прорыв в этом отношении начат в прошлом году, когда был дан старт европейскому проекту SOCRESSEDU,<sup>2</sup> цель которого — разработать общий универсальный курс обучения «Социальная ответственность университета» для европейских университетов. Проектная идея соответствует образовательным и социальным целям университетов, и при этом является своеобразным вкладом в развитие стратегии «образования на протяжении всей жизни». Социальная ответственность понимается при этом как новый феномен и область обучения в университете. Раньше считалось, что это та область, которую следует изучать будущим бизнес-администраторам, а в настоящее время, когда возрастает значимость экономических, социальных, экологических проблем, идея социальной ответственности становится всеобъемлющей, ключевой, и, следовательно, ее следует осваивать на междисциплинарном уровне, в фокусе межнациональной и международной проблематики. Таким образом, цель этого международного проекта — создание курса, который будет подходить для любой страны, любой высшей школы, любого факультета, и в принципе согласуется с любой дисциплиной. Объединяя свои знания, опыт и экспертизу, 12 европейских университетов из 9 стран (Бельгия, Великобритания, Нидерланды, Португалия, Германия, Польша, Греция, Ирландия и Турция) разрабатывают методы, материалы, технологии, соответствующие тематике курса. Интересно, что в разработке курса принимают участие как профессора, преподаватели, так и недавние выпускники и студенты.

В дискуссии об эффективности социально-ориентированной деятельности университетов, представляется, вполне обоснованно ставится вопрос об открытости информации о социальной ответственности университетов. В социологическом исследовании проанализирована

<sup>1</sup> См. например: 1) Best Practice Guide: disabled social work students and placements <http://www2.hull.ac.uk/fhsc/pdf/PEDDS%20best%20practice.pdf>; 2) Take IT Globaly [http://tig.phpwebhosting.com/guidetoaction/Guide\\_to\\_Action\\_ru.pdf](http://tig.phpwebhosting.com/guidetoaction/Guide_to_Action_ru.pdf).

<sup>2</sup> <http://socresedu.yasar.edu.tr/>.

информация о социальной ответственности университетов в Интернете<sup>1</sup>, причем анализу подвергалась как общая представленная информация, так и некоторые качественные характеристики, выделяемые исследователем, такие, как: полнота информации о проектах; представление о затраченном времени; сопоставимость информации с данными о других аналогичных проектах; понятность и ясность (проектной идеи, цели и т. д.) и наглядность результатов реализованного проекта. Предлагаемая методика и результаты исследования, с одной стороны, убедительно показывают недостаточность информации о проектах практически по всем показателям, с другой стороны, демонстрируют необходимость разрабатывать стратегии презентации проектов общественности таким образом, чтобы они действительно могли служить инструментом продуктивного диалога с различными категориями общества. В конечном счете, от того, насколько открыто и ясно представлена проектная деятельность, зависят важные решения и о доверии вузу со стороны потенциальных учащихся, НКО и средств массовой информации, и о привлечении поддержки со стороны федеральных и местных властей. Эти выводы подтверждаются и данными обзора, проведенного в рамках настоящего исследования: для российских вузов эта задача является одной из наиболее актуальных.

Еще одна важная с точки зрения продвижения социальной ответственности вуза тема — вопрос о необходимости создания живого активного и заинтересованного сообщества — поднимается в ряде публикаций. Прежняя модель реализации социальной ответственности университета, при которой университет является инициатором и исполнителем проекта, в то время, как сообщество — пассивным потребителем благ (услуг, предложений) оказывается недостаточно эффективной. Без активного участия («включенности») самого сообщества в разработку идей проектов деятельность университета приобретает черты единичных разрозненных и бессистемных акций и мероприятий. Целесообразной в этом смысле представляется идея создания единой команды, которая состоит из представителей вуза, с одной стороны, и представителей местного сообщества, с другой. Задачи команды (фактически речь идет о команде проекта) при подобном подходе заключаются в следующем:

- идентификация и оценка потребностей сообщества;
- отслеживание процессов изменения в сообществе;
- создание коалиций по результатам проектной деятельности;
- проявление гибкости в достижении устойчивых результатов.

Часто наиболее важной задачей участников команды со стороны университета является подготовка представителей местного сообщества

к участию в работе команды. Особенно важно для достижения максимальных результатов провести такую предварительную работу, если представители местного общества являются людьми с разным уровнем подготовки, разных возрастов и т. д. Партнерские отношения с представителями местного сообщества могут развиваться в разных формах, но обязательно должны вести к удовлетворенности каждой из сторон. Ключевым понятием для взаимодействия на этом уровне является равноправный и уважительный диалог, который предполагает способность участников встать на позицию другого, возможность открыто излагать свою точку зрения и быть услышанным.

Источником обзора конкретных социально-ориентированных проектов являются различные электронные ресурсы: они предоставляют актуальную информацию о социально-ответственной деятельности университетов. Вместе с тем, ряд проектов представлены таким образом, что они вряд ли подходят под определение «лучшая практика». Существенно различается и масштаб проектов. Поскольку отправной точкой исследования является «местное сообщество», то и реализованные проекты можно расположить по степени приближения к нему. Воспользовавшись классификацией проектов, предложенной Р. Джонс и А. Фурко<sup>1</sup>, рассмотрим практики в следующем порядке:

— *Проекты, реализуемые для местного сообщества.* Это означает, что университет занимает внешнюю позицию по отношению к сообществу, иногда достаточно отдаленную — даже географически. Выбор места и направлений деятельности определяется исходя из соображений гуманизма и человеколюбия. Проекты, как правило, требуют существенных финансовых ресурсов, и финансирование осуществляется из разных источников, причем университет здесь берет на себя функции лидера и координатора, а другие игроки (бизнес и федеральные власти) оказывают материальную поддержку, местное сообщество выступает в роли эксперта, определяющего потребности региона. Примером подобных проектов могут быть так называемые «проекты развития» в слаборазвитых или развивающихся странах, могут быть следующие практики:

- Проект инициирован Международной школой бизнеса и включает: строительство двух мельниц, предоставление и установку оборудования для источников питьевой воды, а также строительство медицинского пункта, который необходим в отдаленном горном районе (речь идет о деревне Йирвал, в сельскохозяйственной коммуне в Буркине Фасо). Проект кардинально изменил качество жизни в деревне: прежде жителям приходилось ходить 20 км до ближайшей мельницы, чтобы молоть

<sup>1</sup> См. подробнее: [http://www.feb.ugent.be/accoeco/Papers\\_Cigar2011](http://www.feb.ugent.be/accoeco/Papers_Cigar2011).

<sup>1</sup> См. <http://engagement.umn.edu/reports>.

зерно; доступ к питьевой воде и медицинской помощи, разумеется, также заметно улучшают условия жизни сельского населения. Помимо этого, одна из профессором г-жа Диалло создала ассоциацию женщин этой деревни, которая способствует тому, чтобы они сами развивали собственные проекты, направленные на борьбу с бедностью. В частности, после определенного курса обучения женщины получили микрокредиты для того, чтобы обустроить помещения для домашней птицы. Ученики местной школы помогают ухаживать за ними. Средства из этого же источника использовались и для того, чтобы провести освещение в местную школу. В фокусе следующего социального проекта в этой деревне — улучшение санитарных условий в деревне и создание швейной мастерской. Студенты Университета горды тем, что имеют возможность вносить посильный вклад в этот благотворительный гуманитарный проект, причем частично они заняты работой непосредственно на месте, частично — тем, что собирают средства для реализации проектов по улучшению условий жизни в маленькой деревне в Западной Африке. Руководство университета полагает, что этот и подобные проекты помогают развивать этические нормы и социальную сознательность будущих лидеров в сфере бизнеса<sup>1</sup>.

- Проекты будущих дизайнеров и архитекторов в помощь жертвам чрезвычайных обстоятельств. Студенты принимали участие в разработке дизайна и строительстве приюта (Калифорния) в поддержку пострадавших от землетрясения на Гаити, принимали участие в разработке архитектурного проекта школы в сельской местности (Либерия, Африка), а также строительстве социального жилья (Сан Диего)<sup>2</sup>.

— *Проекты, реализуемые внутри сообщества.* Отличие этих проектов — в том, что они реализуются на базе местного сообщества для отдельных нуждающихся или социально-незащищенных категорий граждан. Знания и умения, которые проявляют студенты и сотрудники университетов, не всегда напрямую связаны с профилем вуза, но развивают гражданскую позицию, компетентность специалистов в сфере коммуникации. Примеры таких проектов:

- «День мусульманских женщин»<sup>3</sup> — проект, организованный студентами Бирмингемского университета. Его идея в том, чтобы посредством специально разработанных семинаров и тренингов обучить представительниц целевой аудитории умениям, необходимым для того, чтобы

более активно участвовать в гражданской жизни своего сообщества, добиваться позитивных изменений в местном сообществе, добиваться свободы — свободы работать вне дома, иметь собственный доход, получать образование. Сюда же можно отнести и семинары (workshops) по теме: «Противодействие насилию против женщин из различных культур».

- создание поддерживающих услуг для пожилых и престарелых граждан на базе сообщества для того, чтобы они могли как можно дольше оставаться в собственных домах

— *Проекты, реализуемые в сотрудничестве с сообществом:*

- Проект по защите окружающей среды «Коллекция мусора на горных тропках», реализованный в Университете Санвей (Малайзия) совместно с городскими активистами и природоохранными экологическими организациями. Проект включал в себя несколько этапов, в том числе экспедиция по сбору мусора и создание своеобразной «выставки» — инсталляции, вызвавшей большой общественный резонанс и имеющей большое педагогическое значение.

- Двухдневный локальный «Социальный фестиваль», организованный студентами Технического университета Дели для того, чтобы познакомить население с социальной деятельностью студентов и продвигать социальные проекты. В программу фестиваля включены: презентации, выставка, представляющая деятельность некоммерческих и студенческих организаций, мастер-классы, мастерские и др. презентации социально-активных групп населения.

- Национальный фестиваль «Следы» под девизом «Следы социальной ответственности», также организованный студентами индийских высших учебных заведений. Средства, полученные от фестиваля, были использованы для приобретения велосипедов для школьников, живущих в соседней с местом проведения фестиваля деревне. Одновременно студенты выясняли, каковы социальные потребности деревенских жителей, для того, чтобы потом вместе с учителями и учениками местной школы разрабатывать и реализовывать проекты для местных жителей, которые точно отвечают их запросам и потребностям<sup>1</sup>.

### Обзор российских источников

Обзор российской научной литературы, посвященной теме развития социальной ответственности в деятельности вузов, показывает растущий интерес к данной тематике как со стороны самих вузов, так и со стороны социологической и психологической науки. Наука, исследующая процессы развития социальных процессов, отталкиваясь от зарубежного опыта и необходимости вхождения в Болонский процесс, исходит из того, что

<sup>1</sup> Более подробно см. [www.kartavyaindia.com](http://www.kartavyaindia.com).

<sup>1</sup> Источник: <http://www.euruni.edu/euruni/About-us/About-Us.html>.

<sup>2</sup> Источник: <http://www.laureateuniversities.info/en/OurNetwork/NorthAmerica/UnitedStates/NewSchoolofArchitectureandDesign.aspx>.

<sup>3</sup> Источник: <http://www.nusconnect.org.uk/news/article/faith/Muslim-Women-Leadership/>.

высшей школе принадлежит важная роль в развитии общества в целом. Это означает, что вузы «...выполняют функцию регуляторов формирования, изменения и поддержания социальных структур»<sup>1</sup>. Здесь имеются в виду передача знаний новым поколениям, развитие научное знания, подготовка специалистов-профессионалов, преодоление социальных барьеров, что способствует повышению социального статуса человека.

Социально ответственный университет определяется как социальный институт, который вносит особый вклад в развитие социального государства и социально ответственного бизнеса, способствует развитию у студентов понимания социальной ответственности как базовой личностной ценности в обществе<sup>2</sup>. В этом смысле социальная ответственность понимается как способность университета осознавать запросы общества и удовлетворять их, извлекая из этого выгоду. В этом смысле любая деятельность университета может быть расценена как социальная активность. Однако университет должен, с точки зрения лектора, не вариться в собственном соку, занимаясь исследованиями ради исследований и обучением ради обучения, а максимально полно взаимодействовать с тем обществом, для которого, в конечном счёте, он создавался<sup>3</sup>.

Соглашаясь с тем, что дискуссии вокруг проблематики становятся все более интенсивными, ученые утверждают, что исследованию феномена социальной ответственности вуза мешает недостаточная открытость вузов для местного сообщества<sup>4</sup> и, более того, как показывает изучение документации, социальная ответственность не является критерием (индикатором) в созданной недавно модели национального рейтинга вузов<sup>5</sup>

Помимо этого, авторы отмечают ряд противоречий, сложившихся в системе высшего образования, что тормозит развитие социальной ответственности. В частности, говоря о них, член Общественной палаты РФ, заведующий кафедрой управления территориальным развитием факультета государственного управления Академии народного хозяйства и государственной службы при президенте РФ В. Глазычев в своем интервью комментирует разнонаправленность двух ориентаций вуза — «на предпринимательство и на развитие социальной ответственности университета. Выход здесь видится в ясном понимании выгод и того, и другого.

Второе противоречие: ряд вузов получили статус федерального значения (статус национального исследовательского университета) и при этом принадлежность вуза остается прежней — территориальная. Соответственно, возникает вопрос о фокусе деятельности вуза, о том, насколько далеко (в том числе и территориально) может простирается его ответственность<sup>1</sup>.

