

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

На правах рукописи



Гукасова Марина Павловна

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ
ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТУДЕНТОВ-ВОЛОНТЕРОВ
С ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

5.3.5 – Социальная психология, политическая и экономическая психология
(психологические науки)

ДИССЕРТАЦИЯ
на соискание ученой степени кандидата психологических наук

Научный руководитель:
Вачков Игорь Викторович,
доктор психологических наук,
профессор

МОСКВА – 2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТУДЕНТОВ-ВОЛОНТЕРОВ С ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	20
1.1. Волонтерская деятельность: основные направления, задачи и технологии подготовки студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья	20
1.2. Социально-психологические характеристики студентов-волонтеров как внутренние условия подготовки, способствующие эффективному взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья	39
1.3. Социально-психологический тренинг как внешнее условие подготовки студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья.....	56
1.4. Модель и программа подготовки студентов волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья	70
Выводы по главе 1.....	80
ГЛАВА 2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО- ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТУДЕНТОВ-ВОЛОНТЕРОВ С ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	83
2.1. Описание процедуры и методик исследования	83
2.2. Экспериментальная программа подготовки студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья	101

2.3. Анализ и интерпретация эмпирического опыта подготовки студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья	109
Выводы по главе 2.....	128
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	132
СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ И УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ	135
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	136
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	164
Приложение А. Анкета для экспертов «Социально-психологические трудности взаимодействия волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья»	164
Приложение Б. Анкета для волонтеров «Социально-психологические трудности взаимодействия волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья»	167
Приложение В. Экспертное интервью с лицом с ограниченными возможностями здоровья о психологических трудностях, возникающих в ходе взаимодействия студентов-волонтеров и слепоглухих взрослых	170
Приложение Г. Интервью с респондентом с комплексными нарушениями слуха и зрения	173
Приложение Д. Практические рекомендации для студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья	174
Приложение Е. Программа социально-психологического тренинга, направленная на подготовку студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья	191
Приложение Ж. Исходные данные для определения наличия статистически значимых различий показателей внутренних условий подготовки студентов-волонтеров контрольной и экспериментальной групп до проведения социально-психологического тренинга	231

Приложение И. Исходные данные для определения наличия статистически значимых различий показателей внутренних условий подготовки студентов-волонтеров контрольной и экспериментальной групп после проведения социально-психологического тренинга 238

Приложение К. Исходные данные для анализа сдвигов показателей внутренних условий подготовки студентов-волонтеров экспериментальной группы до и после проведения социально-психологического тренинга..... 242

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Одним из главных институтов гражданского общества, осуществляющего социальное служение и необходимого в настоящее время для сохранения и укрепления традиционных российских ценностей, выступает волонтерское движение. Как социально-психологическое явление оно отражает общественные процессы и направлено на реализацию социально-значимой деятельности – добровольческой, предполагающей участие членов общества в социальных массовых практиках, базирующихся на моральных принципах и духовно-нравственных ценностях.

Значимость и актуальность темы исследования находит свое подтверждение в пункте 1б указа Президента Российской Федерации от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» о «реализации потенциала каждого человека, развитии его талантов, воспитании патриотичной и социально ответственной личности», в рамках которой происходит реализация программы «Обучение служением». Программа «Обучение служением» – это образовательный подход, при котором студенты обучаются и одновременно приносят пользу обществу, применяя свои профессиональные навыки для решения реальных социальных задач. В связи с этим становится актуальным социально-психологический анализ волонтерства в контексте социальной психологии.

Помощь людям с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ) является одной из ведущих в волонтерской практике и включает в себя различные виды поддержки: медико-биологическую, психосоциальную, а также психолого-педагогическое сопровождение. Качество предоставления этой помощи во многом обусловлено особенностями взаимодействия волонтеров с лицами с ОВЗ.

Особенности взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ обусловлены его составляющими: когнитивным компонентом (знания о

психологических особенностях лиц с ОВЗ, трудностях взаимодействия с учетом нозологии), поведенческим компонентом (наличие умений и навыков взаимодействия и альтернативного общения, преодоления коммуникативных трудностей); эмоциональным компонентом (наличие определенных профессионально значимых качеств личности волонтера).

Анализируя категорию взаимодействия в контексте добровольческой помощи лицам с ОВЗ, отмечается, что у субъектов коммуникации могут быть выделены социально-психологические условия эффективного взаимодействия: внутренние условия (социально-психологические характеристики личности студента-волонтера), внешние условия (овладение студентами научно-теоретическими основами эффективного взаимодействия с лицами с ОВЗ, участие в специально разработанном психологическом тренинге, направленном на развитие навыков эффективного взаимодействия с лицами с ОВЗ).

Недостаточно полная освещенность социально-психологических условий эффективного взаимодействия с лицами с ОВЗ в социально-психологических исследованиях, особенно в части взаимодействия с лицами с бисенсорными нарушениями, задержкой психического развития и нарушениями опорно-двигательного аппарата, позволяет обозначить следующие противоречия: на социальном уровне – между современными требованиями к планированию и организации работы студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ в контексте реализации стратегических государственных программ социального служения и недостаточной их подготовкой к эффективному взаимодействию; на научно-теоретическом – между значимостью социально-психологических особенностей взаимодействия волонтеров с лицами с ОВЗ и недостаточной разработанностью условий и факторов, которые обеспечивают их подготовку. Все это определяет актуальность темы диссертационного исследования.

Степень разработанности проблемы исследования. Исследование категории взаимодействия опирается на принципы и концепции И.В. Вачкова, А.А. Вербицкого, А.Л. Журавлева, А.А. Леонтьева, В.Н. Мясичева, Б.Ф. Ломова и др. Возможности волонтерской деятельности для развития личности описаны

в работах Н. Ю. Абраменко, Е.С. Азаровой, И.В. Мерсияновой, М.В. Певной, Р.Х. Шакурова и др. Проблемам волонтерства посвящены работы М.И. Рожкова, К.А. Палкина, В.Е. Петрова, Э.У. Терри, М.С. Яницкого и др. Социально-психологическую готовность к волонтерской деятельности исследовали Е.В. Андриенко, А.Г. Игнатенко, Е.А. Лебедева, А.А. Шагурова, Е.Г. Шевырева, М.С. Шераден и др. Особенности инклюзивного волонтерства исследовали К.В. Баранников, С.А. Иванов, Е.С. Слюсарева, С.Т. Кохан, С.В. Феокистова и др. Проблема взаимодействия волонтеров с лицами с ОВЗ в психолого-педагогических исследованиях разрабатывается достаточно активно. Басилова Т.А., М.В. Жигорева, А.И. Мещеряков, И.В. Саломатина, Ю.В. Серебrenикова, О.В. Соловьева, А.В. Суворов и др., рассматривают различные психологические аспекты трудностей взаимодействия волонтеров и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Научные подходы по изучению социально-психологического тренинга предложили такие специалисты, как И.В. Вачков, Ю.Н. Емельянов, В.П. Захаров, Л.А. Петровская, А.П. Ситников, М. Форверг, Н.Ю. Хрящева и др.

Несмотря на проведенные исследования, социально-психологические условия эффективного взаимодействия, способы преодоления трудностей в общении студентов-волонтеров и лиц с ОВЗ остаются недостаточно изучены. Недостаточно освещены социально-психологические аспекты взаимодействия с лицами с ОВЗ, возможности социально-психологического тренинга в подготовке волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ различных нозологий, развитию у них соответствующих качеств и способностей, что определило **проблему исследования**, состоящую в выявлении социально-психологических условий, способствующих эффективному взаимодействию студентов-волонтеров с людьми с ограниченными возможностями здоровья.

Цель исследования — выявить социально-психологические условия эффективного взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Объектом исследования является взаимодействие студентов-волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Предмет исследования – социально-психологические условия эффективного взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Основная гипотеза исследования: социально-психологическими условиями эффективного взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья выступают:

- внутренние условия: психологические характеристики личности волонтера, включающие такие качества и свойства как эмоциональная устойчивость, сдержанность, эмоциональная эффективность в общении, оптимальный уровень тревожности и толерантности к лицам с ограниченными возможностями здоровья; высокие показатели уровня развития коммуникативных и организаторских способностей, в том числе способствующих преодолению психологических трудностей взаимодействия;

- внешние условия: овладение студентами научно-теоретическими основами эффективного взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья, участие в специально разработанном психологическом тренинге, направленном на развитие навыков эффективного взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Частная гипотеза исследования: трудности, возникающие в процессе взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья, преодолеваются методами специально разработанного социально-психологического тренинга.

В соответствии с поставленной целью, объектом, предметом, гипотезой нами были определены следующие **задачи исследования:**

1. Провести анализ концептуально-теоретических подходов к пониманию категории «социально-психологические условия эффективного взаимодействия» для изучения сущностных характеристик данного явления.

2. Описать структурно-содержательную характеристику волонтерской работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

3. Определить социально-психологические условия эффективного взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

4. Разработать теоретическую модель подготовки студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

5. Определить критерии и оценочные показатели эффективного взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

6. Разработать и экспериментально апробировать специальную программу социально-психологического тренинга, нацеленную на преодоление психологических трудностей взаимодействия, подготовку студентов-волонтеров к эффективной работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Методологическую основу исследования составили: положение культурно-исторической теории о сущности развития (Л.С. Выготский), принцип деятельностного подхода о развитии психики в деятельности (А.Н. Леонтьев), принцип единства сознания и деятельности и положение субъектного подхода о взаимодействии человека и мира (С.Л. Рубинштейн), принцип системного подхода к психической реальности, объясняющий идентичность личности на всех этапах развития (Б.Ф. Ломов). Кроме того, основой исследования послужили идеи аксиологического подхода об овладении ценностями общечеловеческой культуры и преодолении ценностных стереотипов. При этом базовым для проведенного исследования выступил личностно-деятельностный подход.

Теоретические основы исследования:

- теория единства сознания и деятельности (С.Л. Рубинштейн), основные положения психологической теории деятельности (А.Н. Леонтьев, Л.С. Выготский, П.Я. Гальперин, С.Л. Рубинштейн и др.), теория системогенеза деятельности (В.Д. Шадриков);

- теоретические концепции категории взаимодействия (А.И. Гончаров, А.Л. Журавлев, Б.Ф. Ломов и др.); социально-психологические теории взаимодействия (Дж. Хоманс (G. Homans), Дж. Мид (G. Mead), Г. Келли (G. Kelly) и др.), концепция взаимодействия, предполагающего связь с реальностью познания, отношения и преобразования (И.В. Вачков);

- психологические исследования отношений личности в социальной системе (В.Н. Мясищев, А.Л. Журавлев, Г.М. Андреева и др.); теории психологических трудностей взаимодействия (Н.А. Подымов, Е.С. Слюсарева, Б.Д. Парыгин, Р.Х. Шакуров и др.).

