

**Агентство по делам молодежи Ярославской области
Государственное учреждение Ярославской области
«Ярославский областной молодежный
информационный центр»**

**Основы социального наставничества
Практическое пособие**

Ярославль
2014

«Основы социального наставничества»: практическое пособие / под общей редакцией Коневой Е.В – д.пс.н., доцента кафедры общей психологии Ярославского государственного университета им. П.Г. Демидова – Ярославль, 2014 г. – 127 с.

Автор-составитель: педагог-психолог отдела методического и психологического сопровождения Государственного учреждения Ярославской области «Ярославский областной молодежный информационный центр» – Ласкина А.А.

Практическое пособие разработано в помощь специалистам социальных учреждений муниципальных районов и городских округов Ярославской области, занимающихся развитием волонтерства (добровольчества) и социального наставничества.

© Государственное учреждение Ярославской области
«Ярославский областной молодежный
информационный центр»

Оглавление

Введение	5
Глава 1. Наставничество: понятие, субъекты взаимодействия	8
1.1. Понятие и основные и основные элементы наставничества	8
1.2. Волонтер как активный субъект наставничества	12
1.3. Социально незащищенные категории граждан как объект социального наставничества	21
Глава 2. Социально-психологические особенности субъектов социального наставничества	26
2.1. Общая характеристика дезадаптации. Типология дезадаптированных людей	26
2.2. Социально-психологические особенности детей, воспитывающихся в условиях детского дома	33
2.3. Социально- психологические особенности дезадаптированных подростков	49
2.4. Социально-психологические особенности пожилых людей как субъектов социального наставничества	62
2.5. Дети с особенностями психофизического развития как субъекты социального наставничества	71
Глава 3. Подготовка и сопровождение деятельности волонтеров-социальных наставников	91
3.1. Почему важно готовить волонтеров	91
3.2. Общие представления о групповой работе с молодежью	93
3.3. Мифы о волонтерстве и их влияние на мотивацию добровольцев	110

3.4. Синдром эмоционального выгорания у волонтеров	117
Заключение	126

Введение

Преобразования, происходящие в общественной жизни в ходе исторического развития, изменяют социальные, экономические, политические и другие сферы жизни социума. В значительной степени эти изменения затрагивают формирование и развитие личности человека. Несмотря на это, существует некий пласт социальных ценностей, которые можно назвать незыблемыми для всех народов и во все времена. К таким ценностям относится добровольный, бескорыстный труд.

С каждым годом тема волонтерства (добровольчества) приобретает актуальность. Во многих развитых странах мира волонтерство считается важнейшим элементом социально ориентированного общества. Добровольческая деятельность охватывает различные направления: экологическая защита; спортивная, туристическая и военная подготовка; досуговая деятельность; трудовая помощь; поисковая работа и т.д. В последние годы активно развивается такое направление волонтерской деятельности как социальное наставничество. Актуальность наставничества объясняется большим количеством потенциальных подопечных, людей, находящихся в трудной жизненной ситуации (ТЖС), нуждающихся в помощи и поддержке. У многих людей помощи со стороны близких родственников не оказывается, и такую помощь им могут оказать добровольцы.

Можно сказать, что социальное наставничество является одним из направлений социальной работы, осуществляемым на непрофессиональном уровне.

Для того, чтобы наставническая деятельность была эффективной и давала результаты, она должна быть организована, то есть необходима система, в рамках которой и с помощью которой волонтеры-социальные наставники получают возможность выполнять свою работу эффективно, без помех и приемлемо для всех взаимодействующих сторон (организация – волонтер – подопечный).

Данное пособие разработано для специалистов, работающих с волонтерами в социальных учреждениях молодежи по направлению «Развитие волонтерства (добровольчества) и социального наставничества». В 2012 году ГУ ЯО «ЯОМИЦ» были выпущены «Методические рекомендации по организации работы с волонтерами на базе социальных учреждений молодежи Ярославской области», целью которых было систематизировать накопленный опыт, стандартизировать работу по набору, отбору, обучению волонтеров и привести ее к единому алгоритму. В данном пособии «Основы социального наставничества» более детально рассмотрены вопросы, касающиеся конкретного вида волонтерской деятельности.

Первая глава пособия посвящена рассмотрению понятия наставничества и принципам, на которых оно строится. В главе также уделено внимание субъектам взаимодействия в диаде «наставник – подопечный».

Во второй главе пособия рассмотрены социально-психологические особенности различных категорий населения, находящихся в трудной жизненной ситуации, и основы взаимодействия с ними социального наставника. Приведены примеры практических приемов и упражнений для работы с детьми-сиротами, дезадаптированными

подростками и детьми с особенностями психофизического развития. Также рассмотрены формы и методы взаимодействия с пожилыми людьми.

Третья глава посвящена вопросам подготовки и сопровождения деятельности волонтеров-социальных наставников. Подробно рассмотрены вопросы, касающиеся организации групповой тренинговой работы с подростками и молодежью, а также уделено внимание профилактике синдрома эмоционального выгорания у волонтеров.

Основная цель данного пособия – оказать теоретическую и практическую помощь специалистам, работающим в направлении «Развитие волонтерства (добровольчества) и социального наставничества», сформировать представление о понятии, процессе, принципах, механизмах, методах и технологиях наставничества, повысить эффективность подготовки и сопровождения деятельности волонтеров-наставников.

Глава 1. Наставничество. Понятие. Субъекты взаимодействия

1.1. Понятие и основные элементы наставничества

Наставничество – эффективная форма личностного развития, как подопечного, так и наставника. Наставничество применяется различными людьми для разных целей¹.

Существует несколько различных представлений о наставнике. С одной стороны, наставник воспринимается как фигура, старшая по возрасту и более влиятельная, дающая мудрые советы, протягивающая руку помощи и ожидающая взамен преданности и уважения. С другой стороны, наставник – человек, обладающий скорее большим опытом, чем влиянием или авторитетом.

По-разному понимается и сам процесс наставничества. В одних концепциях более активную деятельность ведет наставник, воспитывая и направляя своего ученика в его жизненном пути. Другие концепции представляют себе процесс наставничества как равные отношения наставника и подопечного, в которых пробуждаются внутренние ресурсы подопечного для самостоятельного решения стоящих перед ним жизненных задач.

Особого внимания заслуживает позиция Г. Льюиса, который рассматривает понятие «наставничество» как систему отношений и ряд процессов, когда один человек предлагает помощь, совет и поддержку другому. Наставник – человек, обладающий определенным опытом и знаниями, высоким уровнем коммуникации,

¹ Ковалева Н.В., Деткова И.В., Леонтьева А.В. и др. Наставничество как процесс сопровождения детей и подростков «группы риска»: сборник научно-методических материалов / Под редакцией Е.Н. Панченко. — М.: Майкоп, 2006.

стремящийся помочь своему подопечному приобрести опыт, необходимый и достаточный для преодоления тех трудных жизненных ситуаций, в которых он оказался². Наставник – это не всегда человек старшего возраста, с богатым жизненным опытом. Наставником может стать тот, кто обладает такими качествами личности, которые позволят ему тем или иным образом позитивно влиять на жизнь другого человека.

В последнее время все чаще к деятельности наставника привлекают волонтеров, готовых безвозмездно осуществлять социально-значимую деятельность, способствующую развитию общества. Волонтеров, работающих с людьми, которые оказались в трудной жизненной ситуации³, называют социальными наставниками.

В данном пособии «наставничество» рассматривается как вид волонтерской деятельности социально активных людей; метод психолого-педагогического и социального сопровождения людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации; способ непосредственного и опосредованного личного влияния на человека.

Наставничество – сложный процесс, оно может рассматриваться как способ:

- строить социальные отношения;
- получать новые навыки;
- найти поддержку и друзей;
- почувствовать себя способным что-то совершить.

² Льюис Г. Менеджер-наставник. Стратегия воспитания талантов и передачи знаний — Днепрпетровск: Баланс-Клуб, 2002.

³ Трудная жизненная ситуация (ГЖС) – это ситуация, объективно нарушающая социальные связи человека с его окружением и условия нормальной жизнедеятельности, и субъективно воспринимаемая им как «сложная», вследствие чего он может нуждаться в поддержке и помощи социальных служб, волонтеров и др. для решения своей проблемы.

Принципы наставничества:

1. Личностный подход к человеку, реализуемый в формуле: любить, понимать, принимать, сострадать, помогать.
2. Системность – необходимость всестороннего анализа проблемы трудной жизненной ситуации человека и применение системы мероприятий, адекватных выявленной проблематике.
3. Вера в человека, опора на положительное в нем, формирование деятельностного подхода «помоги себе сам».
4. Объективность подхода к человеку – знание многообразных аспектов жизнедеятельности человека, выработка непредвзятых рекомендаций, учет возрастных особенностей личности (индивидуальных черт, склонностей, нравственных позиций и др.).
5. Коммуникативность – способность к быстрому и оперативному общению, налаживанию связей и координации со всеми субъектами социально-психолого-педагогического сопровождения.
6. Неразглашение конфиденциальной информации о человеке.
7. Превращение наставничества в элемент личного совершенствования, приобретения новых знаний и навыков, выявления способностей, стимулируя для этого инициативу и творчество людей, давая возможность каждому быть создателем.

Основными результатами процесса наставничества являются развитие, адаптация и социализация человека. Под развитием человека понимается процесс становления его личности под воздействием внешних и внутренних, управляемых и неуправляемых социальных и природных факторов, под адаптацией – способность к сохранению

целостности и адекватному реагированию на различные ситуации окружающей среды. Под социализацией понимается процесс становления личности, ее обучения, воспитания и усвоения социальных норм, ценностей, установок, образцов поведения, присущих данному обществу.

Наставническая деятельность – одна из важнейших форм воздействия на поведение человека (подопечного, оказавшегося в ТЖС), его установки и ценности с целью улучшения его социальной адаптации и решения сложившихся проблемных ситуаций.

Наставничество является двусторонним процессом: с одной стороны – деятельность наставника, с другой – деятельность подопечного. Этот процесс носит субъект-субъектный характер и является одной из разновидностей педагогического взаимодействия. Наставничество – это постоянный диалог, межличностная коммуникация. Общение не должно быть ограничено формальными рамками, диалог не состоится, если между наставником и подопечным большая психологическая дистанция. Откровенность между наставником и подопечным необходима для того, чтобы правильно сформулировать цели совместной работы над выявленными проблемами, предложить возможность решения стоящих перед подопечным задач и т.д.

Наставничество – процесс долгий и трудоемкий. Поэтому очень важно, какими качествами будет обладать человек, решивший стать наставником.

1.2. Волонтер как активный субъект наставничества

Волонтер-социальный наставник сопровождает любого человека, нуждающегося в помощи и поддержке, оказавшегося в трудной жизненной ситуации.

Не каждый человек способен исполнять такую роль – часто достаточно тяжелую, неоплачиваемую, требующую отдачи сил, многочасовую, эмоционально и физически трудную. Основным критерием, по которому можно понять, сможет ли человек быть наставником, является мотивированность его на выполнение социально значимой деятельности. Люди, стремящиеся стать наставниками, могут иметь различные мотивы наставнической деятельности. Вот некоторые из них:

- альтруизм, то есть желание бескорыстно «делать добро»;
- компенсация отсутствия чего-либо в личной жизни наставника;
- возможность приобрести и осмыслить собственный опыт;
- реализация потребности иметь цель в жизни и место в обществе;
- приобретение практического навыка взаимодействия с разными людьми.

Однако чтобы осуществлять наставническую деятельность, мало одного большого альтруистического желания помочь другому человеку. Наставники хотят и должны получать что-то взамен либо на личном уровне, либо в более широком смысле – быть признанным в сообществе. В очень редких случаях волонтером-наставником становятся, чтобы использовать других людей в корыстных целях. Мотивы наставников чаще являются смесью альтруистических и личных интересов самих наставников и их окружения.

Существуют определенные требования, предъявляемые к личности наставника. Считается, что для успешной реализации программы сопровождения наставник должен обладать гибким и критичным мышлением, коммуникативными способностями; быть толерантной и эмпатийной личностью; иметь развитую интуицию и рефлексивность, быть эмоционально устойчивым, самокритичным, обладать оптимизмом, силой воли, стремлением к самосовершенствованию. Существует также ряд личностных качеств наставника, которые определяют его нравственное поведение (честность, совестливость, тактичность, доброта, любовь к людям).

Гибкость мышления – умение быстро оценивать ситуацию, быстро обдумывать и принимать необходимые решения, легко переключаться с одного способа действий на другой.

Критичность мышления характеризуется умением не считать верной первую пришедшую в голову мысль, подвергать критическому рассмотрению предложения и суждения других, принимать необходимые решения только проанализировав все «за» и «против».

Коммуникативные способности – умение говорить простым и понятным для любого человека языком о сложных вещах, быть открытым и искренним при общении, уметь слушать и слышать собеседника.

Толерантность – терпимость к особенностям личности подопечного, его мнениям, взглядам, поведению, даже если наставник их не приемлет.

Эмпатийность – эмоциональная отзывчивость на переживания других, способность к сочувствию и принятию. Важно помнить, что чрезмерная эмоциональная отзывчивость наставникам может эксплуатироваться эгоистически настроенными подопечными для реализации собственных корыстных целей.

Интуиция – познание действительности, основанное на ощущении очевидности, проявляющейся на базе ранее приобретенных знаний и опыта⁴.

Рефлексивность – это способность человека осмысливать, изучать, анализировать что-либо с помощью сравнения образа самого себя с какими-либо событиями, личностями. Рефлексивность характеризует людей, которые, прежде чем действовать, внутренне просматривают все гипотезы, отбрасывая те из них, которые кажутся им маловероятными, принимают решения обдуманно, взвешенно, учитывая различные варианты решения задачи.

Эмоциональная устойчивость – способность человека успешно осуществлять сложную и ответственную деятельность в напряженной эмоциональной обстановке без существенного отрицательного влияния последней на здоровье и дальнейшую работоспособность. Даже если подопечный раздражен и позволяет себе выплеснуть негативные эмоции на наставника, то наставник не имеет права ответить тем же. Более того, он не должен терять самообладания, иначе, отдавшись во власть собственных эмоций, не услышит, что говорит подопечный, не сможет воспринять информацию и правильно оценить ее.

Самокритичность – умение анализировать свою деятельность, видеть свои ошибки и пути их исправления, давать беспристрастную оценку своим действиям. Конструктивная, «здоровая» самокритичность (не «самоедство») – путь к развитию личности.

Оптимизм. Наставник призван нести людям радость, надежду и веру в лучшее, а это невозможно осуществить, если сам он не имеет ни веры, ни надежды.

Сила воли, нацеленность на выполнение объективно необходимых действий, способность не отступать перед

⁴ Никифоров А.С. Неврология. Полный толковый словарь: справочник. — М.: Эксмо, 2010

трудностями и доводить начатое дело до конца. Именно сила воли наставника может заставить подопечного вновь поверить в себя и активно подключиться к деятельности.

Стремление к самосовершенствованию должно проявляться в постоянном стремлении наставника к приобретению практического опыта, навыков, умений и новых теоретических знаний, а также в совершенствовании духовном, повышении своих моральных качеств и преодолении недостатков, особенно тех, которые могут отрицательно сказаться на качестве его работы. Трудно требовать от подопечного активных действий, максимальной реализации личностного потенциала, если он видит, что наставник, призывающий его к этому, не предъявляет таких же жестких требований к себе самому⁵.

Честность – умение говорить правду о положении подопечного, о затруднениях, ошибках, умение «держаться слово».

Совестливость как чувство моральной ответственности за свое поведение. Совесть выполняет функцию регулятора поведения, побуждая человека к творческим поискам решения проблемы и предостерегая его от формального подхода к выполнению деятельности.

Тактичность – умение выстроить свои действия таким образом, чтобы не поставить невольно человека в неловкое положение, не задеть самолюбие личности, не унижить ее.

Доброта наставника деятельна – она воплощается в заботе о человеке, создании благоприятных условий для его жизнедеятельности, положительного эмоционального настроения, в умении вовремя и в должной мере оказать

⁵ Основные категории профессиональной этики // Дети с ЗУР/ Социальный портал / Режим доступа: <http://www.deti-s-zur.ru/node/531.html>

необходимую помощь. Быть добрым (не «добреньким») – значит учить подопечного противостоять негативным явлениям, преодолевать трудности, быть ответственным за свою судьбу и судьбы близких людей.

Любовь к людям (гуманность). Взаимодействуя с подопечным и определяя его положительные качества, черты, наставник должен стремиться к тому, чтобы вызвать ту положительную трансформацию личности подопечного, которая повлечет за собой позитивное изменение его жизненных обстоятельств.

Конечно, в жизни нам редко встретится волонтер, особенно если он еще школьник или студент, обладающий всеми перечисленными выше качествами, необходимыми наставнику. Эти характеристики скорее являются неким эталоном, идеалом, к которому важно стремиться не только волонтерам-социальным наставникам, но и представителям всех профессий сферы человек – человек (социальный работник, врач, учитель и др.).

Этика в работе наставника

В деятельности наставника, как и в любой другой, существуют определенные правила, определяющие границы взаимодействия наставника и подопечного. Эти правила строятся на этических принципах, стандартах поведения, правах, как наставника, так и подопечного.

Основные этические правила работы наставника:

- не использовать отношения с подопечным в собственных интересах;
- не принимать участие в любых формах дискриминации, основанной на национальности, сексуальных отношениях, возрасте, вероисповедании, семейном статусе, политической ориентации, умственных

или физических недостатках, привилегиях, персональных характеристиках;

– завершить работу с подопечным и отношения с ним, когда такая работа и отношения перестают быть необходимыми и более не служат нуждам и интересам этого человека или семьи;

– в случае, когда какое-либо другое лицо официально назначено выступать в защиту подопечного, наставник должен иметь дело с этим лицом исключительно в интересах подопечного;

– не позволять вовлекать себя в любые действия, которые оскверняют или уменьшают гражданские или юридические права подопечного, даже если это делается по просьбе подопечного;

– обеспечивать активную субъективную позицию самого подопечного, не допускать унижения достоинства личности подопечного формами оказываемой ему благотворительной помощи;

– сохранять тайну подопечного и его права на конфиденциальность.

Формы работы наставника

Формы работы наставника можно условно разделить на групповую и индивидуальную. В зависимости от формы работы выбираются соответствующие методы.

Наставничество, по сути своей, является индивидуальным взаимодействием наставника и подопечного. Такая форма работы позволяет полностью индивидуализировать содержание, методы и темпы работы с подопечным, а также позволяет отслеживать динамику отношений, анализировать эффективность взаимодействия в паре «наставник – подопечный», оценивать действия подопечного при решении стоящих перед ним задач.

К индивидуальной форме работы можно отнести следующее:

- консультация;
- беседа;
- практическое занятие;
- помощь.

Индивидуальные консультации проводятся исходя из запроса подопечного. В процессе общения не следует навязывать свое мнение подопечному. Более важным и конструктивным будет направлять подопечного к самостоятельному поиску решения своей проблемы.

Беседы с подопечным могут проходить в любое время и в любом месте, которое будет удобно обеим сторонам. Тематика бесед определяется совместно, в процессе взаимодействия с подопечным или же наставник самостоятельно определяет тему и включает собеседника в обсуждение.

Практическое занятие может определяться как домашнее задание для подопечного после проведенной беседы. Другим вариантом может быть практическое занятие, построенное по принципу «здесь и сейчас» познавательной и развивающей направленности, на котором наставник обучает подопечного чему-либо в процессе общения.

Индивидуальная помощь является, по сути, оказанием наставником посильной помощи подопечному в случаях острой необходимости. При оказании помощи важно помнить, что не бывает совершенно беспомощных людей, следовательно, главным правилом наставника является оказание помощи в разумных пределах, т.е. наставник не должен все делать за подопечного. В противном случае конструктивных изменений в жизни подопечного, в его поведении не произойдет.

К групповым формам работы можно отнести следующее:

- групповая консультация;
- групповая дискуссия;
- игра;
- практическое занятие и др.

Групповая работа имеет место при совместной организации деятельности нескольких волонтеров-социальных наставников для своих подопечных одной категории. Групповая работа может осуществляться в двух случаях:

1. Несколько волонтеров-наставников осуществляют деятельность в одном учреждении, например, в детском саду, доме-интернате, детском доме, больнице, геронтологическом центре и т.д.
2. Несколько волонтеров-наставников осуществляют взаимодействие с подопечными одной категории, проживающими в своих домах и квартирах, например, детьми и молодыми людьми с ограниченными возможностями здоровья, одинокими пожилыми людьми, подростками, обучающимися на дому и т.д.

В описанных выше случаях волонтеры-наставники могут организовать совместную деятельность для своих подопечных с целью расширения социальных контактов, организации досугового или развлекательного мероприятия, а также проведения обучающих занятий различной направленности.

Групповая консультация может проводиться, если подопечные разных наставников уже не раз взаимодействовали друг с другом в других ситуациях. Должен быть установлен комфортный для всех участников консультации эмоциональный климат, обеспечивающий успех консультации. В процессе консультации наставники могут задавать наводящие вопросы, которые выведут собеседников на высказывание своих мыслей по той или иной теме. Для наставника и его подопечного групповая

консультация является хорошим способом оценить и проанализировать эффективность взаимодействия в парах «наставник – подопечный», поделиться опытом, организовать совместную деятельность различной направленности с другими такими же парами, получить объективную оценку своих взаимоотношений друг с другом от сторонних наблюдателей, развить сеть социальных контактов.