Определенный скепсис и критику вызывает и характерное для периода становления гиперпрофирированное внимание к проблеме социальной ответственности. Ряд университетских преподавателей настаивают на том, чтобы вузу оставили две первоначальных функции — образование и науку: если будут выполняться эти две, то третья — социальная — образуется сама собой. М. Вахштайн иронически называет тенденцию развития социальной ответственности превращением университетов в «сферу общественных услуг»<sup>2</sup>.

Еще одна реалия сегодняшней жизни вуза в том, что «Университеты, привыкшие, может быть, в прошлом соревноваться друг с другом за престиж и репутацию, но абсолютно не располагающие опытом конкуренции с другими институтами и организациями, вынуждены действовать по «новым» правилам игры, проталкивая собственные интересы на рынке, и в результате — адаптироваться к реальности, сформированной не ими, а их общественными конкурентами»<sup>3</sup>.

Помимо названных противоречий обращает на себя внимание и то, что при внешней простоте понятий их трактуют неоднозначно. Например, в цитируемом выше высказывании В. Глазычева предлагается вопрос о социальной ответственности вуза рассматривать как двусторонний процесс; предполагается, что и сообществу, в первую очередь, бизнес-сообществу, необходимо поддерживать университеты, более внимательно относиться к потребностям вуза. В частности, ставится вопрос о строительстве кампусов *как совместном проекте бизнеса и университета*.

В этом смысле можно говорить о том, что иногда в публикациях происходит подмена понятия «социальная ответственность» понятием «социальная защита». В качестве примера можно привести следующее высказывание: «Вуз выполняет функцию социальной защиты, так как высшие учебные заведения сегодня реально защищают определенную часть молодежи от безработицы и призыва на все менее уважаемую большинством воинскую службу»<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> См.: [http://www.reos.ru/REOS/giep/blgn\\_trial.nsf/html/VOPROS29](http://www.reos.ru/REOS/giep/blgn_trial.nsf/html/VOPROS29).

<sup>2</sup> См.: Г. И. Мальцева, И. П. Черная. <http://ecsocman.hse.ru/data/2010/04/08/1211046889/2009-2-3.pdf>.

<sup>3</sup> См.: С. Голубев. [http://www.ceninaku.ru/news/page\\_22553.htm](http://www.ceninaku.ru/news/page_22553.htm).

<sup>4</sup> См. об этом: 1) В. Глазычев. <http://www.expert-ural.com/1-518-10517/>; 2) О. Перфильева. <http://ecsocman.hse.ru/data/2011/05/06/1268031389/11.pdf>.

<sup>5</sup> См.: [http://www.interfax.ru/ftproot/photos/PhotoText/2009\\_12\\_17/newstime.pdf](http://www.interfax.ru/ftproot/photos/PhotoText/2009_12_17/newstime.pdf).

<sup>1</sup> См. источник: <http://www.expert-ural.com/1-518-10517/>.

<sup>2</sup> См.: <http://litbook.ru/article/894/>.

<sup>3</sup> См.: А. Ю. Согомонов. Неприкосновенный запас. 2006. № 4–5. <http://magazines.russ.ru/nz/2006/48/ku23.html>.

<sup>4</sup> См.: Е. Н. Рябова. Социально-правовые вопросы формирования ценностных ориентаций студенческой молодежи в вузе. <http://www.lexed.ru/pravo/theory/ezegod52/?ryab.html>.

К проблеме обсуждаемых противоречий и двусмысленности понятий примыкает и проблема, связанная со сложившимися стереотипами, которые мешают развиваться диалогу между вузом и местным сообществом. К этим стереотипам относятся: боязнь продемонстрировать слишком большой уровень прозрачности, страх вышестоящих инстанций, что поставит под угрозу устойчивость и имидж университета, внутрикорпоративный консерватизм, неприятие нового, «нежелание получать открытую информацию и также открыто заявлять о собственных проблемах», страх потерять свободу.<sup>1</sup>

Какие возможны выходы? Ученые и практики предлагают следующие решения сложившихся проблем:

— Для большей открытости необходимо создавать специальные органы, такие, как советы, комиссии, которые будут определять направления научных исследований, обсуждать проблемы качества, стандартов и содержание образования, решать финансовые и организационные проблемы вуза.

— Представители власти должны поддерживать те инициативы, которые зарождаются в стенах вуза.

— Большая интернационализация в деятельности университетов, что будет разрушать сложившиеся стереотипы, давать важный опыт<sup>2</sup> — интенсифицировать процессы внедрения систем менеджмента качества в вузах, поскольку, например, система качества ISO предполагает постоянную обратную связь с «заинтересованным окружением»<sup>3</sup> выше.

В ряде исследований и публикаций, опубликованных в Интернете, предпринята попытка представить практики своего вуза как социально ответственного партнера местного сообщества. Приведем примеры.

Владивостокский университет<sup>4</sup> предлагает рассматривать социально-ориентированную деятельность университета как систему действий в рамках антикризисной программы. Вуз ведет активную социально-ориентированную деятельность внутри и за пределами вуза, при этом социальная ответственность понимается руководством и сотрудниками, в первую очередь, как ответственность перед молодежью, стремление приобщить к учебе, снижение финансовой нагрузки на абитуриентов и на студентов, содействие трудоустройству. Вуз предлагает модели

<sup>1</sup> См.: М. Н. Макарова. Внедрение систем менеджмента качества в вузах: проблемы социальной ответственности [http://vestnik.udsu.ru/2011/2011-032/vuu\\_11\\_032\\_08.pdf](http://vestnik.udsu.ru/2011/2011-032/vuu_11_032_08.pdf).

<sup>2</sup> См. источник: <http://www.expert-ural.com/1-518-10517/>.

<sup>3</sup> См.: М. Н. Макарова. [http://vestnik.udsu.ru/2011/2011-032/vuu\\_11\\_032\\_08.pdf](http://vestnik.udsu.ru/2011/2011-032/vuu_11_032_08.pdf).

<sup>4</sup> См.: <http://ecsocman.hse.ru/data/2010/04/08/1211046889/2009-2-3.pdf>.

образования для выпускников с различным уровнем подготовки. Потенциальных учащихся распределяют на категории по степени успешности прохождения процедуры ЕГЭ. Таким образом, оказывается, что доминантой социальной сферы вуза являются студенты — настоящие и потенциальные, при этом, судя по публикации, оказывается, что диалог с местным сообществом таким образом исчерпывается.

Другой пример *самопрезентации* — Российский государственный социальный университет, который позиционирует проблему ответственности как «близкую и понятную», потому что «...вуз стал первым государственным социальным вузом социального профиля, приоритетными направлениями деятельности которого являются подготовка специалистов в области социальной работы, социальной педагогики и психологии, социального страхования, социально-медицинской реабилитации, социального права, социальной геронтологии, социальной экологии и т. д. Университет является базой для формирования научной школы социального образования в России...». В статье Т. Н. Юдиной «Социальная ответственность вуза: от постановки проблемы к практике» представлены основные ключевые пункты реализации социальной ответственности на практике:

- Ответственность фигурирует среди ключевых ценностей, которые исповедует университет как корпорация и которые отражены в его девизе «Профессионализм. Ответственность. Престиж», в Декларации об общих принципах жизни коллектива, Кодексе чести преподавателя и Кодексе чести студента и выпускника РГСУ.

- Второй значимый компонент — «реализация этой непростой цели идет в университете через корпоративную этику; реализуемые принципы и подходы в отношении своих студентов, которых руководство университета рассматривает как главное действующее лицо; заботу о персонале; вклад в развитие гражданского общества через партнерские программы и проекты по совершенствованию социальной политики государства и политики в сфере окружающей среды».

- В целях «дальнейшего осмысления проблем социальной ответственности в современном обществе, подготовки и переподготовки кадров для организаций, предприятий и бизнес-структур, которые нацелены на развитие корпоративной социальной ответственности в целях более благоприятных условий для улучшения социального климата в российском обществе и повышения качества жизни населения, создан Центр корпоративной социальной ответственности»<sup>1</sup>.

Резюмируя, можно сказать, что свою задачу они видят в том, чтобы высокие цели были известны, и в том, чтобы на базе созданного Центра

<sup>1</sup> См.: <http://vdk2007.ucoz.ru/publ/17-1-0-41>.

обучать этике другие организации. При этом за рамками статьи остается вопрос о том, как они реализуют этот принцип, зафиксированный в Миссии, принципах, и т. д. *на практике*, какую деятельность в этом направлении ведут преподаватели, сотрудники и студенты, какова роль Центра в структуре вуза.

В Барнаульском филиале Московской академии предпринимательства видение социальной ответственности, также как и в названном выше Российском государственном социальном университете, нашло выражение в декларированных и принятых коллективом преподавателей и студенческим сообществом приоритетных направлений деятельности в 2009 г.

Задачи, которые ставит перед собой вузовское сообщество, сформулированы директором филиала В. В. Чермяниной следующим образом<sup>1</sup>:

1. Содействие экономическому развитию региона, прежде всего с помощью трансфера знаний и инновационных технологий.

2. Активный вклад в формирование стратегий развития города и региона.

3. Прямое и косвенное участие в решении социальных проблем, таких, как занятость и миграция в регионе, состояние правосознания, социальная стабильность.

4. Позитивное влияние на качество социальной и культурной среды.

5. Содействие предпринимательской деятельности и самозанятости населения, прежде всего молодежи.

6. Обучение и переподготовка на основе дополнительных образовательных программ.

7. Предоставление возможности получения профессионального образования разного уровня, поддержка выпускников школ в их выборе модели профессионального образования.

Каждая из названных задач сформулирована достаточно общо; очевидно, что решение каждой из них требует обширного плана практических действий, причем они, как и заявлено, в основном касаются проблем занятости и трудоустройства, что подтверждается и информацией о заключенных договорах — о сотрудничестве в сфере развития малого предпринимательства и самозанятости безработных граждан (между Администрацией муниципального образования «город Барнаул», Барнаульским филиалом НОУ ВПО МосАП и КГУ «Центр занятости»); в сфере научно-исследовательской, издательской деятельности и развития предпринимательства с Управлением Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры; в сфере развития малого и среднего предпринимательства по направлению «Пропаганда

идей малого и среднего предпринимательства» для участия в реализации целевой программы «развитие предпринимательства в г. Барнауле.

Не ставя под сомнение значимость и важность этого направления деятельности, хотелось бы получить более ясное представление о том, за счет каких ресурсов вуз предполагает осуществлять эту деятельность? Как предполагается решать, например, «социальную проблему миграции»? В чем проявляется «позитивное влияние» на качество среды? Не вполне понятно, какова здесь может быть роль студентов? В решение каких социально-значимых задач они могут внести свой вклад?

Приведенные примеры, представляется, убеждают в том, что наряду с позиционированием себя в качестве социально-ответственного вуза, необходимо предоставлять информацию в объеме, достаточном для того, чтобы читатель мог составить впечатление о том, как декларируемые ценности воплощаются на практике.

Прояснению ситуации способствует представленная в литературе подробно описанная роль вуза как социального института. Важным здесь будет замечание о смене приоритетов в высшем образовании. Если раньше перед вузом стояла задача подготовки специалистов для потребностей народного хозяйства, то теперь задачи ставятся иначе: необходимо формировать высококвалифицированную элиту. Кроме этого, появляется новая задача — развитие социально-культурного пространства региона. «Перенос акцента с производства экономических ценностей и экономической прибыли на производство социальных ценностей» представляется задачей трудновыполнимой, по крайней мере на нынешнем этапе развития общества и качества жизни в местных сообществах, окружающих университет. Скорее всего, в современных условиях важно находить оптимальные формы эффективного взаимодействия и взаимовыгодного сотрудничества<sup>1</sup>.

Наиболее полно социальные функции вуза представлены в трудах М. Ниязовой. Они сводятся к следующему:

1) воспроизводство общественного интеллекта — предоставление обществу образовательных услуг, направленных непосредственно на обслуживание человека и свободное его развитие;

2) подготовку высококвалифицированных кадров — элиты общества как одного из решающих факторов развития системы образования в целом, а также обеспечения научно-технического и социально-экономического прогресса страны;

3) формирование рынка труда — создаваемые в вузе новые знания оказывают прямое воздействие на рынок труда, заставляя переоценивать

<sup>1</sup> Источник: <http://mosap22.ru/sobitiya>.

<sup>1</sup> См.: <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=1942>.

значение тех или иных профессиональных навыков, изменяя количественные и качественные требования к трудовым ресурсам;

4) развитие культуры и норм поведения (кодекс поведения, логотип и фирменный стиль, коллективный договор, положение по оплате труда, вознаграждениям и премиям), наличие и соблюдение которых во многом определяет психологический климат в вузе и его рыночную капитализацию;

5) стабилизацию социальных отношений — вуз выступает активным участником социальных взаимодействий с заинтересованными сторонами и множеством представителей социальной среды региона присутствия<sup>1</sup>.

