

**Программа «Школы волонтеров»  
областного автономного учреждения социального обслуживания  
«Чудовский комплексный центр социального обслуживания населения»**

**Цель Программы:** обратить первый опыт волонтерской помощи в профессионализм и надежность, обучение необходимым навыкам выстраивания межличностных отношений с подопечными и с другими волонтерами, получение знания о геронтологических особенностях людей старшего возраста, оказание психологической помощи и профессиональное сопровождение.

**5 главных направлений в обучении:**

- повышение теоретической грамотности;
- приобретение практических навыков и умений по уходу за пожилыми людьми;
- работа в команде;
- креативный подход в решении задач социальной помощи и социального обслуживания;
- атмосфера заботы и внимания;
- удобное расписание занятий;

**Содержание**

1. Паспорт программы.....	2
2. Нормативно-правовая база .....	4
3. Актуальность программы .....	5
4. Цель программы, задачи программы .....	6
5. Принципы программы .....	6
6. Этапы реализации программы .....	7
7. Критерии эффективности программы .....	7
8. Ожидаемые результаты программы .....	7
9. Схема этапов реализации «Школы волонтеров» .....	10
6. Актив «Школы волонтеров».....	10
7. Приложения	
7.1. Положение об общественном объединении «Школа волонтеров»	
7.2. План мероприятий «Школы волонтеров»	
7.3.Адреса информационных ресурсов	
7.4. Памятка волонтеру	
7.5. Правила публикации в СМИ	
7.6. Правила фото сессий	

## ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

Наименование программы	«Школа волонтеров ОАУСО «Чудовский комплексный центр социального обслуживания»
Заказчик – координатор программы	ОАУСО «Чудовский комплексный центр социального обслуживания» в рамках проектов: - «Достойная жизнь, доступная помощь: улучшение качества жизни граждан Чудовского района Новгородской области, пострадавших от национал-социализма», реализуемого учреждением в рамках благотворительной программы «Место встречи: диалог», осуществляемой при поддержке Фонда «Память, ответственность и будущее» САФ Россия; - «Доступная помощь, достойная жизнь: организация комфортных условий жизнедеятельности пенсионеров в отдалённых деревнях Чудовского муниципального района с привлечением волонтеров», реализуемого учреждением в рамках программы «Активное поколение при поддержке Благотворительного фонда Елены и Геннадия Тимченко, Благотворительного фонда «Добрый город Петербург» и Новгородского регионального общественного Фонда Содействия Некоммерческим Проектам».
Исполнители программы	общественное объединение «Школа волонтеров», созданное при ОАУСО «Чудовский КЦСО»
Разработчик	Т.А.Куприянова – директор ОАУСО «Чудовский комплексный центр социального обслуживания»
Цель программы	сформировать сплоченную команду волонтеров, имеющих возможность и желание помогать людям более старшего возраста, и пропагандирующих здоровый образ жизни среди граждан пенсионного и предпенсионного возраста, с дальнейшим переходом к организованному волонтерскому движению
Основные задачи программы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подбор и обучение волонтеров по специально подготовленной программе.</li> <li>2. Внедрение программ и проектов волонтерской работы с обслуживаемыми учреждением гражданами.</li> <li>3. Научно-практическое сопровождение волонтеров, осуществляющих практическую деятельность.</li> <li>4. Обеспечение поддержки движения со стороны специалистов учреждения.</li> <li>5. Создание условий, позволяющих пенсионерам, недавно вышедшим на пенсию и людям предпенсионного возраста своими силами вести работу, направленную на снижение количества случаев неблагополучия среди пожилых людей.</li> <li>6. Организация слаженной групповой работа с ситуациями «риска», опора в волонтерской деятельности на лидеров;</li> <li>7. Развитие организаторских способностей и навыков гигиенического психолого-педагогического взаимодействия у волонтеров.</li> </ol>