- концепция социально-психологического тренинга как активного метода общения, обучения и развития личности (Л.А. Петровская, Ю.Н. Емельянов, В.П. Захаров, Н.Ю. Хрящева, И.В. Вачков).

Методы исследования включают:

- теоретический анализ литературы по проблеме исследования, теоретическое моделирование;

- психодиагностические методы исследования: авторская анкета, экспертное интервью, методика диагностики эмоциональных барьеров в межличностном общении (В.В. Бойко), методика диагностики профессиональной педагогической толерантности (Ю.А. Макаров), 16-факторный личностный опросник Р. Кеттелла, диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (В.В. Синявского и Б.А. Федоришина), диагностика уровня тревожности (Дж. Тейлора (G. Taylor), адаптация В.Г. Норакидзе);

- констатирующий и формирующий эксперимент в процессе специально организованных занятий;

- методы математико-статистического анализа, полученные в ходе исследования (IBM SPSS Statistics).

На формирующем этапе эксперимента были использованы метод социально-психологического тренинга; активные методы обучения; психокоррекционные технологии (приемы арт-терапии, психогимнастики).

Основные этапы исследования.

Первый этап (2018-2020). На данном этапе проводилось исследование, направленное на определение социально-психологических аспектов взаимодействия и механизмов их возникновения у волонтеров, которые взаимодействуют с людьми с ограниченными возможностями здоровья.

Второй этап (2021-2022). Данный этап включал разработку специальной программы тренинга и ее апробацию, также сбор эмпирических данных и их теоретическое осмысление, определялись общие положения, теоретические основы социально-психологического взаимодействия.

Третий этап (2022-2023). На этом этапе исследовалась эффективность реализации экспериментальной программы с использованием специального социально-психологического тренинга; систематизирован анализ полученных результатов, обобщены теоретические и практические результаты исследования, выявлена эффективность программы социально-психологического тренинга, оформлен текст диссертации.

Эмпирическая база исследования. В экспериментальном исследовании приняли участие 143 студента-волонтера, 13 экспертов-преподавателей (2 эксперта – доктора психологических наук, 11 экспертов – кандидаты психологических наук) и 150 человек – лица с ограниченными возможностями здоровья, с которыми происходило непосредственное взаимодействие студентов-волонтеров, 2 человека – лица ограниченными возможностями здоровья, с которыми были проведены глубинные интервью.

В современных исследованиях используются не только количественный и качественный методы, но и идеографический. Последний выступает способом познания, целью которого является изображение объекта в его единственности и неповторимости, как единое уникальное целое.

В этой связи, в рамках исследования социально-психологических условий взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья и применением идеографического метода нами было проведено глубинное интервью с двумя экспертами – лицами с ОВЗ.

Экспертное мнение данных респондентов основано на индивидуальном опыте и знаниях, а также выступает «иллюстрацией» процесса взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ с точки зрения людей с особенностями в развитии. Согласие на обработку результатов интервью от респондентов получены.

Отметим, что лица с ОВЗ, с которыми происходило непосредственное взаимодействие студентов-волонтеров, не принимали участие в экспериментальном исследовании в роли респондентов в связи с тяжестью нозологий и недостаточным объемом их знаний в данной области. Анализ и оценивание процесса взаимодействия, корректная обратная связь с экспертной точки зрения в соответствии с выявленными критериями являются для них затруднительными, и, как показало пилотажное исследование, оценка взаимодействия со студентами-волонтерами с их стороны оказывается малоинформативной.

Научная новизна исследования:

1. На основе анализа теоретико-методологических исследований представлено научное обоснование сущности волонтерской работы с лицами с ОВЗ как системы, которая имеет свои цели, задачи, социально-психологическую структуру.

2. Уточнено понятие «социально-психологические условия эффективного взаимодействия» как таких обстоятельств, в результате которых происходит воздействие субъектов друг на друга, порождающее связь и взаимоотношения между ними, в результате которого возникает взаимное действие, обусловленное устойчивыми качествами субъектов и их психическими состояниями в процессе общения.

3. Выделены социально-психологические условия эффективного взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья, включающие внутренние и внешние условия. В качестве внутренних условий выступают социально-психологические характеристики личности студента-волонтера, в том числе способствующие

преодолению трудностей взаимодействия; внешние условия предполагают овладение студентами научно-теоретическими основами эффективного взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья; участие в специально разработанном социально-психологическом тренинге, направленном на развитие навыков эффективного взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

4. Раскрыты социально-психологические характеристики студентов-волонтеров, необходимые в процессе взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья (эмоциональная устойчивость, сдержанность, эмоциональная эффективность в общении, оптимальный уровень тревожности и толерантности к лицам с ограниченными возможностями здоровья; развитые коммуникативные и организаторские способности, позволяющие преодолевать психологические трудности взаимодействия).

5. Проведена разработка и внедрение в образовательный процесс теоретической модели подготовки студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья, нацеленной на оптимизацию процесса взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья, имеющая четырехкомпонентную структуру: целевой, содержательный, инструментальный и контрольно-оценочный компоненты.

6. Исследованы социально-психологические технологии подготовки студентов-волонтеров, обобщены эмпирические данные их использования в практике добровольческой деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

7. В контексте указанной выше модели выделены критерии и оценочные показатели эффективного взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья:

1) качественно-количественный критерий – значимые качества личности волонтера: эмоциональная устойчивость, сдержанность, толерантность, тревожность (показателями данного критерия выступают особенности психологических характеристик личности: уровень эмоциональной

эффективности в общении, оптимальный уровень толерантности и тревожности);

2) оценочные критерии:

- теоретический (показателями данного критерия является степень сформированности теоретических знаний, умений по нозологическим формам инвалидности у лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие которых определяет уровень психологических трудностей взаимодействия у волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья, его субъективная и объективная оценка, положительные изменения успеваемости студентов на основе понимания и осведомлённости об этих особенностях и трудностях);

- практический (показателями данного критерия является уровень развития коммуникативных и организаторских способностей).

Теоретическая значимость исследования заключается в том, что в контексте социально-психологического анализа уточнена категория «социально-психологические условия эффективного взаимодействия», раскрыта социально-психологическая структура волонтерской работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья. Создана теоретическая модель, которая может служить основой для разработки различных программ подготовки студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья, так как представляет собой динамическую систему, включающую теоретический уровень (характеристика целей и задач, содержания, описание условий эффективного взаимодействия) и практический уровень (описание критериев и оценочных показателей эффективного взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья), а также для реализации образовательных модулей, направленных на развитие волонтерского движения как стратегического общественного механизма, осуществляющего задачи социального служения, сохранения и укрепления традиционных российских ценностей.

Результаты и выводы диссертации можно рассматривать как подходящей материал для дальнейших научных исследований по данной проблеме.

Практическая значимость исследования:

1. Разработанные основы в виде диагностического инструментария и модели подготовки студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья доказали свою надежность и эффективность, представленная модель подготовки студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья может быть внедрена в реальные условия различных организаций, осуществляющих волонтерскую деятельность.

2. Изучение социально-психологических условий эффективного взаимодействия волонтеров и лиц с ограниченными возможностями здоровья может позволить разработать эффективные методы и приемы, нацеленные на профессиональную подготовку добровольцев к взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья (на проработку преодоления трудностей взаимодействия субъектов коммуникации, личностный рост, высокий уровень мотивации и готовности волонтера к добровольческой деятельности). Представленная работа сможет быть использована в качестве методического и практического материала. Программа социально-психологического тренинга, а также практические рекомендации о взаимодействии с лицами с ограниченными возможностями здоровья могут применяться при реализации образовательного модуля «Обучение служением», на различных образовательных площадках, реализующих социальные проекты в контексте добровольческой деятельности, при практической подготовке волонтеров к взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья в высших учебных заведениях, средних специальных учебных заведениях, а также различных общественных организациях, осуществляющих волонтерскую деятельность.

Положения, выносимые на защиту:

1. Взаимодействие студентов-волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья обусловлено определенными социально-психологическими условиями – внутренними и внешними:

- внутренние: определяются социально-психологическими особенностями характеристиками личности студента-волонтера, проявляющимися в качествах и свойствах, которые необходимы для осуществления волонтерской деятельности (эмоциональная устойчивость, сдержанность, высокий уровень эмоциональной эффективности в общении, оптимальный уровень тревожности и толерантности к лицам с ограниченными возможностями здоровья); высокие показатели уровня развития коммуникативных и организаторских способностей, необходимых в преодолении психологических трудностей взаимодействия;

- внешние: предполагают овладение студентами научно-теоретическими основами эффективного взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья, участие в специально разработанном психологическом тренинге, направленном на развитие навыков эффективного взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

2. Модель подготовки студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ представляет целостную динамическую систему, которая имеет четырёхкомпонентную структуру: целевой, содержательный, инструментальный, контрольно-оценочный компонент, а также критерии эффективности взаимодействия: качественно-количественный критерий и оценочные критерии:

1) качественно-количественный критерий:

- значимые качества личности волонтера: эмоциональная устойчивость, сдержанность, толерантность, тревожность (показателями данного критерия выступают особенности психологических характеристик личности: уровень эмоциональной эффективности в общении, оптимальный уровень толерантности и тревожности);

2) оценочные критерии:

- теоретический (показателями данного критерия является степень сформированности теоретических знаний, умений по нозологическим формам инвалидности у лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличие которых определяет уровень психологических трудностей взаимодействия у волонтеров с лицами с ОВЗ, его субъективная и объективная оценка, положительные изменения успеваемости студентов на основе понимания и осведомлённости об этих особенностях и трудностях);

- практический (показателями данного критерия будет уровень развития коммуникативных и организаторских способностей).

Освоение теоретических знаний и навыков взаимодействия оценивается в процессе социально-психологического тренинга:

- навыки – через формирование умений, способов и приемов взаимодействия с людьми с ограниченными возможностями здоровья с учетом вида нозологии; способности преодолевать коммуникативные трудности взаимодействия (показателями являются уровень сформированности коммуникативных и организаторских склонностей).

- освоение теоретических знаний – через положительные изменения в понимании и осведомлённости об особенностях и трудностях взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья (показателями выступает уровень сформированности различных видов психологических трудностей взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья: познавательных, коммуникативных, эмоциональных, оценка экспертов успеваемости волонтеров).