Названные функции воплощаются в форме практической деятельности **вузов** по реализации социальных функций, обсуждению которых также уделяется значительное внимание в научной литературе. Одна из наиболее активных исследователей проблем взаимодействия вуза и местного сообщества О. В. Перфильева, ссылаясь на опыт зарубежных вузов, приводит следующие формы социального участия вуза в деятельности местного сообщества:

— доступ к своим ресурсам (музеи, библиотеки, спортивные сооружения);

— организация социальных сервисных служб (предоставление социальных услуг);

— организация культурных мероприятий подразделениями университетов (выставки, социальные проекты);

— организация обучения для социально незащищенных категорий населения (на льготных условиях или на бесплатной основе);

— проекты экологического развития города.

Все названные формы взаимодействия вузов и различных категорий местного сообщества существуют не только в зарубежной практике, но и в российском опыте (см. раздел «Описание практик проектной деятельности российских вузов»). Стало быть, актуален вопрос о том, как он должен быть представлен. Существует практика, заимствованная из Европы и США, согласно которой университеты представляют свою социально-ориентированную деятельность в форме Годового отчета. К сожалению, эта информация в систематизированном виде недоступна.

Самая распространенная форма приобщения населения, по мнению О. В. Перфильевой, — организация культурно-массовых мероприятий, творческие конкурсы. Сравнивая с аналогичной деятельностью за границей, исследователь полагает, что второй важнейшей функцией должна быть научная экспертиза (существующих проблем, решений, тенденций и т. д.), которая по заказу и исходя из необходимости местного сообщества

проводится на базе университетов. В нашей стране такая работа ведется, но интенсивность и частота обращений к университету со стороны местного сообщества определяются степенью доверия к университетам, его имиджем в регионе. В связи с этим важен вопрос о партнерах. По Перфильевой, к ним относятся органы власти, предприятия и бизнес-сообщества. Если иметь в виду работу с социально незащищенными категориями граждан, то практика показывает, что с этим утверждением не всегда можно согласиться. Наиболее эффективными партнерами в процессе реализации проекта являются местные некоммерческие организации, ориентированные на работу с пожилыми, инвалидами, детьми-сиротами и т. д., то есть те организации, которые *на практике* помогают нуждающимся; объединения людей, заинтересованные в решении какой-либо социальной проблемы, сообщества. Что же касается тех структур, от которых зависит успешность решения проблемы, то есть вопросы материальной поддержки, политические стратегии, возможность лоббирования идеи социально-ориентированной деятельности, то их участие определяется рядом мотивов, не всегда согласующихся с проектными идеями вузов, их масштабом, составом участников. Интересным представляется следующее наблюдение О. В. Перфильевой относительно положения университета по отношению к региону: существуют известные вузы, с именем которых ассоциируются города, в которых они расположены, и при этом их позиция по отношению к местному сообществу далеко не так однозначна, они далеко не всегда активны в решении социальных вопросов города<sup>1</sup>.

В качестве решения проблемы исследователь предлагает разработать концепцию и стратегию развития социальной ответственности вузов, что даст возможность институционализировать социальную деятельность, выделить ключевые приоритеты, определить основные потребности местного сообщества, возможности, которыми располагают университеты, определить основных партнеров, сформировать основу для долгосрочного социального партнерства.

Фактически, представляется, речь идет о создании дополнительной структуры на межрегиональном уровне и ее филиалов на базе каждого вуза. Она будет решать на формальном уровне, в каких направлениях и формах должна развиваться социально-ответственная деятельность вуза, осуществлять контроль. Представляется, эта стратегия входит в противоречие с рядом важных качеств проектного подхода, на основе которого развивается диалог вуза с местным сообществом в социальной сфере. Во-первых, потребности местного сообщества следует выяснять на локальном уровне; во-вторых, деятельность вуза строится исходя

<sup>1</sup> Там же.

<sup>1</sup> Там же. <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=1942>.

из возможностей, которые могут меняться. Исходя из содержания и целевых групп, могут появляться новые партнеры. И главное, подобный центристский подход будет гасить инициативу и снижать позитивный эмоциональный настрой участников, который крайне важен для работы в социальной сфере.

Более продуктивным видится предлагаемый Тверским университетом подход<sup>1</sup>, в рамках которого вопрос об условиях формирования социально компетентного специалиста напрямую связан с:

- внедрением интерактивного обучения, способствующего развитию активности, внутренней свободы, умения работать в команде;
- применением технологии проектного подхода.

Таким образом, отечественная научная литература вносит существенный вклад в описание социально-ответственного университета как нового явления в российской вузовской практике, в частности, представлены попытки определить социальные функции вуза, представляются формы взаимодействия вузов и различных категорий местного сообщества, а также практики вуза как социально-ответственного партнера местного сообщества. Вместе с тем, описание социально-ориентированной работы в редких случаях представлено в современных форматах, таких, как «лучшие практики», и в категориях проектного менеджмента.

### 3. Обзор социально-значимых проектов, реализуемых в российских вузах (по материалам веб-мониторинга)<sup>2</sup>

Взаимодействие университета и местного сообщества представлено в схеме, достаточно популярной в европейских и американских источниках. В ней показаны и формы взаимодействия. К ним относятся:

Исследование — изучение какой-либо проблемы в интересах общества в контексте местного сообщества;

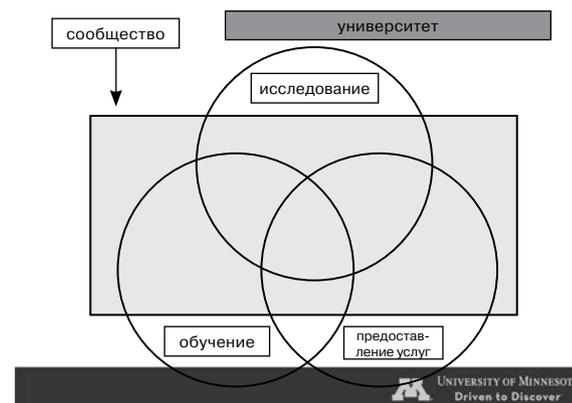
Обучение — которое осуществляется во внеаудиторной форме, стажировки, практики, позволяющие расширить учебный опыт, осуществляемые в контексте местного сообщества;

Предоставление услуг (более точный перевод — служение), когда университет представляет свои ресурсы, включая человеческие, для решения каких-либо социально-значимых проблем местного сообщества.

<sup>1</sup> См.: С. Н. Добросмыслова ([http://eprints.tversu.ru/640/2/Добросмыслова\\_\(1\).pdf](http://eprints.tversu.ru/640/2/Добросмыслова_(1).pdf)).

<sup>2</sup> Данное исследование на первом этапе не претендует на полноту информации; однако, представляется, репрезентативная выборка достаточна и позволяет делать выводы с большой долей уверенности.

Предлагаемая схема также может быть использована для анализа российских социально-ответственных вузовских проектов, однако ее можно дополнить, учитывая российские реалии.



Данный подход поможет провести контент-анализ (включая обзор целевых групп, тематику и форматы мероприятий), а с другой стороны, увидеть, какие формы взаимодействия вуза и местного сообщества следует развивать в дальнейшем.

Всего обследовано 50 источников о социальной деятельности и проектах, реализованных в 26 вузах. Несколько предварительных замечаний:

Во-первых, следует заметить, что большинство высших учебных заведений предоставляют информацию о социально-ориентированной деятельности, которая ведется в вузе на постоянной основе (иначе ее называют «социокультурной» работой). Яркий пример тому — информация «о социокультурной среде» Волжского института экономики, педагогики и права.<sup>1</sup> Эта работа вуза представляется как целостная система, включающая ряд подсистем. В частности, научно-образовательную (студенческое научное общество), управленческо-координационную (управление социально-культурной деятельности и воспитательной работы вуза, студенческий совет и активы факультетов, студенческое творческое объединение «Поиск»), информационную (пресс-центр — редакция многотиражной газеты «Диадема», «Золотое перышко» — школа начинающих журналистов, телекомпания «Студенческий киножурнал»), культурно-досуговую (студия студенческих миниатюр, театральная студия «Триумф», клуб любителей поэзии); музыкальное направление (ансамбль русской песни «Золотое колечко»; музыкальная студия

<sup>1</sup> См. <http://www.viepp.ru/>.

«Живой звук»; вокально-инструментальный ансамбль; танцевальная студия); художественное направление: («Студенческий театр моды»; «Дизайн-клуб»; «Артель художников»); спортивное направление (секции спортивного танца; баскетбола, волейбола, футбола, тренажерный клуб «Качок») и др.<sup>1</sup>

Социальная и воспитательная работа, организуемая вузом, вызывает уважение и заслуживает особого внимания и изучения. Вместе с тем, информация об этой деятельности включена в данное исследование только в той мере, в которой касается диалога вуза с местным сообществом.

Во-вторых, отдельно следует сказать и о комплексе работы вуза, направленной на улучшение качества жизни студентов. Ее также традиционно относят к сфере социальной ответственности университета. В целом речь идет об условиях их жизни (общежития, столовые, доступ к информационным услугам, библиотеки, организация досуга, спорт и т. д.). Усилия вуза направлены на улучшение бытовых и социальных условий жизни студентов, что напрямую влияет и на качество подготовки специалистов. Однако, в настоящем исследовании только отдельные категории студентов, нуждающиеся в особом внимании и поддержке, рассматриваются как целевая группа (например, студенты-сироты, студенты-инвалиды).

Наконец, особо стоит сказать о практике деятельности волонтерских отрядов, которая, по сути, относится к социально-ответственной работе вуза. Примером тому может быть представленная на сайте деятельность Рязанского государственного университета имени С. А. Есенина<sup>2</sup>. Университет позиционирует себя как «ведущую площадку региона по развитию волонтерского движения» и выступает инициатором акций помощи пожилым и ветеранам, людям, пострадавшим от пожаров, мероприятий по благоустройству территорий города и области. Действующие на постоянной основе отряды помогают *студентам-сиротам и студентам, оставшимся без попечения родителей, и тем, кто оказался в трудной жизненной ситуации*. Другие отряды осуществляют шефство над школой-интернатом, психологическое сопровождение детей с ограниченными возможностями, способствуют пропаганде здорового образа жизни, проводят работу по профессиональной ориентации со школьниками, организуют досуговую работу с ветеранами и пожилыми людьми и др. Подробная информация о деятельности волонтерских отрядов помогает студентам определиться с выбором направления работы, а «внешнему» читателю — судить о масштабе *организационной* работы вуза в сфере

благотворительности. В других вузах волонтерская работа также поддерживается, в частности, на уровне информационного сопровождения.<sup>1</sup>

Поскольку волонтерство — один из наиболее используемых инструментов взаимодействия «вуз — местное сообщество», стоит остановиться на феномене несколько подробнее. Волонтеры — это люди, которые добровольно готовы потратить свои силы и время на пользу обществу, сообществу или конкретному человеку. Волонтер — непрофессиональный добровольный помощник, *который прошел обучение* и помогает осуществлять деятельность организации. Ключевое отличие волонтерства от иных, смежных видов деятельности — **добровольность**. Каждое из названных выше направлений деятельности (отдельные вышеназванные виды деятельности, пример РГУ) требует предварительной *профессиональной* подготовки, поскольку предполагает ответственные и профессиональные действия. По информации о том, каким образом осуществляется подготовка волонтеров к работе по «психологическому сопровождению» детей, которая предлагается на сайте, далеко не всегда представляется возможным судить об этом. В этом смысле остается открытым вопрос и о качестве волонтерской работы.

Второй существенный вопрос, касающийся деятельности волонтера, касается *мотивации* его деятельности. Во многих интернет-источниках понятие «волонтерство» используется как синоним понятия «бесплатная работа». Это верно, но лишь отчасти: независимо от того, получает ли человек деньги за волонтерскую работу или нет, он должен понимать, что он приобретает в результате, на что он может рассчитывать. Это могут быть новые знания и опыт, знакомство с деятельностью какой-либо «закрытой» организации изнутри, дополнительные побочные знания, знакомство с другой культурой и т. д.

Известно, что в широком смысле (не только в студенческой среде) человек становится волонтером, если:

— его увлекает благородная идея: человек понимает, ЧТО он делает и ЗАЧЕМ, испытывает гордость, самоуважение и удовлетворение от работы и от результатов деятельности;

— его отличает внутренняя психологическая потребность быть нужным другим людям; для него важно чувство внутренней принадлежности группе; посредством участия в волонтерской работе он стремится избежать одиночества, решать внутренние проблемы, связанные с каким-либо дискомфортом;

<sup>1</sup> См., например, объявление о волонтерских вакансиях на сайте Санкт-Петербургского государственного университета кино и телевидения: <http://www.gukit.ru/fmk/activity/social>.

<sup>1</sup> См. подробнее: <http://www.viepp.ru/institut/sovet-po-socialno-vospitatelnoj-ra/>.

<sup>2</sup> См. <http://www.rsu.edu.ru>.

- реализуется его потребность в общении;
- удовлетворяется интерес (если деятельность предлагает нестандартные подходы, новые возможности);
- в основе могут быть и «материальные» соображения (карьера, возможность дополнительного заработка, авторитет);
- решение проблем досуга;
- самореализация, способ поделиться своим опытом.