Групповую дискуссию можно организовать в виде встречи группы по интересам, организации обсуждения какого-либо вопроса за чаепитием или просмотра и последующего обсуждения художественного или документального фильма.

Другим вариантом организации групповой работы является *игра*. При проведении игры вырабатываются и закрепляются определенные коммуникативные и социальные навыки, которые практически невозможно развить при индивидуальной работе в узком социальном окружении. В процессе игры подопечные, испытывающие проблемы в социализации, коммуникативного, эмоционального или поведенческого характера, могут попробовать себя в различных ролях. Темами игры могут быть разного рода социально-бытовые ситуации, а также ситуации разрешения конфликтов, установления контакта и т.д.

Практическое занятие – еще один вид групповой работы наставников со своими подопечными. Наставники разрабатывают и проводят практические занятия различной направленности для своих подопечных одной категории. Для пожилых людей темой таких занятий может стать «Основы работы за компьютером», для детей дошкольного возраста – развивающие игры и сказки, для подростков – занятия, направленные на развитие личностных качеств, коммуникативных навыков, творческие занятия и мастер-классы.

1.3. Социально незащищенные категории граждан как объект социального наставничества

В конце XX века впервые были опубликованы статистические данные о масштабах и тенденции роста таких социальных проблем, как пьянство и алкоголизм, подростковая преступность, семейное насилие и разводы, отказ от детей, социальное и физическое сиротство, инвалидность, бездомность, нищенство, одиночество. После того, как Россия, с большим опозданием от развитых стран мира, решительно встала на путь построения рыночных отношений все негативные тенденции прошлых лет не только углубились, но появились и новые: безработица, детская беспризорность, вынужденная миграция, беженцы, пострадавшие в результате военных действий и межнациональных конфликтов.

Решением данных проблем занимаются различные государственные службы, предоставляющие социальные услуги:

- территориальные центры социальной помощи семье и детям;
- социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних;
- центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей;
- реабилитационные центры для детей и подростков;
- центры психологической помощи населению;
- центры экстренной психологической помощи по телефону;
- геронтологические центры и др.

Оказание социальных услуг лицам, пребывающим в трудной жизненной ситуации, регулируется федеральными

законами^{6,7,8}. В зависимости от их назначения социальные услуги подразделяют на следующие основные виды:

- социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту;
- социально-медицинские, направленные на поддержание и улучшение здоровья граждан;
- социально-психологические, предусматривающие коррекцию психологического состояния граждан для их адаптации в обществе;
- социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и аномалий личного развития клиентов социальных служб, формирование у них позитивных интересов, в том числе в сфере досуга, организацию их досуга;
- социально-экономические, направленные на поддержание и улучшения уровня жизни граждан;
- социально-правовые, направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов граждан⁹.

Волонтерство помогает государственным учреждениям социальной защиты и некоммерческим организациям решить часть вопросов по сопровождению социально незащищенных категорий населения,

⁶ Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в РФ» № 181-ФЗ от 24 ноября 1995 г. // СЗРФ. 1995. № 48. Ст. 4563.

⁷ Федеральный закон «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» №122-ФЗ от 2 августа 1995 г. // СЗРФ. 1995. №32. Ст. 3198.

⁸ Федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» № 195-ФЗ от 10 декабря 1995 г. // СЗРФ. 1995. № 50. Ст. 4872.

⁹ Иванов А.А. Волонтерская деятельность в системе государственных социальных учреждений // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. — Тамбов: Грамота, 2013. № 7. Ч. 2.

организациям решить часть вопросов по сопровождению социально незащищенных категорий населения, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Всем людям, относящимся к незащищенным категориям, необходима профессиональная помощь, но некоторым из них помощь могут оказать и волонтеры-социальные наставники. Примерами волонтерской помощи может выступать дополнительный перечень социальных услуг, оказываемых в системе социальной защиты, не предусмотренный государством. Такие услуги, как правило, предоставляются нуждающимся гражданам за дополнительную плату и не являются обязательными для оказания государственными органами. Привлечение волонтеров дает больший охват нуждающихся граждан – оказывается помощь тем, кто не имеет возможности оплатить дополнительные социальные услуги, увеличивается объем предоставляемых услуг населению. К таким услугам относятся:

- доставка на дом продуктов питания, предметов первой необходимости;
- помощь в приготовлении пищи;
- уборка квартиры и приусадебного участка;
- мытье окон, оклейка окон на зиму;
- сдача белья в стирку, химчистку, ремонт;
- помощь в написании и отправке писем;
- бытовое сопровождение выпускников интернатных учреждений;
- социальное репетиторство для отстающих в учебе подростков;
- развивающие занятия и игры для детей, оставшихся без попечения родителей и воспитывающихся в интернатных учреждениях;
- организация творческих и праздничных мероприятий;

- сопровождение подопечных к врачу, родственникам, посещение медицинских учреждений, пешие прогулки;
- беседы, общение, мотивация к активности;
- содействие в юридической помощи, различное консультирование;
- уход за комнатными и садовыми растениями;
- организация досуга, чтение книг и газет, просмотр фильмов и телепередач, настольные игры и т.д.

К социально незащищенным категориям населения, которым могут оказывать помощь волонтеры-социальные наставники, можно отнести следующие:

- одинокие пожилые люди, которые не имеют возможности самостоятельно вести домашнее хозяйство (сходить в магазин, аптеку, поликлинику, вести приусадебное хозяйство, и т.д.), престарелые граждане, проживающие в специализированных домах-интернатах и геронтологических центрах и т.д.;

- дети, подростки и молодые люди с ограниченными возможностями здоровья (физическая, ментальная, сенсорная и другие виды инвалидности);

- социально дезадаптированные дети и подростки;

- воспитанники специальных учебно-воспитательных учреждений для детей и подростков с девиантным поведением;

- семьи, имеющие на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

- семьи, имеющие на попечении детей с ограниченными возможностями здоровья (физические ограничения и/или отклонения в психическом развитии);

- семьи, в которых родители не достигли совершеннолетия;

- семьи с неблагоприятным психологическим микроклиматом, конфликтными отношениями, педагогической несостоятельностью родителей;
- самостоятельно проживающие выпускники детских домов и школ-интернатов (до достижения ими материальной независимости и социальной зрелости);
- осиротевшие или оставшиеся без попечения родителей дети;
- безнадзорные дети и подростки и другие.

Следует отметить, что при общении с социальным наставником подопечный из категории объекта социальной помощи переходит в категорию субъекта, взаимодействуя с наставником с целью найти способ, при котором подопечный сможет помогать себе сам решать возникающие перед ним социальные, личностные и другие проблемы.

Всем перечисленным категориям волонтер может оказывать ту или иную помощь и поддержку, пройдя предварительную подготовку и получив знания и навыки, необходимые для осуществления такого рода деятельности.

Волонтер-наставник может осуществлять деятельность от своего лица или в составе группы волонтеров, представляющих какую-либо организацию. Во втором случае у волонтера (или группы волонтеров) должен быть куратор со знаниями и опытом работы в данной сфере. В обязанности куратора входят: обучение (подготовка) волонтеров, сопровождение волонтера в процессе деятельности, предоставление необходимой информации, решение административных и других вопросов, возникающих в процессе взаимодействия с подопечными и организациями, представляющими интересы подопечных.

Глава 2. Социально-психологические особенности субъектов социального наставничества

2.1. Общая характеристика дезадаптации. Типология дезадаптированных людей

Как было описано выше, к субъектам социального наставничества можно отнести достаточно большое количество различных категорий людей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Все эти категории, будь то дети-сироты, подростки «группы риска» или пожилые люди, различны по своим психологическим особенностям, условиям социальной среды, в которой они находятся и т.д. Но есть и то, что объединяет все эти категории людей – это разного рода нарушения в адаптации, проявляющиеся в их жизнедеятельности и негативно влияющие на нее.

Дезадаптация – нарушение способности человека приспособливаться к изменяющимся условиям социальной среды или неадаптивное поведение человека в сложных для него жизненных обстоятельствах.

Для того чтобы понять причины дезадаптации у разных категорий дезадаптированных людей, необходимо выделить факторы, влияющие на дезадаптацию.

В основе типологии дезадаптации лежат две группы факторов, которые являются первопричиной невозможности человека войти в систему общественных отношений, взять на себя социальную роль и выполнять ее: внешние и внутренние факторы (см. Рис. 1).

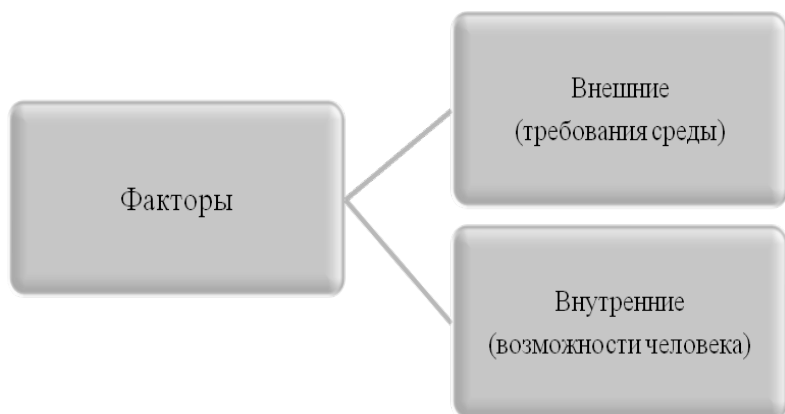


Рис. 1.

В каждом конкретном случае трудности процесса адаптации связаны с особыми требованиями среды (внешние факторы) и с неготовностью человека выполнить эти требования (внутренние факторы). Таким образом, эти две группы факторов тесно взаимосвязаны. Иногда внешние и внутренние факторы оказывают одинаковое влияние на адаптацию, а иногда одна из этих групп факторов доминирует над другой. Например, трудности процесса адаптации к школе у ребенка, не посещавшего детский сад, могут быть обусловлены его индивидуальными особенностями развития кругозора в дошкольный период. В этом случае дезадаптация будет преимущественно обусловлена внутренними факторами. В другой ситуации частые заболевания ребенка, переехавшего с родителями в иной природно-климатический пояс, будет демонстрировать дезадаптацию, которая обусловлена внешними факторами.

Деадаптация, обусловленная внешними факторами

К внешним факторам, влияющим на деадаптацию, можно отнести климатические, природные, культурные особенности окружающей среды, требования государства, производства, образования, общества, в частности семьи и ближайшего окружения.

Особенности местности, на которой проживает человек – ее климатические (температура, влажность и т.д.), культурные особенности (городская или сельская местность, традиции, обычаи и т.д.) и другие характеристики могут стать причинами деадаптации, так как некоторые из них могут отрицательно сказываться на здоровье человека, его жизнедеятельности, системе нравственных ценностей, профессиональной деятельности.

Государство, являясь глобальным институтом социализации, задает систему определенных требований, выполнять и принимать которые готовы далеко не все категории людей в силу убеждений, гражданской незрелости, индивидуальных особенностей. Неудовлетворенность человека данными требованиями, своим местом в системе государства порождает разные формы деадаптации: миграция, аполитичность и т.д.

Производство, основываясь на характеристиках рынка труда, экономической ситуации в государстве и множестве других факторов, выдвигает свои требования к профессиональной деятельности, знаниям и навыкам специалистов. В связи с этим появляется несколько категорий деадаптированных людей:

- люди, которые не готовы осваивать сложные технологические процессы;
- безработные, утратившие работу по сокращению производства или не имеющие возможности получить место работы по возрасту, статусу, отсутствию соответствующих навыков и другим причинам.

Еще одним фактором, влияющим на дезадаптацию, является образование как институт социализации. Нередки случаи, когда человек в силу индивидуальных особенностей или ситуации не может справиться с темпом, объемом или содержанием образования и становится либо слабоуспевающим, либо не завершает определенной ступени образования, то есть не получает общего или профессионального образования.

В отношении семьи понятие дезадаптации можно рассматривать в целом или применительно к каждому члену семьи в отдельности. В целом дезадаптированной является та семья, которая самостоятельно не может осуществлять ее основные функции: репродуктивную, экономическую, воспитательную, психологическую и другие. На этом основании выделяются такие категории дезадаптированных семей, как малообеспеченные, педагогически некомпетентные, бездетные, неполные, конфликтные и т.д. По отношению к отдельным лицам «семейная» дезадаптация проявляется в дисгармоничных отношениях в семье, которые, как правило, приводят к изоляции ее членов. Разрушение или распад семьи ведет к утрате семейных связей. К категориям людей, дезадаптированных из-за утраты семейных связей, можно отнести вдов и вдовцов, детей-сирот, социальных сирот, несовершеннолетних родителей, матерей-одиночек, отцов-одиночек и т.д.

Ближние и дальние родственники, ближайшее окружение человека оказывают на него и его социализацию существенное влияние. Родственники являются источником социального опыта, а соседи и друзья из ближайшего окружения определяют нормы повседневной жизни, обеспечивают взаимную поддержку, осуществляют социальный контроль. Разорванность связей с ближайшим окружением и родственниками формируют другую категорию дезадаптированных людей – людей с утраченными родственными и социальными связями.

Индивидуальный опыт пополняется при межличностном общении со сверстниками. Как формальные, так и неформальные коллективы в процессе общения предъявляют определенные требования к личности человека, невыполнение которых приводит к снижению социального статуса в группе или к изоляции и отвержению в данном коллективе, что также является проявлением дезадаптации.

Дезадаптация, обусловленная внутренними факторами

К внутренним факторам, влияющим на дезадаптацию, можно отнести соматические и психические заболевания, которые сдерживают процессы накопления социального опыта и препятствуют адаптации человека в обществе. Насколько тяжело заболевание, настолько и велика степень дезадаптации. К категориям дезадаптированных людей в рамках данного вида дезадаптации можно отнести людей с ограниченными возможностями здоровья; людей, имеющих хронические заболевания; людей с ослабленным соматическим здоровьем; психически больных людей и т.д.

Однако не только заболевания относятся к внутренним факторам, влияющим на дезадаптацию. Также к ним можно отнести особенности развития психических процессов человека, связанных с половозрастными и индивидуально-психологическими параметрами. К категориям дезадаптированных людей в данном случае можно отнести людей с особенностями развития памяти, внимания, мышления и др., а также с особенностями развития личности, проявляющимися в виде тревожности, агрессивности, инфантилизма и т.д.

Описанные выше примеры возможных дезадаптаций и факторов, на них влияющих, представлены в таблице 1.

Общая характеристика классификационных признаков дезадаптации

Типы дезадаптации	Факторы дезадаптации	Категории дезадаптированных людей
<i>Дезадаптация, обусловленная внешними факторами</i>	Невыполнение требований государства, производства и образования. Нарушение функций семьи.	<ul style="list-style-type: none"> - беженцы; - безработные; - слабоуспевающие или не получившие образование подростки; - дети-сироты; - социальные сироты; - вдовы; - несовершеннолетние родители и др.
	Нарушение взаимоотношений человека с родственниками и ближайшим окружением	<ul style="list-style-type: none"> - люди с утраченными родственными связями; - люди с низким социальным статусом в группе сверстников или изгои; - люди с разорванными социальными связями и др.
	Климатические, природные и культурные особенности местности проживания человека	<ul style="list-style-type: none"> - люди, не способные адаптироваться к определенным климатическим условиям; - люди, не способные принять нормы традиционной национальности; - люди, не способные усвоить нравственные

		ценности этноса, определенного социального слоя или группы и др.
<i>Дезадаптация, обусловленная внутренними факторами</i>	Психические и соматические заболевания	<ul style="list-style-type: none"> - люди с ограниченными возможностями здоровья; - люди, имеющие хронические заболевания; - люди с ослабленным соматическим здоровьем; - психически больные люди и др.
	Особенности развития психических процессов и свойств личности	<ul style="list-style-type: none"> - люди с отклонениями в развитии психических процессов (нарушение внимания, памяти, мышления и т.д.); - люди с отклонениями в развитии свойств личности (тревожные, агрессивные и т.д.) и др.

2.2. Социально-психологические особенности детей, воспитывающихся в условиях детского дома

Младенчество

Ребенок первого года жизни, воспитывающийся в семье, чаще представляет собой самое жизнерадостное и счастливое существо. Он максимально открыт людям, доверчив и доброжелателен, всегда готов к общению. Его бесконечно радует все вокруг, все вызывает интерес и любопытство: люди, игрушки, животные, происходящие события; свои чувства малыш выражает незамедлительно и бурно. Он постоянно находит себе занятие: рассматривает окружающее пространство, игрушки, различные предметы, наблюдает за происходящим, стремится обследовать то, что попадает под руку, настойчиво добивается внимания взрослого. Ребенок легко отзывается на радующие события, и также быстро и энергично реагирует на неприятности, громким плачем оповещая о них взрослых и требуя их незамедлительного вмешательства.

Иная картина наблюдается в домах ребенка. Уже в первом полугодии жизни весь облик ребенка отличает его от ровесников, воспитывающихся в семье. Это гораздо более спокойное и некапризное существо. Большую часть времени бодрствования ребенок проводит в безучастном созерцании потолка, сося палец или игрушку. Время от времени он оживляется, увидев взрослого или встретившись взглядом с другим ребенком, но быстро отвлекается и вновь уходит от реальности, глядя в одну точку.

Во втором полугодии жизни различия между детьми, воспитывающимися в разных условиях, увеличиваются. Малоинициативный, тихий, безразличный к окружающему, боязливый ребенок, воспитывающийся в доме ребенка, разительно отличается от активного,

радостного, любознательного, требовательного ребенка из семьи. Не случайно, поэтому общение у младенцев из дома ребенка, хотя и обладает теми же закономерностями, что и в семье, имеет ряд отклонений.

Потребность в общении у детей-сирот обнаруживается позже, чем у детей из семей. Комплекс оживления¹⁰ выражен слабо, возникает с трудом и быстро затухает при исчезновении активного взрослого. Отклонение в развитии ведущей деятельности и общения не могут не сказаться на особенностях развивающейся личности ребенка, ее эмоциональной сферы, познавательной активности, на взаимоотношениях с окружающими людьми, с взрослыми и сверстниками.

У сирот почти отсутствует смех, радостные вскрики и улыбки, очень мало вокализации, двигательное оживление слабое. Воспитанники дома ребенка позже, чем семейные дети начинают дифференцировать положительные и отрицательные эмоции взрослого и сами выражают меньше эмоций. У младенцев, воспитывающихся в доме ребенка, наблюдаются определенные отклонения в становлении важнейших психологических образований: искажение образа себя, задержка в становлении субъектного отношения к самому себе и замедленное и неполноценное развитие первого личностного образования – активности.

Раннее детство

Основная потребность ребенка раннего возраста – познание окружающего мира через действия с предметами. Примерами таких операций могут служить употребление

¹⁰Комплекс оживления – эмоционально-двигательная реакция младенца на появление взрослого. Он выражается в фиксации взгляда, движениях и вокализации.

ребенком ложки, чашки, умение пользоваться карандашом, лопаткой и так далее. В тот же период, в 2-3 года начинает формироваться игра детей, связанная с отражением в ней деятельности взрослого. Отражение еще очень просто по содержанию, оно представляет собой отрывочное воспроизведение отдельных действий взрослых и является этапом, предшествующим и подготавливающим будущую сюжетно-ролевую игру дошкольников. Общение с взрослыми выступает в этот период как основной фактор развития познавательной активности детей и общения с ровесниками. Средства общения – это привлечение внимания к предмету, обмен игрушками, обучение использованию предметов по назначению, совместные игры с взрослым и сверстниками¹¹.

Поведение воспитанников дома ребенка выглядит как самостоятельное, однако в реальности у детей, растущих в учреждениях закрытого типа, присутствует ряд нарушений в развитии самостоятельности. Они, будучи предоставлены сами себе, подолгу манипулируют предметами и игрушками, не требуя участия взрослых в их играх. Воспитанники дома ребенка значительно реже, чем их сверстники, растущие в семье, обращаются за помощью по собственной инициативе. При этом у них наблюдается неспособность на продолжительное время сосредоточиться на действиях с каким-то одним предметом. Внимание ребенка разбросано и переключается на первый, попавший в поле его зрения предмет. Ребенок может поставить цель, но не может организовать свои действия и сделать их целедостигающими.

Такие нарушения могут стать причиной раздражительности, утраты уверенности в своих силах, боязни поражения, а в особо тяжелых случаях – потери интереса к предметной деятельности вообще и как

¹¹ Шаповаленко И.В. Возрастная психология. — М.: Гардарики, 2005.

следствие этого – недоразвитие интеллектуальной сферы, речевой деятельности, волевых актов и так далее.

Игра может помочь волонтеру-наставнику развить у ребенка тонкую моторику пальцев рук, мышление, восприятие информации, тренировать память. Для этого хороши игры на определение величины, формы и цвета различных предметов. Для развития речи ребенку нужно выполнять больше действий с предметами. Волонтеру при взаимодействии с ребенком важно назвать предметы, их цвет и т.д., что будет способствовать развитию речи малыша. Необходимо больше читать ребенку вслух, хорошо влияет на развитие речи и памяти заучивание маленьких стихотворений, сказок.