Результат реализации модели предполагает процесс перехода от низкого уровня к высокому уровню по всем критериям и оценочным показателям эффективности взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

3. Специальная программа социально-психологического тренинга, разработанная на основе вышеизложенной модели, выступает благоприятным

условием и эффективным методом для подготовки студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Степень надежности и достоверности результатов исследования обусловлена сопоставлением данных, полученных в ходе теоретического анализа и в процессе экспериментальной работы; использованием соответствующего целям и задачам диагностического инструментария, объемностью и репрезентативностью выборки, применением методов математико-статистического анализа для доказательности и обоснования выводов.

Апробация и внедрение результатов исследования

Основные результаты исследования обсуждались на научных конференциях: международных, всероссийских, всероссийских с международным участием, региональных, межвузовских, а также на заседаниях кафедры социальной педагогики и психологии Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский педагогический государственный университет», на проблемной комиссии «Гуманитарного и педагогического направления» Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ставропольский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации. Результаты исследования были изложены в 17 научных публикациях.

Соответствие диссертации паспорту специальности. Тема диссертационного исследования, результаты эмпирической работы соответствуют требованиям паспорта специальности: 5.3.5 – Социальная психология, политическая и экономическая психология (психологические науки) и согласуется с предметным полем п. 1 «Принципы системного, историко-эволюционного, синергетического и деятельностного подходов к пониманию развития человека в обществе»; п. 3 «Изучение психологических характеристик социальных групп, организаций, поколений, сообществ, движений; п. 4 «Изучение объективных и субъективных факторов эффективного

взаимодействия в различных социальных группах»; п. 11 «Личность как субъект общения и взаимодействия»; п. 19 «Изучение больших социальных групп и социальных страт, активных методов обучения, групповых тренинговых методов»; п. 21 «Изучение малых групп, динамики их развития; командообразования».

Структура и объем работы. Диссертация включает введение, две главы, содержащих семь параграфов, заключение, список литературы, включающий 211 источников, в том числе 15 работ на иностранных языках, 9 приложений. Работа содержит 33 таблицы, 3 рисунка.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТУДЕНТОВ-ВОЛОНТЕРОВ С ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

1.1. Волонтерская деятельность: основные направления, задачи и технологии подготовки студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья

В настоящее время анализ волонтерской деятельности является актуальным направлением в психологии, педагогике, социологии. Основной вектор исследований связан с изучением мотивов волонтерства и вопросов социально-психологической подготовки членов волонтерских организаций. В то же время понимание волонтерской деятельности как объекта социально-психологического анализа остается актуальным в силу недостаточной изученности его структурно-содержательных особенностей.

Рассмотрим основные понятия добровольчества или же волонтерства с точки зрения исследователей.

Слово «доброволец» в толковом словаре русского языка С.И. Ожегова имеет два значения: «1) человек, который добровольно вступил в действующую армию; 2) человек, который добровольно берет на себя какую-либо работу» [125].

Волонтерство (voluntarius лат. «добровольно») – это деятельность, осуществляемая добровольно, на благо людям, без денежного вознаграждения. Волонтерская деятельность направлена, прежде всего, на помощь слоям населения, которые испытывают острую нужду и не могут помочь сами себе, о чем свидетельствует и пункт 1 статьи 2 Федерального закона «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)», который

определяет «добровольную деятельность как форму безвозмездного выполнения работ и (или) оказания услуг» [1].

Холостова Е.И. рассматривает волонтерство с позиции усиления человеческих ценностей: доброты, безвозмездной помощи каждому человеку вне зависимости от его социально-культурных особенностей и социального статуса [180].

По мнению М.С. Шераден, «волонтерство» рассматривается как организованная форма услуги, с минимальной денежной компенсацией, которая ценится обществом и реализуется в существенном участии или вкладе на различных уровнях: местном, национальном или мировом [200].

Мерсиянова И.В. и Л.И. Якобсон отмечают, что волонтерство – это «коллективная или индивидуальная бескорыстная деятельность», «филантропическая практика, проявляющаяся как добровольная безвозмездная помощь не состоящим в близком родстве людям» [64; 110].

Данные определения отражают сущность и основные задачи волонтерства, но также необходима разработка данного понятия в общепсихологическом и социально-психологическом ключе.

На наш взгляд, для социально-психологического анализа волонтерской деятельности необходимо исходить из самой категории деятельности и ее структуры, а также из таких категорий как социальная активность, просоциальное поведение. Категория деятельности рассматривается с позиции деятельностного подхода и разрабатывалась такими учеными как П.Я. Гальперин [43], А.Н. Леонтьев [97], С.Л. Рубинштейн [151] и др. Современная интерпретация деятельности в психологической науке позволяет рассмотреть ее с учетом внутренних психологических факторов и механизмов реализации. В этой связи В.Д. Шадриков рассматривает деятельность с позиции теории системогенеза. По его мнению, деятельность – это форма отношения к окружающему миру, основой которого выступает целесообразное преобразование окружающей действительности в интересах человека [185]. В этом контексте мы можем обозначить, что деятельность по своей природе

должна приносить пользу людям и данное определение подходит и к сущностному пониманию волонтерской деятельности.

В контексте деятельности личности рассматривается понятие ведущего вида деятельности (А.Н. Леонтьев [97], Д.Б. Эльконин [193]), который в наибольшей степени влияет на психическое развитие индивида на определенном этапе развития. В этой связи волонтерская деятельность является ведущей в период студенчества и ее влияние определяет «психологические новообразования данного возраста», активизирующие появление новых видов деятельности. Учитывая, что студенчество предполагает формирование относительной самостоятельности, отход от родительского дома, освоение профессии, то волонтерская деятельность может рассматриваться как важный этап профессионального становления личности, как ресурс, способный активизировать творческую инициативу молодых людей [38; 122].

В нашей стране в добровольческую деятельность для решения глубинных социальных проблем включается все большее количество граждан, она приобретает характер массовости, при этом не является «строго контролируемой, а стала частью гражданской инициативы» [95, с. 39]. При этом, правильно выстроенная стратегия взаимодействия государства и общества будет способствовать эффективному разрешению социальных вопросов, создавая национальное, социальное единство. И эта тенденция имеет основание, так как российское общество в контексте своего исторического развития неоднократно сталкивалось с эпидемиями, войнами, различными чрезвычайными ситуациями, когда людям приходилось мобилизоваться и совместно решать поставленные задачи. В этой связи волонтерская деятельность выступает как особый вид социальной активности. Горлова Н.И. полагает, что добровольчество на современном этапе развития общества представляет собой значимое социально-экономическое явление, которое является «маркером уровня эмпатии и социальной активности» людей в социуме [46].

Интерес к изучению различных сторон социальной активности молодежи как социально-психологического феномена обуславливается трансформацией

активности личности и группы во всех сферах жизни социума. Это связано с неблагоприятной геополитической и экономической обстановкой, с ограничениями и запретами различного характера, обусловленными обостренной пандемической ситуацией, развитием информационных технологий и виртуальной среды. Все эти аспекты предполагают исследование социально-психологических особенностей в социальной активности молодежи [1].

Следует отметить, что социальная активность проявляется в результате социальных взаимодействий и в содержательном плане зависит от целей каждого участника взаимодействия, которое можно рассмотреть, как сложное явление, направленное на организацию действий отдельных субъектов в пространственное и временное единое целое, преобразующее индивидуальное действие в другое качество [48].

Более того, некоторые авторы, рассматривая волонтерство как один из видов просоциального поведения, в основе которого лежат альтруистические ценности, отмечают «проблематику воздействия родительского опыта волонтерства» [93].

В своей работе И.В. Мерсиянова выделяет две парадигмы межпоколенческой трансмиссии установок в отношении волонтерства. В основе первой лежит теория социального научения, рассматривающая в качестве базы процесса научения моделирование, подражание, наблюдение. Для нее характерна прямая межпоколенческая трансмиссия, моделирование родительского поведения, расширение границ волонтерского участия и устойчивость в поведении даже при увеличении дистанции между родителями и детьми. Другая парадигма опирается на ресурсную теорию, согласно которой происходит передача детям родительских социальных ресурсов. Она включает: опосредованную межпоколенческую трансмиссию, передачу ресурсов (образование, социальный статус, религиозная аффилиация), социальное давление, нормативные ожидания. При этом волонтерское участие детей ограничивается организациями, в которых участвовали родители, отмечается

снижение волонтерской активности с увеличением дистанции с родителями [110]. Исходя из этого, можно заключить, что семья выступает социальным механизмом, который оказывает влияние на формирование волонтерской активности молодежи.

Психологический анализ деятельности предполагает выделение в ней основных структурных компонентов и установление характера связи между ними. К ним относятся: потребности, мотив, цель, условия реализации цели, отдельные деятельности, действия, операции и результат.

Цели, соответствующие нашей работе, прописанные в пункте 1 статьи 2 Федерального закона «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)», которые осуществляет благотворительная деятельность, предполагают социальную поддержку и защиту граждан, а основными задачами является содействие государству в решении его социальных проблем; осуществление различных видов помощи гражданам; организация добровольческого труда молодежи и др. [1]. Из этого следует, что мы можем рассматривать волонтерство как образование нового социального института гражданского общества, опирающегося на принцип безвозмездности и осуществляющего значимую социальную деятельность в различных направлениях (социальном, экологическом, медицинском, научном и т.д.) [140].

Задачи, поставленные перед волонтерами, будут решены только в случае профессиональной подготовки волонтера в той сфере, в которой он будет себя реализовывать в контексте волонтерского движения. К.А. Кондаранцева и др. полагают, что организационная культура волонтерского движения, как действующая социальная сеть основывается на процессе подготовки и обучения волонтеров, как инструменте для ее построения [83].

Современные социальные движения в России, опираясь на классификацию, предложенную А.А. Аникановой [9], можно представить в виде схемы (рисунок 1).



Рисунок 1 – Современные социальные движения в России

Исходя из данной схемы волонтерское движение – конструктивно направленное, так как осуществляет общественно-полезную, преобразовательную деятельность, основываясь на морально-правовых нормах. Так же, автор указывает, что в социальных движениях проявление социальной активности личности обуславливают социально-психологические механизмы. К социально-психологическому механизму, который является основой социальной активности, относится социальная установка, предполагающая положительную или отрицательную оценочную реакцию на что-либо или на кого-либо, которая передается через мнения, чувства и целенаправленное поведение [9; 81].

Как отмечает В.А. Ядов, в диспозиционной концепции личности, определенные установки связываются в уровневую систему диспозиций. Первый уровень представляют элементарные установки, далее социальные установки, и определяющие направленность и ценностные ориентации человека – базовые установки [194]. При этом в своем исследовании А.А. Аниканова указывает, что эти установки при осуществлении социально-активной деятельности видоизменяются и «личность переносит социально-значимую деятельность на

уровень базовых социальных установок с диспозиции социальной установки» [9]. Автор отмечает наличие взаимосвязи между направленностью, уровнем социальной активности личности и длительностью нахождения в различных типах социальных движений, а выбор определенного социального движения обусловлен типологией личности, социальными установками и ценностными ориентациями [9].