<p>Основные разделы программы</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нормативно-правовая база</li> <li>2. Устав ОАУСО «Чудовский КЦСО»</li> <li>3. Правила поведения обслуживаемых учреждением.</li> <li>4. Этапы реализации программы.</li> <li>5. Промежуточные результаты работы Школы волонтеров по профилактике случаев неблагополучия и социального одиночества.</li> <li>6. Пропаганда здорового образа жизни среди пенсионеров и граждан предпенсионного возраста.</li> <li>7. Приложения. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Положение об общественном объединении «Школа волонтеров.</li> <li>- Правила фото сессий.</li> <li>- Адреса информационных ресурсов.</li> <li>- Памятка волонтеру.</li> <li>- Правила публикации в СМИ.</li> </ul> </li> </ol>
<p>Ожидаемые результаты</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вовлечение в волонтерскую деятельность максимально большего количества молодых пенсионеров и людей предпенсионного возраста.</li> <li>2. Увеличение количества обученных правилам социальной помощи и социального обслуживания волонтеров-добровольцев.</li> <li>3. Переход от разовых волонтерских акций к планомерной и систематической деятельности, а впоследствии к организованному волонтерскому движению на территории Чудовского муниципального района.</li> </ol>
<p>Критерии оценки эффективности программы (анкетирование)</p>	<p>Количественные показатели:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Рост количества волонтеров-добровольцев, имеющих возможность, желающих и способных заниматься социальной помощью и социальным обслуживанием.</li> <li>2. Снижение социального неблагополучия среди людей старших возрастных групп.</li> <li>3. Выработка алгоритма мгновенного реагирования в случае обнаружения ситуации неблагополучия среди пожилых людей.</li> </ol> <p>Качественные показатели:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Популяризация идеи и деятельности волонтеров - добровольцев на территории Чудовского муниципального района.</li> <li>2. Повышение качества жизнедеятельности людей старших возрастных групп.</li> <li>3. Увеличение гражданской активности населения на территории Чудовского муниципального района.</li> </ol>

## НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

1. Конвенция о защите прав человека и основных свобод (от 04.11.1950г. с изменениями, внесенными Протоколами к ней № 3 от 06.05.1963 г., № 5 от 20.01.1966 г., № 8 от 19.03.1985 г., и дополнениями в Протоколе № 2 от 06.05.1963 г., и Протоколы к ней №1 от 20.3.1952 г., № 4 от 16.09.1963 г., № 7 от 22.11.1984 г., № 9 от 06.11.1990 г., № 10 от 25.03.1992 г. и № 11 от 11.05.1994 г., подписанные от имени Российской Федерации в г. Страсбурге 28.02.1996 г). Федеральный закон от 30.03.1998 г. № 54-ФЗ «О ратификации Конвенции о защите прав человека и основных свобод и Протоколов к ней».

2. Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989) (вступила в силу для СССР 15.09.1990, Конвенция ратифицирована Постановлением ВС СССР от 13.06.1990 №1559-1). Правительство Российской Федерации приняло Постановление № 848 от 23.08.1993 г. «О реализации Конвенции ООН о правах ребёнка и Всемирной декларации об обеспечении выживания, защиты и развития детей».

3. Конституция Российской Федерации.

4. Стратегия действий в интересах граждан старшего поколения Российской Федерации до 2025 года, утверждена распоряжением Правительства от 05.02.2016 года.

5. Национальная стратегия действий в интересах женщин на 2017-2022 годы, утв. распоряжением Правительства Российской Федерации от 08.03.2017г. № 410-р.

6. Устав ОАУСО «Чудовский комплексный центр социального обслуживания населения».

7. Правила поведения обслуживаемых полустационарным отделением социального обслуживания граждан ОАУСО «Чудовский комплексный центр социального обслуживания населения».

8. Условия и планы проекта «Достойная жизнь, доступная помощь: улучшение качества жизни граждан Чудовского района Новгородской области, пострадавших от национал-социализма», реализуемого учреждением в рамках благотворительной программы «Место встречи: диалог», осуществляемой при поддержке Фонда «Память, ответственность и будущее» САФ Россия.