Игры на развитие сенсорных способностей

1. Занятия с пирамидкой

Волонтеру надо показать малышу, как снимать и надевать кольца на пирамидку. Пусть ребенок повторяет эти действия до тех пор, пока не научится делать правильно. Далее можно показать ребенку маленькое и большое кольца, объяснить, чем они отличаются, попросить ребенка надеть сначала маленькое кольцо, а после большое и наоборот. Если ребенку интересно, и он с удовольствием выполняет задания, можно усложнить задачу. Например, надевать кольца в разном порядке, заканчивая самым большим кольцом.

2. Занятия с пирамидкой разной формы

Для этих занятий используются пирамидки одной величины, но разной формы, например, с круглыми и квадратными кольцами. Важно объяснить, чем отличаются пирамидки друг от друга. Например, что круглая пирамидка – гладкая, а квадратная – с острыми углами.

3. Занятия на определение размера, формы и цвета фигур

Для занятия потребуется вырезать из картона или твердой бумаги фигуры различного размера, формы, цвета. Можно начать задание с определения фигурок. Например,

взять две коробочки и попросить ребенка в одну коробочку складывать маленькие фигурки, а в другую большие. Если ребенок справляется, можно усложнить задание и складывать в разные коробочки разные по форме фигурки, после чего еще немного усложнить задачу и разложить фигурки по цвету.

По аналогии можно проводить с ребенком занятия с матрешкой, занятия на определение длины с лентами и веревочками и т.д.

Игры на развитие психомоторной функции

1. Лепка из пластилина
2. Игра в прятки
3. Перешагивание предметов
4. Рисование красками и т.д.

Дошкольное детство

В дошкольном возрасте интересы ребенка перемещаются от мира предметов к миру взрослых людей. Взрослый начинает выступать не только как конкретное лицо, но и как образ, как носитель общественных функций.

Классическая психологическая ситуация, складывающаяся в конце раннего детства, – феномен «Я сам». Внешне это выражается в противостоянии «хочу» ребенка и «нельзя» взрослого. Ребенок стремится действовать самостоятельно, вести себя «как взрослый», что, учитывая реальный уровень его развития, невозможно⁹.

Описанные выше особенности развития характерны для детей, воспитывающихся в условиях семьи. У детей-сирот проявляются другие особенности: дети аутичны, у них слабо выраженная потребность к общению, наблюдается общая задержка развития. Эти дети часто отстают в речевом развитии, не умеют играть, не умеют общаться. Все это, в совокупности с отсутствием со стороны взрослых каких-либо социальных требований по

отношению к ребенку, приводит к тому, что у детей не проявляется феномен «Я сам» и не развивается чувство автономности.

Детям дошкольного возраста, воспитывающимся в семье, свойственны более сложные формы потребностей в общении (в сотрудничестве, в уважении, в сопереживании). Но у воспитанников детского дома потребность во внимании и доброжелательности остается доминирующей на протяжении всего дошкольного возраста.

Поведение дошкольников в детском доме характеризуется ситуативностью, повышенной зависимостью от предметного окружения. Дети неспособны сосредоточиться на каком-либо занятии, планировать свои действия, у них наблюдается двигательная расторможенность, импульсивность. На занятиях дошкольники из детского дома чаще отвлекаются на окружающие предметы, постоянно нарушают правила в играх, в свободной игре переключаются с одного предмета на другой, не удерживают сюжет игры.

Особое значение для детей дошкольного возраста, оставшихся без попечения родителей, имеет игра, которая создает естественные условия для его развития. «В игре раскрывается перед детьми мир, раскрываются творческие способности личности. Без игры нет, и не может быть, полноценного умственного развития. Игра – это огромное светлое окно, через которое в духовный мир ребенка врывается живительный поток представлений понятий об окружающем мире. Игра – это искра зажигающая огонек пытливости и любознательности» – писал В. А. Сухомлинский. По мнению Б. Д. Эльконина, в игре развивается воображение ребенка. В сюжетной игре ребенок, принимая на себя те или иные роли, овладевает нормами отношений. Данная функция игры особенно важна для детей-сирот, социальная роль которых зачастую ограничена единственной ролью сироты, которую они

играют на протяжении всей жизни. Поэтому опора на игру (игровую деятельность, игровые формы, приемы) – это важнейший путь обеспечения эмоционального отклика на воспитательные воздействия^{12,13}.

Младший школьный возраст

В 7 лет ребенок поступает учиться в школу, что кардинально меняет социальную ситуацию его развития. Школа становится центром его жизни, а учитель – одной из ключевых фигур. Согласно концепции Э. Эриксона, в этот период формируется важное личностное образование – чувство социальной и психологической компетентности (при неблагоприятных условиях развития – социальной и психологической неполноценности), а также способность дифференцировать свои возможности.

Дети младшего возраста из детских домов менее подготовлены к обучению в школе, чем воспитывающиеся в семье. Это связано с недостаточным вниманием к интеллектуальному и эмоциональному развитию ребенка. Другая причина – дети-сироты не посещают детский сад, в котором созданы условия для подготовки ребенка к школе.

Сложность учебной деятельности и необычность переживаний могут стать причиной тормозных реакций у подвижных и возбудимых детей и наоборот делают возбудимыми спокойных и уравновешенных детей. Успех или неудача в школьной жизни определяют внутреннюю психическую жизнь ребенка. Особую роль в жизни первоклассника играет учитель. Именно от него во многом зависит эмоциональное самочувствие ребенка. Оценка

¹² Костюнина М. Из опыта работы педагога-психолога школы-интерната с социальными сиротами. // Воспитание школьников, 2003. — № 6. — С. 44-46.

¹³ Нелидов А.Л., Щелина Т.Т. Психологическое обеспечение социальной адаптации воспитанников детского дома // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы, 2003. — №2. — С. 31-39.

учителя является для ребенка главным мотивом и мерилom его усилий, стремлений к успеху. Самооценка младшего школьника конкретна, ситуативна, имеет тенденцию к переоценке достигнутых результатов и возможностей и во многом зависит от оценок учителя. Преобладание в учебной деятельности у отстающих детей неуспеха над успехом, постоянно подкрепляемое низкими оценками учителя, ведет к нарастанию у школьников неуверенности в себе и чувства неполноценности. Справедливая и обоснованная оценка учителя, данная ученику, имеет значение для формирования позитивного отношения к нему одноклассников. По отношению к детям-сиротам учителя могут проявлять неприятие, за которым чаще всего стоит неуверенность в своих профессиональных возможностях. Настороженность по отношению к детдомовским детям, нежелание интегрировать их в социальную жизнь классного коллектива, неосторожные высказывания типа: «Тебя государство полностью обеспечивает, а ты учишься плохо...» – эти и подобные реакции могут больно ранить ребенка, спровоцировать протестную, защитную реакцию ухода или агрессию. Неприятие детдомовских детей могут проявлять и дети, обучающиеся с ребенком в классе или школе.

Особая проблема – феномен «мы» в условиях детского дома, как проявление особого типа организационной культуры. В этом возрасте у детей возникает своеобразная идентификация друг с другом. В нормальной семье всегда есть фамильное «мы» – чувства, отражающие причастность именно к своей семье. Это очень важная, организующая эмоционально и нравственно сила, которая создает условия защищенности ребенка, но в условиях жизни без родительского попечительства у детей стихийно складывается детдомовское (интернатное) «чувство мы». Чувство общности, возникающее у детей, которые оторваны от семьи и общества, от норм социальной жизни, очень важно. Оно рождает чувство

безопасности, защищенности, «безусловного принятия», которое обычно дает ребенку семья¹⁴.

Внутри своей группы дети, живущие в интернате, могут жестко обращаться со своими сверстниками или детьми младше их по возрасту. В противоположность этому может сформироваться сильнейшая привязанность детей внутри одной группы, в которой они во всем будут друг другу помогать и поддерживать. Эти позиции формируются по многим причинам, но прежде всего из-за нереализованной потребности в любви и признании, из-за эмоционально нестабильного положения ребенка, лишённого родительского попечительства. У этих детей масса проблем, которые неведомы ребенку в нормальной семье. В школе, куда дети из детского дома ходят учиться, одноклассники из семей выступают в их сознании как «они», что развивает сложные конкурентные, негативные отношения детдомовских и «домашних» детей.

Волонтер-социальный наставник, наряду с воспитателями, психологами и учителями, может помочь обеспечить благоприятное вхождение ребенка в школьную жизнь, помочь ему освоить позицию школьника, способствовать формированию адекватной самооценки и позитивного отношения к окружающим.

Подростковый возраст

Вышеперечисленные особенности и проблемы усугубляются в подростковом возрасте. Еще в большей степени у подростков отмечаются трудности во взаимоотношениях с окружающими людьми, поверхностные чувства, привычка жить по указке, сложность в сфере самосознания (от переживаний своей вседозволенности до ущербности), трудности в овладении учебным материалом, проявление грубых нарушений

¹⁴ Прихожан А.М., Толстых Н.Н. Психология сиротства. — СПб.: Питер, 2007.

дисциплины (бродяжничество, воровство и разные формы делинквентного поведения – токсикомания, курение, распитие спиртных напитков). Для них характерны отклонения в общении с взрослыми, приводящие к переживанию своей ненужности, утрата своей ценности и ценности другого человека.

Исследования сферы общения, проведенные В.С. Мухиной, показали, что ребенок, растущий в условиях учреждения интернатного типа, как правило, не осваивает навыки продуктивного общения. Отчужденность, нарушение эмоциональных контактов с окружающими, вплоть до полного отсутствия тенденции к сотрудничеству, отсутствие навыков общения – далеко не полный перечень отклонений в развитии¹⁵.

Бедность социальных контактов и большое количество ограничений (невозможность привести друзей в детский дом; контроль за свободным временем; контроль за проявлениями инициативного поведения – в плане самообслуживания, распределения бюджета; невозможность провести свободное время за стенами детского дома; невозможность завести в детском доме домашних животных, к которым дети проявляют особые чувства) формируют чувство зависимости при высокой ориентации на свободу в поведении.

В этом возрасте активно формируются образцы полоролевого поведения. Из-за отсутствия в большинстве детских домов воспитателей-мужчин этот процесс чрезвычайно затруднен.

¹⁵ Мухина В.С. Особенности развития личности детей, воспитывающихся в интернатных учреждениях // Воспитание и развитие детей в детском доме. — М., 2000.

Юность

В развитии личности в юношеский период происходит ряд изменений, как физиологических, так и психических. Одним из таких является изменение в самосознании личности во всех его проявлениях: самопознании, саморегуляции, самоконтроля, самооценки, самореализации, обуславливающие формирование новой социальной позиции и образа жизни в целом.

Способность к самоопределению – личностное новообразование старшего школьного возраста, связанное с формированием внутренней позиции взрослого человека, с осознанием себя как члена общества, с необходимостью решать проблемы своего будущего. Самоопределение может рассматриваться как способность к осуществлению ответственного выбора при осознании собственных возможностей и ограничений. Оно включает в себя осознание иерархии собственных потребностей, интеграцию в единую систему своих представлений о мире и самом себе, определение смысла своего существования. Изначально потребности в самоопределении у ребенка нет. Такая потребность формируется взрослым через создание ситуации свободного выбора.

Выделяют три формы самоопределения: социальное, личностное и профессиональное.

Социальное самоопределение тесно связано с жизненным самоопределением – это выбор своей социальной позиции в проблемных ситуациях в соответствии с потребностями личности, ее мотивами, идеалами, убеждениями, субъективными оценками происходящего. При данном виде самоопределения происходит выбор видов социальной деятельности и своего участия в ней.

Личностное самоопределение основывается на мотивах и потребностях самого воспитанника, его желаниях, интересах и возможностях для самореализации.

Личностное самоопределение подразумевает всестороннее развитие личности, но воспитанники детских домов подвержены ряду негативных факторов, осложняющих нормальное развитие личности, таких как:

1. Утра базового доверия к миру.
2. Искажение границ психологического пространства.
3. Склонность к психическому слиянию – несостоятельность в принятии решения, ориентация на референтную группу.
4. Несформированность временной перспективы (установления связи между прошлым, настоящим и будущим).

Л. Ярроу выявил помимо «материнской депривации¹⁶» множество разнообразных причин отставания воспитанников закрытых детских учреждений. Он установил серьезное обеднение среды в подобных учреждениях за счет резкого снижения в них яркости и разнообразия впечатлений (сенсорная депривация), уменьшения коммуникаций с окружающими людьми (социальная депривация), уплощение эмоционального тона при взаимоотношениях с персоналом (эмоциональная депривация).

Также существует ряд факторов, обусловленных организацией жизнедеятельности воспитанников детских домов, которые негативно влияют на самоопределение:

- замкнутость и ограниченность пространства жизни;
- преобладание директивно-опекающего стиля в системе отношений «ребенок-взрослый»;

¹⁶ Депривация – психическое состояние, вызванное лишением самых необходимых жизненных потребностей (таких как сон, пища, жилище, общение ребёнка с отцом или матерью, и т. п.) либо лишением благ, к которым человек был привычен долгое время.

- ограниченность и однообразие социальных контактов;
- обеднение контактов с семьей и родственниками и т.д.

Наибольшие трудности и отклонения от нормального развития личности воспитанников детских домов и интернатов наблюдается в эмоционально-волевой сфере. Неполнота эмоциональной жизни в сиротских учреждениях вызывает у ребенка в старшем возрасте различные психические расстройства и нарушения социальной адаптации: у одних это тенденция к понижению активности, ведущая к апатии и большему интересу к вещам, чем к людям; у других – гиперактивность, с уходом в асоциальную и криминальную деятельность; у многих наблюдается тенденция вести себя вызывающе в целях привлечения к себе внимания при неумении создавать прочные эмоциональные привязанности.

К числу наиболее актуальных проблем развития воспитанников интернатных учреждений также относят трудности социализации. Социальная ситуация развития ребенка в детском доме или интернате при отсутствии нормальных для него контактов приводит к тому, что образ успешно социализированного человека создается на основе противоречивой информации, получаемой ребенком из различных источников. В связи с этим часто формируются неверные образы социальных ролей и ложное представление о собственной роли сироты. Эта роль часто реализуется человеком в течение всей его жизни, что оказывает значительное негативное влияние на уровень социальной адаптации, автономизации, социальной активности, социальной компетентности воспитанников интернатов, сформированность социальных ценностей, и, как следствие, на личностное самоопределение.

Личностное самоопределение тесно связано с профессиональным – это осознанный выбор индивидом профессиональной деятельности на основе самооценки своих качеств и в соответствии со своими интересами и ценностями. Профессиональное самоопределение начинается с выбора профессии и продолжается в ходе профессионального обучения, при специализации, при определении путей повышения квалификации, при потере работы и т.д.

Для юношей и девушек, выбирающих дальнейший путь по окончании детского дома, характерен ряд трудностей субъективного и объективного характера. Эти трудности заключаются:

- в несоответствии между профессиональными устремлениями и объективной потребностью общества в кадрах;
- в противоречии между недостаточной осведомленностью человека о сложном и многообразном мире профессий и требованиями осознанности и самостоятельности выбора профессии;
- в противоречии между профессиональными планами выбирающего и его стойкими личностными качествами;
- в противоречиях между высокими запросами молодежи к уровню культуры труда на производстве и реальностью;
- в расхождении между объективными требованиями должностей, профессий и сложившимися у людей стойкими качествами личности.

Профессиональные намерения многих молодых людей расплывчаты и неопределенны, реальный выбор будущей профессии часто заменяется романтической мечтой. В будущей профессии они видят пока еще не дело, которое требует от человека определенной профессиональной подготовки, а себя в определенной

профессиональной роли. Отсюда – интерес к тем профессиям, в которых ярко выражена внешняя сторона.

Такая психологическая позиция накладывает свой отпечаток и на планы, касающиеся более отдаленного будущего. Лишь у части молодых людей есть более или менее определенная цель и четкий план действий. Обладая завышенными притязаниями на профессии с высоким статусом, многие юноши и девушки недостаточно критично оценивают свои возможности. Ограниченность жизненного опыта, отсутствие четких критериев самооценки приводят к тому, что подростки ставят перед собой завышенные, нереалистичные цели, переоценивают свои способности.

Выпускники детских домов испытывают тревогу по поводу своего будущего, у них слабо сформированы навыки самостоятельности, ответственности за свою жизнь¹⁷.

Среди основных форм, приемов и средств, которые могут использовать волонтеры-социальные наставники в своей работе с детьми-сиротами, можно выделить следующие:

- специальные беседы и игры на развитие представлений о семейной жизни о семейных ролях и функциях (на темы «Я и моя семья», «Что такое семья»), диспуты и т. д.;
- семейно-ролевые игры, семейные праздники и т. п.;
- психолого-педагогические беседы и тренинги с целью обучения детей адекватно выражать свои эмоции и чувства;

¹⁷ Козлов В.В., Ключева Н.В. Социальная и психологическая адаптация детей из детских домов г. Ярославля / Ярославская региональная благотворительная общественная организация «Друзья русских сирот» — Ярославль, 2004.

- беседы и дискуссии («Что такое любовь?» «Как научиться доверять друг другу?» «Мы в ответе за тех, кого приручаем» и т.д.);
- занятия, развивающие навыки взаимодействия и коммуникации, разрешения конфликтных ситуаций и т.д.;
- чтение и обсуждение литературных произведений (чтение сказок для детей младшего возраста), просмотр видеофильмов, в которых описаны взаимоотношения (любовные, семейные, дружеские) между родственниками, супругами, детьми;
- привлечение старших детей к социально ориентированной деятельности (волонтерство, репетиторство и т.д.);
- специальные трудовые уроки, направленные на формирование навыков ведения хозяйства, ознакомление детей с предметами хозяйственно-бытовой сферы, с понятиями «кухня», «уборка» и т.п.;
- обучение использованию техники (электроника, компьютер, телефон и т.д.);
- игры, направленные на формирование умений распоряжаться деньгами («Магазин» и т. п.)^{18,19}.

¹⁸ Костюнина М. Из опыта работы педагога-психолога школы-интерната с социальными сиротами // Воспитание школьников, 2003. № 6.

¹⁹ Нелидов А.Л., Щелина Т.Т. Психологическое обеспечение социальной адаптации воспитанников детского дома // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. — 2003. — №2.

2.3. Социально-психологические особенности дезадаптированных подростков

Общая характеристика подросткового возраста

Подростковый период обычно соотносится с хронологическим возрастом с 10-11 до 14-15 лет. Сформированная в учебной деятельности в средних классах школы способность к рефлексии «направляется» школьником на самого себя. Сравнение себя с взрослыми и с младшими детьми приводит подростка к заключению, что он уже не ребенок, а скорее взрослый. Подросток начинает чувствовать себя взрослым и хочет, чтобы окружающие признавали его самостоятельность и значимость. Основные психологические потребности подростка – стремление к общению со сверстниками («группирование»), стремление к самостоятельности и независимости, «эмансипации» от взрослых, к признанию своих прав со стороны других людей.

В процессе общения со сверстниками происходит становление нового уровня самосознания ребенка, формируются навыки социального взаимодействия, умение подчиняться и в тоже время отстаивать свои права. Кроме того, общение является для подростков очень важным информационным каналом. В результате такой резкой смены интересов в подростковом возрасте часто страдает учебная деятельность, снижается школьная мотивация. Пытаясь вернуть прежние школьные успехи, родители стараются ограничить детей в общении со сверстниками. Однако важно помнить, что именно общение со сверстниками является наиболее важной для подростков деятельностью и оно необходимо для полноценного психического развития ребенка.

Этот возраст считается переходным от детства к взрослости и переходность, конечно, включает биологический аспект. Это период полового созревания.

Физические, физиологические, психологические изменения, появление сексуального влечения делают этот период исключительно сложным, в том числе и для самого подростка.

Подростковый возраст характеризуется эмоциональной неустойчивостью и резкими колебаниями настроения (от экзальтации до депрессии). Поведение подростков зачастую бывает непредсказуемым, за короткий период они могут продемонстрировать абсолютно противоположные реакции:

- целеустремленность и настойчивость сочетаются с импульсивностью;
- неумная жажда деятельности может смениться апатией, отсутствием стремлений и желаний что-либо делать;
- повышенная самоуверенность, безапелляционность в суждениях быстро сменяются ранимостью и неуверенностью в себе;
- развязность в поведении порой сочетается с застенчивостью;
- романтические настроения нередко граничат с цинизмом, расчетливостью;
- нежность, ласка иногда проявляется на фоне недетской жестокости;
- потребность в общении сменяется желанием уединиться.

Наиболее бурные аффективные реакции возникают при попытке кого-либо из окружающих ущемить самолюбие подростка. Пик эмоциональной неустойчивости приходится у мальчиков на возраст 11-13 лет, у девочек – на 13-15 лет.

В подростковом периоде перед ребенком стоит ряд важнейших личностных задач. Основные линии развития подростков связаны с прохождением личностных кризисов: кризиса идентичности и кризиса, связанного с отделением от семьи и приобретением самостоятельности.

Кризис идентичности

Этот период характеризуется для ребенка поиском и выбором новой взрослой идентичности, новой целостности, нового отношения к себе и к миру. Внешне это проявляется в активном проявлении интереса к себе: подростки постоянно что-то доказывают друг другу и самому себе; они общаются на темы, затрагивающие моральные и нравственные вопросы, межличностные отношения; появляется интерес к исследованию себя, уровня развития своих способностей через прохождение тестов, участие в олимпиадах.