Петров В.Е. в своей монографии отмечает, что «особенность волонтерской деятельности состоит в том, что по содержанию это: деятельность по собственному желанию (без принуждения); деятельность, предполагающая вложение времени, труда, здоровья, жизни, специальных познаний и иных персональных ресурсов; деятельностная активность (специфическая практика); социально-направленная (общественная) деятельность; форма социального служения, отношения к обществу; деятельность во благо человека, общества (в т.ч. отдельных социальных групп, слоев общества) или государства (социальная направленность); деятельность, не предусматривающая возмездность, системная (постоянная) деятельность» [132, с. 12].

По мнению О.В. Соловьевой, волонтерская деятельность как элемент системы социального воспитания, «характеризуется организованностью, систематичностью, целенаправленностью» и обладает такими преимуществами, как: «профессиональное самоопределение, развитие востребованных в профессиональной и социальной сфере личностных качеств, возможность в непрямой форме оказать содействие в решении проблем, в том числе, преодоление коммуникативных барьеров, определение путей самореализации и приоритетов личностного саморазвития, понимание и принятие социальных ролей и т.п.» [167, с. 211].

Рассматривая волонтерство в социально-психологическом контексте как разновидность социального движения, мы можем отметить, что движущей силой социальных движений выступают сознание народных масс [159]. Социально-психологический анализ массового поведения проводился такими учеными как Г. Лебон (G. Le Bon) [94], З. Фрейд (S. Freud) [179] и др.

На основе изучения данного феномена сформировались следующие теории и концепции, представленные ниже:

1. Теория поведения больших социальных групп предполагает то, что, выступая частью массы, личность теряет чувство ответственности с возникновением ощущения непреодолимой силы, но вместе с тем она подвергается психическому заражению и влиянию [94].

2. Диспозиционная концепция. В основе концепции лежит предположение о том, что коллективное поведение необходимо изучать с учетом индивидуальных тенденций поведения, которые существовали ранее [156; 194].

3. Нормативная теория рассматривает коллективное поведение как явление, которое формируется на базе возникающих норм [94].

4. Межгрупповая перспектива. Эта теория создана на основе предыдущих М. Шерифом (M. Sherif). Она дополняет их идеи, предполагающей необходимость понять, что в динамике социально когнитивных перспектив в своих группах и чужих, с оппозиционными установками существует потребность в их признании [209].

На основе анализа вышеперечисленных теорий массового поведения, сознания, мы можем обозначить студенческое волонтерское движение как большую организованную группу, эффективное социальное влияние которой основано на общем чувстве социальной идентичности, которая представляет собой качество и субъективное состояние тождественности другому человеку, какому-либо образцу, группе или самому себе [78]. Социальная идентичность позволяет участникам волонтерского движения понимать, что их объединяет, что является основой для внутренней интеграции и совместной слаженной деятельности, которая оказывает влияние на общество в целом, вдохновляя, по мнению М.И. Васильковской, людей на созидание [28]. Следует отметить, что социальная идентичность появляется уже в процессе осуществления деятельности и опирается на ценности волонтеров, мировоззрение, формируя в будущем в солидарное сообщество с четкой идентификацией «своих» [11].

Рожков М.И. выделяет следующие условия развития студенческих волонтерских движений:

- повышение престижа и имиджа волонтерского движения в студенческой среде;
- возможность обмениваться опытом посредством проведения различных мероприятий;
- постоянное совершенствование и развитие волонтерского движения;
- мотивация активистов добровольческой организации;
- педагогическое и научно-методическое сопровождение студентов-волонтеров [150].

Любая деятельность характеризуется определенными признаками. Рассмотрим основные признаки добровольческой деятельности:

1. Добровольность. В этом случае данный признак играет положительную роль и для волонтера, и для человека, которому он оказывает помощь, так как личность максимально реализуется в какой-либо деятельности, если осуществляет ее без принуждения.
2. Отсутствие материального поощрения или минимальная оплата труда.
3. Общественная ценность работы [1].

В нашей работе в большей степени фигурирует третий признак, так как помощь лицам с ОВЗ – это социально значимая работа.

Волонтеры-практики сообщают об отсутствии общей методологической основы, обуславливающей разработку специальных условий, необходимых для организации и сопровождения современных волонтерских организаций, «так как личностное развитие добровольца предполагает процесс, который обладает большой самостоятельностью, готовностью и внутренней мотивированностью» [8]. В этой связи возникает потребность в специальной подготовке волонтеров к различным видам добровольческой активности, которая может выражаться через их социально-психологическую готовность. По мнению А.А. Шагуровой, она может проявляться в стрессоустойчивости, контроле своих эмоций, способности принимать решения и развивать лидерские

качества [184]. Добровольчество формирует у молодежи важные личностные и профессиональные качества и требует от волонтера большой доли самостоятельности и внутренней мотивированности [142].

Сферы оказания помощи добровольцами разнообразны и включают: поддержку социально незащищенных групп населения, помощь социальным учреждениям и учреждениям здравоохранения, приютам для животных, содействие в проведении различных общественных мероприятий, осуществление деятельности, направленной на сохранение окружающей среды, работа, направленная на поддержку и сопровождение детей, подростков, инвалидов и лиц с ОВЗ, а также помощь при чрезвычайных ситуациях [1].

Волонтерство может осуществляться как формально, так и неформально. Формальное волонтерство (сообщество людей в рамках некоммерческой организации), неформальное волонтерство (индивидуальная работа, предполагающая оказание помощи другим людям на безвозмездной основе), неорганизованное волонтерство (оказание помощи спонтанно, например, при чрезвычайных ситуациях), организованное волонтерство (объединения людей, имеющих общие устремления, цели, интересы для включения в добровольческие мероприятия) [18].

Изучая современные модели волонтерской деятельности в образовании, А.М. Рекичинская и И.В. Брылина выделяют: социальное, профессионально-ориентированное и инклюзивное волонтерство [148]. Набор добровольцев осуществляется с учетом направления деятельности волонтерской организации (стихийное, целенаправленное, концентрическое и набор из окружения активистов волонтеров) [93].

Рассмотрим требования к организации волонтерского движения:

- обмен опытом специалистами из разных областей в рамках подготовки волонтеров к проведению каких-либо мероприятий;
- использование различных форм организации профилактической деятельности (акции, воспитательные часы, концертные и театрализованные программы);

- информационное сопровождение опыта работы;
- методическое обеспечение: выпуск методических пособий, участие в диспутах [93].

Согласно пункту 1 статьи 1 Федерального закона «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)», волонтерство характеризуется соблюдением таких принципов как: безвозмездности, добровольности, равноправия, законности, свободы, гласности, гуманности, равенства, солидарности и др., что требует от волонтера наличия сложившихся моральных качеств, а также соответствующей направленности личности (взглядов, убеждений, мировоззрения) [1].

Эффективность психолого-педагогического сопровождения волонтеров, по мнению Е.Г. Шевыревой и А.Г. Игнатенко, детерминирована такими условиями, которые будут способствовать: побуждению к социальной активности и мотивации к добровольчеству; возможности использовать свои лидерские качества; создание целостной системы подготовки [189].

Подготовка к добровольческой деятельности предполагает применение определенных технологий.

Термин «технология» имеет латинские корни и обозначает «науку об искусстве» (techne – искусство, мастерство; logos – слово, учение, знание) – это «путь гарантированного получения определенного продукта с заданными свойствами» [125].

В словаре С.И. Ожегова «технология» определяется как совокупность приемов, которые применяются в каком-либо деле, мастерстве и искусстве. Данный термин вошел в педагогику и психологию из производственной сферы и на сегодняшний день произошла его полная интеграция в образование и науку. В связи со своей многоаспектностью категория «технология» используется в образовательных организациях (технология развития, технология обучения, технология коммуникации и др.) [125].

К традиционным технологиям, которые сегодня успешно используются при подготовке волонтеров к добровольческой деятельности, относятся психолого-педагогические и социально-психологические технологии.

Первые характеризуются организацией педагогического процесса, предполагающего передачу знаний от коммуникатора добровольцам, и включают: технологию модульного обучения, технологию развивающего обучения, технологию дифференцированного обучения, активное (контекстное) обучение, игровое обучение [84].

Социально-психологические технологии предполагают диагностические, коррекционные операции, направленные на исследование социально-психологических явлений, влияющих на поведение людей, находящихся в различных социальных группах. В практике подготовки студентов-волонтеров к добровольческой деятельности используются: технология социального проектирования, технология фасилитации, фокус-группы, тренинг.

Социальное проектирование – это технология решения социально-значимых проблем посредством создания проектов, включающая инструментальную и содержательную части, приемы, средства и систему действий, направленных на решение поставленной цели в ходе работы над проектом, предполагающим улучшение социальной среды. Данная технология предполагает «создание ситуаций, в которых студентам-волонтерам самостоятельно приходится выбирать способы решения профессиональных задач» [14, с. 299].

Опыт социального проектирования в волонтерской деятельности на базе среднего профессионального образования представлен А.Н. Воробьевой, Е.В. Ломтевой, С.В. Ереминым. Они отмечают возможности социального проектирования в организации волонтерской деятельности:

1. Вовлеченность молодых людей в создание социальных проектов помогает развитию молодежных инициатив по насущным проблемам общества.

2. Работая над социальным проектом молодые люди принимают непосредственное участие в общественной деятельности и расширяют свои возможности понимания социальных проблем, а также путей их решения.

3. Этапность в реализации социальных проектов позволяет успешно организовывать волонтерскую деятельность, анализировать социальную ситуацию, свои возможности и ресурсы [40].

Социальное проектирование может быть запускающим механизмом для молодых людей, желающих заниматься волонтерской деятельностью, помогать обществу, но не знающих, где и как применить свои ресурсы.

Технология фасилитации направлена на повышение групповой эффективности команды, за счет повышения индивидуального результата, деятельности личности в группе, в ходе которой ставятся сложные вопросы, связанные с изменениями в группе, личности. Для того, чтобы прийти к эффективным решениям процессом группового обсуждения управляет фасилитатор. Его основная задача стимулирование процесса поиска и анализа информации, принятия решений в группе.

В современной науке технология фасилитации рассматривается В.В. Васиной [29], В.В. Вахниной [30], А.В. Мартыновой [107]. Под фасилитацией ученые понимают «возрастание продуктивности деятельности людей в зависимости от присутствия других людей» [174].