9. Условия и планы проекта «Доступная помощь, достойная жизнь: организация комфортных условий жизнедеятельности пенсионеров в отдалённых деревнях Чудовского муниципального района с привлечением волонтеров», реализуемого учреждением в рамках программы «Активное поколение при поддержке Благотворительного фонда Елены и Геннадия Тимченко, Благотворительного фонда «Добрый город Петербург» и Новгородского регионального общественного Фонда Содействия Некоммерческим Проектам».

10. Положение об общественном объединении «Школа волонтеров» при ОАУСО «Чудовский комплексный центр социального обслуживания населения»

### **Актуальность программы:**

в условиях постоянных изменений морально-нравственных и ценностных установок современного общества, снижения уровня общего благосостояния, урбанизации и социальной разобщённости возросло число случаев социального одиночества и неблагополучия среди граждан пожилого возраста.

Преобразование социальных норм и демонстрация ценностного отношения к пенсионерам проявляется в снижении уровня качества жизни граждан пожилого возраста.

Жизнедеятельность большинства пожилых людей старших возрастных групп отличается такими особенностями, как:

- снижение уровня обще физиологических функций организма;
- ухудшение самочувствия и материального обеспечения;
- недостаточность жизненного опыта в условиях капиталистических рыночных отношений;
- повышенная эмоциональная реакционность, импульсивность и вербальная агрессия
- стремление к независимости и одновременное стремление к межличностному взаимодействию;
- потребность в признании прежних заслуг и повышения значимости.

Следует отметить, что перечисленные особенности большинства пожилых людей старших возрастных групп, ведут к снижению качества жизни пожилых людей. Решить проблему повышения качества жизни пожилых людей только силами специалистов ОАУСО «Чудовский комплексный центр социального обслуживания населения» практически невозможно. Существует объективная необходимость привлечения к этой работе молодых пенсионеров, граждан предпенсионного возраста и молодёжь.

Очень важно, чтобы значимыми ценностями волонтеров-добровольцев и их жизненными установками являлись здоровье, любовь, самосовершенствование, поддержка и помощь другим людям. Организуя работу с волонтерами с позиции «равный равному», пенсионер – волонтер помогает пожилому человеку, находящемуся в затруднительной ситуации, принять на себя ответственность за свои решения и выбор.

Однако, первоначально пенсионеры-волонтеры, имея достаточный жизненный опыт, не обладают необходимыми знаниями для осуществления социальной помощи, психологической поддержки, пропаганды здорового образа жизни, не владеют навыками социального обслуживания и гигиеническими психолого-педагогическими методами общения и оказания помощи и поддержки. Реалии развития современного общества ставят перед учреждением социального обслуживания необходимость организации специальных занятий, которые призваны научить основным приемам волонтерской работы с людьми старших возрастных групп.

Все обучение волонтеров должно проходить в режиме тренингов. Интерактивные методы обучения (т.е. живое общение) позволяют более глубоко осознать истинные мотивы обращения к волонтерской деятельности, развить уже существующие навыки работы с людьми и такие важные для общения качества, как эмпатия (сопереживание другому), конгруэнтность (искренность).

В основе программы лежит установка на изменение отношения пожилых людей от патерналистских установок к активизации своей жизненной позиции. Развитие волонтерского движения среди пенсионеров послужит толчком для изменения в обществе устаревших стереотипов в отношении старости и старения, повышения уровня ответственности за свое здоровье, быт и социальное окружение и создаст условия для развития ответственных партнерских межпоколенческих отношений.

### **Цель программы:**

сформировать сплоченную команду волонтеров, имеющих возможность и желание помогать людям более старшего возраста, и пропагандирующих здоровый образ жизни среди граждан пенсионного и предпенсионного возраста, с дальнейшим переходом к организованному волонтерскому движению и продолжительному взаимодействию пар: волонтер- доброволец и нуждающийся пожилой мало мобильный человек.