Бурное развитие сознания и самосознания обуславливает интерес к себе, поэтому ребенок в подростковом возрасте склонен к уходу в себя, чрезмерно самокритичен и чувствителен к посторонней критике. Поэтому любая оценка со стороны значимых взрослых может вызвать бурную и непредсказуемую реакцию.

Становление нового уровня самосознания – «Я-концепции» – выражается также в стремлении понять себя, свои возможности и особенности, свое сходство с другими людьми и свое отличие – уникальность и неповторимость. Познание себя через отличие зачастую происходит через противопоставление себя миру взрослых. Отсюда может происходить негативизм в отношении норм и ценностей взрослых, их обесценивание.

Как следствие, в этом возрасте наблюдается резкое понижение ценности общения в семейном кругу: самыми большими авторитетами становятся друзья, а не родители. Требования, идущие со стороны родителей, в этот период сохраняют свое влияние на подростка лишь при условии, что они значимы и за пределами семьи, в противном случае они вызывают протест.

Познание себя через сходство с другими происходит у подростков при общении со сверстниками. Подростки имеют свои собственные нормы, установки, специфические формы поведения, которые образуют

особую подростковую субкультуру. Для них очень важно чувство принадлежности, возможность занять свое место в значимой группе. Внешне это противоречит бунту против норм взрослых, но именно в такой ситуации формируется самосознание – социальное сознание, перенесенное вовнутрь.

Как было сказано выше, в подростковом возрасте резко падает авторитет взрослого и возрастает значимость мнения сверстников, поэтому попытки родителей «достучаться» до внутреннего мира ребенка очень часто ни к чему не приводят, а лишь усугубляют ситуацию.

Волонтер-социальный наставник, учитывая особенности своего подопечного-подростка, может использовать его стремление уйти от разговоров о личных переживаниях и общаться с подростком на общие темы, связанные с социальными явлениями. Примерами таких тем могут быть: спорт, работа, мода, экология, путешествия, музыка, кино, искусство, литература, преступность, брак и т.д. Такое «поверхностное» общение позволит найти «точки соприкосновения», общие интересы, направления, в которых в дальнейшем можно развивать общение.

Кризис, связанный с отделением от семьи и приобретением самостоятельности

Как было сказано выше, в подростковом периоде проявляется чувство взрослости – «новообразование сознания, через которое подросток сравнивает себя с другими (взрослыми или товарищами), находит образцы для усвоения, строит новые отношения с другими людьми, перестраивает свою деятельность»²⁰.

Внешне это выглядит как стремление к самостоятельности и независимости. Подросток стремится

²⁰ Эльконин Д.Б. Избранные психологические труды // Под редакцией В. В. Давыдова, В. П. Зинченко. — М: Педагогика, 1989.

расширить свои права, делать так, как он сам хочет, знает, умеет. Такое поведение подростка часто провоцирует запреты со стороны взрослых. Но это необходимо, т.к. именно в подобном противостоянии с взрослыми подросток исследует свои границы, пределы своих физических и социальных возможностей, рамки дозволенного поведения. Через такую борьбу за независимость он удовлетворяет потребности в самопознании и самоутверждении, узнает свои возможности и учится действовать самостоятельно.

Очень часто родители, уже прошедшие период становления и самоутверждения в жизни, но имея в своем жизненном опыте ошибки и трудности, стараются оградить от них своих детей, забывая при этом, что человек не может учиться только на положительном опыте. Чтобы познать, «что такое хорошо и что такое плохо» подросток должен все это пропустить через себя. Роль родителей в этом процессе – контролировать, чтобы ребенок не совершал фатальных и неисправимых ошибок и не доводил до крайности процесс познания себя и своих возможностей.

Резюмируя вышеописанное, можно сказать, что для подросткового возраста характерны следующие особенности:

- половое созревание и неравномерное физиологическое развитие, обуславливающие эмоциональную неустойчивость и резкие колебания настроения;

- изменение социальной ситуации развития: переход от зависимого детства к самостоятельной и ответственной взрослости;

- смена ведущей деятельности: учебную деятельность вытесняет интимно-личностное общение со сверстниками;

– открытие и утверждение своего «Я», поиск собственного места в системе человеческих взаимоотношений;

– познание себя через противопоставление миру взрослых и через чувство принадлежности к миру сверстников. Это помогает подростку найти собственные ценности и нормы, сформировать свое представление об окружающем его мире;

– появление «чувства взрослости», желание признания своей «взрослости». В этом возрасте подростки стремятся освободиться от эмоциональной зависимости от родителей.

Причины дезадаптации несовершеннолетних

Как уже было отмечено, дезадаптация означает нарушение взаимодействия индивидуума со средой, характеризующееся невозможностью осуществления им в конкретных микросоциальных условиях своей позитивной социальной роли, соответствующей его возможностям. Невозможность осуществления позитивной социальной роли вынуждает подростка искать обходные пути для реализации своей потребности в развитии. В результате – уход из семьи или учреждения, в котором невозможна реализация внутренних ресурсов, удовлетворение потребности в развитии. Другой способ ухода – эксперименты с наркотиками и другими психоактивными веществами (ПАВ), правонарушения. Так или иначе, социальная дезадаптация, вызванная совокупностью факторов социального, психологического, психосоматического характера, приводит к невозможности удовлетворения основных потребностей подростка – в полноценном развитии и самореализации.

Возвращаясь к определению социальной дезадаптации, вспомним, что она порождается нарушением взаимодействия двух сторон – среда и

человек. Исходя из этого, можно выделить следующие основные причины социальной дезадаптации несовершеннолетних (в порядке приоритетности):

1. Дисфункциональность семьи.
2. Личностные особенности ребенка (характерологические особенности, темперамент, психические отклонения и т.д.).
3. Школьная дезадаптация.
4. Причины социально-демографического характера.

1. Дисфункциональность семьи

Семья является основным институтом социализации, выполняющим определенные функции для нормальной адаптации и социализации каждого ее члена. К таким функциям можно отнести следующие: репродуктивная, воспитательная, хозяйственно-бытовая, эмоциональная, коммуникативная, контролирующая, сексуально-эротическая, статусная, экономическая и другие. В семье ребенок приобретает первые навыки общения, поведения, эмоционального реагирования на внешние раздражители и стрессы, обретает психоадаптивные способности. Как отмечает Эйдемиллер, нормально функционирующая семья – это семья, которая ответственно и дифференцированно выполняет свои функции, вследствие чего удовлетворяется потребность в росте и изменениях как семьи в целом, так и каждого ее члена²¹.

Существует множество возможных нарушений нормального функционирования семьи, и все они неизбежно отражаются на детях. В неблагополучных семьях не происходит удовлетворения потребностей

²¹ Эйдемиллер Э.Г. Юстицкис В. Психология и психотерапия семьи. — СПб.: Питер, 2008.

одного или нескольких членов семьи под воздействием сверхсильных внутрисемейных и общесоциальных жизненных факторов. Дисфункциональность семьи обычно отражается на всех сферах жизни ребенка: школьная успеваемость снижается, уличная компания становится заменой авторитета родителей, в ней ребенок получает признание. Все это, в свою очередь, приводит к нарушению личностной сферы, иногда – к психическим отклонениям. А дальше – естественные следствия: потребление ПАВ, правонарушения, что становится поводом для внимания со стороны государственных структур – ОППН (ОДН), КДН. Соответствующие ведомства реагируют на последствия, зачастую оставляя без внимания причины, истоки, корни проблемы – не меняя социальную жизненную ситуацию ребенка.

Дисфункциональные семьи можно разделить на проблемные, конфликтные и кризисные.

Проблемные семьи

Для них характерно появление особо трудных ситуаций, способных привести к распаду семьи. Например, отсутствие жилья, тяжелая и продолжительная болезнь одного из супругов, отсутствие средств на содержание семьи, осуждение за уголовное преступление на длительный срок и целый ряд других чрезвычайных жизненных обстоятельств.

Конфликтные семьи

Интересы, потребности, намерения и желания членов семьи приходят в столкновение, порождая сильные и продолжительные отрицательные эмоциональные состояния. Однако семья может длительно сохраняться благодаря взаимным уступкам и компромиссам, а также другим скрепляющим его факторам.

Кризисные семьи

Противостояние интересов и потребностей членов семьи носит особо резкий характер и захватывает важные сферы жизнедеятельности семейного союза. Члены семьи

занимают непримиримые, и даже враждебные позиции по отношению друг к другу, не соглашаясь ни на какие уступки или компромиссные решения. Кризисные семьи распадаются или находятся на грани распада.

2. Личностные особенности ребенка

Сами по себе личностные особенности ребенка нередко становятся причиной социальной дезадаптации. Достаточно часто особенности характера, темперамент, непоседливость ребенка вызывают у родителей неадекватные реакции. Представление о «хорошем» ребенке как об «удобном», послушном сталкивается с реальностью, часто несоответствующей этому представлению. В этом случае нередко родители начинают переделывать, «подгонять» своего ребенка под общий «стандарт», бороться с его индивидуальностью. Результат этой борьбы может быть различен, но неизбежно нарушение функционирования семьи. Ребенок, чувствуя неприятие, может перестать сопротивляться, и конфликт из внешней среды перенесется внутрь него. В таком случае ребенок может попытаться уйти из семьи и найти признание в другой среде, в других формах. Чаще всего обострение подобных противоречий происходит в подростковом возрасте, когда у ребенка появляется реальная возможность найти другие формы самореализации, когда происходит рост его самосознания, когда сверстники становятся авторитетом, а мнение взрослых перестает быть единственно правильным.

Родители в подобных семьях при определенных условиях могли бы успешно выполнять свой родительский долг. Но отклонение реальной ситуации от их представлений и ожиданий, неготовность принять ребенка таким, какой он есть, приводит к конфликту.

Описанное выше в отношении семьи часто оказывается верным и при обучении «нестандартного» ребенка в школе. К сожалению, учителя далеко не всегда

готовы учитывать индивидуальные особенности обучающегося. Это обстоятельство является одной из причин другого явления – школьной дезадаптации.

3. Школьная дезадаптация

Множество факторов, таких как переполненность классов, недостаток специалистов, низкий профессиональный уровень педагогов, неготовность учеников к школьному обучению приводят к увеличению числа конфликтов между учителем и учениками. Школа практически отказалась от воспитательной функции и чаще всего использует репрессивные меры воздействия, преследуя цель поддержания дисциплины любыми доступными средствами, которых осталось немного. Нередко успеваемость обучающегося по предмету находится в прямой зависимости от отношения учителя к нему. Это приводит к снижению авторитета школы и значимости обучения в целом. В то же время неуспеваемость в школе становится причиной семейных конфликтов, способствует возникновению отчуждения и развитию семейной дисфункции.

Обычно рассматриваются 3 основных типа проявлений школьной дезадаптации:

- проблемы в обучении, проявляющиеся в хронической неуспеваемости, недостаточности и отрывочности общеобразовательных сведений, отсутствии системы знаний и учебных навыков;
- постоянные нарушения эмоционально-личностного отношения к отдельным предметам, обучению в целом, педагогам, а также к перспективам, связанным с учебой;
- систематически повторяющиеся нарушения поведения в процессе обучения и в школьной среде.

У большинства детей, имеющих школьную дезадаптацию, довольно часто могут быть прослежены все три приведенных компонента. Однако преобладание среди

проявлений школьной дезадаптации того или иного компонента зависит, с одной стороны, от возраста и этапа личностного развития, а с другой – от причин, лежащих в основе формирования школьной дезадаптации.

5. Причины социально-демографического характера

К причинам этой категории относится низкий материальный уровень, многодетность, неполные семьи при условии отсутствия в этих семьях химической зависимости и явной асоциальности. Конечно, перечисленные факторы увеличивают вероятность развития всевозможных семейных дисфункций. Однако известно достаточно примеров, когда в таких семьях создается идеальная атмосфера для развития ребенка и дети вырастают достойными людьми.

Методы работы социального наставника с дезадаптированными детьми

«Просьба о помощи»

Волонтер, для того чтобы расположить к себе подопечного и установить доверительный контакт, обращается к нему за советом, рассказывая о своих проблемах. При этом он просит ребенка представить себя на его месте и найти выход из проблемной ситуации.

«Оцени поступок»

Для выяснения нравственных позиций ребенка и коррекции этих позиций волонтер рассказывает историю и просит оценить различные поступки участников этой истории.

«Добрый поступок»

В процессе работы с подростком ему предлагается оказать помощь нуждающимся. Важно при этом оценить

положительно этот поступок, не возводя его в ранг «героического поведения».

«Обнажение противоречий»

Данный метод предполагает разграничение позиций волонтера и подопечного по тому или иному вопросу в процессе выполнения совместного задания с последующим столкновением противоречивых суждений, различных точек зрения. Прием предполагает четкое разграничение расхождений во мнении, обозначение главных линий, по которым должно пройти обсуждение.

«Стратегия жизни»

В ходе беседы волонтер выясняет жизненные планы ребенка. После этого он пытается выяснить вместе с ним, что поможет достичь поставленных целей, а что может помешать их реализации.

«Рассказ о себе»

Волонтер предлагает подростку написать рассказ о прошедшем накануне дне (неделе, месяце) и после этого ответить на вопрос: можно ли это время прожить по-иному?

«Мой идеал»

В процессе беседы выясняются идеалы подопечного и делается попытка оценить идеал, выявив его положительные нравственные качества.

«Сказка для подопечного»

Этот прием в какой-то степени использует идею сказкотерапии. Волонтером сочиняется сказка, в которой герои очень похожи на подопечного и окружающих его лиц. Окончание сказки придумывают вместе волонтер и подросток.

«Ролевая маска»

Подростку предлагается войти в некоторую роль и выступить не от своего имени, а от лица соответствующего персонажа.

Основной показатель эффективности работы социального наставника – положительная динамика в жизнедеятельности подростка – повышение успеваемости, отсутствие пропусков уроков без уважительной причины, уменьшение количества конфликтных ситуаций, правонарушений, преступлений и иных антиобщественных действий, занятость в свободное от учебы время.

2.4. Социально-психологические особенности пожилых людей как субъектов социального наставничества

Общая социально-психологическая характеристика пожилого возраста

Поздняя зрелость, старость, как психологический возраст – это заключительный период жизни, включающий изменения позиции человека в обществе и играющий свою особую роль в системе жизненного цикла¹¹.

Существует много различных определений старения, но неизменно все они отмечают снижение психических и физиологических функций, ограничение адаптивных возможностей организма, развитие возрастных патологий и заболеваний, уменьшение социальной активности и др.²²

Говоря о позднем периоде жизни, необходимо помнить, что в психологии нет четкого определения границ этого этапа развития человека. Как правило, выделяются две возрастные группы – от 55 до 75 лет и старше 75 лет, *неодинаковые* по своему психологическому и медицинскому состоянию.

Для людей, входящих в первую группу, характерно сохранение достаточно высокого уровня активности, а наиболее значимыми проблемами для них являются нарушение социально-психологической адаптации и вызываемый этим психологический дискомфорт. В этом периоде наступает кризис старшего возраста, который иногда называют предпенсионным, тем самым выделяя в качестве главной детерминанты такой социальной фактор, как достижение пенсионного возраста или выход на пенсию. Выход на пенсию кардинально изменяет образ жизни человека, включая потерю важной социальной роли

²² Абрамова Г.С. Практикум по возрастной психологии: учебное пособие для студентов вузов / Г.С. Абрамова. — М.: Издательский Центр Академия, 1999

и значимого места в обществе, отделение человека от своей референтной группы, сужение круга общения, ухудшение материального положения, изменение структуры психологического времени, вызывая иногда острое состояние «шока отставки». Этот период оказывается трудным для большинства стареющих людей, но не для всех¹¹.

Для понимания личности в старости необходимо рассмотреть влияние внешних условий на представление пожилых о себе и их удовлетворенность жизнью. Общая проблема – довлеющее влияние стереотипов «типичного» пожилого человека.

Понятие «стереотип» в геронтологической литературе традиционно применяется для выражения негативного отношения к людям пожилого возраста. М. Кермис суммировала стереотипы о пожилых людях в современной западной культуре²³:

1. Все пожилые одинаковы.
2. Старые люди бедные.
3. Все люди преклонного возраста нездоровы.
4. Все пожилые подвержены депрессии.
5. Пожилые люди – обуза для других.
6. Пожилые не могут функционировать в обществе.
7. Все старые люди одиноки.
8. Все старые люди становятся слабоумными.

Среди распространенных мифов и представлений о старости и людях пожилого возраста в нашей стране можно выделить следующие: старый человек – это человек болезненный, слабый, без средств к существованию, который не может работать и нуждается в постоянной помощи и опеке; забытый и одинокий, консервативный, нередко страдающий нарушениями мозговой

²³ Краснова О.В. Стереотипы пожилых и отношение к ним // Психология зрелости и старения №30(1), 1998

деятельности, который с возрастом утрачивает умение принимать правильные решения, его развитие затормаживается, он не способен к дальнейшему обучению, постепенно утрачивает память.

Под воздействием негативных мнений пожилые люди обесценивают себя, теряют самоуважение, у них падает мотивация и как следствие снижается социальная активность^{24,25}.

Если пожилой человек не научился дистанцироваться от мнений окружающих, он начинает «приглядываться» к себе, контролировать автоматически выполняемые действия, т.е. по сути, он занимается саморазрушением, тем самым подтверждая пониженную социальную оценку. Таким образом, успешность личностного и социально-психологического развития человека, во все периоды жизни, и особенно в поздние годы, зависит от того, насколько он сам выступает создателем своей жизни.

На основе изменений, происходящих на физиологическом уровне, которые являются естественным результатом процесса старения, изменяется и внешность, характер, темперамент и другие личностные характеристики. В характере пожилых происходит заострение некоторых черт. На первый план начинают выступать повышенная раздражительность, ворчливость, угрюмость, развивается педантизм, скупость, мелочность. Наблюдается эгоизм, подчеркнутая забота о своем благополучии, питании, здоровье. Характерологические изменения, свойственные нормальному старению,

²⁴ Анцыферова Л.И. Развитие личности и проблемы геронтопсихологии. — М.: Изд-во Институт психологии РАН, 2006

²⁵ Альперович В.Д. Социальная геронтология. — Ростов н/Д.: Феникс, 1997.

рассматриваются как происходящие за счет продолжения и усиления черт, присущих людям в молодом возрасте^{11,26,27}.

В пожилом возрасте происходит изменение потребностей человека. Наблюдается усиление потребностей в избегании страданий, в безопасности, в автономии и независимости. Можно условно выделить различия потребностей у мужчин и женщин в пожилом возрасте. Основной потребностью для женщин является потребность в охране и заботе о других. Кроме того, женщины имеют достаточно стабильный, жесткий взгляд на жизнь. У мужчин выделяется потребность в личной и материальной автономии, независимости, у них ярче проявляется тенденция к авторитаризму и эгоцентризму.

В старости происходит разрушение социальных связей, сужение круга интересов. Изменяется характер общения с социальным окружением, ухудшаются процессы социальной адаптации. Общение происходит в основном с людьми своего возраста, с членами семьи.

Таким образом, изменения в пожилом возрасте происходят в различных сферах жизнедеятельности человека.

И.С. Кон выделял следующие социально-психологические типы старости²⁸.

Первый тип – активная творческая старость, когда ветераны, уходя на заслуженный отдых, продолжают участвовать в общественной жизни, в воспитании молодежи и т.д., живут полноценной жизнью, не испытывая какой-либо ущербности.

²⁶ Ермолаева М.В. Значение жизненного опыта в старости // Психология зрелости и старения. — 2007. №2(38).

²⁷ Краснова О.В. Социальная психология старения: учеб пособие / О.В. Краснова, А.Г., Лидерс А.Г. — М.: Академия, 2002.

²⁸ Кон И.С. Постоянство личности: миф или реальность? / Хрестоматия по психологии // Под ред. А.В. Петровского. — М., 1987.

Второй тип старости — пенсионеры занимаются тем, на что раньше у них просто не было времени: самообразованием, отдыхом, развлечениями и т.п. Для этого типа пожилых людей характерна хорошая социальная и психологическая приспособляемость, гибкость, адаптация, но энергия главным образом направлена на себя.

Третий тип (преимущественно женщины) находит главное приложение своих сил в семье. А поскольку домашняя работа неисчерпаема, то женщинам, занимающимся ею, просто некогда хандрить, скучать. Однако, как отмечают психологи, удовлетворенность жизнью у этой группы людей ниже, чем у первых двух.

Четвертый тип — это люди, смыслом жизни которых становится забота о собственном здоровье. С этим связаны и разнообразные формы активности, и моральное удовлетворение. Вместе с тем обнаруживается склонность (чаще у мужчин) к преувеличению своих действительных и мнимых болезней, повышенная тревожность.

Наряду с выделенными благополучными типами старости И.С. Кон обращает внимание и на отрицательные типы развития:

- агрессивные старые ворчуны, недовольные состоянием окружающего мира, критикующие все, кроме самих себя, всех поучающие и терроризирующие окружающих бесконечными претензиями;
- разочарованные в себе и собственной жизни, одинокие и грустные неудачники, постоянно обвиняющие себя за действительные и мнимые упущенные возможности, делая тем самым себя глубоко несчастными.