Какие мотивы наиболее значимы и ценны в плане устойчивости развития диалога «местное сообщество — вуз»? Очевидно, что представление о том, каковы *реальные* мотивы волонтерской деятельности студентов, важный фактор успешности и результативности работы. Дискуссия на эту тему практически не ведется. Из информации, почерпнутой в Интернете, существуют лишь умозрительные или императивные высказывания. Между тем, именно понимание того, что движет людьми, во многом определяет успех деятельности и позволяет строить прогнозы о направлениях будущей работы. По некоторым косвенным данным, волонтерские проекты могут быть названы «волонтерскими» лишь с определенной долей условности. Они специально созданы в учебных и внеучебных подразделениях вуза, а также организованы в форме учебной (профессиональной, производственной) практики, и тогда принцип добровольности становится до значительной степени условием учебы в вузе. Есть примеры, когда проектная деятельность студентов есть результат административного решения. В Саратовском университете «... условием участия в конкурсе на получение бизнес-стипендии для студентов Высшей Школы Института развития бизнеса и стратегий ИРБиС являлась разработка социального проекта...»<sup>1</sup>.

В ЗабГГПУ специально создана Служба социально-значимых проектов при Управлении воспитательной работой для развития инициатив студентов и преподавателей в решении социально-значимых проблем в сфере образования, культуры, досуга и др.

Наиболее «жанрово чистыми» являются проекты инициативных групп и отдельных студентов или сотрудников университета. Однако, проблема заключается в том, что информация о них скудна, или об этой деятельности можно получить сведения только по косвенным данным (на сайтах партнерских организаций, из СМИ, из отчетов НКО). Кроме того, трудно провести границу между частной инициативой сотрудника университета и его проектной деятельностью как представителя вуза.

Для того, чтобы прояснить картину, следует обратиться к существующему опыту. В международной и российской практике добровольчества,

<sup>1</sup> См. <http://irbis-uni.ru/>.

организуемой некоммерческими организациями, разработана модель организационного оформления деятельности. В частности, претендент-волонтер ДО начала работы должен иметь представление<sup>1</sup>:

- о названии должности, предназначении работы и ее связи с общими задачами организации;
- об обязанностях и ответственности, включая описание оборудования, на котором он будет работать;
- о навыках, квалификациях или опыте, который требуется для выполнения работы;
- о месте работы;
- о временных затратах (в неделю) и о предполагаемой продолжительности работы (в месяцах);
- о непосредственном руководителе, перед которым будет нести ответственность доброволец;
- о том, какие расходы будут возмещаться;
- о том, какое обучение будет представлено.

Обычно между добровольцем и организацией заключается гражданско-правовой договор о волонтерской деятельности. Возможно, в каждом отдельном случае существует свой подход. Информации о реально существующих в вузах «способах отношений» между организацией (вузом) и волонтером в Интернете явно недостаточно.

Таким образом, представляется целесообразным в поле зрения исследования оставить лишь проектную деятельность, отвечающую признакам проекта (см. Ключевые понятия).

Всего было зафиксировано около 60 проектных идей, которые отвечают признакам проекта, и которые вузы считают «своими»<sup>2</sup>.

### Обзор целевых групп

Спектр социально незащищенных категорий населения, к которым обращены студенческие проекты, достаточно широк. К ним относятся:

#### *Дети*

— из малоимущих и малообеспеченных семей. В рамках проектов «Веселый автобус *Волжского института экономики, педагогики и права*, проект «*Моя любимая игрушка*» (Мурманский государственный технический университет) им оказывается материальная помощь, происходит не только сбор, но и доставка вещей. Часто доставка этого своего

<sup>1</sup> По материалам семинара для волонтеров, организованного некоммерческой организацией «Центр женских инициатив» (Тосно, Ленинградская обл.).

<sup>2</sup> За период апрель–июнь 2012 г.

рода «гуманитарного груза» сочетается с мероприятиями досуговой деятельности, организацией самодеятельных концертов, выступлений, мастер-классов;

— дети-сироты. Проект «Мы можем сделать чудо доступным!» (ИРБиС, г. Саратов) направлен на привлечение внимания общественности к положению детей-сирот и содействие в его улучшении. Проект предлагает своеобразный механизм взаимодействия учащихся школ города и воспитанников детских домов Саратова; другой проект — «Исцеление искусством» — помогает в социальной реабилитации детей-сирот. Через занятия творчеством ребята из детских домов смогут выразить свои проблемы, а профессиональные психологи, изучив работы, могут помочь детям решить их. Инновационный подход, на наш взгляд, представляет собой цикл занятий по системе «Сказкотерапия» как метод коррекции проблем адаптации подростков-сирот в социальном приюте<sup>1</sup>;

— дети-инвалиды. Значительную целевую группу представляют дети-инвалиды (проект «Поделись улыбкой» для реабилитационных центров инвалидов, ТГТУ); проект «Домашний патронаж детей-инвалидов с низкой способностью к реабилитации и их семей» (ЗабГГПУ); «Сопричастность» — проект, цель которого — гармонизировать взаимоотношения детей-инвалидов со сверстниками, создание безбарьерной среды и социальная реабилитация инвалидов;

— дети, находящиеся в стационарах и санаториях. Студенты предлагают проект, рассчитанный на год: цикл досуговых мероприятий для детей в детских больницах (МГТУ);

— трудные подростки. Проект создания подросткового клуба «Пронись!» (МГТУ);

— школьники. Часть проектов направлена в целом на школьников, поскольку они — «будущее страны». Один из примеров — проект «Туристские оздоровительные походы», целью которого является приобщение ребят к здоровому образу жизни и обучение принципам коллективного взаимодействия. Одной из побочных целей является систематизация полученных за год знаний, когда школьная программа проходит своеобразную апробацию «в полевых условиях».

### *Инвалиды*

Проекты направлены на решение проблем молодых и взрослых инвалидов. Например, ответом на серьезную социальную проблему — отсутствие возможностей обучения людей с ограниченными возможностями

навыкам работы на компьютере и в сети Интернет, а также барьеры, преграждающие доступ к трудовой деятельности, информации, сервису, культурным мероприятиям и др. — является проект «Интернет — безбарьерная среда» (обучающе-развивающая программа по работе с интернет-ресурсами для людей с ограниченными возможностями, проживающими в г. Чите, ЗабГГПУ им. Н. Г. Чернышевского). Цель проекта — создание Центра обучения работе с интернет-ресурсами для людей с ограниченными возможностями при Агентстве социальной информации.

### *Пожилые люди*

Работа с пожилыми людьми организуется в основном в форме досуговой и культурно-массовой работы, где самая популярная форма — проведение концертов для целевой аудитории и участие в решении бытовых проблем, помощь на дому, причем речь идет о всех «градациях» пожилых — пожилых сотрудниках университетов, одиноких стариках, инвалидах.

Вместе с тем, сравнительно новым направлением можно назвать формы работы, построенные на диалоге между поколениями. Яркие примеры — проекты «От сердца к сердцу» и «Мои года — мое богатство» (Мурманский гос.технический университет). Идея проекта в том, что концерт для пожилых инвалидов, проживающих в Доме престарелых, готовится студентами вместе с воспитанниками детского дома. Представляется, такой прием позволяет решать сразу несколько задач: пожилые люди получают позитивный заряд внимания, заботы и тепла, вовлекаются в активную деятельность, дети из детского дома — тепло пожилых людей. Как известно, далеко не все выпускники детских домов оказываются в состоянии создать собственную семью, поскольку в жизни у них нет сложившейся картины того, как функционирует эта социальная единица, нет практики общения с представителями разных поколений в семье. Этот опыт общения с пожилыми, думается, может отчасти компенсировать сложный комплекс психологических проблем.

Ветераны-сотрудники и преподаватели вуза, участвуя вместе со студентами в проектах («Я в городское полотно вплелу свою судьбу»; «Сквер юности Вашей и нашей», «Война прокатилась по каждой семье»), способствуют тому, что воссоздается живая история города, местного сообщества, университета. Эти проекты также строятся на взаимодействии разных поколений и способствуют самоопределению молодежи, развитию патриотических настроений, и чувству достоинства, самоуважения старших.

Повсеместное распространение в России получила акция «Весенняя неделя добра», где студенты, молодые преподаватели и представители средних поколений проявляют заботу о ветеранах, помогают инвалидам,

<sup>1</sup> Источник: сайт Южно-российского государственного университета экономики и сервиса.

одиноким пожилым, пенсионерам — преподавателям и сотрудникам вуза». В частности, эта акция поддерживается и руководством Волжского института экономики, педагогики и права.

### *Студенты*

Проекты, целевой аудиторией которых являются студенты, можно разделить на две группы: 1) по инициативе администрации и руководства подразделений вуза и 2) по инициативе самих студентов.

1 группа проектов выполняет *воспитательную* функцию и направлена, как правило, на формирование каких-либо положительных и общественно-значимых качеств личности, формирование позитивного имиджа вуза и благоприятной атмосферы внутри самой организации. Примером тому могут быть следующие проекты: «Неделя толерантности» (формирование межкультурной терпимости и поддержка студентов из других стран и других культур); «Семья — Древо семьи» (формирование качеств и свойств личности будущего семьянина); «С радостью в сельскую школу» (формирование готовности будущих педагогов к работе в сельской местности. Проект предполагает обсуждение психологических и этических вопросов, а также оказание технической организационной и методической помощи сельским школам, в которых будут работать выпускники-педагоги).

Поддержка студентов-сирот и студентов из малообеспеченных семей, как правило, организуется в форме социальной и материальной помощи, благотворительных акций.

2 группа проектов — инициированных студентами — носит прагматический характер и способствует улучшению их качества жизни (пример: «Студенческое Кадровое Агентство», целью которого является оказание содействия в трудоустройстве студентов и выпускников ЗабГГПУ). Второе направление студенческих инициатив связано со стремлением организовать собственный досуг, попыткой превратить вуз в культурное пространство, установить культурно-диалогические отношения с коллегами из других вузов (например: проект «Фестиваль молодежных культур «полёт», Нижегородский государственный педагогический университет). Чаще всего такие проектные инициативы находят поддержку руководства вуза, и если их не поддерживают на официальном уровне, то они становятся предметом самодеятельности, создаются неформальные объединения и коллективы.

### *Местные жители, горожане*

Данная целевая группа — понятие достаточно широкое и «размытое»; у них есть только одна общая характерологическая особенность — географическая «принадлежность». В этом смысле точнее говорить

о местном сообществе как целевой группе, которой нужна поддержка в плане улучшения качества и условий проживания в данной местности. Потребности целевой аудитории, таким образом, оказываются либо осознанными, и тогда проекты с использованием ресурсов вуза строятся на принципах сотрудничества и взаимопомощи. Сюда, в первую очередь, относятся проекты и общегородские акции экологической направленности, в которых наравне с вузом принимают участие некоммерческие организации, объединения, государственные органы самоуправления, местные администрации и жители (проект «Чистый город»).

Локальные проекты предполагают создание безопасных и комфортных условий жизни в данном районе, населенном пункте, территории, с одной стороны, и сохранение памятников архитектуры и истории, с другой. Примеры проектов:

- «Играем вместе» (благоустройство детской игровой площадки на территории школы, проект Нижегородского государственного университета им. Н. Н. Лобачевского);
- «Колтовская слобода» (проект Невского института языка и культуры, г. Санкт-Петербурга, призванный создать сетевое объединение граждан на основе принципов взаимопомощи и доверия, которое стремится сохранить историческое лицо района и превратить его в комфортную для жизни среду);
- проект «Не остаюсь в стороне» (проект направлен на борьбу с кладбищенским вандализмом, Мурманский государственный технический университет);
- совместная партнерская волонтерская акция по уборке территории Петропавловской крепости (в рамках сотрудничества Северо-западной академии государственной службы и Государственного музея истории Санкт-Петербурга).

Другой вариант — когда проекты инициируются группой активистов, готовых самостоятельно что-то делать ДЛЯ сообщества, то есть они фактически предоставляют сообществу определенные услуги. Тогда местные жители становятся потребителями этих услуг, и здесь успешность проектов во многом зависит от готовности сообщества принять эти услуги. Пример подобного проекта: «Папа, мама, я — спортивная семья» (организация и проведение праздника для горожан, направленного на пропаганду здорового образа жизни). Еще один пример — праздник «Квасные посиделки», проведенный в День защиты детей в парке им. Бабушкина. Пример интересен тем, что наряду со студентами РГПУ им. А. И. Герцена в нем принимали участие и преподаватели кафедры декоративно-прикладного искусства. Для детей и взрослых на празднике был организован мастер-класс по художественной росписи.

### *Сотрудники детских садов и социальные работники*

Несмотря на то, что данная целевая группа является самой малочисленной в обзоре и в выборке в целом, следует сказать об этом направлении проектной деятельности вуза особо. Речь идет не о прямом воздействии на целевую аудиторию и прямом контакте с ней, а о помощи профессионалам, работающим с социально незащищенными категориями граждан, и, соответственно, о *косвенной* их поддержке. Основная ценность подобных проектов в том, что студенты вузов получают профессиональный опыт в самом точном смысле слова, имеют возможность проверить теоретические знания на практике. Пример проекта — бесплатный методический семинар для представителей детских садов г. Челябинска и детских домов г. Челябинска и Челябинской области по вопросам создания и использования виртуальных ресурсов для учреждений общего образования (Южно-Уральский институт управления и экономики).