### **Задачи:**

- подбор и обучение волонтеров по специально подготовленной программе;
- внедрение программ и проектов волонтерской работы с пенсионерами, находящимися в неблагоприятной ситуации;
- научно-практическое сопровождение волонтеров, осуществляющих практическую деятельность.
- обеспечение поддержки движения со стороны специалистов учреждения.
- создание условий, позволяющих пенсионерам, недавно вышедшим на пенсию и людям предпенсионного возраста своими силами вести работу, направленную на снижение количества случаев неблагоприятного состояния среди пожилых людей.
- организация слаженной групповой работы с ситуациями «риска», опора в волонтерской деятельности на лидеров;
- развитие организаторских способностей и навыков гигиенического психолого-педагогического взаимодействия у волонтеров.

### **Принципы:**

1. *Открытость* – участником движения может стать любой пенсионер, независимо от социального статуса, опыта, предшествующего вхождению в программу, способностей и интересов. Единственное условие – соблюдать принципы, сформулированные в программе.

2. *Развитие движения по принципу «step-by-step»* (шаг за шагом).

Во-первых, этот принцип определяет рост и развитие групп волонтеров, в дальнейшем организованного волонтерского движения. Вовлечение новых членов движения осуществляется за счет неформального общения и поиска единомышленников среди собственного окружения пожилых людей.

Во-вторых, движущей силой является инициатива молодых пенсионеров, в ценностном ряду которых значимой ценностью «помощь людям» занимает одно из лидирующих позиций наряду с ценностями «здоровье», «семья», «благополучие». Это значит, что по мере роста группового потенциала инициатива и ответственность постепенно передаются от координаторов и специалистов учреждения-участников проекта пенсионерам-волонтерам.

3. *Принцип активной позиции участников.* Участвовать в программе не значит просто «принадлежать к определенной группе». Участие предполагает наличие собственного личного вклада в поддержку и развитие волонтерского движения на территории Чудовского муниципального района.

4. *«Не навреди»* - поскольку программа ориентирована на работу с ситуациями «неблагополучия», необходимо обеспечить психологическую и личную безопасность пенсионера-волонтера - участника и его окружения.

5. *Ориентация на пожелания и потребности целевой группы: пожилых граждан старших возрастных групп, проживающих на территории Чудовского муниципального района* – один из самых трудных принципов. Волонтер молодого пенсионного или предпенсионного возраста имеет свои сложившиеся в процессе жизнедеятельности стереотипы. Ориентируясь в работе на потребности и пожелания граждан старших возрастных групп, имеющих набор своих установок, принципов и позиций, в работе Школы волонтеров создаются условия для внутреннего роста обеих возрастных групп.

6. *Принцип равных прав и ответственности волонтеров и участников.* Это значит, что все имеют возможность проявлять инициативу, высказывать свое мнение, в равной степени нести ответственность за результаты волонтерской деятельности.

Принцип значим, т.к. обеспечивает условия для свободы и творчества и не позволяет сторонам взаимодействия относиться к волонтерской деятельности лишь с потребительских позиций.

### **Критерии эффективности реализации программы**

1. Популярность идеи и деятельности волонтеров – добровольцев молодого пенсионного и предпенсионного возраста на территории Чудовского муниципального района.

2. Вовлечение в волонтерскую деятельность максимально большего количества молодых пенсионеров и людей предпенсионного возраста. Рост числа волонтеров-добровольцев, имеющих возможность, желающих и способных заниматься волонтерской деятельностью.

3. Постоянное увеличение количества обученных правилам социальной помощи и социального обслуживания волонтеров-добровольцев.

4. Переход от разовых волонтерских акций к планомерной и систематической деятельности, а впоследствии к организованному волонтерскому движению на территории Чудовского муниципального района.

### **Ожидаемые результаты**

#### **Количественные показатели:**

1. Рост количества волонтеров-добровольцев, имеющих возможность, желающих и способных заниматься социальной помощью и социальным обслуживанием.