Человек сохраняет способность к активной деятельности и адаптации до тех пор, пока он получает соответствующие нагрузки, на которые необходимо реагировать. Пожилым людям полезно тренировать

психические функции. Этому способствует чтение, творческая деятельность (вязание, вышивание, художественная самодеятельность), пользование современными бытовыми приборами и средствами связи, даже если человеку не хочется осваивать что-то новое, отличное от того, к чему он привык, что в старости характерно почти для всех людей.

Период старения – важный период развития и окончательного формирования личности. Годы поздней зрелости можно причислить к одному из самых трудных этапов жизни человека. Период старения не может рассматриваться как простая инволюция или регресс. Данный период включает в себя разные типы изменений, как позитивных, так и негативных, направленных на достижение нового уровня личности, продолжающегося становления человека.

Методы работы социального наставника с пожилыми людьми

Как было описано выше, в пожилом возрасте появляется достаточно много социально-психологических проблем, которые становятся факторами дезадаптации и негативно влияют на переживания этапа старения. Основной целью в деятельности волонтера-социального наставника в работе с пожилыми людьми является оказание помощи пожилому человеку в превращении периода старости в период активной жизни.

Взаимодействие с пожилым человеком важно реализовывать в двух направлениях:

- подготовка к старости пожилого (развитие гибкости мышления, формирование положительного отношения к новому и т.д.);
- организация ситуаций для включения пожилого в активную социальную жизнь.

В рамках такого взаимодействия и социальный наставник активен в оказании поддержки, и сам пожилой человек выполняет функции воспитателя, тренера, взрослого друга, организатора взаимной помощи, посредника, советника. Для лучшего результата два этих направления должны реализовываться одновременно.

Видов деятельности, которые мог бы осуществлять волонтер-социальный наставник, не имеющий профессионального образования, не так уж много. Но и этого количества бывает достаточно, чтобы пожилой человек вновь почувствовал себя включенным в общество и активно проживающим свою жизнь.

К таким видам деятельности можно отнести следующие:

1. Хозяйственно-бытовая помощь (покупка продуктов в магазине; покупка лекарств в аптеке; запись пожилого человека к врачу; помощь в уборке дома, приготовлении еды и т.д.);
2. Социально-психологическая поддержка (регулярное общение на разные темы; прогулки на свежем воздухе; расширение круга общения посредством организации встреч с другими пожилыми людьми; поддержание интеллектуальной деятельности (чтение книг и газет, просмотры и обсуждения художественных фильмов, разгадывание кроссвордов, информирование о современной ситуации в политике, обществе и т.д.));
3. Культурно-развивающая деятельность (совместное посещение театров, музеев, кружков по интересам; обеспечение условий для социальной активности пожилого человека – хобби, по возможности помощь в реализации желаний, на которые раньше не было времени).

4. Знакомство пожилого человека с новыми техническими средствами и их освоение (обучение использованию компьютера, мобильного телефона, интернета для поиска новой информации, оплаты коммунальных услуг, связи со старыми друзьями, общению с родственниками, проживающими в других городах и т.д.)

Кроме описанных выше видов деятельности, которые пожилой человек может осуществлять совместно с волонтером-наставником, важно, чтобы пожилой человек был активен вне зависимости от того рядом наставник или нет. Для этого наставник совместно со своим подопечным могут составить план самостоятельной работы пожилого человека, в отсутствие волонтера. В данном плане могут присутствовать несколько этапов:

1. *Формулировка основной проблемы пожилого человека.* Если проблем много, то стоит начать с самой маленькой и далее идти по нарастающей.
2. *Цель самостоятельной работы.* Наставник вместе с пожилым человеком формулируют цель, которой необходимо добиться за определенный срок. Например, для пожилого человека, который редко выходит на улицу, такой целью может стать – «выходить на прогулку минимум 2-3 раза в неделю не только с волонтером, но и одному»; у которого нет увлечений – «попробовать что-то новое, найти себе хобби, которым он сможет заниматься в свободное время» и т.д.
3. *Действия, которые может освоить пожилой человек и самостоятельно выполнять.* Основываясь на поставленной цели, необходимо определить, что пожилой человек сможет осуществлять без присутствия волонтера. Например, может ли пожилой человек

самостоятельно и один выходить на прогулку, может ли он самостоятельно посещать врача и т.д.

4. *Оценка результативности действий.* Достигнув срока выполнения поставленной цели, важно вместе с пожилым человеком подвести итоги проделанной работы и оценить его самостоятельные действия, подчеркнув важность активного проживания старости.

Таким образом, пенсионный возраст с небольшими усилиями самого пожилого человека и с поддержкой со стороны волонтера-социального наставника парадоксальным образом может стать возрастом возможностей: можно путешествовать, узнать много нового, познакомиться с новыми людьми и многое другое.

Старость – это не болезнь, и ей недостаточно просто ухода и лечения. Старого человека нужно сопровождать – это сложная, важная задача общества. Сегодня возраст – это не социальная роль, а часто кризис. И каждый такой кризис человеку нужно помочь по-новому осмыслить и пережить.

2.5. Дети с особенностями психофизического развития

Особенности гиперактивного ребенка

В психологических словарях к внешним проявлениям гиперактивности относят отвлекаемость, невнимательность, импульсивность, повышенную двигательную активность. Часто такому состоянию сопутствуют проблемы во взаимоотношениях с окружающими, трудности в обучении, низкая самооценка²⁹. При этом уровень интеллектуального развития не зависит от степени гиперактивности ребенка. Есть множество мнений о причинах возникновения гиперактивности: генетические факторы, особенности строения головного мозга, родовые травмы, болезни, перенесенные ребенком в первые месяцы жизни, и т.д.

Детям с проявлениями гиперактивности трудно долго сидеть на одном месте, молчать и подчиняться правилам. Они подвижны, вспыльчивы, раздражительны и безответственны, что создает дополнительные трудности при взаимодействии с ними. Поведение гиперактивных детей социально разрушительно, они часто создают конфликтные ситуации, ломают вещи, начинают драки.

Часто родители и воспитатели относят детей к категории гиперактивных только на том основании, что они много двигаются или непоседливы, не учитывая другие важные проявления гиперактивности (дефицит активного внимания и импульсивность).

Существуют некоторые легкие степени СДВГ³⁰, при которых симптомы заболевания не влияют на деятельность

²⁹ Лютова Е.К., Моница Г.Б. Шпаргалка для родителей: Психокоррекционная работа с гиперактивными, агрессивными, тревожными и аутичными детьми. — СПб.: «Речь», 2002.

³⁰ СДВГ (синдром дефицита внимания и гиперактивности) – неврологическо-поведенческое расстройство развития, начинающееся в детском возрасте. Проявляется такими симптомами, как трудности концентрации внимания, гиперактивность и плохо управляемая импульсивность. (Заваденко

и здоровье ребенка – в таких случаях медицинского вмешательства не требуется. Но большинство случаев проявления СДВГ требует медицинского сопровождения вместе с оказанием психологической помощи, обучением и руководством.

При проявлении основных критериев гиперактивности ребенок:

- трудно удерживает внимание;
- не слушает, когда с ним разговаривают;
- часто теряет вещи;
- забывчив;
- постоянно ерзает;
- проявляет признаки беспокойства;
- много говорит;
- мало спит;
- отвечает, не дослушав вопроса;
- не может сосредоточить внимание;
- не контролирует и не регулирует свои действия;
- не подчиняется правилам;
- не проявляет единых схем поведения.

Правила взаимодействия волонтера-социального наставника с гиперактивными детьми:

1. Встречаться с ребенком в начале дня.
2. Давать нагрузку маленькими объемами.
3. Играть и заниматься часто, но в короткие промежутки времени. Увеличить количество подвижных игр.
4. Снизить требования к аккуратности для формирования чувства успеха и повышения самооценки.

5. Выполняя все игровые и обучающие действия, находиться рядом с ребенком.
6. Использовать тактильный контакт.
7. Договариваться с ребенком заранее о тех или иных действиях.
8. Давать короткие и четкие инструкции.
9. Поощрять ребенка сразу.
10. Предоставить ребенку возможность выбора.
11. Быть спокойным, сохранять хладнокровие, проявлять терпение.

Игра как метод взаимодействия волонтера-наставника с гиперактивным ребенком

Подбирая игры для гиперактивных детей, необходимо учитывать следующие особенности таких детей: дефицит внимания, импульсивность, очень высокую активность, неумение длительное время подчиняться правилам и выполнять инструкции, быструю утомляемость.

«Найди отличие»

Цель: развитие умения концентрировать внимание на деталях.

Процедура: ребенок рисует простую картинку и передает ее взрослому и отворачивается. Взрослый дорисовывает несколько деталей и возвращает картинку. Ребенок должен заметить, что изменилось в рисунке. Затем взрослый и ребенок могут поменяться местами.

«Разговор с руками»

Цель: научить детей контролировать свои действия.

Процедура: ребенку надо обвести на листе бумаги силуэт своих ладоней. Затем ему предлагается «оживить» ладошки, нарисовав им глазки, ротик, раскрасить цветными карандашами пальцы. После этого можно затеять беседу с руками. Вопросы: «Кто вы, как вас зовут?», «Что вы любите делать?», «Чего не любите?» и т.д. Если ребенок не подключается к разговору,

необходимо проговорить диалог самостоятельно. При этом важно подчеркнуть, что руки хорошие, они много умеют делать, но иногда не слушаются своего хозяина. Необходимо, чтобы в процессе беседы руки пообещали, что в течение 1-2 дней они постараются делать только хорошие дела.

Если ребенок согласится на такие условия, то через заранее оговоренный промежуток времени необходимо снова поиграть в эту игру и заключить договор на более длительный срок, похвалив послушные руки и их хозяина.

«Говори»

Цель: развитие умения контролировать импульсивные действия.

Процедура: слова ведущего: «Я буду задавать простые и сложные вопросы, но отвечать на них можно будет только тогда, когда я дам команду: «Говори!». Давай потренируемся. «Какое сейчас время года?» – Пауза – «Говори!»; «Какой сегодня день недели?» – Пауза – «Говори!» и т.д.

Особенности агрессивного ребенка

Агрессия – целенаправленное деструктивное поведение, противоречащее нормам и правилам сосуществования людей в обществе, наносящее вред объектам нападения (одушевленным и неодушевленным), причиняющее физический вред людям или вызывающее у них отрицательные переживания, состояние напряженности³¹.

Существует множество причин появления агрессии у детей. Возникновению агрессивного поведения способствует некоторые соматические заболевания, также огромную роль играет воспитание в семье. На

³¹ Карпенко Л.А., Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Краткий психологический словарь. — Ростов-на-Дону: «ФЕНИКС». 1998.

формирование агрессивных качеств большое влияние оказывает характер наказаний, которые обычно применяют родители в ответ на поступки детей. В таких ситуациях используются два полярных метода воздействия: снисходительность или строгость. Следует отметить, что и в том и в другом случае при чрезмерном проявлении снисходительности или строгости агрессивность у детей встречается одинаково часто.

Ребенок с проявлениями агрессивного поведения нападает на других детей, обзывает их, бьет, отбирает и ломает игрушки. Агрессия чаще всего является отражением внутреннего дискомфорта ребенка, неумения адекватно реагировать на происходящие вокруг него события. Агрессивный ребенок демонстрирует негативное поведение как способ привлечения к себе внимания, так как часто ощущает себя отверженным и никому ненужным. Ребенок не имеет представления, как другим способом бороться за внимание со стороны взрослых.

Агрессивные дети подозрительны, насторожены, любят перекладывать вину на других, часто не могут оценить свою агрессивность. Они не замечают, что вызывают у окружающих беспокойство, и считают, что, наоборот, окружающие хотят обидеть их.

Агрессивный ребенок:

- часто теряет контроль;
- спорит, ругается;
- отказывается выполнять правила;
- специально раздражает людей;
- перекладывает вину на других людей;
- отказывается делать что-либо;
- завистлив, мстителен;
- чувствителен к действиям других.

Правила взаимодействия волонтера-социального наставника с агрессивными детьми дошкольного возраста:

1. Внимательно относиться к потребностям ребенка.
2. Демонстрировать модель неагрессивного поведения.
3. Если есть необходимость наказать ребенка, важно соблюдать последовательность. Наказывать только за конкретные поступки.
4. Показать, как приемлемым способом можно выразить гнев.
5. Научить, как распознавать собственное эмоциональное состояние и состояние окружающих людей.
6. Расширить поведенческий репертуар (модели поведения) ребенка.
7. Научить брать ответственность за свое поведение на себя.

Игра как метод взаимодействия волонтера-социального наставника с агрессивным ребенком.

Агрессивных детей рекомендуется включать в игру с неагрессивными, при этом необходимо всегда находиться рядом для контроля за ситуацией и разрешения возникающих конфликтов и проблем. Важно провести обсуждение конфликтного события в группе детей с целью совместного принятия решения о том, как наилучшим образом разрешить сложившуюся ситуацию. Такое взаимодействие в группе неагрессивных детей поможет агрессивному ребенку расширить свой поведенческий репертуар и изучить новые способы отстаивания своей позиции, высказывания своего мнения, избегая конфликтных ситуаций.

Для детей, проявляющих агрессивное поведение, можно использовать следующие игры.

«Головомяч»

Цель: развить навыки сотрудничества, научить детей доверять друг другу.

Процедура: детям необходимо разбиться на пары, лечь на пол друг против друга. Лечь нужно на живот так, чтобы головы оказались рядом. Между головами положить мяч. Дать задание детям поднять мяч головами и встать с пола. Касаться мяча можно только головой. Постепенно поднимаясь, дети должны встать, не уронив мяч, и пройти по комнате.

Для детей 4-5 лет процедура упрощается. Исходное положение можно заменить на сидение на корточках или коленях.

«Два барана»

Цель: снять вербальную агрессию, предоставить ребенку возможность «легальным способом» выплеснуть гнев, снять излишнее напряжение.

Процедура: необходимо разбить детей на пары и зачитать следующий текст: «Рано-рано два барана повстречались на мосту». Участники игры, широко расставив ноги, склонив вперед туловище, упираются ладонями и лбами друг в друга. Задача – противостоять друг другу, не сдвигаясь с места, как можно дольше, при этом издавая звук «Бе-бе-бе».

Необходимо соблюдать «технику безопасности», внимательно следить, чтобы «бараны» не расшибли себе лбы.

Особенности тревожных детей

В психологических словарях тревожность определяется как индивидуальная психологическая особенность, проявляющаяся в повышенной склонности испытывать беспокойство в различных жизненных ситуациях, в том числе в тех, которые к этому не предрасполагают.

Важно отличать тревогу от тревожности. Тревога – эпизодические проявления беспокойства, волнения, в то время как тревожность является устойчивым состоянием.

Тревожность не зависит от ситуации и проявляется почти всегда, в каждой деятельности, которую выполняет человек. Тревожность неопределенна, у нее нет конкретного объекта. Если объект появляется, то следует говорить уже о страхе. Следует помнить о разнице и в этих понятиях. Страх – это одна эмоция, тревога – комплекс. Страх может развиваться у человека в любом возрасте. Каждому ребенку присущи определенные страхи, однако если их много, то можно говорить о проявлении тревожности в характере ребенка.

Причин возникновения тревожности у детей много. Большинство ученых считают, что тревожность в дошкольном и младшем школьном возрасте появляется вследствие нарушения детско-родительских отношений и развития у ребенка внутреннего конфликта, который может быть вызван несколькими причинами. К ним можно отнести следующие:

1. Противоречивые требования родителей, школы, детского сада. Родители разрешают то, что запрещается в школе и наоборот.
2. Неадекватно завышенные требования. Родители постоянно требуют от ребенка лучшего поведения, лучших оценок и т.д.
3. Негативные требования, унижающие ребенка, ставящие его в зависимое положение. Родители, воспитатели или учителя требуют определенного поведения от ребенка, угрожая наказанием.

Тревожность ребенка во многом зависит от уровня тревожности окружающих его взрослых. Так, в семьях с доброжелательным климатом дети менее тревожны, чем в конфликтных семьях.

Тревожные дети чрезмерно беспокойны, нередко боятся не самой ситуации, а ее ожидания. Часто ждут, что случится что-то плохое. Дети, испытывающие тревогу, боятся играть в новые игры, чувствуют себя

беспомощными, с трудом осваивают новые виды деятельности. У них завышенные требования к себе, низкая самооценка и повышенная самокритичность, в связи с чем, они постоянно ищут одобрения, поощрения со стороны взрослых. Часто у тревожных детей проявляются соматические проблемы: боли в животе, голове, спазмы, затрудненное дыхание и т.д.

Основные критерии тревожности:

- постоянное беспричинное беспокойство;
- низкая концентрация внимания;
- постоянное напряжение (эмоциональное и мышечное);
- раздражительность;
- нарушение сна.

Направления работы волонтера-социального наставника с тревожным ребенком:

1. Повышение самооценки. Повысить самооценку ребенка за короткое время невозможно, поэтому необходима систематическая целенаправленная работа. Важно обращаться к ребенку по имени, хвалить даже за маленькие успехи, давать задания, с которыми ребенок с легкостью справится. При этом ребенок обязательно должен знать, за что его похвалили.
2. Развитие уверенности. Тревожные дети все держат «в себе», не говорят о том, что их беспокоит. Поэтому необходимо разговаривать с ребенком, спрашивать, чего он боится, что его тревожит, какие эмоции он испытывает. Можно предложить нарисовать свои страхи и обсудить их в группе сверстников. Понимание, что такой страх свойственен не только им, дает чувство принадлежности и снижает тревожность. Категорически недопустимо сравнивать тревожных детей с другими детьми, устраивать состязания. Лучше сравнивать результаты

ребенка с его собственными, полученными ранее, для того, чтобы продемонстрировать динамику и показать, что он многого добился за это время.

3. Снятие напряжения. Рекомендуется использовать игры на телесный контакт, упражнения на релаксацию, техники дыхания. Такое времяпрепровождение как рисование или раскрашивание также является хорошим способом снятия излишней напряженности.

Правила взаимодействия социального наставника с тревожными детьми:

1. Избегать состязаний.
2. Избегать сравнений с другими детьми и их достижениями.
3. Чаще использовать телесный контакт.
4. Хвалить и поощрять.
5. Демонстрировать образец уверенного поведения.
6. Просить ребенка сделать только то, с чем он справится.
7. Включать в новую деятельность поэтапно.
8. Обсуждать все действия с ребенком.

Игра как метод взаимодействия волонтера-социального наставника с тревожным ребенком.

«Волшебный стул»

Цель: способствовать повышению самооценки ребенка, улучшению взаимоотношений между детьми.

Процедура: в эту игру можно играть с группой, а можно наедине с ребенком. Предварительно волонтер должен узнать «историю» имени ребенка (каждого, если проводит игру в группе) – его происхождение, что оно означает. Необходимо подготовить заранее корону и «волшебный стул» – он должен быть высоким. Волонтер

проводит беседу о происхождении имен, а затем говорит, что расскажет об имени ребенка (всех детей в группе). Если упражнение проводится в группе, то имена тревожных детей лучше называть в середине игры. Тот, чье имя рассказывают, становится королем. На протяжении всего рассказа об имени он сидит на троне. В конце игры можно предложить детям придумать разные варианты его имени (нежные, ласкательные). Можно также по очереди рассказать что-то хорошее о короле. Если игра проводится с одним ребенком, после рассказа об имени можно придумать вместе с ребенком историю королевства, королем которого он является.

Особенности аутичного ребенка

В психологических словарях аутизм определяется как крайняя форма нарушения контактов, уход от реальности в мир собственных переживаний. Обычно выделяют три основные области, в которых аутизм проявляется особенно ярко:

- речь и коммуникация;
- социальное взаимодействие;
- воображение и эмоциональная сфера.

К основным симптомам аутизма можно отнести трудности в общении и социализации, неспособность установления эмоциональных контактов, нарушение речевого развития. Авторы книги «Аутичный ребенок: пути помощи» О.С. Никольская, Е.Р. Баенская и М.М. Либлинг выделяют четыре основных формы проявления аутизма:

1. Полная отрешенность от происходящего. Такие дети полностью отказываются от активных контактов с внешним миром. Они не откликаются на просьбы, ничего не просят сами. У них не сформировано целенаправленное поведение. Они не используют мимику и речь.

2. Активное отвержение. Дети более активны, менее ранимы в контактах со средой, но они не принимают большую часть мира. Они выполняют определенные ритуалы, и для них важно строгое их соблюдение. Им важна привычная обстановка, поэтому часто обострения случаются, когда необходимо выйти за рамки привычных стереотипов. Речь используют, но отрывочными фразами и всегда в строго определенных ситуациях.
3. Захваченность аутистическими интересами. Дети конфликтны, не учитывают интересы других, поглощены одними и теми же интересами и занятиями. Активно общаются, но речь состоит из сложных, «книжных» фраз, не свойственных их сверстникам. Часто интеллектуально одарены, но односторонне.
4. Чрезвычайная трудность организации общения и взаимодействия. У этих детей проявляются трудности в усвоении двигательных навыков, речь бедна. Дети теряются в самых простых социальных ситуациях.

У аутичного ребенка не развивается «комплекс оживления». В этом случае ребенок не реагирует на звук, свет, не узнает мать. Для такого ребенка характерен отсутствующий взгляд. Его внимание может неожиданно и надолго привлечь какой-либо яркий предмет, и также неожиданно ребенок может испугаться любого предмета. У аутичного ребенка часто проявляются стереотипные двигательные движения: монотонные покачивания, однообразные размахивания руками длительное время и т.д.²⁹

Дети кажутся отрешенными, избегают прямого контакта глаз, стремятся уйти от контактов с другими людьми. Дети с аутизмом предпочитают индивидуальные игры, отказываясь от группового взаимодействия. При

этом они часто годами не меняют вида деятельности: одна и та же игра, один и тот же рисунок и т.д. У некоторых детей игра отсутствует вовсе, и развитие задерживается на стадии элементарного манипулирования каким-либо предметом²⁹.