Анализ использования технологии фасилитации представлен в исследовании В.В. Васиной, направленном на изучение социального взаимодействия в инклюзивной практике. Автор полагает, что механизм фасилитации социального взаимодействия – это рефлексия субъектов взаимодействия, системы взаимодействия и себя с метапозиции «Я», в присутствии фасилитатора-наблюдателя, функция которого изменять сценарии социального взаимодействия. Эмпирически доказано, что его наличие в экстремальных условиях общения стабилизирует групповые правила и поведение присутствующих. В практике реализации инклюзивного социального взаимодействия технология фасилитации направлена на осуществление

недирективного содействия в достижении саморазвития личности. Фасилитатор по средствам технологий открытого пространства (группового обсуждения, интерактивных бесед и т.д.) способствует объединению интересов участников, демонстрируя при этом значимость каждого из них, создает возможности высказываться с учетом индивидуального темпа и стиля [29].

Гостева Л.З. полагает, что применение технологии фасилитации недостаточно активно используется в инклюзивном образовании, а ее использование должно приносить чувство обогащения положительными эмоциями, компетентностный и личностный рост [47].

Технологию фокус-группы в рамках исследования отношения молодежи к волонтерской деятельности представили Н.В. Проказина, А.А. Алексеёнок [143]. В процессе группового обсуждения авторы выяснили что: эмоциональная составляющая деятельности волонтеров является одной из базовых для ее осуществления, молодежь волнуют экологические проблемы, и они готовы заботиться об окружающей среде; качества, необходимые волонтеру: доброта, сострадание, бескорыстность, милосердие и забота, коммуникабельность, волонтер обязательно должен пройти специальную подготовку. Результаты фокус-группы подтвердили гипотезу о повышенном интересе к волонтерской деятельности у студентов и позволили обозначить основные направления в подготовке студентов-волонтеров [143]. Ценность данной технологии заключается в том, что можно получить нестандартные решения поставленных проблем при помощи использования метода «мозгового штурма», активного участия модератора и генерации идей независимых собеседников.

Следует отметить, что некоторые авторы рассматривают само волонтерство как технологию. О.А. Семенова отмечает, что студенческое волонтерство – это многоаспектный феномен, который является и определенным этапом профессионального становления личности студента, и воспитательной деятельностью, влияющей на субъективные и объективные характеристики социального самочувствия будущего специалиста, и социальной технологией,

стимулирующей самоопределение, самоорганизацию и самоутверждение студенческой молодежи [157].

Выбор технологии подготовки студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ должен быть обусловлен социально-психологическими особенностями и спецификой нарушения данной категорией лиц. Люди с ОВЗ – это члены общества, которые имеют недостатки в физическом и (или) психическом развитии [166], и для них необходимо создавать условия, для успешной интеграции в общество. Важной составляющей при этом является качественная медицинская помощь, а также психолого-педагогическое сопровождение.

Среди людей с особенностями психофизического развития, испытывающих потребности в помощи волонтера, особо выделяют людей со сложными нарушениями, с детским церебральным параличом и с задержкой психического развития [155].

Рассмотрим краткую характеристику каждой категории лиц с ОВЗ в отдельности.

1. Сложный недостаток развития – это нарушение онтогенеза, при котором есть два или более первичных дефектов. Каждый из них существует в комплексе с характерным для него вторичным расстройством, что обуславливает особенности всей психической жизни индивида, при этом сложный дефект, охватывающий одновременно два или более нарушения, определяет структуру аномального развития и особенности социальной адаптации [68]. К данной категории относятся люди, имеющие аномалии развития сенсорных функций – зрения и слуха, что сочетается с интеллектуальной недостаточностью – умственно отсталые незрячие или слабовидящие, умственно отсталые глухие или слабослышащие.

Наиболее тяжелой группой людей со сложными дефектами выступают слепоглухие. По сравнению с другими людьми, имеющими сложные дефекты слепоглухие практически полностью лишены способности получать информацию по естественным каналам о том, что происходит вокруг, что

усиливает значимость волонтерской деятельности, волонтерского сопровождения, основная задача которых – обеспечение наиболее высокого качества жизни через эффективное взаимодействие [17; 155], и исключение искусственности, формализма взаимодействия, его оторванности от жизни и подлинных интересов слепоглухого [112].

В научной литературе классификация слепоглухоты по выраженности сенсорных нарушений представлена следующим образом: люди с тотально и практически слепоглухотой; слабовидящие глухие; слепые слабослышащие; слабовидящие слабослышащие [112; 164].

2. Нарушения опорно-двигательного аппарата (далее – ОДА) представляют собой комплекс нарушений, которые оказывают влияние на развитие двигательных навыков, равновесия и осанки. Нарушения ОДА обусловлено отклонением нормального развития центральной нервной системы или повреждения головного мозга, вследствие чего оказывается влияние на способность контролировать свои мышцы. Симптомы заболевания различны, и соответствуют тяжести проявления у детей с детским церебральным параличом. Некоторые из них нуждаются в пожизненном сопровождении, другие могут ходить при помощи специальных приспособлений, а третьи могут самостоятельно обеспечивать себе жизнедеятельность [92].

3. Задержка психического развития (далее – ЗПР) представляет собой нарушение формирования и развития психических функций в целом (или каких-либо отдельных составляющих), а также навыков ребенка, проявляющихся в отхождении от нормы психического развития. Данное нарушение включает в себя: замедленное психическое развитие, проявление стойких нарушений эмоционально-волевой, познавательной сфер, отставание в интеллектуальном развитии. Дети с данной категорией нарушения предпочитают игровую деятельность, для них длительное время характерна незрелость мышления, базовые знания специфичны и бедны, в большинстве случаев их интеллектуальный уровень значительно ниже, чем у детей того же возраста [92].

Для того, чтобы не навредить лицу с ОВЗ при оказании помощи, должна проводиться профессиональная подготовка волонтеров, способных «эффективно работать в инклюзивной среде» [135, с. 944], включающая изучение и внедрение инклюзивных практик [139, с. 97], а также учитывающая социально-психологические особенности взаимодействия, способствующие эффективному общению, что является ключевым моментом.

Серебrenикова Ю.В. отмечает, что для минимизации рисков негативного восприятия субъектов инклюзивной деятельности и соответственно повышения качества инклюзивной волонтерской деятельности необходима комплексная работа, направленная на формирование специальных волонтерских компетенций, включающая как теоретические, так и практические аспекты, при этом, по мнению автора, важно осуществлять отработку полученных навыков [160; 162], а также понимать, что любой дефект – это стимул для выработки компенсации [41].

Особенности реализации технологии организации добровольческой деятельности студентов с детьми с ОВЗ, по мнению Л.В. Анниковой, включают в себя: технологии привлечения волонтеров к добровольческой деятельности; технологии обучения студентов-волонтеров; технологии организации студентов-волонтеров во время проведения различных мероприятий; технологии привлечения ресурсов для поддержки деятельности добровольческих организаций; технологии сопровождения добровольческой деятельности в вузе [10].

Таким образом, особенности волонтерской деятельности при оказании помощи лицам с ОВЗ обуславливаются ее функциями и специфическим содержанием, а сама деятельность актуальна и значима.

Анализ основных направлений, задач волонтерской деятельности, позволил представить социально-психологическую структуру волонтерской работы с лицами с ОВЗ, представленную на рисунке 2.

Социально-психологическая структура волонтерской работы с лицами с ОВЗ

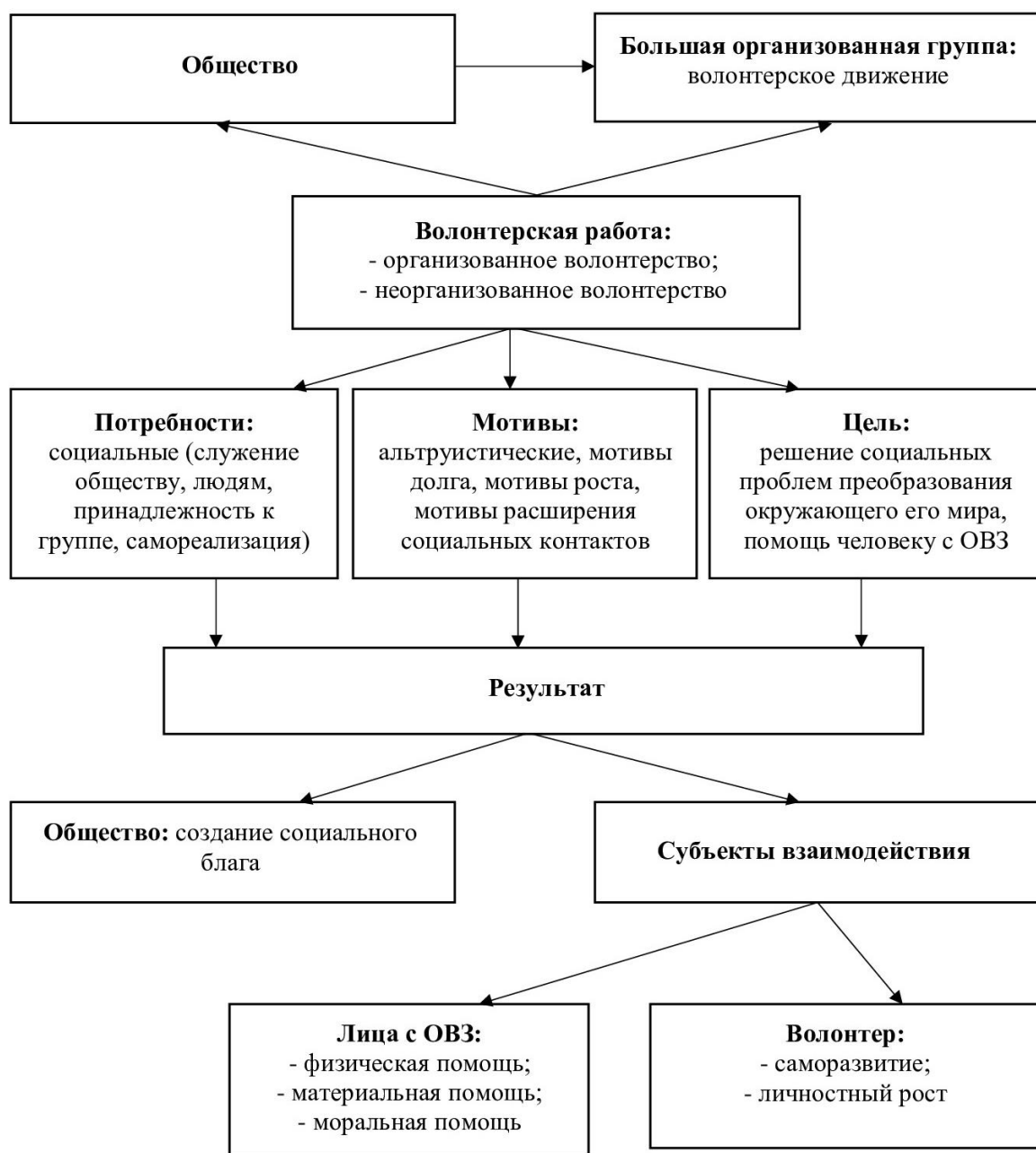


Рисунок 2 – Социально-психологическая структура волонтерской работы с лицами с ОВЗ

В данной структуре волонтерской работы исходными категориями выступают общество как система социальных связей и отношений между людьми, и волонтерское движение как большая организованная группа, представляющая общественное явление. При этом лица с ОВЗ и волонтеры выступают субъектами взаимодействия, нацеленного на создание социального блага для общества, получения пользы для лиц с ОВЗ и для самих волонтеров.