Таким образом, обзор проектной деятельности вузов, направленной на местное сообщество, показывает, что целевая аудитория, к которой обращаются университеты, достаточно широка. Можно было предположить, что к таким сложным аудиториям, как инвалиды, пожилые одинокие люди в домах престарелых, дети-сироты, станут обращаться лишь будущие профессионалы — социальные работники. Оказалось, что не только будущие социальные педагоги, но и специалисты других профилей и специальностей готовы инвестировать свое время и ресурсы в работу на благо этих граждан. Это говорит о достаточно высоком уровне социальной и гражданской зрелости студентов. Вместе с тем, ясно, что названными категориями состав общества и перечень социально незащищенных категорий не исчерпывается. Стоит назвать, например, такие категории:

— «молодые» пенсионеры, для которых выход на пенсию связан со значительным психологическим стрессом, потерей привычного окружения, сужением круга общения;

— безработные, которые могут быть до определенной степени партнерами по реализации проектов; для этого необходимо взаимодействие с известными службами, и оно, представляется, может быть полезным обеим сторонам;

— мигранты, число которых неуклонно растет во многих регионах России. В обывательском сознании видимый приток людей других национальностей и культур вызывает раздражение и растущее социальное напряжение. Между тем, мигранты являются существенным ресурсом и местного сообщества, следовательно, вузы могли бы взять на себя социально-значимые задачи, как, например, адаптационная подготовка детей мигрантов к школе, работа с женщинами и др.;

— безграмотные люди всех возрастов, число которых в России, включая мигрантов, как известно, растет, и которые представляют известную угрозу социальной стабильности, поскольку из-за отсутствия доступа к информации они изначально оказываются на социальной «обочине» жизни;

— несоциализованная молодежь региона, которая не учится и не работает, представляет группу риска. Изучение проблем, интересов, потребностей этой категории помогло бы впоследствии выработать стратегии решения проблемы их социализации. Социологические исследования, проведенные сверстниками, могли бы быть существенным вкладом в решение комплекса проблем.

### **Тематика проектов и формы взаимодействия с местным сообществом**

Спектр тем, которые охватывают взаимодействие вузов с местным сообществом, достаточно обширен. Помимо практического труда, студенты и сотрудники готовы предлагать психологическую помощь и детям, и взрослым, вносить свой вклад в изучение истории (проект «Уроки живой истории», Смоленский государственный университет), поддерживая диалог между поколениями; продвигать решение вопросов экологии совместно с заинтересованными организациями (*«Сохранение флоры и фауны Нижнеимеретинской низменности»*, Сочинский филиал университета дружбы народов) и на практике способствовать благоустройству территорий. Студентов привлекают вопросы здорового образа жизни и организации досуга, приобщение к культуре и продвижение новых технологий, в том числе и приобщение к ним социально незащищенных категорий населения.

### **Формат мероприятий**

Судя по информации, предлагаемой интернет-ресурсами, наиболее популярными являются следующие формы проектной деятельности:

#### *Фестивали*

Эта форма привлекает студентов, поскольку достаточно масштабна и позволяет соединять информационно-просветительские задачи с атмосферой праздника и единения людей. Примеры:

- молодежный фестиваль короткометражного кино «Память сердца», посвященный 70-летию начала сражения на Невском пятачке. На конкурс было представлено более 300 фильмов с разных городов России (проект Санкт-Петербургского государственного университета кино и телевидения);
- «Дотянуться до неба!» (проект Балтийского федерального университета имени И. Канта);

- XII открытый фестиваль детского творчества «Хрустальный петушок» для детей с ограниченными возможностями здоровья (Сочинский филиал университета дружбы народов).

#### Акции

Форма отличается широтой охвата населения, временной компактностью и имеет смысл, если имеет целый веер последствий (решения, новые кампании и мероприятия, привлечение внимания потенциальных сторонников и единомышленников), поэтому акции должны быть хорошо спланированы и широко освещаться в прессе. Такие акции, как «Чистый город» (Филиал Владивостокского государственного университета экономики и сервиса в г. Находке) не только помогают очищать от мусора достопримечательности города и природное окружение, но и имеют большое воспитательное воздействие. По крайней мере, те люди, которые приняли участие хотя бы один раз в подобной акции, сами больше никогда не станут мусорить и вредить природе.

#### Семинары, просветительская деятельность

Организация силами вузов образовательного процесса для взрослого населения — важный фактор реализации на практике принципа «образования на протяжении всей жизни», который для российских вузов является крайне актуальным в настоящее время. Многие вузы страны начали образовательную деятельность для взрослых на коммерческой основе (получение второго высшего образования, курсы иностранных языков, компьютерные программы и т. д.). Вместе с тем, они фактически копируют вузовскую систему обучения, между тем, как образование взрослых требует, как известно, иных подходов и методов работы, адекватных особенностям взрослого человека в процессе обучения. Семинары, организованные на волонтерской основе и по инициативе сотрудников и студентов вуза, возможно, привнесут позитивные изменения в систему, поскольку строятся на принципе добровольности и высокой мотивации участия. Такие семинары, как «Защита прав потребителей как фактор развития гражданского общества» (ЗабГГПУ), «Новые технологии в развитии здорового образа пожилых» (Курск), организованные на интерактивной основе, способствуют внедрению новой философии образования в вузы, способствуют развитию гражданской позиции участников.

Образование пожилых людей, которое особенно активно начало развиваться в России в последние годы, породило новое явление в рамках взаимодействия вуза и сообщества: *дистанционное образование*. Пример — проект ДО «Университет третьего возраста» (<http://u3a.niuitmo.ru>). «Университет третьего возраста» (УТВ) — первый в России портал дистанционного обучения для людей старшего возраста. Проект осу-

ществляется Санкт-Петербургским национальным исследовательским университетом информационных технологий, механики и оптики<sup>1</sup>.

**Основная цель проекта** — преодоление социальной изоляции старших поколений и снятие социальной напряженности в среде пожилых за счет внедрения современной информационной культуры.

Конкретными задачами УТВ являются:

- содействие формированию информационной культуры людей третьего возраста;
- развитие системы качественного и доступного ИКТ-образования пожилых людей для повышения качества их жизни;
- содействие информационному равенству и социокультурной включенности пожилых граждан.

Система предлагаемого дистанционного обучения доступна для всех, кто владеет элементарными навыками работы на компьютере и в Интернете. Обучение предполагает самостоятельный выбор курсов и тем обучения, свободное планирование времени, места, темпа обучения, даже степень погружения в проблемы, предлагаемые известными учеными и специалистами.

На первый взгляд, набор предлагаемых образовательных программ для пожилых людей кажется достаточно случайным. Следует заметить, что при отборе содержательных направлений организаторы обучения исходили из необходимости:

— восполнить дефицит знаний в сфере культуры: часть пожилых граждан испытывают устойчивый интерес к сфере культуры, поддерживаемый средствами массовой информации (телеканал «Культура»), и хотели бы систематизировать информацию;

— осмыслить особенности своего нынешнего состояния: известно, что целенаправленно подготовкой к пенсии взрослые люди не занимаются, и выход на пенсию оказывается для них стрессом. Предлагаемые курсы психологической и социальной направленности помогают преодолеть возникающие трудности на данном этапе жизни.

Каждый из предлагаемых курсов является авторским, то есть предполагающим концепцию, видение проблемы и личную точку зрения автора. Авторская концепция может отличаться от общепризнанной или содержать спорные утверждения. В этом видится одно из основных преимуществ предлагаемых курсов ДО: пожилой слушатель ставится в позицию исследователя, что способствует развитию критического мышления, расширению кругозора, разрушению стереотипов, в конечном счете — выработке собственной позиции.

<sup>1</sup> Проект описан в форме «лучшей практики». См. Приложение 5.

Помимо структурированных информационных блоков, каждый курс содержит словарь терминов, «вмонтированный» в занятия для удобства слушателей, богатый иллюстративный материал (визуальный, аудио- и видеоряды, звуковое сопровождение), а также тесты и вопросы для самопроверки.

Одна из задач портала — стимулирование инициативы и самостоятельности слушателей, поэтому помимо «классических» курсов портал содержит блок постоянно обновляемых новостей в сфере образования и обучения пожилых людей, а также материалы, которые касаются самого процесса образования и получения новых знаний. Таким образом, пожилой слушатель имеет возможность не только «потреблять» новые знания, но и осмысливать их ценность, оценивать собственные ресурсы в обучении, приобщаться к *философии обучения* в пожилом возрасте. УТВ является открытой системой; администрация портала постоянно работает над расширением спектра образовательных предложений. Помимо новых курсов и программ в самое ближайшее время предполагается размещать на портале краткосрочные курсы («блиц-программы»), которые помогут освоить необходимые практические навыки и умения.

Каковы возможности управления дистанционным обучением пожилых слушателей? Сразу следует сказать, что УТВ — экспериментальная площадка, администрация портала постоянно работает над его улучшением. В настоящий момент ресурс обладает следующими функциями:

- учет учащихся и разграничение права доступа к учебным материалам;
- постоянное обновление содержания и палитры образовательных программ;

- учет результатов обучения и тестирования.

Управление *процессом* обучения позволяет:

- использовать мультимедийный контент;
- использовать возможности для самооценки полученных знаний;
- синхронизировать полученные знания с научным аппаратом по данной дисциплине (поддержка словаря, глоссария и т. д.);

- развивать мотивацию к учебе благодаря большому количеству иллюстративного материала, развивающего воображение и способствующего лучшему усвоению знаний;

- развитие навыков эффективной учебы; тренировка концентрации внимания.

Управление процессом общения позволяет осуществлять связь между слушателями и преподавателями (авторами курсов) через администрацию портала посредством электронной почты, между слушателями — посредством форума. Портал позволяет осуществлять обмен файлами и информацией в группе и выполнять групповые задания.

*Тренинги и мастер-классы* способствуют развитию профессиональных умений и навыков, способствуют самоопределению студентов, помогают сформировать собственную профессиональную позицию. Пример проекта: «Сказкотерапия как метод коррекции проблем адаптации подростков-сирот в социальном приюте» (Южно-российский государственный университет экономики и сервиса).

*Миссионерская деятельность*, как правило, характерна для религиозных высших учебных заведений и предполагает, наряду с благотворительностью, беседы, наставления духовно-нравственной направленности на основе евангельских ценностей, и проводится в приютах, реабилитационных центрах (пример: *служение* студентов в реабилитационном центре «Преображение» для наркозависимых, СПб Христианский университет).

*Благотворительная практическая деятельность* — один из наиболее распространенных видов работы и предполагает сбор вещей, сбор игрушек, книг и передача их нуждающимся, патронаж на дому, а также деятельность по благоустройству территорий. Данный формат требует организационных способностей, связанных с сортировкой, хранением, передачей материалов, отчетностью и т. д., часто сочетается и с мобильной помощью (доставкой предметов и услуг по месту жительства представителей социально незащищенных категорий граждан).

*Творческая самодеятельность. Театр*: этот формат предназначен, скорее всего, не только и не столько для творческого самовыражения студентов, сколько выполняет специфические функции, связанные с задачами проекта (социализация, воспитание, приобщение к ценностям). Пример: Театр особых людей «Радость моя» (Коми государственный педагогический институт). Театральные постановки являются и особым способом изучения исторических событий, явлений культуры, решения психологических проблем.

*Распространение социально-значимой информации*. Многие проекты в качестве самостоятельной цели или одной из задач включают разработку печатных материалов (буклеты, листовки, плакаты, памятки, публикации, в том числе с активным использованием информационных ресурсов).

*Организация досуговой деятельности*: многие проекты, ориентированные на работу с пожилыми подопечными, включают организацию досуга (проведение концертов, выставок, посещение библиотек, музеев). Организация досуга, пожалуй, самый традиционный формат, он пользовался успехом еще в советские времена. Его отличительная особенность — пассивность целевой группы, когда их участие ограничивается потреблением предлагаемых образцов. Вместе с тем, все более активно начинают внедряться такие формы взаимодействия с культурой, когда участник не только «потребляет», но и активно воздействует на содержа-

ние, вносит свой вклад в организацию, принимает участие в реализации проекта, оценивает и участвует в выработке дальнейших перспектив развития проекта.

### Форма представления социально-направленных проектов

Обзор интернет-ресурсов показывает, что информация о социально-ориентированных проектах представлена в разных «жанрах». Это может быть объявление, приглашение к участию, информационное сообщение, включающее перечисление фактов, даты и место реализации проекта, а также имена участников.

Реже проекты представлены в форме описания, которое включает:

Название

Перечень проблем, на которые отвечает проект

Цели

Содержание

Виды деятельности/выполненные работы

Имена авторов и участников

Статус проекта (вузовский, городской, межрегиональный)<sup>1</sup>.

Такой подход позволяет представить деятельность на формальном унифицированном уровне, что, по всей видимости, упрощает процедуру оценки на различных внутрикорпоративных конкурсах проектов.

Иногда проекты представлены «от первого лица», это своего рода публицистические очерки, которые сопровождаются фотоотчетами. Пример: «...Недавно нам представилась возможность послужить в реабилитационном центре. Собралась команда из 22 человек, и на нескольких машинах мы отправились в путь. На душе у меня было очень радостно, но и страшно, так как в жизни мне не приходилось быть в подобном заведении, и что там может произойти, я не знала... Мы приехали уставшие, голодные, холодные, но в центре «Преображение» нас встретили с радостью и угощением. Набравшись сил и согревшись не то от чая, не то от доброго приема, наша команда приступила к выполнению программы. Все, что было приготовлено, шло от сердца и достигало глубины души... Виктория прочла стих об отношениях с Богом. Она так проникновенно рассказывала, что слезы наворачивались. После собрания ко мне подошла одна девушка из центра и попросила оставить этот стих на память...»<sup>2</sup>. Разумеется, такая форма представления проектов произво-

дит впечатление о проделанной работе, дает представление об эмоциях, переживаниях участников и представителях целевой группы, вызывает отклик у читателя. Вместе с тем, важные характеристики проекта, такие, как вопросы о подготовке, о целях, об ожидаемых и достигнутых результатах, о ключевых фигурах, с которыми можно вступить в контакт, чтобы получить дополнительную информацию, остаются закрытыми.