У аутичных детей наблюдается необходимость придерживаться определенных ритуалов, нарушение которых может привести к «уходу в себя», вспышкам агрессии и самоагрессии, жестокому обращению к окружающим людям и животным. Подобная реакция может возникнуть на все новое: одежду, мебель, незнакомых людей, музыку и т.д.

Для аутичных детей свойственно отставание в развитии речи, которое они не пытаются компенсировать невербальным общением. Часто речь представляет собой монолог, а в диалоге используются повторения где-то услышанных фраз.

Правила взаимодействия волонтера-социального наставника с аутичным ребенком:

1. Принимать ребенка таким, какой он есть.
2. Строго придерживаться режима, ритма и ритуалов ребенка.
3. Чаще посещать ребенка, чтобы ребенок привык к новому незнакомому человеку.
4. Обеспечить комфортную обстановку, исходя из интересов ребенка.
5. Избегать переутомления ребенка.

Игра как метод взаимодействия волонтера-социального наставника с аутичным ребенком

Готовясь к встрече в аутичным ребенком, следует помнить, что играть он будет только в те игры, которые в наибольшей степени совпадут с его интересами. Поэтому, идя на занятия, волонтер должен быть готов к гибким изменениям своих планов и иметь в запасе несколько игр,

которые могут прийтись по вкусу его подопечному. Примерами таких игр могут быть: «Покажи нос», «Солнечный зайчик» и т.д.

«Покажи нос»

Цель: помочь ребенку ощутить и осознать свое тело.

Процедура: волонтер, называя части своего тела, показывает их на себе, кладет на них руку. Ребенок повторяет за ним движения, показывая на себе названные части тела.

Затем волонтер может начать путать ребенка, называя одну часть тела, а показывая другую. Ребенок должен заметить это и не повторить неверного движения.

В начале игры волонтер говорит: «Раз, два, три, четыре, пять, начинаем мы играть, ты смотри, не зевай и за мной все повторяй, что тебе сейчас скажу и при этом покажу».

«Солнечный зайчик»

Цель: развитие внимания и умения ориентироваться в пространстве.

Процедура: «К нам в гости пришел «Солнечный зайчик». Найди, где он находится (волонтер включает фонарик и светит им на стенку). А теперь зайчик будет двигаться. Запомни, как он двигался и нарисуй его путь». Ребенок следит взглядом за движением светового пятна, а затем рисует траекторию его пути на бумаге (это может быть прямая линия, по кругу, зигзаг, петля и т.д.).

Особенности детей с синдромом Дауна

Детей с синдромом Дауна часто называют «солнечные дети», по внешним признакам у них можно найти много характерных общих черт. Особенности ребенка с синдромом Дауна является замедленное развитие, трудности с обучением. У детей наблюдается отставание в моторном развитии – в развитии тонкой и

общей моторики. Часто наблюдаются проблемы со слухом и зрением, с развитием речи. У детей с синдромом Дауна слабая кратковременная слуховая память и они с трудом концентрируют внимание на длительное время. У таких детей возникают трудности в овладении и запоминании новых понятий и навыков. Таким детям с трудом удается обобщать, рассуждать и доказывать, устанавливать последовательности (действий, явлений, предметов и т.д.).

В личностном плане этим детям в большей степени свойственна внушаемость, подражательность действиям и поступкам других людей. У некоторых из этих детей наблюдаются такие черты характера, как эгоцентризм, чрезмерная аккуратность. Однако большинству детей присущи положительные личностные качества: они ласковы, дружелюбны, уравновешенны.

Правила взаимодействия волонтера-социального наставника с ребенком с синдромом Дауна:

1. Не торопить ребенка с выполнением какого-либо действия, выдерживать паузу.
2. Любая деятельность, предлагаемая ребенку, должна быть предметной, чтобы ребенок мог потрогать и рассмотреть предмет.
3. Вся деятельность должна иметь четкое начало и конец и динамично сменять друг друга.
4. Если ребенок не справляется с выполнением действия, можно немного помочь ему, сконцентрировать его внимание на нужном шаге. Действие в любом случае должно быть завершено.
5. Подбирать деятельность и игры с учетом уровня развития ребенка.
6. Хвалить ребенка за хорошо выполненное задание. Если не получается выполнить – хвалить за попытку и помочь довести до конца.

7. Избегать негативных оценок действий.

Игра как метод взаимодействия волонтера с ребенком с синдромом Дауна

Взаимодействие с ребенком с синдромом Дауна имеет свои особенности, о которых важно помнить волонтеру-социальному наставнику.

Легковозбудимых детей следует приучать к соблюдению режима, предлагать им выполнить то или иное задание, постепенно увеличивая число поручений; вырабатывать в них аккуратность и привычку доводить дело до конца. Необходимо говорить спокойно, доверительно, иногда шепотом, «на ушко»; развивать внимание посредством заданий на длительность выполнения. Например: «Поищем куклу. Тут нет. Может под диваном? Может за стулом? Ищи. Ходи тихо. А то она услышит и убежит от нас». Для таких детей не следует во время занятий использовать слишком подвижные игры. При подготовке и по окончании занятия важно соблюдать очередность раскладывания и собирания необходимых принадлежностей.

Заторможенных, вялых детей следует выводить из пассивного состояния, но без нажима, осторожно. Для этого надо поощрять, ободрять их, стимулировать интерес к той или иной деятельности. Важно стараться привлечь внимание малыша красочными предметами и картинками. Самим волонтерам по возможности необходимо быть более эмоциональными, не стесняться петь во время занятия, играть в подвижные игры, шутить, смеяться вместе с ребенком³².

³² Есипова Т.П., Кобякова Е.А., Мерковская А.В. Комплексное развитие детей с синдромом Дауна раннего возраста. Рекомендации для родителей. // ГООИ «Общество «ДАУН СИНДРОМ», г. Новосибирск.

«Чудесный мешочек»

Цель: способствовать развитию тактильных ощущений, формированию навыков связной речи.

Процедура: ребенку предлагается выбрать заданную фигуру на ощупь, вынуть ее из мешочка и назвать. Вначале в мешочек можно положить плоскостные фигуры, затем объемные, а потом плоскостные и объемные можно смешать. Можно проводить как индивидуально, так и с группой.

Физкультминутка

Ветер дует нам в лицо (*подносим ладони к лицу*),

Закачалось деревцо (*наклоны в стороны, руки качаются как ветки дерева*).

Ветерок все тише, тише (*медленно приседаем*)

Деревцо все выше, выше (*выпрямляемся и потягиваемся на носочках, вытянув руки вверх*)

«Вот какая башня!»

Цель: развитие концентрации внимания и аккуратности движений.

Процедура: волонтер предлагает поиграть: «Кубики можно ставить один на другой. Кубик на кубик». Ребенок вместе с волонтером ставит кубик на кубик. «Получилась башня. Вот такая башня!»

«День — ночь» (пальчиковая игра)

Процедура: волонтер показывает ребенку, как можно прятать пальцы в кулак. Сопровождает действия речью и побуждает подражать: «Ночь. Мои пальцы спят в домике. А твои? У (имя ребенка) пальчики спят». (Кисти сжаты в кулаки). «День. Мои пальцы проснулись. А твои?» (Ребенок открывает кулаки).

Особенности детей с отклонениями в умственном развитии

Дети, имеющие отклонения в умственном развитии, – одна из наиболее многочисленных категорий детей с ограниченными возможностями здоровья.

Понятие «умственно отсталый ребенок» охватывает весьма разнообразную по составу группу детей, имеющих стойкое необратимое нарушение психического, в первую очередь интеллектуального, развития. У таких детей с первых дней жизни наблюдается задержка в физическом развитии, снижен интерес к окружающему миру, замедлено развитие речи и слуха. Многие дети начинают говорить только к 4-5 годам.

Причины, вызывающие отклонения в умственном развитии, разнообразны – наследственность, родовые травмы, интоксикации, инфекции и другие негативные факторы, влияющие на ребенка в раннем периоде развития.

Дети с проявлениями умственной отсталости не умеют общаться с взрослыми и сверстниками. Способность усвоения общественного опыта у них резко снижена. Дети не могут правильно выполнять действия ни по инструкции, ни по подражанию. У умственно отсталых детей наблюдается недоразвитие видов деятельности – игры, рисования, конструирования, элементарного бытового труда. Умственно отсталый ребенок проявляет крайне слабый интерес к окружающему, долго не тянется к игрушкам, не пытается ими манипулировать. Таким детям часто присущи полярные чувства: либо радуются и всем довольны, либо плачут и сердятся. Некоторые дети очень легко реагируют на объективно тяжелые ситуации, другие чрезмерно и долго переживают по незначительным поводам. Дети часто безынициативны, несамостоятельны, импульсивны.

Игра как метод взаимодействия волонтера-социального наставника с ребенком с отклонениями в умственном развитии

Игровая деятельность умственно отсталых детей в дошкольном возрасте развивается очень медленно. Игры для них не имеют того значения, как для здорового ребенка, тянущегося к новому и неизвестному. Как правило, дети с умственными отклонениями, которые поступают в специальные дошкольные учреждения, совсем не умеют играть. Чаще они лишь однообразно манипулируют игрушками, например, одинаково и монотонно стучат о пол машинкой, куклой или кубиком. Особенно примечательно отношение детей с отклонениями к куклам. Эта игрушка не воспринимается ребенком как игрушечное изображение человека. Похожее отношение у отсталого ребенка к игрушкам, изображающим животных. Его действия с такими игрушками абсолютно такие же, как с машинками или кубиками.

Игры для отсталых детей рассматриваются не как забава, а как повседневная терапия, проводимая регулярно и целенаправленно. Нужно пытаться увлекать ребенка игрой.

«Ищем шарик»

Необходимо взять ребенка на руки, привлечь его внимание, перекатывая яркий шарик из руки в руку. Затем послать шарик к краю стола, чтобы он упал, и попросить ребенка найти шарик на полу.

«Поймай мишку»

Спрятать игрушку за подушкой и объяснить ребенку, что сейчас появится мишка, и его нужно поймать. Игрушка должна появляться медленно, причем из разных мест, то снизу, то сверху, то сбоку. Необходимо, чтобы ребенок находил взглядом игрушку.

«Пирамида»

На глазах у ребенка нужно разобрать пирамидку, сняв с нее все кольца, а затем давать ребенку по одному кольцу, чтобы он смог сам собрать пирамиду.

«Складываем попарно»

Показать ребенку, как среди различных рассыпанных игрушек выбрать два одинаковых кубика или два одинаковых мячика и положить в корзину. Попросить его повторить действие, помогая на первых порах.

«Повторяшки»

Усадить ребенка за стол. Положить руки ладонями на стол и попросить ребенка повторить движение. Затем сжать кисти в кулаки и добиться, чтобы малыш повторил это движение. В идеале ребенок должен научиться повторять за волонтером все предлагаемые жесты.

Игры для отсталых детей довольно примитивны, но и их ребенок с умственной отсталостью не сразу сможет освоить.

Глава 3. Подготовка и сопровождение деятельности волонтеров.

3.1. Почему важно готовить волонтеров

Кто становится волонтером? В большинстве случаев волонтеры – это школьники и студенты первых курсов. Для них волонтерство – способ самовыражения, своего рода социальные пробы, которые позволяют им проявить себя в новых видах деятельности, познакомиться с новыми людьми, набраться опыта. У подросткового и раннего юношеского возраста, как и у любого другого, есть свои особенности. Молодые люди обладают огромными ресурсами и энергией для реализации намеченных целей, но при этом еще не определен вектор их приложения, не выработаны важные жизненные умения, позволяющие пользоваться ими для созидания и развития. Юноши и девушки ставят перед собой колоссальные цели, но не знают, как их достигать. Они стремятся к высоким идеалам, но чувствуют себя далекими от совершенства. Ко всему этому подростки нередко излишне эмоциональны, демонстративны, живут только настоящим, у них не развито в должной мере чувство ответственности.

Демонстрация своей независимости, взрослости, оригинальности требует соответствующего подтверждения в жизни. Поэтому чем ниже самооценка молодого человека, чем недостижимее эталон (образ *Идеального-Я*), к которому он стремится, тем больше неуверенности. Это приводит к тому, что юноши и девушки начинают недооценивать и свои реально существующие возможности, уклоняются от решения любых жизненных задач (в построении отношений, в самореализации, в достижении цели т.д. – все, что так важно для осуществления волонтерской деятельности), кроме самых

простых. Это ограничивает их развитие, как социальное, так и личностное.³³

В то же время именно в подростковом и раннем юношеском возрасте наиболее сильно стремление к развитию. Молодые люди с готовностью воспринимают все новое, проявляют интерес к жизни, с удовольствием экспериментируют, легко обучаются. Всем этим способностям необходим определенный вектор – направление, которое постепенно приведет их к истинной зрелости. Как правило, это направление задает то окружение, в котором находятся юноши и девушки, те сообщества, в которых они находят себе применение и признание. Принимая социальные и моральные ценности такого окружения, молодые люди начинают выстраивать по ним свою личность и свою будущую жизнь.

Таким сообществом для молодых людей может стать волонтерский отряд. Однако если волонтеров не обучать и не готовить для столь ответственной деятельности, не формировать позитивные социальные и моральные ценности в коллективе, они будут приносить в него ценности извне. Далеко не всегда то, что мы приносим «с улицы», оказывается полезным. Подготовка волонтеров, касающаяся как личностного развития, так и формирования навыков и умений для осуществления волонтерской деятельности, поможет сгладить деструктивные процессы, происходящие в подростковом и раннем юношеском периоде, а также дать позитивное направление энергии молодых людей.

³³ Емельянова Е.В. Психологические проблемы современного подростка и их решение в тренинге. – СПб.: Речь. 2008.

3.2. Общие представления о групповой работе с молодежью

Один из лучших вариантов организации работы с молодежью при подготовке их к работе волонтерами-социальными наставниками – занятия в тренинговых группах. Это и игра, и работа одновременно. Посещая такие занятия в группе сверстников, молодые люди чувствуют себя в безопасности, в зоне комфорта. Тренинг – особая разновидность обучения через непосредственное «проживание» и осознание возникающего в межличностном взаимодействии опыта. Тренинговая группа выступает как маленький вариант общества, в котором можно воссоздать ситуации межличностного взаимодействия, отработать навыки эффективной коммуникации и другие умения, необходимые в работе волонтера-социального наставника.

Преимущества групповой работы с молодежью³⁴:

1. *Групповой опыт противодействует отчуждению, помогает решению межличностных проблем.*

Работая в группе, молодой человек обнаруживает, что его проблемы не уникальны, что и другие переживают сходные чувства. Для многих подобное открытие само по себе оказывается мощным психотерапевтическим фактором. И как ответная реакция следует избегание непродуктивного замыкания человека в самом себе со своими трудностями.

2. *Группа отражает общество в миниатюре, делает очевидными такие скрытые факторы, как давление партнеров, социальное влияние и конформизм. По сути дела в группе моделируется система*

³⁴ Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: Учебное пособие. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство «Ось-89», 2001.

взаимоотношений и взаимосвязей, характерная для реальной жизни участников. И поэтому работа в группе является хорошей жизненной школой.

3. В группе человек может обучаться новым умениям, экспериментировать с различными стилями отношений среди равных партнеров.

Если в реальной жизни подобное экспериментирование всегда связано с риском непонимания, неприятия и даже наказания, то тренинговые группы выступают в качестве своеобразного «психологического полигона», где можно попробовать вести себя иначе, чем обычно, «примерить» новые модели поведения, научиться по-новому относиться к себе и к людям – и все это в атмосфере благожелательности, принятия и поддержки.

4. В группе участники могут идентифицировать себя с другими, «сыграть» роль другого человека для лучшего понимания его и себя и для знакомства с новыми эффективными способами поведения, применяемыми кем-то.

5. Есть возможность получения обратной связи и поддержки от людей со сходными переживаниями.

В реальной жизни далеко не все людей имеют шанс получить искреннюю, безоценочную обратную связь, позволяющую увидеть свое отражение в глазах других людей, которые отлично понимают сущность твоих переживаний, поскольку сами они переживают то же самое.

6. Взаимодействие в группе создает напряжение, которое помогает прояснить психологические проблемы каждого.

В то же время психологическое напряжение в группе может (и должно) играть конструктивную роль, задача ведущего – не дать напряжению выйти из-под контроля и разрушить продуктивные отношения в группе.

7. Группа облегчает процессы самораскрытия, самоисследования и самопознания.

Иначе как в группе, иначе как через других людей, эти процессы в полной мере невозможны. Открытие себя другим и открытие себя самому себе позволяют понять себя, изменить себя и повысить уверенность в себе.

Создание эмоционально безопасной и рабочей атмосферы в тренинговой группе

Первое, и самое важное, о чем надо помнить перед началом работы с молодыми людьми в группе – создание эмоционально безопасных условий, в которых группа и каждый участник в отдельности сможет чувствовать себя комфортно. На первых занятиях ведущему важно обращать внимание на каждого участника и на группу в целом. Юноши и девушки, первый раз собравшись вместе, будут испытывать неуверенность относительно всего происходящего вокруг. На данном этапе участники устанавливают контакт, присматриваются друг к другу. Группа еще не является единым целым, участники не знакомы друг с другом и поэтому разобщены. Главный ориентир для участников в данный момент – ведущий как источник эмоциональной и информационной поддержки.

Задачи ведущего на данном этапе:

- установить контакт с группой в целом, с каждым участником в отдельности: организовать процедуру знакомства и выражения ожиданий участников;
- ввести «рамки» работы группы – сообщить общую тему будущих занятий и продолжительность работы, другие условия, принять правила работы в группе.

При организации знакомства с группой ведущему необходимо первым рассказать о себе. Важно представиться неформально – это задаст направление

работы всей группы, ориентируя участников «открыться» перед группой. Не стоит останавливаться только на объявлении своего имени, можно кратко рассказать о себе в рамках общей темы работы группы (в данном случае свой опыт волонтерской деятельности, почему это важно).

Обычно ведущего, так же как и участников, зовут просто по имени (на «вы» или «ты», решает ведущий). Отчество применять не рекомендуется (только в редких случаях, например, когда ведущий намного старше), потому что это может мешать принципу работы «на равных».

В любой группе существуют определенные нормы и правила, сложившиеся стихийно. В тренинговой группе ведущий вместе с участниками устанавливает правила целенаправленно. Благодаря этим правилам группа будет работать более эффективно, в ней будет складываться эмоционально безопасная для каждого члена атмосфера, наиболее оптимальная для самораскрытия, развития доверия друг к другу, освоения новых способов поведения. Проще всего составлять правила на основе принципов работы в тренинговой группе:

1. Принцип конфиденциальности. Все, о чем говорится в группе относительно конкретных участников, должно остаться внутри группы.

2. Принцип активности участников. Активность участников тренинговой группы носит особый характер, отличный от активности человека, слушающего лекцию или читающего книгу. В тренинге люди вовлекаются в специально разработанные действия. Это может быть проигрывание той или иной ситуации, выполнение упражнений, наблюдение за поведением других по специальной схеме. Активность возрастает в том случае, если мы даем участникам установку на готовность включиться в совершаемые действия в любой момент.

3. Принцип исследовательской (творческой) позиции. Суть этого принципа заключается в том, что в ходе тренинга участники группы осознают, обнаруживают, открывают идеи, закономерности, уже известные в психологии, а также, что особенно важно, свои личные ресурсы, возможности, особенности.

Исходя из этого принципа тренер придумывает, конструирует и организывает такие ситуации, которые давали бы возможность членам группы осознать, апробировать и тренировать новые способы поведения, экспериментировать с ними.

В тренинговой группе создается креативная среда, основными характеристиками которой являются проблемность, неопределенность, принятие, безопасность.

4. Принцип объективации (осознания) поведения. В процессе занятий поведение участников переводится с импульсивного на осознанный уровень, позволяющий производить изменения в тренинге. Универсальным средством осознания поведения является обратная связь. Создание условий для эффективной обратной связи в группе – важная задача тренерской работы.

5. Принцип партнерского (субъект-субъектного) общения. Партнерским или субъект-субъектным является такое общение, при котором учитываются интересы других участников взаимодействия, а также их чувства, эмоции, переживания, признается ценность личности другого человека. Этот принцип предполагает искренность и открытость участника. Чем более откровенными будут высказывания о том, что действительно волнует и интересует, чем более искренним будет выражение чувств, тем успешнее пойдет работа. Самораскрытие позволяет человеку стать самим собой и научиться принимать другого тоже таким, какой он есть. Этот принцип на первых этапах кажется трудноосуществимым, особенно в подростковых группах,

но затем он начинает действовать – особенно если ведущий сам выступает в роли образцового участника. И именно для молодых людей с неустойчивой самооценкой это правило позволяет создать условия для развития позитивной Я-концепции и установления доверительных отношений с другими людьми в группе.

Реализация этого принципа создает в группе атмосферу безопасности, доверия, открытости, которая позволяет участникам экспериментировать со своим поведением, не стесняясь ошибок. Этот принцип тесно связан с принципом творческой, исследовательской позиции членов группы.