Лица с ОВЗ, получая различные виды помощи (физическую, моральную, материальную), способны безбарьерно интегрироваться в социальное, культурное и образовательное общественное пространство, чувствуя поддержку и признание по средствам преодоления общественных стереотипов. Для студентов-волонтеров работа с лицами с ОВЗ является условием овладения знаниями, умениями, связанными с будущей профессиональной деятельностью, навыками, опытом общения и взаимодействия, развития способностей и личностных качеств, обеспечивающих рост их личностного потенциала. на личностное саморазвитие и самореализацию, «становление мировоззрения и нравственных убеждений» [74, с. 169]. Данная структура раскрывает работу волонтеров в виде целенаправленной, преобразовательной активности личности, детерминированной социокультурной средой и может служить основой для подготовки волонтеров и оценивания результата эффективности их работы, так как включает потребности, мотивы, цели и результат [35].

На основании вышеизложенного, можно обозначить следующие выводы:

1. Волонтерство – это вид социально-одобряемой деятельности, характеризующейся бескорыстной социальной активностью, с целью позитивного преобразования окружающего мира, безвозмездной помощи в различных сферах жизнедеятельности общества, которая способствует личностному и профессиональному росту субъекта, осуществляющего эту деятельность.

2. Студенческое волонтерское движение представляет собой социально-психологическое явление, в условиях которого формируются базовые установки и ценностные ориентации личности, а эффективное социальное влияние на членов движения основано на общем чувстве социальной идентичности.

3. Функции и специфическое содержание структуры волонтерской деятельности обуславливают работу волонтеров с лицами с ОВЗ.

4. Социально-психологическая структура волонтерской работы с лицами с ОВЗ представляет целенаправленную, преобразовательную активность личности, детерминированную социокультурной средой, включающую

потребности, мотивы, цели и результат, и необходимое для подготовки волонтеров оценивание результата эффективности их работы.

5. Технология подготовки студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ должна учитывать социально-психологические особенности и специфику нарушения данной категории лиц.

6. Для того, чтобы грамотно выстроить взаимодействие между субъектами, необходимо, чтобы волонтеры обладали определенными знаниями, умениями и навыками. Для этого создаются специальные условия и применяются различные технологии подготовки добровольцев. К социально-психологическим технологиям подготовки студентов-волонтеров относят; технологию социального проектирования, технологию фасилитации, фокус-группы, социально-психологический тренинг.

1.2. Социально-психологические характеристики студентов-волонтеров как внутренние условия подготовки, способствующие эффективному взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья

Осуществляющие деятельность во благо других люди, есть в каждом обществе, для них эта деятельность выступает способом самореализации и самосовершенствования, важным средством связи с социумом и самим собой. В этой связи одним из способов социального служения и оказания реальной помощи является волонтерство.

Особого внимания в волонтерской среде заслуживает сфера взаимодействия с людьми с ОВЗ, так как их социализация, социальная реабилитация и адаптация, возможности их социальной интеграции и нормального социального функционирования резко снижены в силу серьезности имеющихся особенностей в развитии, ограничивающих познание, общение, социализацию и общественную деятельность.

Сама категория «взаимодействие» является философской. Она характеризует феномен связи одних объектов с другими, порождающий

воздействие одних объектов на другие, результатом которого выступает изменения их состояния. Взаимодействующие объекты находятся во взаимном действии, связи и отношениях и только так они могут проявляться и познаваться.

В контексте социальной психологии взаимодействие исследуется в соотношении с такими категориями как: «общение», «деятельность» и существует несколько подходов, раскрывающих их связь.

В работах А.Н. Леонтьева и др. демонстрируется первый подход, который предполагает тождественность этих понятий [97]. Леонтьев А.А. представляет общение «как взаимодействие с другими людьми, как внутренний механизм жизни коллектива» [96].

На работах В.Г. Крысько [88], Б.Ф. Ломова [101], В.Н. Мясищева [119; 120], Н.Н. Обозова [123] и др. демонстрируется другой подход, рассматривающий взаимодействие с позиции комплексного явления, стороной которого выступает общение. Например, Б.Ф. Ломов отмечает, что «общение выступает как специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми, как взаимодействие субъектов» [101]. В.Н. Мясищев рассматривает общение в виде «процесса взаимодействия конкретных личностей, определенным образом отражающих друг друга, относящихся друг к другу и воздействующих друг на друга» [119; 120]. Данные подходы отражают диалектическое единство общения и взаимодействия, а также реализацию методологического принципа в психологии: единства общения и деятельности, в отличие от философии, где взаимодействие выступает исходной категорией, а общение его формой [98].

Взаимодействие и деятельность в социальной психологии также рассматривается неоднозначно.

Как сторона совместной деятельности людей, категория «взаимодействие» рассматривается А.А. Леонтьевым [96], Н.Н. Обозовым [123] и др. А.А. Леонтьев полагает, что взаимодействие – это «коллективная деятельность с точки зрения ее социальной организации» [96].

Подход А.Л. Журавлева [70], Б.Ф. Ломова [101] и др. основывается на том, что взаимодействие – это основная форма существования и функционирования социальных систем и проявляется как субъект-объектная и субъект-субъектная взаимосвязь. Основными формами его реализации выступает общение и деятельность. В исследовании мы базируемся на данном подходе, рассматривающем взаимодействие как многоплановое явление.

Значимым для нашего исследования в понимании категории «взаимодействия» является социально-психологический анализ некоторых теорий взаимодействия, которые рассматриваются в социальной психологии.

Теория обмена Дж. Хоманса (G. Homans) рассматривает взаимодействие как «взаимный обмен, механизмом которого выступает интерактивный обмен оперантами (действиями) и сентиментами (знаками аттитюдов и чувств)». Автор в качестве главных стимулов социального обмена рассматривал личные интересы или потребности. Сам же социальный обмен предполагает взаимодействия, которые порождают обязательства. Дж. Хоманс (G. Homans) на первый план выдвигал ценностный обмен, так как именно его ставил в основу социального поведения. Основная аксиома социального обмена – аксиома ценности: от ценности результата, зависит вероятность осуществления какого-либо действия человеком. Вероятность действия будет выше, чем выше будет ценность [201].

Опираясь на то, что люди не всегда рациональны, одним из правил является правило альтруизма, предполагающее стремление к выгоде для других, даже при абсолютных затратах на себя. Современное исследование Т.А. Шульгиной демонстрирует, что альтруистические мотивы равноправны среди других правил обмена. Наиболее значимыми для респондентов мотивами участия в волонтерской деятельности оказались альтруистические мотивы (возможность принести пользу – 65,3%, возможность оказать влияние на изменения в жизни других людей – 46%) [191; 192].

Теория символического интеракционизма Г. Блумера (H. Blumer) [198] и Дж. Мида (D. Mid) [206] рассматривает взаимодействие на основе «трех

постулатов»: первый постулат предполагает, что человек производит действие по отношению к предметам, исходя из их значения, второй постулат основывается на том, что значение предметов проявляется в ходе взаимодействия между людьми, третий постулат опирается на то, при взаимодействии, осуществляемом личностью, значения регулируются и модифицируются. В качестве условия взаимодействия между людьми выступает признание общности значимости символов. С этой позиции для того, чтобы выработать универсальные отклики и установки, необходимо «исходить в своем действии из позиции другого» [141]. Исходя из этого, интеракция, восходящая к значимым символам, выступает не только средством получения желаемого результата, но и механизмом формирования самости.

Теория диадического взаимодействия или «теория взаимодействия исходов» Г. Келли и др. [76]. С точки зрения данной теории, взаимодействие – это любое межличностное отношение, которое отражает многообразные векторы поведения его субъектов. Теория опирается на такие понятия как «уровень сравнения», «уровень сравнения альтернатив», «исходы», позволяющие «предвосхищать возможные результаты взаимодействия» [128].

Еще одна теория, рассматривающая взаимодействие, – «теория социального действия», описывающая, что любое социальное действие включает в себя: действующее лицо, цель, ситуацию действия, выбор между теми средствами, которые пригодны по отношению к цели в данной ситуации [111]. Все эти элементы необходимы для рационального описания действия, которое образует систему. При изучении взаимодействия авторы оперируют понятием «социальная связь», характеризующим социальное действие субъектов общения, которая представляет последовательное установление: пространственного контакта, психического контакта, социального контакта, взаимодействия, социального отношения [111].

Сорокин П.А. исследует взаимодействие как «универсальную единицу социологического анализа». Он полагает, что «общественная жизнь и все социальные процессы раскладываются на явления и процессы взаимодействия

двоих или большего числа индивидов; и наоборот, любой сложный общественный процесс можно получить, сочетая различные процессы взаимодействия». Автор выделяет элементы социального взаимодействия: индивиды, действия и символы действия, которые имеют классификацию и подробно рассматриваются как функциональные элементы социальной системы [168].

Рассматривая взаимодействие как социально-психологическую категорию, необходимо учитывать его структуру, которая представлена различными компонентами или сторонами. Анализируя структуру взаимодействия как процесса, различные авторы неоднозначно трактуют его составляющие. Парыгин Б.Д. выделил в структуре взаимодействия такие составляющие: совокупная, кооперативная деятельность, информационные связи, взаимовлияние, взаимоотношение и взаимопонимание [127]. Обозов Н.Н. в качестве структурных компонентов взаимодействия выделяет взаимные действия, взаимопонимание, взаимоотношение и взаимовлияние [123].

Трансактный анализ Э. Берна представляет структурное описание взаимодействия. В его концепции единицей анализа коммуникационного процесса является взаимодополненный партнерами коммуникативный акт, в связи с чем он применяет понятие «транзакция». Транзакция представляет единицу общения, включающую стимул и реакцию. Он выделил взаимодополняющие и осуществляемые без взаимодополнения транзакции и предложил их соотносить с позицией человека или Эго-состоянием в коммуникативном акте. По его мнению, «каждый из участников взаимодействия может занимать какую-либо позицию, с условным обозначением «Родитель», «Взрослый», «Ребенок», а регулировать процесс взаимодействия можно через изменение позиций участников» [цит. по 146, с. 68].