К сожалению, формат описания «лучшей практики» взаимодействия вуза с местным сообществом практически не встречается. Представляется, что это объясняется не столько соображениями скромности: вузы заинтересованы в продвижении своего учреждения на рынке образовательных услуг, создании позитивного имиджа организации. Причина, скорее всего, в том, что такой формат представления деятельности, даже если его не позиционировать как «лучшая» практика (the best), пока не распространен в достаточной мере.

Интересным представляется вопрос о том, какую роль играет вуз как социальный институт в разработке и реализации проекта. Выделяются несколько уровней и соответствующих им ролей:

— уровень административного решения, когда внедрение проектного подхода осуществляется сверху<sup>1</sup>. Тогда, соответственно, появляется информация о поощрении/или мерах порицания. Такой подход, представляется, не в полной мере соответствует принципам демократии и ведет к устойчивому развитию диалога с местным сообществом;

— проекты учебных подразделений вуза, когда проектирование и реализация деятельности является формой учебной или производственной практики. В этом случае социальный проект является самостоятельной формой организации учебы, своего рода лабораторной практической работой, частью курсовой работы или дипломного проекта. Однако, как показывает практика, действие такого проекта прекращается, как только завершается учебный процесс, и студент получает оценку. Результаты исследовательской и практической работы студентов, направленные на решение социальных проблем местного сообщества, должны быть известны за пределами учебного процесса (в форме публикаций, выступлений на конференциях и т. д.). Такие работы должны получать оценку со стороны внешних экспертов (представителей местного сообщества);

— исследовательские проекты научных подразделений вуза, когда студенты входят в состав команды проекта в качестве равноправных членов. Ценность такой практики обусловлена тем, что создает для студента уникальную возможность взаимодействия со старшими коллегами в непосредственной близости, в рамках решения одной совместной за-

<sup>1</sup> См., например: Нижегородский государственный университет им. Н. Н. Лобачевского, <http://www.unn.ru/>; Забайкальский государственный гуманитарно-педагогический университет им. Н. Г. Чернышевского, [www.zabspu.ru](http://www.zabspu.ru).

<sup>2</sup> См.: <http://www.spbcu.ru>.

<sup>1</sup> См. цит. выше пример: <http://irbis-uni.ru>.

дачи, то есть возможность перенять ценности, методологию исследовательской работы, освоить приемы, которые не входят в классическую университетскую программу, и т. д. Опыт участия в *таком* проекте для будущего специалиста неocenим;

— Индивидуальные проекты и проекты инициативных групп следует рассматривать в той мере, в которой они согласуются с целями вуза, воспринимаются вузом как социально-значимая задача. Как сказано выше, такие проекты, как правило, достаточно редко представляются на официальных сайтах, информация о них встречается нерегулярно. При этом волонтерская деятельность всегда заслуживает уважения, даже если масштаб ее невелик. В этом смысле ценным представляется опыт ЗабГПУ. Проектную работу там курирует **Служба социально-значимых проектов**, созданная при Управлении воспитательной работой. Ее целью является создание условий для развития инициатив студентов и преподавателей в решении социально-значимых проблем в сфере образования посредством организации проектной деятельности спортивно-оздоровительной, социально-психологической, просветительско-образовательной, культурно-досуговой, корпоративной направленности.

### Партнеры

На сайтах, представляющих проектную работу, есть информация о партнерах (представителях местного сообщества), участвовавших в реализации проектов. В целом можно сказать, что, в зависимости от целевой аудитории и направленности проекта, партнерами выступают органы власти и государственные учреждения соответствующего профиля, такие, как: Управление социальной защиты, Министерство образования и науки, Министерство социальных отношений, Центр молодежной политики, администрация средней школы.

Кроме того, партнерами выступают и негосударственные организации, такие, как: некоммерческий фонд, региональное общественное учреждение «Агентство социальной информации «Социнформ»; общественная организация по защите прав потребителей, Союз женщин России, Попечительский совет «Здоровье» (подразделение муниципалитета), профсоюзная организация университета. Каковы функции партнеров?

Они привлекаются в качестве экспертов, участвуют в жюри конкурса, оказывают материальную и информационную поддержку, негосударственные организации, чаще всего — равноправные партнеры, разрабатывающие содержание деятельности, они предоставляют интересы целевых групп, организуют и курируют непосредственное взаимодействие с ними, предоставляют свои площади и помещения для реализации проекта и другие необходимые ресурсы.

Таким образом, представленные социально-ориентированные проекты, разработанные и реализованные в рамках российских вузов, можно классифицировать следующим образом:

— *по целевой аудитории*: большинство из представленных проектов направлены на социально незащищенные категории населения. Отдельно следует назвать студентов как социально незащищенную категорию;

— *по времени*, затраченному на реализацию проектов: временные рамки достаточно широки, проект занимает от нескольких дней (подготовка и проведение однодневной акции) до года, в некоторых случаях — до двух и трех лет. Последнее, представляется, требует изменения и пересмотра: с точки зрения проектного менеджмента, для проекта важна «обозримость» и прогнозируемость его результатов, что вряд ли возможно в период более 24 месяцев. В этот период условия меняются, и нужны новые инструменты для достижения эффективных результатов;

— *по составу участников*: студенты, студенты совместно с преподавателями (или под их руководством), студенческий актив; сотрудники вуза, сотрудники вуза/студенты вместе с представителями местного сообщества;

— *по тому, кто является инициатором проекта* (студенты, преподаватели, администрация вуза, работодатели, бизнес-сообщество, местное сообщество);

— *по отношению к основной учебной деятельности* (когда социально-ориентированная деятельность является формой учебной деятельности, формой профессиональной практики, формой внеучебной деятельности, формой досуга (волонтерство));

— *по характеру деятельности*: социальная работа, физическая помощь, образовательная деятельность, организация досуга, организация развлекательных и/или культурных мероприятий, благоустройство, деятельность, направленная на пропаганду положительных образцов поведения (спорт, здоровый образ жизни);

— *по характеру презентации проекта* (сами участники, администрация, форма отчета).

Механизм внедрения социальной ответственности:

— стратегия администрации вуза (создание специальных подразделений, передача функций, связанных с социальной ответственностью, подразделениям вуза);

— инициативы индивидуальные (студенты, преподаватели, выпускники);

— сотрудничество с НКО, заинтересованными организациями (средние школы, муниципалитеты);

— создание специальной среды для поддержки и развития социальной ответственности вузов (конкурсы, форумы, создание центров).

Таким образом, обзор практик взаимодействия вузов с местным сообществом приводит к следующим наблюдениям и может быть представлен в виде ряда открытых вопросов:

- Социально-направленная деятельность в высших учебных заведениях осуществляется как на постоянно действующей основе, направления деятельности университета, так и в виде проектов. Проектный подход осуществляется в форме практического обучения, в форме исследования социально-значимых проблем и предоставления определенных услуг местному населению. Наиболее полно представлены проекты, предполагающие услуги (служение, сервис) для социально незащищенных категорий населения, таких, как пожилые, инвалиды, дети-сироты и т. д. Интернет-ресурсы не представляют на достаточном уровне информацию о том, как студенты готовятся к участию в социально-ориентированном проекте? Внедряются ли курсы и программы обучения, предполагающие освоение проектного менеджмента на практическом уровне? На каком уровне ведется подготовка студентов к предоставлению услуг местному населению? Очевидно, что освоение так называемых «мягких навыков» является принципиально важным для успешности этой работы, и если на профильных факультетах (педагогика, психология, социальная работа) есть курсы и программы, отвечающие этому запросу, то на других (технические специальности) — вопрос остается открытым.

- Второй важный вопрос, который требует дальнейшей проработки — об оценке результатов социально-ориентированных проектов. Понятно, что оценка может осуществляться на нескольких уровнях. Первый уровень — самооценка, которая предполагает соотнесение поставленных целей и достигнутых результатов. Судя по имеющейся информации, тема нуждается в дальнейшей проработке, поскольку чаще всего оценка представлена фразами вроде: «студенты остались довольны результатами», «много понравилось», «было весело». Возможно ли разработать и включить критерии оценки проекта, количественные и качественные показатели в качестве составной части проекта (проектной заявки)? Требуются ли для этого универсальные критерии, или они разрабатываются для каждого проекта отдельно? Как предусматривается обратная связь от потребителей (целевых групп), кто и как обрабатывает полученную информацию, где она представляется?

- Открытым остается и вопрос о способах исследования социальных проблем региона. Каким образом ведется мониторинг социальных процессов, на основе каких источников? Ответ на этот вопрос получить достаточно сложно, можно предположить, что тематика социальных проектов выбирается не на основании предпринятого исследования и объективных данных, обоснованно, а исходя из иных мотивов (предложение

руководства и администрации; сложившиеся контакты с организациями; интуиция; случайно?).

- Круг партнеров, включаемых в социальные проекты вузов, представлен в равной мере государственными организациями и представителями власти, и общественными (негосударственными) организациями, занятыми в сфере работы с социально незащищенными категориями населения. Какие усилия предпринимаются, чтобы более активно включать бизнес, экономику и предприятия в этот процесс? Заинтересованность этих структур проявляется тогда, когда тема связана с трудоустройством студентов и привлечением их в качестве потенциальных работников, между тем, активная включенность в социальную сферу, создание партнерских отношений с вузом могли бы создать прочную основу и для решения кадровых задач.

- Проекты и степень их реализации. Некоторые сайты вузов рассказывают о проектах студентов, но складывается впечатление, что речь идет не о реализованных на практике мероприятиях, ведущих к достижению поставленной цели, а лишь о «проектной заявке», то есть намерениях, представленных на бумаге. Подобные проекты в форме курсовых или научных работ, представляется, сигнализируют об определенном уровне учебных достижений, показывают уровень готовности вуза к включению в социально-ответственную деятельность. Стало быть, важным остается вопрос о том, как отслеживаются позитивные изменения в местном сообществе как результат проектной деятельности вуза? Что *реально* меняется в обществе? (Это мой главный вопрос к автору?)

- Вопрос о сотрудничестве между вузами. Взаимодействие вузов идет по двум направлениям: это инициатива вуза по объявлению конкурса социально-ориентированных проектов, и тогда участники проекта — «конкуренты», хотя в этом направлении это не вполне уместно, второе направление — распространение информации для других на безвозмездной основе. Взаимодействие и партнерские отношения проявляются крайне редко, хотя, представляется, для этого есть основания: объединение усилий в обращении к одной целевой группе, решение одинаковых социальных проблем в разных или внутри одного региона — разумные основания для более тесного сотрудничества. Объединение вузов для решения социальных проблем — существенный аргумент для привлечения внимания местных властей, привлечения дополнительных ресурсов.

- Ввиду того, что на сайтах вузов недостаточно информации (или она позиционируется как служебная, для внутреннего пользования), остается открытым и вопрос о том, каким образом оформляется участие студента/преподавателя в социальном проекте? Можно предположить, что такие формы уже разработаны (задание для производственной/профессиональной практики, техническое задание, контракт). При этом понятно, что

участие в социальном проекте — специфическая деятельность, которая не всегда подходит под стандарты и формы, разработанные в вузе. В будущем необходимо обменяться опытом о процедуре вхождения студента и/или сотрудника в проектную деятельность, узнать, какие успешные практики есть, и после критического анализа представить их в качестве образца, или разработать подход, который будет универсальным, и позволит каждому волонтеру четко понимать рамки и условия работы.

- Поскольку, как говорилось выше, остается открытым вопрос о том, какова *реальная* мотивация людей участвовать в проекте, то представляется важным продумать и предложить программу тренинга для студентов/преподавателей, которая позволит не только выявлять реальные мотивы деятельности, но и формировать позитивную мотивацию участия в социально-ответственной деятельности, что, в конечном счете, сказывается на гражданской позиции людей и на улучшении положения местного сообщества в целом.

#### 4. Представление лучших практик: (на основе проведенного анкетирования)<sup>1</sup>

##### 1

Название учебного заведения	Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, Санкт-Петербург
Название практики	Конкурс социально-значимых студенческих проектов «Моя инициатива в образовании»
Потребности сообщества, на которые ориентирована практика	Недостаточное внимание со стороны общественности к социально-ориентированной деятельности вузов; Отсутствие достаточной информации о вузовских проектах; Разрозненность проектной деятельности, необходимость интенсифицировать обмен опытом, обсуждать и внедрять лучший опыт
Цели и задачи	Развитие созидательной активности студентов, стимулирование их инициативы в решении социально-значимых проблем в образовании, создание условий для творческой самореализации и гражданского становления учащейся молодежи; Активизация инициативной социально-значимой деятельности студентов в пространстве вуза, города, страны; Развитие у студентов опыта решения социально-значимых проблем в составе команды на основе проектной деятельности; Содействие осознанию студентом зависимости личного успеха в социально-значимой деятельности от продуктивности работы команды;

<sup>1</sup> В соответствии с общим решением партнеров по проекту, принятым на семинаре-тренинге «Университет и сообщество: 3 этап» (Москва, 15–16 марта 2012 г.), лучшие практики описываются в определенном формате, представленном ниже. Следует подчеркнуть, что при отборе «лучших практик» использовались следующие критерии: добровольность и желание самих представителей учебных заведений принять участие в исследовании.