Последовательная реализация названных принципов – одно из условий эффективной работы группы социально-психологического тренинга. Она отличает эту работу от других методов обучения и психологического воздействия.

Работая с группой молодых людей, желающих стать волонтерами – людей с активной жизненной позицией, – важно включать их в процесс выработки групповых правил. Это усилит их чувство сопричастности, а также снимет ощущение «навязанности» этих правил. Необходимо подвести участников группы к важности выработки и принятия правил. Некоторые правила участники могут назвать сами. Ведущему необходимо резюмировать их ответы и сформулировать, как правило будет называться. Каждое правило должно обсуждаться с группой и быть ими принято. В противном случае оно не будет исполняться. Ведущему необходимо заранее подготовить примерный список правил, чтобы опираться на него в процессе работы с группой.

Взяв за основу описанные выше принципы можно составить следующий список основных правил:

1. Право говорящего. Редко можно встретить человека, который испытывает радость, когда его перебивают. Мир лишился многих гениальных идей, прерванных в зародыше. Чтобы это не случилось на нашем тренинге, давайте договоримся, что любой говорящий имеет право быть выслушанным до конца. И только после того, как он выразит свою мысль, можно начинать прения и дискуссии.

2. Правило поднятой руки. Это правило является продолжением предыдущего. Оно преследует две цели: первая – чтобы не перебивали говорящего, вторая – чтобы не пропали умные мысли, пришедшие в голову в процессе работы. «Осененный» участник поднимает руку, и, когда появляется возможность, ведущий дает ему слово.

3. Конфиденциальность. Это правило защищает любого участника и ведущего от сплетен и пересудов. Вся личная информация, сообщенная о себе или другом человеке в группе, является закрытой. Ведь рассказывали ее только группе, а не всему городу.

4. «Не давать оценок». Это важное правило, которое мы часто нарушаем в жизни. Считаем себя вправе осуждать и оценивать чужие поступки, слова, привычки («Ты – дурак», «Это плохая мысль», «Только такие, как ты, могут так делать»). Здесь мы не оцениваем других людей, их мнение, внешность, а принимаем их такими, какие они есть.

5. Право ведущего. Я как ведущий могу прервать упражнение или другую деятельность группы, если это мешает групповому процессу. Я также буду следить за соблюдением принятых группой правил.

6. Пунктуальность. *Нас в группе совсем немного, и отсутствие даже одного опоздавшего ощутимо скажется на процессе. Поэтому я предлагаю награждать опоздавших участников почетной ролью чтеца, певца или танцора с соответствующими функциональными обязанностями».*

Группа может предложить и другие правила (не курить в помещении, не пропускать занятий и т.д.). Обычно эти правила одинаковы для всех групп, но некоторые дополнительные правила зависят от группы и ситуации.

После предъявления правил необходимо попросить участников их обдумать. Если они не вызывают у группы внутреннего протеста, то предлагается принять все правила.

Необходимо помнить, что правила должны помогать, а не мешать проводить тренинг. Все принятые правила должны быть легко выполнимыми. Это гарантия того, что они будут работать. Участники тренинга, осознавая, что благодаря принятым правилам в группе начинает складываться особый психологический климат, сами начинают следить за их соблюдением.

Выработка правил иногда может осложниться по разным причинам:

- участники еще не привыкли слушать друг друга, поэтому действует принцип «кто кого перекричит»;
- участники придумывают более 10 правил, из которых многие незначительны и касаются не всей группы, фундаментальные же правила упускаются.

В такой ситуации тренер должен направлять процесс в нужное русло.

Роли участников в групповом процессе

После того, как знакомство и принятие правил состоялось, начинается распределение ролей. Часто за некоторые роли разгорается борьба. Именно на этой стадии может появиться раздражение, агрессия.

Классически выделяют следующие роли в группе:

Альфа – это лидер. Эту роль занимает наиболее активный и наиболее энергетически сильный участник группы. Если в группе есть руководитель, то эта роль отдается группой ему, несмотря на принцип «снять погоны». Кто чаще высказывается, кто чаще задает вопросы ведущему, тот и становится, как правило, альфой. Альфа всегда только один.

Бета – это наиболее компетентный и информированный участник группы. Кто больше всех знает, кто наиболее быстро усваивает информацию на занятиях, тот и становится бетой. Носителей этой роли может быть несколько, чаще не больше двух.

Гамма – это все рядовые участники тренинга. Это масса, состоящая из людей, которые держатся за общегрупповое мнение и формируют его.

Омега – это изгой. Это человек, отвергаемый группой. Он находится вне коллектива, с ним не поддерживают контакт. Это неудачник в группе.

Анти-альфа – анти-лидер. Если в группе есть два лидера, то между ними происходит борьба за лидерство, после чего один побеждает и становится альфой. А другой становится анти-альфой и формирует оппозицию альфе. Анти-альфа и альфа борются за поддержку гамм. Кого поддержат гаммы, тот и станет лидером. Анти-альфа не всегда есть в группе. Всегда, когда он есть, групповая динамика развивается бурно и часто с агрессией.

Ведущему важно помнить, что он сам *не может* занимать позицию альфы, даже если ему присущи лидерские черты. Иначе он сам спровоцирует рождение

анти-альфы в группе, что нежелательно. Идеально для ведущего занять позицию беты: он несет новые знания группе, поэтому у него есть все шансы для этой роли. Бета нейтрален по отношению к альфе. Часто альфа, чтобы прочесть свой авторитет, обращается за поддержкой к бете – носителю знаний и информации. Так что ведущий, заняв позицию беты, обеспечивает к себе отношение сотрудничества со стороны лидера группы.

Между бетами в группе, если их несколько, нет антагонистических или конкурентных отношений. Беты предпочитают соблюдать нейтралитет и ориентированы больше на анализ информации. Ведущему важно поощрять участников, взявших на себя роль беты.

Так же важно следить, чтобы никто в группе не стал омегой. Омега – очень неприятная роль. С этой целью ведущий следит, чтобы все участники могли высказаться, могли активно поучаствовать в упражнении. К тем, кто пассивен, ведущему важно обращаться самому, стимулируя их активность.

Следующая стадия после знакомства, принятия правил и распределения ролей – **конструктивная работа**.

На этой стадии роли распределены, отношение к ведущему выработано. Поведенческие ценности и групповые нормы созданы и приняты, борьба окончена. Группа конструктивно работает. Здесь максимальная скорость продвижения по запланированным целям и задачам.

Задача ведущего – как можно быстрее вывести группу на эту стадию. Однако следует помнить, что группа выходит на третью стадию только последовательно пройдя через первую и вторую. Позиция ведущего – поддержать успехи группы и атмосферу сотрудничества.

В такой рабочей, конструктивной и безопасной атмосфере группа продолжает работу над своими проектами.

Специалист, ведущий или участник?

В процессе работы ведущий тренинговой группы, также как и участники, может выступать в разных профессиональных ролях, занимать различные позиции во взаимоотношениях с участниками.

С. Кратохвил предлагает следующую классификацию ролей ведущего³⁵:

- активный руководитель – инструктор, учитель и т.д.;
- аналитик – лично нейтральный наблюдатель;
- комментатор;
- посредник – периодически вмешивается в групповой процесс и направляет его;
- член группы – человек со своими индивидуальными особенностями и жизненным опытом.

В какой именно роли будет выступать ведущий, зависит от того, какие виды его деятельности будут преобладать. Чаще всего функции ведущего, работающего с группой волонтеров, сводятся к трем основным пунктам: организация процесса, демонстрация моделей желательного поведения, информирование.

В работе любой группы существует и взаимно переплетается две линии: план отношений между людьми, собранными в одной группе, и инструментальный план, связанный с тем делом, ради которого собралась данная группа. К первому относится то, насколько люди знакомы между собой, какие симпатии и антипатии складываются между ними, кто становится неформальным лидером и каким именно, как участники регулируют отношения между собой (правила группы), как меняются отношения между участниками по ходу группы. Эти моменты называются групповой динамикой или групповыми

³⁵ Кратохвил С. Групповая психотерапия невротиков. — Прага, 1978

процессами. Ведущему группы необходимо иметь представление об этих процессах и знать, как и в какой момент ими управлять. Второй аспект – тема группы, определение ее целей и задач, наиболее адекватных методов, составление плана работы и другие вопросы, касающиеся содержания работы. В целом работа ведущего строится по трем основным линиям: относительно темы или проблемы группы (в нашем случае – это волонтерская деятельность), относительно группы в целом и относительно каждого участника. В отдельные моменты тренинга та или иная линия может оказаться доминирующей, но главная задача ведущего – стараться постоянно удерживать в фокусе своего внимания все три линии.

Проблемные ситуации в групповом процессе

В групповом процессе часто возникают проблемные ситуации, которые могут послужить источником получения нового и интересного опыта.

Причинами таких ситуаций в групповой работе с подростками и молодежью могут быть: нарушение конфиденциальности, образование группировок, излишнее привлечение к себе внимания, сопротивление, споры.

Нарушение конфиденциальности

Нарушение конфиденциальности – серьезная проблема, поскольку вся групповая работа основана на доверительных отношениях, в частности, на убеждении, что никто из группы не расскажет вне круга личную информацию, полученную в группе.

Чтобы избежать подобных ситуаций, во время подготовки к групповой работе необходимо уделить достаточное внимание вопросам доверия, обсудить с участниками правило конфиденциальности, рассказать о последствиях, которые могут иметь место в результате его

нарушения. Важно обозначить пределы конфиденциальности. То есть что можно рассказывать, а что нельзя. Например, какую-то теоретическую информацию о волонтерстве или о том, как развивать навыки, необходимые в работе волонтера, можно распространять, а личную информацию об участниках следует сделать «закрытой» и не выносить ее за пределы группы.

Образование группировок

На образование группировок в групповом процессе можно посмотреть с двух сторон. С одной – это отрицательно сказывается на процессе создания доверительной атмосферы и единой сплоченной группы. С другой – в самих этих группировках существует достаточно сильное чувство сплоченности, которое можно использовать в полезных целях.

Образование группировок обычно происходит на первых этапах групповой динамики. Существует несколько самых распространенных причин:

- при формировании новой группы молодые люди сразу начинают искать «свое место» рядом или вместе с кем-то, чьи интересы близки им самим;
- психологически гораздо проще взаимодействовать с одним, двумя или тремя новыми людьми, чем с шестью или девятью;
- участникам, не склонным к лидерству, гораздо легче в новой маленькой группе рядом с человеком, который эти качества проявляет;
- если в группе изначально несколько человек хорошо и давно друг друга знают, они с трудом включаются в общий групповой процесс и с еще большим трудом впускают в свою группировку других участников общей группы.

Чтобы избежать образования группировок, необходимо еще в самом начале формирования группы проводить упражнения с постоянной сменой участников в парах и микрогруппах. Если некоторые члены группы, объединившись, начинают противостоять остальным участникам, их необходимо разделить. Однако этот прием сработает лишь в самом начале. Спустя время это не принесет результатов.

Еще один хороший прием – разбить группу по парам так, чтобы в одной паре оказался участник из группировки и участник, в нее не входящий, после чего дать им задание, которое требует взаимодействия и парной работы, лучше даже вне группы.

Привлечение внимания к себе

В любой группе есть такие участники, которые проявляют излишнюю активность с целью отличиться, показать себя. Подобные члены группы остро нуждаются во внимании со стороны окружающих. Для них даже наказание и выговор являются проявлением интереса других участников, поэтому нередко этого внимания они добиваются негативными способами.

Если заметно, что участник «работает на публику» важно избегать позитивного подкрепления как вербального, так и невербального (улыбки, одобрительные кивки). Чтобы минимизировать влияние демонстративного поведения одного участника на всю группу, можно разбить ее на пары и дать задание. В то же время ведущему необходимо остаться в паре с деструктивным участником и во время выполнения задания обсудить с ним его поведение.

Если требование внимания проявляется у участника в излишне длинных ответах, монологах и разглагольствовании, необходимо установить лимит времени для ответа каждого участника, подчеркнуть, что внимание группы должно быть распределено равномерно

между всеми участниками, реже выводить на диалог разговорчивых и чаще обращаться к застенчивым и молчаливым.

Существует несколько действенных способов «разговорить» тихих и скромных участников группы:

- задавать им несложные вопросы;
- вовлекать их в работу по парам, чтобы им приходилось делиться ответственностью за результат с напарником;
- при проведении ролевой игры давать им доминирующие роли; посадить их рядом с активными участниками;
- поддерживать их инициативу;
- опрос проводить по кругу, а не по желанию высказаться.

Соппротивление

Соппротивление – это осознанное или неосознанное поведение участника команды, которое идет вразрез с целями группы и с собственными целями.

Вроде человек ничего плохого не делает, и вроде ведет себя разумно, но своим поведением он замедляет работу группы.

Внешне сопротивление может выглядеть по-разному: споры, эмоциональные излияния, мелкие придирки, извинения, наезды, шутовские представления, предложения не по существу и на вспомогательные темы, жалобы и вопросы. Главное, что они препятствуют продолжению работы, отвлекают от темы, создают эмоции, не связанные с темой у слушателей. Человек во время проявления сопротивления очень редко осознает, что именно он делает, и может искренне считать, что он сейчас работает на благо проекта.

Иногда может создаться впечатление, что сопротивляющиеся юноши и девушки преднамеренно

хотят разозлить ведущего, но обычно это не так. Наоборот, сопротивление часто является самозащитой, а не попыткой вывести из себя ведущего группы. Сопротивление может проявляться у нескольких участников одновременно.

Фазы сопротивления:

1. Демонстративное неповиновение. Зачастую проявляется как вызов ведущему, открытое выражение недоверия.

2. Проверка. На этой стадии возможны попытки спровоцировать ведущего на агрессию. Таким образом участники стремятся выяснить, похоже ли его поведение на поведение остальных взрослых.

3. Молчание. Возникает в том случае, когда ведущий не обращает внимания на выходки сопротивляющихся участников.

Чтобы снизить сопротивление у участников группы, можно встретиться с каждым из тех, у кого присутствует сопротивление, перед началом групповой работы и снова проговорить, для чего создается группа и что они сами хотят от работы получить. Важно напомнить молодым людям, что в любой момент времени за ними остается право покинуть группу.

Если в группе всего один сопротивляющийся участник, не следует тратить на него слишком много сил в попытке преодолеть сопротивление. Необходимо позволить ему выразить свой гнев по поводу того, что его ожидания не совпали с реальностью. После этого надо оставить его в покое и продолжать работу дальше. Если он захочет, то со временем включится в работу, если нет – уйдет.

Если молодой человек проявляет враждебность, молчит или язвительно разговаривает, можно попросить его рассказать, что заставляет его вести себя подобным образом.

Часто сопротивление связано с нежеланием открываться и разговаривать с «чужими» людьми. В таких ситуациях можно использовать методики и практические задания, которые требуют активных действий по созданию чего-то конкретного или изучению новых моделей поведения на практике.

Споры

Это нормальное явление в групповой работе, поскольку в межличностном общении часто возникают различные мнения по обсуждаемым вопросам.

Проблема споров в групповой работе с подростками и молодежью возникает из-за того, что в большинстве своем молодые люди не умеют корректно выражать свое несогласие и не владеют методами разрешения конфликтов.

Чтобы возникающие разногласия носили конструктивный характер, важно перевести спор в дискуссию, во время которой у участников появится возможность поспорить по правилам, одновременно практикуя различные методы разрешения конфликтных ситуаций.

Различия во мнениях можно использовать для целей обучения, если сначала попросить участников открыто высказать свои мысли, а затем предложить остальным поддержать одну из сторон или высказать собственную точку зрения.

В любой ситуации спор всегда должен быть разрешен во избежание дальнейшего развития конфликта в группе. Чтобы споры об одном и том же не возникали повторно, вместе с участниками сформулируйте правила, регулирующие ситуации, в которых эти споры возникают³⁶.

³⁶ Зарецкий В.В., Портянская Л.Л., Рябцев В.К., Ряшина В.В. Основы групповой работы при организации и проведении тренинга профилактики

3.3. Мифы о волонтерстве и их влияние на мотивацию добровольцев

Добровольчество является особой системой трудовых отношений, которая, как и любая другая, строится на определенных механизмах стимулирования. Волонтерская работа всегда нуждается в поощрении. Хотя волонтерство основано на принципе бескорыстности, «бесплатности» выполняемой работы, люди, которые занимаются добровольчеством, нуждаются в поощрении и мотивации³⁷.

Чтобы более полно представить себе проблему мотивации волонтеров, необходимо разобрать причины, из-за которых люди идут работать в то или иное учреждение на добровольческой основе.

Е. И. Холостова считает, что мотивы для вступления в ряды добровольцев могут быть самыми разными:

- убеждения нравственного и религиозного характера;
- потребность в общении, активности, реализации своих способностей, общественном признании;
- желание приобрести новую работу или профессию в социальной сфере³⁸.

И. Левдер пишет, что добровольцы вовлечены в решение важных проблем, принятие решений. «Люди, которые занимаются добровольческой помощью, понимают, что группа людей-волонтеров может сделать нечто важное. Более того, у таких людей есть шанс

злоупотребления ПАВ среди подростков и молодежи. / Методическое пособие. — М.: 2002.

³⁷ Шекова Е. Добровольческие трудовые отношения: основные определения.// Человек и труд. — 2003. №4.

³⁸ Холостова, Е.И. Волонтеры // Словарь-справочник по социальной работе / Под ред. Е.И. Холостовой. — М.: Юристь, 1997.

испытать себя. Вместе с этим они приобретают опыт работы и используют данный опыт в новой обстановке»³⁹.

М. Олчман и П. Джордан говорят, что очень часто в качестве мотива для волонтерской работы выступает потребность в контактах с другими людьми и преодоление чувства одиночества. «Волонтерство отвечает естественной потребности быть членом группы, ценностям и целям которой волонтер может полностью соответствовать»⁴⁰.

На желание людей заниматься или не заниматься волонтерской деятельностью во многом оказывают влияние существующие в обществе стереотипы о волонтерстве, а также ожидания самих волонтеров от добровольческой деятельности.

Согласно статистике, добровольческой деятельностью в нашей стране занимается около 2% процентов населения. Хотя сам термин «волонтер» или «доброволец» для многих знаком и связан с конкретными ассоциациями, для большинства остается загадкой «почему волонтерам нравится работать безвозмездно» и «чем, собственно, они занимаются».

Количество источников, объективно, качественно и всесторонне описывающих волонтерскую деятельность, не так много. Подобная ситуация создает благоприятную среду для рождения стереотипов, мало соответствующих действительности.

Часто встречающаяся проблема волонтеров-новичков в том, что некоторые из них, загоревшись идеей, под давлением окружения и личных заблуждений не могут получать от своей деятельности удовольствие или бояться

³⁹ Левдер, И. Добровольческое движение как одна из форм социального обслуживания // Социальная работа, 2006. №2.

⁴⁰ Олчман, М., Джордан, П. Добровольцы – ценный источник. Университет Д. Хопкинса. 1997. [Фрагмент на русском языке] / Режим доступа <http://www.besplatno1.narod.ru/FAQ.htm>

делиться с друзьями и родителями своими достижениями и успехами.

Ниже приведены наиболее распространенные стереотипы о волонтерстве, зная о которых, специалисты, занимающиеся подготовкой волонтеров, смогут уделить больше внимания мотивации волонтеров и работе с ожиданиями добровольцев от деятельности.

Миф 1: «Добровольчество – трата времени, и все «нормальные» люди работают и зарабатывают деньги...»

Именно родители и друзья меньше всего поддерживают начинающих волонтеров, не раз используя данный аргумент, когда только что решивший сделать полезное дело человек отправляется на уборку парка или организацию благотворительного концерта для детей с инвалидностью. Естественно, что после определенного негодования друзей и родителей волонтер думает уже не детях и парках, а о том действительно ли ему это нужно.

Однако родители и друзья правы лишь отчасти, потому что каким видом добровольческой деятельности занимается волонтер (экологическая помощь, работа с людьми с ограниченными возможностями здоровья, помощь детям-сиротам и пожилым людям, восстановление памятников, сельскохозяйственная помощь и т.д.) не так уж важно. Действительно имеет значение, что в ходе этого он получает бесценный опыт и знания об обществе, в котором живет.

Подготовленный доброволец способен не только откликнуться на чью-то просьбу, он уже в курсе, кому надо помогать и как это делать.

Мало где за столь короткий период времени как в волонтерской работе, удастся получить такое многообразие навыков, необходимых для успешной реализации во «взрослой» жизни. Среди них умение устанавливать контакт с очень разными людьми,

принимать решения и действовать в стрессовых ситуациях, находить недостающие ресурсы, работать в команде и многое другое.

Добровольчество позволяет познакомиться с большим кругом, как правило, интересных и активных людей не только из города, в котором живет волонтер, но и из других городов.

При организации даже небольшой акции необходимо умение наладить связи и с государственными органами, и с некоммерческими организациями, и с инициативными людьми города, и часто с бизнесом, если необходимы дополнительные средства. В ходе такой работы складываются партнерские отношения, завязываются знакомства, есть возможность увидеть работу данных организаций изнутри, получить необходимый опыт и рекомендации совершенно бесплатно.

Волонтерская деятельность – это постоянный вызов, справляясь с которым, волонтер развивается и учится.