Современный взгляд на проблему структуры взаимодействия описан И.В. Вачковым. С точки зрения автора, «взаимодействие субъектов характеризуется тремя параметрами, предполагающими связь субъектов взаимодействия с реальностью познания (представление себя как единого

целого), отношения (осознание системы отношений) и реальностью преобразования, предполагающей развитие себя и другого в процессе направленной деятельности» [33].

На основе социально-психологического анализа категории «взаимодействия» мы видим неоднозначность ее трактовки и с точки зрения психологической науки, и с точки зрения социально-гуманитарного познания в целом. Однако рассмотрение вышеперечисленных теорий и концепций позволяет выделить общие особенности взаимодействия:

- деятельностный характер (любое взаимодействие предполагает операции, приемы и действия) [89];
- межличностный аспект (любое взаимодействие связано с общением и видами отношений);
- взаимодействие имеет двустороннюю связь и взаимообусловленность;
- изменение взаимодействующих субъектов приводит их в новое качественное состояние;
- в структуре взаимодействия можно выделить: аффективный, когнитивный и поведенческий компоненты.

Таким образом, взаимодействие представлено как процесс, в ходе которого субъекты оказывают непосредственное влияние друг на друга, в результате чего возникает их взаимная обусловленность и связь. Процесс взаимодействия сопровождается общением, совместной деятельностью и предполагает взаимоотношения, взаимовлияния, взаимопонимание.

Взаимодействие с лицами с ОВЗ отличается субъектно-ориентированностью, эксплицированностью (внешнее проявление, т. е. возможность внешнего наблюдения и регистрации), ситуативностью (жесткая регламентация конкретными условиями межличностного взаимодействия) и рефлексивной неоднозначностью (возможность различных интерпретаций как субъективных намерений участников, так и их реального поведения).

Исследуя процесс взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ, мы можем утверждать, что в этом процессе человек познает себя,

взаимодействие выступает «механизмом самосовершенствования и саморазвития» [98], а уровни развития личности диалектически взаимосвязаны с характером взаимодействия, так как оно способствует выстраиванию отношений с другими людьми и повышению качества социальной среды, взаимными изменениями, являющихся следствием «взаимовлияния друг на друга» [127].

На наш взгляд, данное положение интерпретирует характер взаимодействия волонтеров с лицами с ОВЗ, так как в нем происходит познание другого, «особенного» человека, возможность оказания ему безвозмездной помощи, лежащей в основе волонтерской деятельности, что ведет к самосовершенствованию и саморазвитию волонтера, а интеграция лица с ОВЗ в социум через взаимодействие с ним повышает качество социальной среды.

Инклюзивное взаимодействие необходимо осуществлять, учитывая лишь внешние физические ограничения у субъектов взаимодействия, а не психологические (неприемлемо сюсюканье, сочувствие и т.д.), поэтому исключительно эффективная совместная деятельность людей, которая сопровождается взаимопониманием, является высшим уровнем взаимодействия. Это положение подтверждает работа Н.В. Матвеевой, рассматривающей наставничество студентов-волонтеров как эффективный способ взаимодействия с людьми с ОВЗ, так как в процессе совместной учебной деятельности все члены взаимодействия получают от общения обоюдную пользу [108].

Взаимопонимание, по мнению В.Г. Крысько, представляет уровень взаимодействия, предполагающий осознание субъектами содержания, а также структуры действия (настоящего или следующего) партнера, при котором они «взаимно содействуют достижению единой цели» [88]. Для взаимопонимания в процессе совместной деятельности нужно взаимодействие. В процессе взаимодействия вместо взаимодействия может возникнуть взаимопротиводействие, в результате которого появляется недопонимание, а затем непонимание. Взаимное непонимание является предпосылкой распада взаимодействия людей и причиной разнообразных затруднений, барьеров и конфликтов, коммуникативной и личностной дезорганизации, приводящей к

глубокому психологическому дискомфорту, что указывает на внутренний источник трудностей [90; 92], выражающийся в «смысловом рассогласовании, объективных условий, способов деятельности и сознания» личности [137].

Исходя из вышеизложенного, в ходе взаимодействия с лицами с ОВЗ для достижения взаимопонимания необходимо, чтобы они как субъекты взаимодействия ощущали себя нормальными и свои физические особенности воспринимали лишь как некоторые ограничения [29] «способа реализации совместной деятельности», где каждый выполняет свою функцию [144].

В этой связи значение добровольного труда в работе с лицами с ОВЗ ярко проанализировано в ряде публикаций А.В. Суворова – слепоглухого психолога и педагога, доктора психологических наук. В силу особенностей в развитии, в своих работах А.В. Суворов описывает состояние слепоглухоты, которое воспринимается как «экстремальная ситуация», которая по своему воздействию на качество жизни человека может быть сопоставлена с «ужасом... существования заключенных в концлагере» [170].

Поэтому работа с лицами с ОВЗ достаточно сложна, и этот процесс может создавать трудности в общении (и взаимодействии в целом) не только у тех, кому оказывается поддержка (в силу сложных жизненных условий), но и у волонтеров.

На эффективность взаимодействия оказывает влияние не только профессиональная подготовка волонтеров, но и их личностные и психологические характеристики.

Резюмируя вышесказанное, в рамках заявленной темы нами было принято решение провести анализ психолого-педагогической литературы, направленный на сравнение социально-психологических характеристик и особенностей молодежи (студенчества), которая выступает основным ресурсом для волонтерской деятельности.

В отечественной возрастной психологии содержание рассматриваемого возрастного этапа развития личности (18-22 года) определяется как социальными, так и психологическими условиями. От данных условий зависят:

положение молодежи в обществе, объем знаний, которыми ей надлежит овладеть, психологическое состояние личности, социальный статус и т.д. [62].

В научной литературе молодость рассматривается как жизненный период человека, который онтогенетически проходит между отрочеством и взрослостью. Именно на этом этапе происходит становление человека как личности, когда молодые люди, прошедшие сложный онтогенетический процесс выявления сходства с другими, усваивают от них социально значимые черты личности, способность к эмпатии, позитивное нравственное отношение к людям, себе и природе; конвенциональные роли, нормы, правила поведения в обществе и др. [144].

Молодость характеризуется планированием своего статуса, имиджа, индивидуальности, переменой общественных ролей и т.д. В период студенчества меняется структура мотивации, так как у человека появляется желание действовать сразу и сразу получить результат, то есть он пытается моментально удовлетворить свои потребности. Основные потребности:

- реализация своего творческого потенциала;
- адаптация деятельности;
- поддержание тесных отношений с семьей и друзьями [8].

Результатом является понимание и переоценка жизни в целом, корректировка существующей системы ценностей в трех областях: личной, семейной и профессиональной.

Именно на этом возрастном этапе студентом решена одна из основных жизненных задач – вопрос самоопределения. Поэтому молодость (или, по-другому, ранняя зрелость) выступает как своеобразная «черта» между детством и взрослостью, которая характеризуется следующими признаками: обретение чувства личной тождественности и целостности, выстраивание взаимоотношений с социумом, где внутренняя позиция определяет характер развития человека.

В этой связи Н.С. Муштенко подчеркивает, что, осуществляя волонтерскую деятельность с учетом своей специальности, у студентов-

волонтеров появляется возможность самопознания, результатом которого является достигнутая профессиональная идентичность, проявляющаяся в системе представлений о себе как о профессионале и системе самоотношения [118].

На этапе студенчества молодой человек переживает не только физиологические, но и внутренние изменения, о которых мы говорили выше. Также отмечено, что внутренние изменения личности направлены не только на совершенствование и переосмысление внутреннего «Я», но и на переоценку ценностей. Певная М.В. считает, что современные молодые люди обладают «способностью к самоорганизации и склонностью к альтруизму, благодаря чему проявляется их субъектность» [129, с. 110], а также отмечает факторы и характеристики активизации субъектности через медиаволонтерские инициативы [130].

Подтверждением вышесказанного служат работы Н.В. Моздор, в которых в ходе экспериментальных исследований доказано, что в период студенчества у молодых людей преобладают нравственные ценности, ориентированные на милосердие и любовь, а потребительские и материальные ценности отходят на второй план [115], и в этот период в «качестве приоритетного направления развития ресурсного потенциала личности может рассматриваться обеспечение условий для продуктивного становления его ценностно-смысловых компонентов» [195, с. 25], реализующихся через инклюзивное волонтерство.

Анализируя студенчество как основной ресурс для волонтерской деятельности, мы пришли к следующим выводам:

- студенчество (период от 18 до 22 лет) – возраст, в котором происходит перестройка отношения и к себе, и к миру, что обусловлено условиями современного мира;

- у представителей данной возрастной категории происходит активное переосмысление ценностных ориентиров и развитие готовности к жизненному самоопределению;

- ценностные ориентации молодых людей, не включенных в деятельность волонтеров, в случае профессиональной подготовки к волонтерству, могут служить основой для дальнейшего эффективного процесса взаимодействия с лицами с ОВЗ.

Таким образом, в период студенчества большинство молодых людей обладают личностными и моральными качествами, которые могут способствовать включению в добровольческую деятельность и дальнейшую профессиональную подготовку к эффективному взаимодействию с лицами с ОВЗ. Более того, Л.В. Салаватулина отмечает, что инклюзивное волонтерство необходимо рассматривать как одну из задач профессиональной подготовки студентов [147; 154], обогащающую их социальный опыт и способствующую формированию готовности к профессиональной деятельности [25], «формированию позиции активного субъекта как важной составляющей профессиональной самореализации» [100, с. 275].

Рассмотрим социально-психологические характеристики студентов-волонтеров, необходимые для процесса взаимодействия с лицами с ОВЗ.

Значимой социально-психологической характеристикой и важным качеством личности волонтера в работе с лицами с ОВЗ является конгруэнтная эмпатия [99], предполагающая согласованность действий, проявляющаяся в способности честно выражать свои чувства при одновременном позитивном принятии другого (Ю.Б. Гиппенрейтер, Т.Д. Карягина, Е.Н. Козлова) [45].

Исследования Е.А. Климова показывают, что для осуществления добровольческой деятельности волонтер должен быть: социально активной личностью, ответственным и работоспособным, обладать физическим и психическим здоровьем, а также развитой духовной культурой [77]. Он отмечает, что в профессии «человек-человек» основополагающим качеством выступает способность к эмпатии по отношению к другому.

Профессионально важным качеством волонтера является эмоциональная устойчивость, характеризующая различные эмоциональные феномены [65]. При этом понятия «эмоциональная устойчивость» и «эмоциональная стабильность»

многими авторами рассматриваются равнозначными, так как предполагают стабильность определенного эмоционального состояния [14; 113]. В данном исследовании эмоциональная устойчивость рассматривается как необходимое для волонтера качество, в котором сочетаются такие компоненты психической деятельности как: эмоциональный, волевой, интеллектуальный и мотивационный, которые способствуют оптимальному достижению цели деятельности в эмоционально насыщенной и сложной ситуации. Она способствует эффективной успешной деятельности, так как гармонично сочетает компоненты деятельности и эмоциональную обстановку, продиктованную эмоциональным состоянием.