2. Снижение социального неблагополучия среди людей старших возрастных групп.

3. Выработка алгоритма мгновенного реагирования в случае обнаружения ситуации неблагополучия среди пожилых людей.

4. Привлечение и обучение работе с волонтерами достаточного количества профессионалов (педагогов, психологов, представителей общественности).

#### **Качественные показатели:**

1. Популяризация идеи и деятельности волонтеров - добровольцев на территории Чудовского муниципального района.

2. Повышение качества жизнедеятельности людей старших возрастных групп.

3. Увеличение гражданской активности населения на территории Чудовского муниципального района.

### **ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.**

#### **1. Диагностический этап**

На данном этапе проводится анкетирование с целью выявления социально активных пенсионеров и граждан предпенсионного возраста, которые имеют желание и возможность принимать участие в волонтерской деятельности.

Критерии отбора:

- личное осознанное желание кандидата принимать участие в волонтерской деятельности;

- согласие на обработку персональных данных и участие в фото и видео сессиях во время волонтерской деятельности.

Для предварительного тестирования волонтеров, с целью выявления уровня развития коммуникативных и организаторских способностей, уровня развития эмпатии и направленности личности применялись следующие методики:

- методика уровня эмпатийных тенденций;

- методика КОС (коммуникативные и организаторские способности)

- методика диагностики направленности личности Лири.

**Коммуникативные способности** - готовность к сотрудничеству, естественность в общении, потребность в эмоциональной привязанности и эмоциональных отношениях с людьми, соблюдение правил деонтологии.

**Организаторские способности** мы рассматриваем, как способность быстро ориентироваться в трудных ситуациях, проявление самостоятельности, инициативности, способность быстро адаптироваться, находить компромиссные решения во благо и предупреждение конфликтных ситуаций.

**Эмпатия** - умение поставить себя на место другого человека и способность к произвольной эмоциональной отзывчивости на переживание других людей.

**Направленность личности** - определение преобладающих характерологических тенденций (на себя, на общение, на решение деловых проблем и т.п.).

Для оценки эффективности деятельности «Школы волонтеров» планируется проведение повторного тестирования по завершению обучения.

## 2. Практический этап

**Данный этап состоит из нескольких частей:**

### I. Работа с волонтерами - добровольцами.

1. Теоретический обзор проблем геронтологического периода жизни.
2. Психолого-физиологические особенности гериатрических больных.
3. Тренинг сплоченной деятельности в группе (3-4 занятия).
4. Тренинг коммуникативных умений и навыков, бесконфликтного решения проблем вхождения в ближайших круг взаимодействия и активизация жизненной позиции пожилого человека старшей возрастной группы.
5. Теоретические основы профилактики социального неблагополучия среди пожилых старших возрастных групп (вопросы пенсионного обеспечения, социальной защиты и помощи, социального обслуживания и т.п.).
6. Тренинг обучения методам психогигиены, психологической разгрузки, снятия психологического напряжения и мотивирования к активизации жизненной позиции.
7. Заключение договоров с добровольцами о партнерстве в рамках реализации программы «Школы волонтеров».
8. Организация мероприятий для стимулирования работы волонтеров.

На первых теоретических занятиях планируется знакомство с особенностями психолого-физиологических возрастных изменений и возможностях снижения негативных факторов, ведущих к ухудшению качества жизни пожилых людей.

Часть занятий этого этапа уделяется тренингу сплоченности в группе. Важно сформировать (в сжатые сроки) – команду единомышленников, взаимно поддерживающих друг друга. Каждое занятие включает в себя следующие элементы: ритуал приветствия, разминку, основное содержание, рефлекссию по поводу данного занятия и ритуал прощания. В ходе работы используются игровые методы, метод групповой дискуссии, проективные методики рисуночного и вербального типов, а также психогимнастика. В программу тренинга сплоченности включены информационные блоки, цель которых познакомить с понятием «волонтерское движение», с историей волонтерского движения, основами ведения здорового образа жизни.