Кроме всего вышеперечисленного, волонтерская деятельность позволяет познакомиться с очень разными сферами жизни. Границы жизненного пространства волонтера значительно расширяются и позволяют увидеть больше возможностей для самореализации. Волонтерство, в данном случае, не приносит денежной прибыли после выполнения работы, но эффективно работает на личную перспективу волонтера.

Миф 2: «Добровольчество только для активистов, альтруистов...»

Этот «миф» – отчасти правда. Действительно часть волонтеров – школьные и студенческие активы молодежи, часть – «добрые самаритяне», однако добровольчеством занимаются, когда есть желание и необходимость. Добровольческой деятельностью занимаются очень разные

люди, начиная от школьников и пенсионеров, заканчивая бизнесменами, музыкантами, чиновниками. В этой деятельности не важен статус и заслуги человека до того, как он стал заниматься волонтерством. Важно то, что человек реально сделал во время самого проекта, его активность, ответственность и инициатива.

Чаще всего в добровольческих проектах нет начальников и подчиненных, это равноправные отношения, где все заняты общим делом и важен вклад каждого участника.

Принимая участие в волонтерской деятельности, человек становится частью команды, даже если впервые видит людей, которые его окружают. Очень скоро они становятся друзьями, и вот волонтер уже в группе активистов.

Миф 3: «Добровольческая деятельность требует много времени...»

Добровольческая деятельность, потому так и называется, что зависит лишь от личного желания и заинтересованности волонтера. Человек сам выбирает ту работу, с которой сможет справиться, исходя из своих ресурсов, в том числе и временных.

Одна из основных особенностей волонтерской деятельности – волонтер может уйти когда захочет. И об этом должно быть известно специалистам, работающим с добровольцами. Нельзя ждать, что волонтер будет каждый день приходить и работать, будет посещать все запланированные мероприятия. Закономерно и вполне естественно, что молодые люди поначалу загораются идеей проведения какого-либо мероприятия или оказания помощи детям, но потом не приходят вовсе. Это происходит не только потому, что они понимают, что эта деятельность не для них или это неинтересно. Часто причиной ухода становится то, что добровольчество расширяет горизонты и рамки жизни молодого человека,

он становится активней и уверенней, у него появляются новые занятия и увлечения.

Чтобы избежать проблем, связанных с распределением времени, важно четко понимать, сколько свободного времени готов уделять волонтер для добровольческой деятельности и по мере возможности составить стабильный график.

Для специалиста, курирующего деятельность волонтера, важно обращать внимание на то, чтобы волонтер не занимал все свое свободное время деятельностью на благо других и не «погружался в нее с головой». Это может стать причиной проявления синдрома эмоционального выгорания.

Миф 4: «Меня используют «взрослые» люди в своих интересах...»

Один из важнейших принципов работы с волонтерами – строить работу, ориентируясь на желания и потребности волонтера, его личную мотивацию. Важная задача специалистов, курирующих работу волонтеров – уметь вдохновлять людей на работу, помогать справляться с кризисными и стрессовыми ситуациями, обеспечить безопасность (в том числе и эмоциональную) во время работы и ощущение единой команды.

Если этого нет, то часто у волонтеров рождается неудовлетворенность и ощущение бесполезности своего труда. Это увеличивает шанс того, что доброволец перестанет приходить. Важно знать, почему человек пришел помогать, чему он хочет научиться, чтобы иметь возможность во время работы дать ему то, чего он хочет. В решении этого вопроса часто помогает простая обратная связь. Мало просто подготовить волонтера перед мероприятием или встречей с подопечным. Необходимо и в конце работы узнать, что у него получилось, а что нет; что ему помогало, а что мешало; что ему интересно попробовать в следующий раз. И для этого достаточно

обычного разговора с волонтером и искренней признательности со стороны наставника в его адрес.

Миф 5: «Волонтерам рады всегда и везде...»

Это скорее не миф, но заблуждение, связанное с недостаточной развитостью волонтерского движения в России в отличие от Европы и США. Там волонтеры востребованы, им действительно рады всегда и везде. В России волонтерство активно начало развиваться только в 90-х годах XX века, поэтому в обществе еще не привыкли к тому, что можно помогать другим не за деньги, и потому порой настороженно относятся к различным благотворительным инициативам. При организации работы с волонтерами важно помнить об этом и быть готовым к определенной доле недоверия и сопротивления со стороны общества. Некоторые социальные учреждения не спешат открывать свои двери людям «со стороны» из-за тревоги о том, что их проблемы станут известны. Причиной нежелания сотрудничать с волонтерскими группами может стать негативный опыт взаимодействия с другими добровольческими организациями. Часто для помощи социальным учреждениям необходимы санитарные книжки, медицинские справки, трудовой стаж в определенной деятельности или консультация врача, специалиста и т.д., что тоже может явиться определенным стопором в развитии волонтерской деятельности в этом направлении.

При работе с «трудными» подростками тоже не стоит заблуждаться, что волонтеров примут с распростертыми объятиями. Придется много потрудиться и завоевать доверие. Однако такие преграды и сложности могут оказывать не только негативное влияние на развитие добровольчества, но и сплотить коллектив, а также проверить искренность намерений волонтеров.

Конечно, мифов намного больше, но главное, что это только мифы. Стоит приложить небольшое усилие и просто попробовать, как неизвестное становится родным и понятным.

3.4. Синдром эмоционального выгорания у волонтеров

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) – это состояние эмоционального, умственного истощения, физического утомления, возникающее в результате хронического стресса. Развитие данного синдрома характерно в первую очередь для профессий, где доминирует оказание помощи людям (медицинские работники, учителя, психологи, социальные работники, спасатели, работники правоохранительных органов, пожарные, волонтеры и др.).

Выделяют три ключевых признака синдрома эмоционального выгорания:

- предельное истощение;
- отстраненность от подопечных;
- ощущение неэффективности и недостаточности своих достижений.

Развитию СЭВ предшествует период повышенной активности, когда человек полностью поглощен работой, отказывается от удовлетворения потребностей, с ней не связанных, забывает о собственных нуждах. Затем наступает первый признак – истощение. Истощение определяется как чувство перенапряжения и истощения эмоциональных и физических ресурсов, чувство усталости, не проходящее после ночного сна. После периода отдыха (выходные, отпуск) данные проявления уменьшаются, однако по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию возобновляются.

Вторым признаком СЭВ является личностная отстраненность. Волонтеры, испытывающие выгорание, используют отстраненность как средство справиться со стрессорами в своей деятельности. В крайних проявлениях человека в его деятельности почти ничего не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика – ни положительные обстоятельства, ни отрицательные. Утрачивается интерес к подопечному, он воспринимается как неодоушевленный предмет, само присутствие которого порой неприятно.

Третьим признаком синдрома является ощущение утраты собственной эффективности или падение самооценки в рамках выгорания. Люди не видят перспектив для своей волонтерской деятельности, снижается удовлетворение работой, утрачивается вера в свои возможности.

К организационным факторам, способствующим выгоранию, можно отнести следующие:

- высокая психическая, временами и физическая, нагрузка;
- отсутствие или недостаток социальной поддержки со стороны коллег-волонтеров и куратора;
- недостаточное вознаграждение за работу, как моральное, так и материальное (но не денежное);
- невозможность влиять на принятие важных решений;
- двусмысленные, неоднозначные требования к работе;
- однообразная, монотонная и бесперспективная деятельность;
- необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реальным, например, необходимость казаться эмпатичным.

К профессиональным факторам риска можно отнести:

- «помогающие», альтруистические профессии, где сама работа обязывает оказывать помощь людям (врачи, медицинские сестры, социальные работники, психологи, учителя, волонтеры и др.);
- работа с «тяжелыми» подопечными – это геронтологические, онкологические пациенты, агрессивные и суицидальные больные, пациенты с зависимостями.

Волонтеры-социальные наставники в виду особенностей своей деятельности постоянно находятся в зоне риска возникновения СЭВ. Их деятельность эмоционально напряженная, относящаяся к «альтруистическим» профессиям, направленная на помощь людям, находящимся в трудной жизненной ситуации. Ввиду этого в процессе сопровождения деятельности волонтеров-социальных наставников важно помнить о профилактике синдрома эмоционального выгорания.

Профилактика синдрома эмоционального выгорания у волонтеров

Главным методом работы с СЭВ, рассматриваемым настоящим пособием, является его профилактика. Именно способы предупреждения эмоционального выгорания наиболее эффективны. Это тем более важно, что появление эмоционального выгорания в подростковых и молодежных группах наносит вред как всему отряду, так и отдельным его членам. Синдром эмоционального выгорания имеет тяжелые последствия, главное из которых – разочарование и нежелание участвовать в социальной работе. В случае высокой зависимости молодых людей от значимой группы (в данном случае волонтерского отряда), проявление СЭВ хотя бы у одного человека может иметь разрушительное действие на остальных членов группы, «заражая» их.

Профилактику СЭВ у волонтеров, осуществляющих социальное наставничество, можно представить в виде следующей группы мероприятий:

- прояснение целей участия в социальной работе по оказанию помощи людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;
- прояснение личной мотивации участников в волонтерской работе с трудными категориями населения;
- повышение информированности участника об особенностях работы с разными категориями населения, возможностями и рисками;
- внимательное и профессиональное групповое и личное руководство волонтерами;
- наличие специальных образовательных программ и обучение конкретным методам работы с различными категориями населения (в зависимости от направления деятельности);
- включение в образовательный процесс специального курса по синдрому эмоционального выгорания и в общем об эмоциональной безопасности;
- постоянный контакт организаторов и руководителей волонтерской работы со всеми участниками группы с периодическими обсуждениями сложных случаев и групповыми занятиями;
- привлечение специалистов (психологов) для группового и индивидуального консультирования при необходимости.

Готовность волонтера

Важный элемент профилактики возникновения синдрома эмоционального выгорания волонтера – это его готовность к выполнению волонтерской деятельности. Готовность каждого члена группы может рассматриваться как компетенция и квалификация, а также психологическая

готовность. К последней можно отнести информированность о способах оказания помощи людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, об особенностях различных категорий населения и т.д. Никогда не следует пренебрегать информацией, полагаясь на то, что волонтер разберется с ситуацией на месте. Чем более волонтер будет готов к работе, чем больше информации о деятельности он получит перед началом работы, тем меньше вероятность возникновения непредвиденных ситуаций, в которых волонтер будет чувствовать себя неуверенно и некомфортно.

Коррекция жизненной стратегии как основной метод профилактики синдрома эмоционального выгорания

Стратегия жизни – выбранная модель поведения и отношения к себе, своим целям, желаниям, чувствам, способностям, возможностям, а также модель взаимоотношений с другими людьми. С другой стороны, жизненная стратегия – это образ жизнедеятельности, включающий семейно-родовые, профессиональные и личностные паттерны поведения, определяемые стратегическими целями; жизненная стратегия – выбор основной, ведущей деятельности, определяющий всю жизнь личности; жизненная стратегия – целостный план жизнедеятельности, подчиненный ведущей цели⁴¹.

Существуют различные жизненные стратегии, которые можно условно разделить на эффективные и неэффективные. Эффективность выбранной человеком стратегии можно оценить по уровню его достижений с течением времени. Не всегда высокие достижения в начале пути гарантируют успех в конце, поэтому надо рассматривать изменения в динамике. Есть стратегии,

⁴¹ Абульханова-Славская К. А. Стратегия жизни. — М.: Мысль, 1991

которые приводят в итоге к эмоциональному выгоранию или к деградации. Вот некоторые из них.

Стратегия «отказа»

К неэффективным относится стратегия *отказа или избегания*. Это отказ по отношению к цели – *равнодушие, отвержение, пассивность, безнадежность*.

Девизом человека, выбравшего такой стиль жизни, можно было бы назвать слова «Мне все равно». Чтобы сделать пример ярким и наглядным, можно немного утрировать ситуацию: «все равно у меня ничего не получится/от меня ничего не зависит», «все равно у меня нет на это времени/денег/сил и т. п.», «все равно ничего нового я не узнаю», «все равно это не совсем то, что я хочу», «все равно это ненадолго» и так до бесконечности. Человек отказывается от возможностей, которые перед ним открываются, от способностей, которыми он наделен, от изменений, надежд, развития. Он не хочет рисковать, не доверяет себе и миру, боится, а в результате ничего не делает и постепенно начинает деградировать. Обесценив свою жизнь, заложенный в ней потенциал, такой человек унывает, завидует, но и пальцем не пошевелит, чтобы что-то изменить. Эту стратегию можно было бы еще назвать стратегией избегания – ведь желание убежать от ответственности за свою жизнь здесь, пожалуй, главное. Волонтеры с подобной стратегией встречаются не часто, так как сама идея волонтерской работы предполагает активную жизненную позицию. В волонтерскую деятельность такой человек может попасть «случайно»: по инерции «все пошли – и я пошел» (чтобы не выделяться, не делать свой выбор) или, повинувшись чужому решению, просьбе «неудобно было отказать». Толку от таких безынициативных «волонтеров» в работе мало: они безынициативны, инертны, нуждаются в четких указаниях и постоянном контроле, но они могут хорошо выполнять

небольшие поручения, не связанные с серьезной ответственностью.

Стратегия избегания является хорошим основанием для возникновения эмоционального выгорания, притом довольно быстро наступающего. Ведь волонтер с такой жизненной стратегией выполняет волонтерскую деятельность не по своей воле и без всякого интереса. Он эмоционально не включается в деятельность, его ничто не волнует. Личная отстраненность, отсутствие ощущения собственной эффективности и удовлетворения работой – это и есть признаки эмоционального выгорания.

Стратегия «вынужденности».

Данная жизненная стратегия тоже относится к неэффективным, однако проявляется она отлично от описанной выше. В данном случае энергия бьет ключом, жизнь кипит, человек может горы свернуть. Если посмотреть со стороны, то эта жизнь похожа на ежедневный подвиг, но если проанализировать мотивы этой бурной деятельности, а также обратить внимание не на промежуточный, а на конечный результат, то от видимого «героизма» не останется и следа. Ведь стремление достичь успеха в данном случае продиктовано не любовью и призванием, а страхом быть хуже других, желанием самоутвердиться, доказать всем, но в первую очередь себе, свою полноценность или даже свою исключительность. Человек делает то, что «надо», пытаясь достичь идеала, следуя правилам и стереотипам, прилагая все свои силы. Обычно то, чем такой человек занимается, его не очень интересует, а объем работы превышает его возможности, но он продолжает свою деятельность из чувства долга.

«Надо, должен, обязан!» – девиз стратегии «вынужденности». Можно проследить поэтапно, пошагово развитие этой стратегии.

Сначала человек, вдохновленный какой-то идеей, которая ему кажется благой и которую он воспринимает, как правило, своей, а не заимствованной или навязанной, определяет для себя цель. Цель эта чаще всего недостижима по определению, так как лежит вне зоны ответственности и сферы влияния человека, но он ослеплен мечтой о «светлом завтра», поэтому не замечает очевидных вещей. И вот он начинает идти к своей неосуществимой мечте. В первое время на энтузиазме и адреналине, который мобилизует организм, кажется, что все идет хорошо, есть наглядные успехи и достижения. Но если не делать передышки, не восполнять свои ресурсы, то рано или поздно перенапряжение приводит к появлению раздражения, которое выливается либо в злость и обиду, либо в вину и стыд. В данном случае необходимо остановиться, чтобы спокойно оценить ситуацию, но человек со стратегией «вынужденности» не может этого сделать. Мысль о том, что он не справляется с тем, с чем справляются другие, подгоняет его и заставляет идти дальше, а сил становится все меньше и постепенно наступает истощение. Незаметно для себя он доходит до полного эмоционального выгорания. Когда это происходит, человек может вести себя по-разному: уйти из волонтерства; начать употреблять химические вещества (алкоголь, наркотики), чтобы на какое-то время вырваться из этой реальности; заболеть (организм не выдержал нагрузки); впасть в депрессию и т.д. Так или иначе, это время резких перемен, разрыва связей. Вся предыдущая жизнь, все отношения, достижения обесцениваются. Наступает тяжелый личностный кризис, в котором бывший «герой» нуждается в поддержке близких и помощи специалистов (психолог-консультант, невропатолог, клинический психолог, нарколог).

Стратегия соразмерности.

Существуют эффективные жизненные стратегии, которые помогают избежать появления синдрома эмоционального выгорания, способствуют развитию личности и преумножению ресурсов. Одна из них – стратегия *соразмерности*, основанная на осознанности, творчестве, следовании своему призванию и самореализации. Основная отличительная черта данной стратегии – наличие у человека чувства меры и адекватного, реалистичного восприятия себя и окружающего мира, что напрямую связано с личностной зрелостью.

Зрелый человек может сохранять внутреннюю гармонию, поддерживать хорошие межличностные отношения даже в стрессовых ситуациях, которые постоянно возникают в социальном наставничестве. Ориентирами для зрелой личности являются не навязанные стереотипы и правила, не мнения и желания окружающих, а ощущение собственного призвания и своего потенциала, своих способностей, талантов и возможностей. Такой человек уверен в себе, честен, уважает себя и других. Его отличает чувство собственного достоинства и доброжелательное отношение к людям. Другой человек для него прежде всего личность и никогда не «объект». Он живет «здесь и сейчас», а не в прошлом или в будущем. Он помнит, что работа (волонтерство, социальное наставничество) – лишь часть его жизни, а не ее цель и смысл.

Психологическая зрелость проявляется также в осознании и проживании своих чувств. При этом общий жизненный настрой зрелой личности остается позитивным, оптимистичным, несмотря на все трудности, с которыми приходится сталкиваться. Такая жизненная стратегия – лучшая профилактика синдрома эмоционального выгорания.

Заключение

Согласно принципу пирамиды потребностей А. Маслоу⁴², когда удовлетворены базовые потребности человека, он ощущает стремление к личностному росту. Это стремление побуждает людей заниматься творчеством, изучением нового, саморазвитием, наконец, становится волонтером. Деятельность и цели волонтеров многообразны, но все они так или иначе сводятся к оказанию помощи другим людям.

В современном российском обществе, еще не так давно не знавшем о сути и целях волонтерского движения, в настоящее время сложился определенный образ добровольца. В 2014 году этот образ прежде всего связывался с участием волонтеров в подготовке и проведении Олимпиады в Сочи. Эта работа высокопрестижна и социально поощряема, но не является типичной и массовой. Поэтому в основном волонтер представлен в общественном сознании в качестве «единоразового» помощника. Такой волонтер может один раз собрать игрушки для детей из детского дома, один раз посетить детей, находящихся на длительном стационарном лечении, один раз участвовать в концерте для ветеранов. При всей важности подобных акций они не приносят полноценного удовлетворения ни волонтеру, ни ребенку или пожилому человеку. Гораздо ценнее и для детей в детских домах и интернатах, и для пожилых людей, проживающих в геронтологических центрах, и для подростков, стоящих на учете в комиссии по делам

⁴² Пирамида потребностей — общеупотребительное название иерархической модели потребностей человека, представляющей собой упрощенное изложение идей американского психолога А. Маслоу. Пирамида потребностей отражает одну из самых популярных и известных теорий мотивации — теорию иерархии потребностей. Наиболее подробно его идеи изложены в книге 1954 года «Мотивация и личность».

несовершеннолетних, регулярная систематическая помощь не только от профессионалов, но от сверстников и просто неравнодушных людей. Социальное наставничество – та самая возможность оказания полноценной поддержки для человека, который в ней нуждается. Это длительный, трудный и эмоционально затратный процесс. Наставничество требует подготовки волонтера, как информационной, так и психологической, а также непрерывного сопровождения деятельности добровольца в работе с подопечным. Именно с этой целью было разработано данное пособие. В нем освещены основные теоретические вопросы, касающиеся наставничества, основываясь на которых специалист, занимающийся подготовкой волонтеров, сможет грамотно и эффективно организовать свою практическую работу.

Социальное наставничество для молодежи – шаг к личностной и профессиональной самореализации. Результаты, достигаемые в процессе наставничества, дают ту самую эмоциональную и личностную удовлетворенность, к которой стремится человек, присоединившийся к волонтерскому движению.

Государственным учреждением Ярославский областной молодежный информационный центр» в рамках работы «Подготовка, опубликование и распространение информационно-аналитических и методических сборников и материалов» по направлению «Развитие волонтерства (добровольчества) и социального наставничества» разработано и выпущено:

Методические рекомендации по организации работы с волонтерами на базе социальных учреждений молодежи Ярославской области. Пособие. — Ярославль, 2012 г. — 80с.

Пособие предназначено для специалистов, работающих с волонтерами в социальных учреждениях молодежи. Его основная цель – систематизация накопленного опыта работы с волонтерами, стандартизация системы работы и приведение ее к единому алгоритму. В пособии рассмотрены основные вопросы привлечения, подбора и мотивации волонтеров.

Программа подготовки волонтеров-социальных наставников. Программа для специалистов, организующих работу с волонтерами — Ярославль: Вершина, 2013. — 152 с.: ил.

Программа разработана для подготовки волонтеров, сопровождающих и поддерживающих любого человека, оказавшегося в трудной жизненной ситуации и нуждающегося в помощи. Программа содержит цикл обучающих занятий с элементами тренинга, направленных на подготовку волонтеров к деятельности социальных наставников, а также на развитие у них важных качеств, навыков и компетенций, повышающих эффективность взаимодействия волонтера-социального наставника с будущим подопечным.