Система действий	Сбор информации о социально-ответственной деятельности вузов; Подготовительные мероприятия; Разработка программы мероприятий в рамках конкурса; Подготовка презентации собственной деятельности; Состав жюри; обсуждение проекта с партнерами на городском и межрегиональном уровне; Поиск необходимых средств; Проведение мероприятия студенческий десант добрых дел «Мы — местному сообществу»
Партнеры для реализации практики	Представители различных государственных и общественных организаций («Мусора.Больше.Нет», «Врачи детям» и др.). Вузы России
Затраты и ресурсы, необходимые для реализации практики. Включенность университетского ресурса	Необходимо привлечение средств для оплаты и проживания участников; информационное сопровождение. В проекте задействованы ресурсы вуза на использование помещений, временные ресурсы сотрудников
Результаты и продукты, в том числе изменения в сообществе, изменения в университетской среде	Создано сообщество вузов, включенных в социально-ответственный диалог с местным сообществом; Студенты получили опыт сотрудничества; Повышена квалификация сотрудников; Разработаны критерии оценки проектов
Вызовы, риски, условия дополнительной эффективности и возможности	Трудности организации большой группы людей; Недостаток финансирования, неустойчивость финансирования (нет точной информации об объеме и времени получения средств)
Контактные лица для получения дополнительной информации	Богданова Раиса Умяровна, начальник управления развитием воспитательной деятельности Лохина Татьяна Евгеньевна, координатор конкурса «Моя инициатива в образовании» npcrvd@mail.ru (812) 571-90-92
Другая необходимая информация	Финальным этапом конкурса социально-значимых студенческих проектов «Моя инициатива в образовании» является Герценовский молодежный форум, который собирает победителей конкурса из всех регионов страны

Название высшего учебного заведения	Северодвинский техникум управления и информационных технологий, г. Северодвинск
Название практики	Права человека в фокусе «живой истории»: молодежные исторические мастерские в Архангельской области
Потребности сообщества, на которые ориентирована практика	Отсутствие правдивой информации о реальных исторических событиях, связанных с репрессиями 30–50-х годов; Отсутствие исторической справедливости по отношению к жертвам репрессий; Недостаток знаний о правах человека в молодежной среде
Цель и задачи	Восстановление исторической справедливости по отношению к жертвам сталинских репрессий; Привлечение внимания молодежи к правам человека через исторический взгляд на нарушение прав человека; Распространение знаний о правах человека в молодежной среде
Система действий	Создание команды заинтересованных участников из студенческой среды Архангельска и Северодвинска; Проведение обучающих мероприятий (семинары и тренинги, посвященные правам человека, тренинги по работе с воспоминаниями очевидцев); Встречи с очевидцами (в форме «Разговорных кафе»); Разработка дизайна и содержания буклета о правах человека в фокусе «живой истории»; Проведение выставок и круглых столов в молодежной среде (образовательных организациях Архангельской области), посвященных правам человека; проведение завершающего семинара
Партнеры для реализации практики	В проекте приняли участие общество «Знание»(Северодвинск) (организационная и ресурсная поддержка), Региональное отделение по правам человека (экспертиза и сопровождение), Соловецкий учебный центр (организация учебных экскурсий на Соловках), Архангельский государственный университет (исторический факультет), молодые преподаватели и студенты, НКО, Немецкий институт международного сотрудничества (dvv international), немецкий фонд «Память, ответственность, будущее», финансовая, информационная и методическая помощь
Затраты и ресурсы, необходимые для реализации практики. Включенность университетского ресурса	Стоимость проекта — 25 000 ЕВРО

Результаты и продукты, в том числе изменения в сообществе, изменения в университетской среде	Подготовлена группа мультипликаторов, специалистов по правам человека в молодежной среде; подготовлен к публикации материал воспоминаний бывших узников сталинских лагерей; Подготовлена брошюра по правам человека, разработанная на специфическом, понятном молодежи языке; Брошюра распространена в школах, высших и средних образовательных учреждениях региона
Вызовы, риски, условия дополнительной эффективности и возможности	Главный риск — отсутствие интереса к проблематике со стороны молодежи; тема «прав человека» для молодежи слишком абстрактна; отсутствие интереса и желания участвовать в проекте со стороны бывших узников лагерей, закрытость и нежелание делиться воспоминаниями; трудности превращения воспоминаний в «факторы» нарушений прав человека; отсутствие достаточного опыта в разработке дизайна и текста брошюры
Контактные лица для получения дополнительной информации	Елена Дудина, координатор проекта, кандидат филологических наук

Название высшего учебного заведения	Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса, Курск
Название практики	Народный музей «Рушники соловьиного края»
Потребности сообщества, на которые ориентирована практика	Утрата интереса молодежи к народному творчеству, к народным традициям; Необходимость одержать диалог между поколениями; Необходимость поддержать старшее поколение через образовательную и досуговую деятельность
Цель и задачи	Сохранение традиций народного творчества; Поддержание эффективного диалога между поколениями
Система действий	Создание группы студентов, заинтересованных в изучении традиций прикладного творчества; Проведение семинаров-тренингов по сбору материалов («знаки времени»); Создание коллекции рушников и других изделий ткачества, вышивок, вязанья; Классификация и описание коллекции; Подготовка выставки; Информирование общественности и открытие выставки
Партнеры для реализации практики	Региональная организация общества «Знание», г. Курск; Союз женщин России (региональное отделение); Народный университет сеньоров (Программа Академия)

Затраты и ресурсы, необходимые для реализации практики. Включенность университетского ресурса	Проект осуществлен за счет средств вуза (материальные, организационные и человеческие ресурсы); информационная и методическая поддержка со стороны общества «Знание» (предоставление помещений для занятий, участие студентов, преподавателей и администрации вуза в проекте на волонтерских началах; предоставление помещений для проведения выставки, помещение для музея)
Результаты и продукты, в том числе изменения в сообществе, изменения в университетской среде	Создана группа молодых специалистов-мультипликаторов по работе с пожилыми из числа студентов; Разработана программа развития геронтоволонтерства в Курской области; Силами студентов и пожилых участников проекта создана сначала выставка, а затем — Народный музей «Рушники соловьиного края»; Собран и обобщен богатый материал по истории прикладных ремесел Курской губернии; спасены уникальные образцы высокохудожественного творчества
Вызовы, риски, условия дополнительной эффективности и возможности	Было опасение, что пожилые люди не проявят интереса к проекту, не захотят предоставить выставочные материалы; Мотивация молодого поколения была определенным риском, т. к. в этой работе нет прагматического интереса
Контактные лица для получения дополнительной информации	Богданова Нина Владимировна ad.otdel@yandex.ru 84712 561632 Начальник административного отдела, организатор
Другая необходимая информация	Музей имеет награду Торгово-Промышленной Палаты России — «Золотого Меркурия» по итогам конкурса «За сохранение и развитие народных традиций»

4

Название высшего учебного заведения	Орловский государственный институт искусств и культуры, кафедра социальной работы и психолого-педагогических наук
Название практики	Межпоколенческий театр «Солидарность поколений»
Потребности сообщества, на которые ориентирована практика	Недостаток внимания общества к проблемам старших поколений; Отсутствие взаимного понимания между поколениями; Стремление восстановить историческую справедливость по отношению к «детям войны» как специфической категории социально незащищенных граждан
Цель и задачи	Создание условий для взаимного понимания и диалога между поколениями; Сохранение уникальных воспоминаний пожилых; Трансляция опыта и мудрости пожилых людей молодым поколениям

Система действий	Проведение межпоколенческих образовательных мероприятий (мастерские, разговорные кафе) по сбору воспоминаний пожилых; сбор материальных свидетельств («знаков памяти военного времени»); Сбор воспоминаний детей войны; Обработка материала; создание сценария постановки; Создание театральной постановки; Презентация постановки в межпоколенческой группе
Партнеры для реализации практики	Орловская областная организация общества «Знание»; Управление социальной защиты населения Департамента социальной политики; Академия государственной службы
Затраты и ресурсы, необходимые для реализации практики. Включенность университетского ресурса.	Институт предоставил материальные ресурсы (реквизит), помещение для встреч и репетиций, организационную и информационную поддержку. Театральный зал был предоставлен партнером по проекту — Академией гос. службы. Методическую помощь и сопровождение оказала организация «Знание» (руководитель Т. М. Кононыгина)
Результаты и продукты, в том числе изменения в сообществе, изменения в университетской среде	Созданный спектакль был тепло встречен представителями старшего поколения; большой эмоциональный отклик (потому что их воспоминания звучат со сцены); Молодежь, включенная в проект, изменила отношение к пожилым; в результате работы в проекте им стали понятнее и ближе их сегодняшние переживания; Спектакль был исполнен многократно, в том числе и в других городах Орловской области (Социальные центры, Дома престарелых, колледжи и студенческие общежития)
Вызовы, риски, условия дополнительной эффективности и возможности	Трудности, связанные с переводом воспоминаний на язык театра; Нехватка опыта сотрудничества представителей разных поколений; Межпоколенческие барьеры и предубеждения
Контактные лица для получения дополнительной информации	Якунина Валентина Петровна, профессор, кафедра социальной работы и психолого-педагогических наук, ОГИИК, тел. 416840
Другая необходимая информация	Проект стал возможен благодаря сотрудничеству с международными организациями (Фонд «Память, ответственность, будущее»), сотрудничеству с немецкой организацией Дом поколений (Мерзебург). Есть и другие проекты, в которых участвуют студенты и пожилые («Бабушка на час», «Диалог поколений», «Группы самопомощи»)

Название высшего учебного заведения	Новосибирский государственный технический университет
Название практики	«Основы компьютерной грамотности» для пожилых
Потребности сообщества, на которые ориентирована практика	Информационная функциональная неграмотность пожилых людей; Недостаток общения; Нереализованное (на пенсии) стремление к самореализации
Цель и задачи	Помощь людям пенсионного возраста в успешной адаптации к современным условиям жизни; Решение проблемы дефицита общения, которая является одной из основных у лиц старшего возраста; Помощь в овладении и использовании современных знаний; Формирование принципов здорового образа жизни в пожилом возрасте
Система действий	Изучены образовательные потребности пожилых людей; На основе результатов изучения специально разработана курсовая программа для пенсионеров; Проведены курсы (продолжительность — 7 месяцев); Разработаны учебные пособия для пенсионеров
Партнеры для реализации практики	Ассоциация выпускников НГТУ-НЭТИ
Затраты и ресурсы, необходимые для реализации практики. Включенность университетского ресурса	Финансирование работы народного факультета осуществляется за счет средств Ассоциации выпускников НГТУ, внебюджетных средств НГТУ
Результаты и продукты, в том числе изменения в сообществе, изменения в университетской среде	130 человек из числа пенсионеров прошли обучение по программе компьютерной грамотности, рассчитанной на 228 часов (2 раза в неделю по 4 часа), обладают достаточным уровнем умений работы на компьютере. Большинство прошедших обучение готовы продолжать учебу, открыли в себе новые возможности и выражают желание дальнейшего саморазвития
Вызовы, риски, условия дополнительной эффективности и возможности	Преподаватели курсов являются преподавателями университета; возникают трудности в совмещении деятельности по проекту с непосредственными обязанностями. Количество желающих пройти обучение пенсионеров неуклонно возрастает при ограниченном количестве мест. Возникает вопрос о дальнейшем обучении и совместной деятельности выпускников-пенсионеров: они не хотят расставаться, при этом ресурсов для дальнейшего обучения не хватает
Контактные лица для получения дополнительной информации	Прохорова Лариса Владиславовна 383 3465609 Pr271@yandex.ru
Другая необходимая информация	

Название высшего учебного заведения	Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий механики и оптики
Название практики	Конкурс студенческих социальных проектов «Ты нужен людям!»
Потребности сообщества, на которые ориентирована практика	Социальная поддержка и защита граждан; Охрана окружающей среды и защита животных; Оказание юридической помощи на безвозмездной или на льготной основе гражданам и некоммерческим организациям и правовое просвещение населения, деятельность по защите прав и свобод человека и гражданина; Профилактика социально опасных форм поведения граждан; Благотворительная деятельность, а также деятельность в области содействия благотворительности и добровольчества; Деятельность в области образования, просвещения, науки, культуры, искусства, здравоохранения, профилактики и охраны здоровья граждан, пропаганды здорового образа жизни, улучшения морально-психологического состояния граждан, физической культуры и спорта и содействие указанной деятельности, а также содействие духовному развитию личности
Цель и задачи	Формирование системы инициирования и реализации студенческих социальных проектов; Стимулирование творчества студентов на примере социального проектирования, обладающего особо значимым воспитательным эффектом; Развитие у студентов навыков проектной деятельности, которые также могут быть успешно использованы в проектной деятельности в сфере науки, образования и инноваций; Развитие сетевого взаимодействия студентов друг с другом через совместную творческую деятельность
Система действий	Разработано положение о конкурсе; Проведен обучающий семинар для добровольцев вузов Санкт-Петербурга (20 часов); Проведен межвузовский конкурс социальных проектов «Ты нужен людям!»; В результате конкурса успешно реализовано 50 социально-значимых проектов
Партнеры для реализации практики	НКО — партнеры студенческих социальных проектов, действующие на территории Санкт-Петербурга
Затраты и ресурсы, необходимые для реализации практики. Включенность университетского ресурса	Финансирование комитета по социальной политике Санкт-Петербурга, комитет по молодежной политике Санкт-Петербурга, Благотворительного фонда Елены и Геннадия Тимченко

Результаты и продукты, в том числе изменения в сообществе, изменения в университетской среде	Более 150 студентов-добровольцев приняли участие в конкурсе, представив 50 социальных проектов различной направленности. Большинство участников конкурса заинтересованы в дальнейшем развитии собственных проектов и дальнейшем участии в следующих этапах конкурса
Вызовы, риски, условия дополнительной эффективности и возможности	Секретариат конкурса должен постоянно поддерживать и мотивировать студентов к участию в конкурсе. Для ведения большого количества проектов лучше иметь расширенный состав секретариата. Для организации обучения и проведения оценочных мероприятий необходимо привлечь к конкурсу экспертов в области социального проектирования
Контактные лица для получения дополнительной информации	Зленко Андрей Николаевич 8-906-269-95-92 anikspb@mail.ru Купоросов Юрий Игоревич 8-921-956-75-66 i.jadded@gmail.com
Другая необходимая информация	

Представленные проекты являются примерами взаимодействия вузов и местного сообщества и могут быть расценены как «лучшие практики»: успех названных выше проектов очевиден, осознается на уровне местного сообщества, высоко оценивается им, что следует из откликов в СМИ, высокой оценки проекта представителями местных органов власти, и выражается в субъективном чувстве удовлетворения от сделанной работы самими участниками проекта, желании делиться своим опытом.