Основная часть занятий направлена на профилактику неблагоприятных ситуаций и социального неблагополучия среди пожилых людей.

Тренинг развития грамотного социально-благоприятного общения направлен на развитие умений ясно и четко излагать информацию при личном общении, отслеживать психологическое состояние пожилого человека по невербальным составляющим поведения, обучение саморегуляции в стрессовых ситуациях и в ситуациях выбора. Тренинг включает знакомство с правовой ответственностью, формирование представлений о сущности конфликтов и способах разрешения конфликтных ситуаций,



выработку умений противостоять негативной эмоциональной реакции пожилого человека, развитие навыков психогигиены и коммуникативных умений.

## **II. Работа с пенсионерами целевых групп.**

1. Проведение работы со СМИ и по информированию населения Чудовского муниципального района о волонтерском движении.
2. Поиск участников проекта:
  - а) целевой группы – жителей отдаленных деревень, нуждающихся в социальном сопровождении;
  - б) целевой группы № 1 – бывшие малолетние узники фашистских концлагерей и люди, привлекавшиеся к принудительному труду, бывшие военнопленные, бывшие жители блокадного Ленинграда, люди, находившиеся на оккупированной территории;
  - в) целевой группы № 2 – люди, родившиеся до мая 1945 года.
3. Составление комплексного плана мероприятий деятельности волонтеров, с организацией индивидуальных и групповых консультаций для целевых групп, специальных культурно-досуговых, физкультурно-оздоровительных, социально-бытовых мероприятий и акций.
4. Курирование и координация слаженной волонтерской деятельности.
5. Анализ результативности волонтерской помощи и развития волонтерского движения.
6. Индивидуальная работа по улучшению качества жизни граждан старших возрастных групп.
7. Организация совместных мероприятий для целевых групп пожилых старших возрастных групп и волонтеров.

## **3. Самостоятельная деятельность волонтеров.**

Данный этап предполагает стимулирование активности самих участников волонтерского движения и заключается в самостоятельной разработке и реализации волонтерами-пенсионерами своих акций, бесед, организации помощи и социального обслуживания.

Этот этап реализуется в следующей последовательности:

- планирование и разработка волонтерами акций, направленных на информирование и приобщение старшего поколения к самостоятельному решению своих ежедневных задач, стимулирование к здоровому образу жизни;
- реализация проектов в практической деятельности (проведение лекций, практических занятий, акций, демонстраций, развлекательных мероприятий);
- подведение итогов и обсуждение полученных результатов – оценка эффективности работы школы волонтеров, развитие рефлексивных навыков у волонтеров, совместное определение перспектив дальнейшей работы;

Вся практическая деятельность осуществляется под наблюдением и сопровождением специалистов по социальной работе -координаторов Школы волонтеров.

## **4. Анализ деятельности волонтеров и развитие профессионального сообщества волонтеров.**

Данный этап предполагает анкетирование и опрос участников волонтерского движения, проведение анализа отчетов волонтеров о проделанной работе. Формирование профессионального сообщества волонтеров для организации социальной помощи и социального обслуживания гражданам старших возрастных групп.

## Схема этапов реализации программы



### **Актив общественного объединения «Школа волонтеров».**

1. Куприянова Татьяна Андреевна – директор
2. Андрианова Людмила Александровна – заместитель директора
3. Филатова Галина Анатольевна – медицинская сестра
4. Иванова Светлана Борисовна – специалист по социальной работе
5. Хавич Алла Владимировна – заведующая отделением приема и срочного социального обслуживания
6. Большакова Наталья Алексеевна
7. Брыськина Татьяна Леонидовна
8. Малышева Ольга Михайловна
9. Осипова Нина Николаевна
10. Оловинцова Галина Васильевна
11. Мищенко Елена Петровна
12. Кибицкая Валентина Николаевна
13. Сухоловская Татьяна Валерьяновна

**Добро пожаловать в команду надежных волонтеров!**