Все представленные практики адресованы одной целевой группе — пожилым людям; можно предположить, что во всех регионах ее потребности более-менее схожи, что отражено и в таблице представления практик. Вместе с тем, тематика проектов и предложенные решения различны, и в этом видится огромный потенциал сотрудничества вузов и местного сообщества.

Вопрос о возможности тиражирования практик, однако, остается открытым: в ряде случаев (Курск, Орел) проектной деятельности предшествовало многолетнее сотрудничество с некоммерческими и зарубежными организациями; во многом эта деятельность (с методической точки зрения, во всяком случае) стала возможной именно благодаря ему. Насколько успешным будет повторение проектной идеи «с чистого листа» — неизвестно. Другой вопрос касается деликатной темы финансирования проектной деятельности. Надо сказать, что вузы неохотно идут на обсуждение

этой темы: часто затраты трудно перевести в произведенные расходы, если это не проект, финансируемый сторонними организациями. Вузы, на базе которых реализуется проект, готовы вкладывать собственные ресурсы, но в каком объеме, в каких временных рамках — этот вопрос также открыт. В ситуации, когда проект поддержан международными фондами (Северодвинск), его эффективность, способы воздействия на общество многократно увеличиваются. Однако известно, что фонды редко планируют поддержку проектов, которые фактически повторяют (даже в новом месте, с новыми участниками) уже реализованный проект.

## Заключение

В настоящее время наиболее актуальны три важнейшие сферы развития социальной ответственности в сфере высшего образования: продвижение устойчивого развития, включая новые технологии, достижение целей третьего тысячелетия, с фокусом на преодолении бедности, и продвижение предпринимательства для создания рабочих мест и социального прогресса. Анализ научной литературы и существующей практики реализации принципа социальной ответственности в деятельности университетов показывает, что универсальных решений в этой сфере пока не предложено. Каждый вуз выбирает собственную стратегию и пути взаимодействия с местным сообществом. Ответственность предполагает не только решение выполнить взятые на себя задачи, но и готовность рисковать, отвечать за неудачи, недостаточное признание со стороны общества.

Вместе с тем, получившая в последнее время широкое распространение в вузах страны тенденция разработки проектов в социальной сфере, проведение широкого спектра мероприятий, направленных на различные социально незащищенные категории граждан и их высокая оценка со стороны сообщества, поиск эффективных форм взаимодействия с партнерами в социуме, стремление вузов консолидировать силы, обмениваться опытом, позволяет говорить и об успешных проектах, которые могут быть рассмотрены в форме «лучших практик».

Рассмотренные выше «лучшие практики» — примеры проявления социальной ответственности в деятельности вуза. Эти практики могут быть оценены с позиций: содержания и форм деятельности; моделей и инструментов сотрудничества; ресурсов, необходимых для сотрудничества; вклада в развитие целевых аудиторий и социально незащищенных групп, включенных в проектную социально-ориентированную деятельность вуза.

В процессе реализации вузы могут участвовать в разных «ролях» и на разных уровнях, в разной мере использовать собственные ресурсы.

Взаимодействие участников процессов может быть как организованным «сверху» и, наоборот, инициативой «снизу».

Основываясь на существующем опыте и изученных практиках, наиболее целесообразным представляется подход, при котором руководство вуза использует административные ресурсы для того, чтобы организовать базовую подготовку студентов и сотрудников, которая позволит вести социально-ориентированную деятельность профессионально, используя современные инструменты и методы (проектный менеджмент, интерактивное обучение и др.). Разработка специальных курсов обучения может быть построена с использованием существующего зарубежного опыта. Административные решения, регламентирующие социально-ответственную деятельность университетов, переводят ее в еще один вид формально-нормативной деятельности, которая не вызывает позитивного эмоционального отклика, не стимулирует инициативы людей, и, в конечном счете, слабо влияет на формирование специфической социально-ответственной среды вуза.

В содержательном плане вузы предлагают достаточно широкий спектр мероприятий, различных по масштабу, по форме, по продолжительности; вместе с тем, ряд актуальных социальных «вызовов» до сих пор остаются без ответа. Кроме того, дальнейшей разработки требует и комплекс вопросов, связанный с представлением (презентацией) и продвижением социальной ответственности вузов. Предлагаемая в литературе практика включения информации о социальной деятельности в Годовой отчет организации не дает представления о реальной деятельности, не всегда вызывает доверие; пестрая и неоднозначная картина представления проектной деятельности в Интернете не всегда дает полноценное представление о ней, что сужает возможности полноценного диалога с местным сообществом. В этом смысле наиболее адекватной задачей представляется форма «лучшей практики», однако, она, судя по представлению материала в Интернете, не слишком хорошо известна, и требует дальнейшего продвижения.

Предпринятое исследование на данном этапе не позволяет выносить суждение об эффективности каждого проекта. Учитывая социально-ориентированный характер проектной деятельности, представляется целесообразным в качестве первого шага использовать метод самооценки.

В основу оценки и самооценки можно положить методику, предлагаемую в пособии «Take IT Globaly»<sup>1</sup>, где в качестве инструментов используются следующие блоки вопросов:

«Вдохновение» (группа вопросов о мотивации)

<sup>1</sup> [http://tig.phpwebhosting.com/guidetoaction/Guide\\_to\\_Action\\_ru.pdf](http://tig.phpwebhosting.com/guidetoaction/Guide_to_Action_ru.pdf).

«Информация» (группа вопросов о необходимых информационных и иных ресурсах)

«Руководство и единомышленники» (вопросы о приобретенных/недостаточных умениях и навыках, о ресурсах команды)

«Создание сетей» (вопросы о партнерах, приобретенных в рамках проектной деятельности, об эффективности взаимодействия с ними)

«Планирование и действия» (вопросы об уровне достижения поставленных целей, о трудностях и возможностях их преодоления)

«Длительность воздействия» (блок вопросов о возможностях тиражирования проекта, о главных достижениях, о том, что следовало сделать иначе).

Названные проблемы следует решать, используя ресурсы и возможности сетевого объединения вузов, создания сетей социально-ориентированного и ответственного сотрудничества на местном уровне, используя ресурсы входящих в сетевые объединения организаций. Большой вклад в этот процесс могут вносить некоммерческие организации, подобно тому, как Фонд «Новая Евразия» инициировал деятельность в рамках проекта «Университет и местное сообщество».

#### Перечень использованной литературы и источников

1. Вахштайн В. Метафоры и метаморфозы университета. Культиватор. № 3. 24.04.2012. <http://litbook.ru/article/894/>.
2. Глазых В. Конструктор для жизни. <http://www.expert-ural.com/1-518-10517/>.
3. Деревянченко А. А. Социальная ответственность в системе корпоративного управления: Автореферат. М., 2005.
4. Добросмыслова С. Н. Условия формирования социальной компетентности студентов в вузе [http://eprints.tversu.ru/640/2/Добросмыслова\\_\(1\).pdf](http://eprints.tversu.ru/640/2/Добросмыслова_(1).pdf).
5. Кельчевская Н. Р. Инновации в управлении государственным вузом при подготовке специалистов для промышленности: Автореферат. М., 1999.
6. Макарова М. Н. Внедрение систем менеджмента качества в вузах: проблемы социальной ответственности [http://vestnik.udsu.ru/2011/2011-032/vuu\\_11\\_032\\_08.pdf](http://vestnik.udsu.ru/2011/2011-032/vuu_11_032_08.pdf).
7. Мальцева Г. И., Черная И. П. Разработка антикризисной программы социально-ответственного вуза <http://ecsocman.hse.ru/data/2010/04/08/1211046889/2009-2-3.pdf>.
8. Национальный рейтинг российских вузов [http://www.interfax.ru/ftproot/photos/PhotoText/2009\\_12\\_17/newstime.pdf](http://www.interfax.ru/ftproot/photos/PhotoText/2009_12_17/newstime.pdf).
9. Ниязова М. В. Подходы к социальной ответственности вуза // Планирование инновационного развития экономических систем: Труды конф. СПб., 2007.
10. Ниязова М. В. Результат вуза: понятия, подходы к управлению. М., 2008.
11. Ниязова М. В. Функции вуза как социально ответственного института <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=1942>.
12. Перфильева О. В. Университет и регион: на пути к реализации третьей функции <http://ecsocman.hse.ru/data/2011/05/06/1268031389/11.pdf>.

13. Романов А. Межпоколенческая коммуникация. М., 2009.
14. Рябова Е. Н. Социально-правовые вопросы формирования ценностных ориентаций студенческой молодежи в вузе <http://www.lexed.ru/pravo/theory/ezegod52/?ryab.html>.
15. Салми Дж. Создание университетов мирового класса. 2009.
16. Согомонов А. Ю. Корпоративная ответственность постсовременного университета. Неприкосновенный запас: дебаты о политике и культуре. 2006, № 4–5 <http://magazines.russ.ru/nz/2006/48/ku23.html>.
17. Социальная ответственность бизнеса: актуальная повестка / Под ред. С. Е. Литовченко, М. И. Корсакова. М., 2003.
18. Стенина Т. Л. Процесс социального проектирования в вузе как объект научного педагогического исследования. <http://sisp.nkras.ru/issues/2011/3/stenina.pdf>
19. Университет как социально ответственный партнер территории / Под ред. С. В. Голубева. М., 2011.
20. Чермянина В. В. Вуз новой социальной ответственности. <http://mosap22.ru/sobitiya>
21. Юдина Т. Н. Социальная ответственность вуза: от постановки проблемы к практике <http://vdk2007.ucoz.ru/publ/17-1-0-41>.
22. Best Practice Guide: disabled social work students and placements. <http://www.hull.ac.uk/fhsc/pdf/PEDDS%20best%20practice.pdf>.
23. Best Practices in Poverty Reduction <http://www.unesco.org/most/bpcrop2.htm#oyen>
24. Business Ethics in Paradise. <http://www.ethicalperformance.com/bestpractice/casestudy/91>.
25. Creating Socially Responsible Students, Leaders. Universities Approach Social Responsibility With Ethics Training. <http://suite101.com/article/creating-socially-responsible-students-leaders-a136925>.
26. Dey Eric L. Should Colleges Focus More on Personal and Social Responsibility? [http://www.aacu.org/core\\_commitments/documents/PSRII\\_Findings\\_April2008.pdf](http://www.aacu.org/core_commitments/documents/PSRII_Findings_April2008.pdf).
27. Kuh G. 2005. Do environments matter? A comparative analysis of the impress of different types of colleges and universities on character. *Journal of College and Character*; [www.collegevalues.org/articles.cfm?a=1&id=239](http://www.collegevalues.org/articles.cfm?a=1&id=239).
28. Marti J. University Social responsibility: Methodological Development Proposal 2010. <http://www.guninetwork.org/resources/he-articles/university-social-responsibility-methodological-development-proposal>.
29. The Role of Public Engagement in Higher Education, Furco A. Presentation. <http://engagement.umn.edu/reports>.
30. Take IT Globaly [http://tig.phpwebhosting.com/guidetoaction/Guide\\_to\\_Action\\_ru.pdf](http://tig.phpwebhosting.com/guidetoaction/Guide_to_Action_ru.pdf).
31. Talloires Declaration On the Civic Roles and Social responsibilities of Higher Education <http://www.tufts.edu/talloiresnetwork>.

## ДОБРОВОЛЬЦЫ — СТАРШЕМУ ПОКОЛЕНИЮ

*Сборник статей, методических и аналитических материалов  
по вопросам повышения качества жизни людей  
старшего поколения*

### Том 3 Развитие социальной активности и добровольческой деятельности в студенческой среде

Подписано к печати 16.11.2015. Формат 60×84/16.  
Усл. печ. л. 12,95. Тираж 1000 экз. Заказ

Отпечатано в типографии ФГБОУВПО «СПГУТД»  
191028, С.-Петербург, ул. Моховая, 26