Важной личностной особенностью для волонтера в работе с лицами с ОВЗ является толерантность.

В научной литературе понятие «толерантность» трактуется неоднозначно, но близким к использованию данного термина как характеристики личности волонтера в работе с лицами с ОВЗ будет определение ее как «способности признавать и уважать убеждения и действия других людей, а также самих «других людей», которые отличаются от нас» [24]. Важным в исследовании толерантности являются границы принятия чужого, предполагающие как принятие нового, сосуществование с другими «особенными» людьми, так и сохранение собственных взглядов [75]. При этом именно толерантное отношение выступает в качестве фундамента для формирования терпимого и сострадательного отношения к людям с ОВЗ [103], а толерантное взаимодействие, возникающее на базе принятия и понимания особенностей других людей, обеспечивает равные права и возможности в создании единого общественного пространства [173].

Исследуя межличностную толерантность, О.Б. Скрыбина предлагает рассмотреть ее с учетом трехкомпонентной структуры, которая характерна для всех сложных психологических явлений и процессов, выделяя: когнитивный, эмоциональный и поведенческий компоненты [163]. Также, некоторые авторы полагают, что развитая социально-психологическая терпимость является важной

психологической характеристикой, от которой зависит инклюзивная практика, так как негативное отношение к лицам с ОВЗ, неприятие их особенностей, нетерпимость в отношении их семьи со стороны волонтеров может приводить к неспособности контролировать свои чувства и переживания, что способствует быстрому эмоциональному выгоранию самих волонтеров [160; 161].

Исследования волонтеров показывают, что далеко не все могут быть включены в практику волонтерства без специальной подготовки и переосмысления личностных позиций по отношению к лицам с ОВЗ. Включены в данную среду могут быть лишь те волонтеры, чей уровень толерантности соответствует оптимальному и высокому уровням сформированности этого качества [160; 163]. Для этого необходимо проводить комплексную работу, в рамках которой будет осуществляться подготовка волонтеров при помощи таких методов, как, например, социально-психологический тренинг.

В процессе профессионального становления, по мнению Н.Ю. Пунько, сформированные социально-психологические качества студентов представляют собой индивидуальные качества, оказывающие влияние на эффективность трудовой деятельности [145]. Основываясь на данной позиции, мы полагаем, что в процессе подготовки к волонтерской деятельности с лицами с ОВЗ необходимо развивать соответствующие индивидуально-психологические качества, так как, по мнению К.А. Палкина, изучение причин волонтерства не должны ограничиваться рассмотрением мотивации участников добровольческой деятельности, а «распространяются на комплекс свойств, которые в западном мире называют «человеческими ресурсами» [126, с. 14]. Согласно П.В. Ансимовой, и сама волонтерская инициатива выступает фактором создания личностных качеств студента, которые являются фундаментом осваиваемой специальности [12], а индивидуально-психологические характеристики личности выступают «детерминантами добровольческой деятельности», а ее особенности – «факторами личностной динамики» [4, с. 6].

Семенова Ф.О., проанализировав требования к тьютору инклюзивного обучения на основе анализа вакансий на российских сайтах, выделяет такие

качества как честность, открытость, наблюдательность, щепетильность, любовь к детям, коммуникабельность, позитивный настрой, трудолюбие и опрятность [158].

В инклюзивном взаимодействии наличие или отсутствие данных качеств оказывает влияние на процесс восприятия друг друга. В научной литературе рассматривается, что результатом восприятия выступает именно понимание другого человека, в силу чего между восприятием и пониманием усматривается тесная взаимосвязь [190].

Для взаимодействия с лицами с ОВЗ восприятие и понимание выступают основополагающими условиями в формировании позитивных взаимоотношений. В своем исследовании проблем интеграции инвалидов в общество и их взаимоотношений со здоровыми Т.А. Добровольская, Н.Б. Шабалина выявили, что чаще всего подвержены пренебрежению со стороны общества, инвалиды-женщины и инвалиды, которые имеют тяжелые дефекты. Это исследование показывает тесную связь между оценкой инвалидов женского пола и инвалидов, которые имеют тяжелые дефекты отношения окружающих к ним и их собственной самооценкой общего качества жизни. Для инвалидов, которые ощущают пренебрежительное отношение к себе, характерна более низкая самооценка качества жизни [63]. Следовательно, отношение социума и то, как их воспринимают другие, очень важно для людей с ОВЗ.

В этой связи важной социально-психологической особенностью взаимодействия лиц с ОВЗ и студентов-волонтеров выступает процесс восприятия. Межличностное восприятие (межличностная перцепция) представляет создание образа партнера по общению на основе его оценки. Факторами, влияющими на процесс восприятия, являются механизмы социальной перцепции, представляющие собой способы понимания и оценивания другого человека. Социальная перцепция исследовалась в работах зарубежных ученых: Г. Келли (G. Kelly) [76], Дж. Мида (G. Mid) [111; 206] и др., отечественных ученых: Г.М. Андреевой [7], Я.Л. Коломинским [82], Н.Н. Обозовым [123], Л.А. Петровской [134] и др.

К механизмам социальной перцепции в социальной психологии относят: идентификацию, эмпатию, каузальную атрибуцию, стереотипизацию, рефлексия.

В формировании образа партнеров по общению в процессе взаимодействия волонтеров и лиц с ОВЗ значимое место занимает стереотипизация. Данный механизм проявляется в том, что под воздействием окружающих в процессе взаимодействия с ними, у каждого человека формируются определенные эталоны, на основе которых он дает оценку другим людям.

При рассмотрении особенностей взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ интерес представляет исследование В.В. Волковой, Е.В. Михальчи [39]. Авторы изучали социальный стереотип и психологический портрет лица с ОВЗ и инвалидностью среди студенческой молодежи. Основное положение исследования базируется на двух моделях восприятия лиц с ОВЗ: медицинской и социальной. Первая модель опирается на представлении лица с ОВЗ как беспомощного больного, дискриминированного обществом, не способного осуществлять какую-либо деятельность, из-за чего испытывающего трудности интеграции в общество. Вторая модель предполагает, что окружающая среда создает ограничения для лица с ОВЗ, а сам он их не имеет и способен включаться в различные виды деятельности.

Следует отметить, что восприятие лиц с ОВЗ и инвалидностью основывается на опыте общения с ними, видимости и специфике дефекта. Люди с легкой степенью инвалидности и внешне не проявляемыми дефектами воспринимаются в основном положительно, тогда как формирование образа людей с тяжелой степенью инвалидности сопровождается отрицательной характеристикой. На основе факторного анализа авторы выделили группу личностных черт, характеризующих инвалидов и лиц с ОВЗ. По мнению студентов, люди с ОВЗ имеют преимущественно положительные черты личности: волевые качества, дружелюбие, доброта и отзывчивость, общительность, доверчивость, что показывает преимущество в сознании студенческой молодежи социальной модели инвалидности.

Положительное восприятие контактов с лицами с ОВЗ и инвалидами демонстрирует и исследование особенностей социальной интеграции лиц с ОВЗ У.А. Стариковой, А.А. Дурицкого, в котором авторы отмечают, что 50% людей без особенностей в состоянии здоровья при общении с лицами с ОВЗ и инвалидами обогащают свою мировоззрение и опыт, 5% не согласны с этим положением, и 45 % выражают нейтральную позицию [169].

Исходя из этого, процесс взаимодействия с лицами с ОВЗ сопровождается стереотипами, формирующими определенную установку и реакцию на общение с ними, что говорит о важности инклюзивных взаимодействий не только для волонтеров, но и для общества в целом, способствуя «совершенствованию инклюзивных процессов и развитию инклюзивной культуры» [153, с.129].

В инклюзивном взаимодействии, по мнению Т.Н. Новожиловой, можно выделить значимые условия, позволяющие повысить его эффективность: создание организованного пространства совместной деятельности; все субъекты взаимодействия должны иметь мотивационную готовность; наличие инклюзивной культуры всех участников касательно «сформированности ценностных ориентаций и специальных коммуникативных компетенций» [121]. В этой связи И.А. Абдулхаков полагает, что при подготовке волонтеров, необходимо развивать «компетенции командной работы» [3, с. 5], что говорит о важности процесса взаимодействия и анализа его социально-психологических условий.

Работа студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ выступает как активная сторона общения и деятельности, в ходе которой они преодолевают различные трудности, препятствия, внешние барьеры, неразрывно связанные с внутренними [186], возникающие в процессе достижения поставленных целей. Прежде всего – это препятствия на пути коммуникации, связанные с наличием у человека с ограниченными возможностями здоровья ограниченных возможностей коммуникации (например, сенсорные, бисенсорные, ментальные и др. нарушения), проявляющихся на личностном (субъективные, обусловленные особенностями субъектов взаимодействия) и деятельностном

(объективные барьеры, обусловленные сложной структурой нарушенного развития) уровнях. Они могут быть как объективного, так и субъективного характера. Объективные препятствия проявляются на уровне архитектурной, информационной доступности, а барьеры субъективного характера чаще всего связаны с психологической неготовностью участников отношений к взаимодействию, эмоциональные барьеры страха и неловкости и т.п. [56].

Слюсарева Е.С., исследуя готовность студентов к психокоррекционной работе с лицами с ОВЗ, отмечает наличие у них психологических барьеров, влияющих на оптимальное ее протекание, обусловленных особенностями как ситуации, так и личности студента [165; 166], поэтому эффективность процесса взаимодействия, напрямую зависит от социально-психологических качеств личности волонтера, которые определяют появление аттракции между людьми, представляющей, с одной стороны, процесс и результат привлекательности, с другой – социальную установку, включающую положительный эмоциональный компонент, что позволит успешно преодолевать трудности взаимодействия.

Проведенный анализ социально-психологической характеристики молодежи и волонтеров, взаимодействующих с лицами с ОВЗ, показал:

- у студентов в данный возрастной период происходит переосмысление жизненных ориентаций, формирование важных качеств личности, в связи с чем, студенчество – благоприятный период в формировании мировоззрения, в котором преобладают нравственные ценности, включающие милосердие и любовь, готовность помогать людям безвозмездно;

- взаимодействие – это процесс, в котором осуществляется непосредственное воздействие субъектов друг на друга, эффективность которого обусловлена социально-психологическими условиями: внутренними (характеристики личности) и внешними (овладение научно-теоретическими основами эффективного взаимодействия с лицами с ОВЗ, участие в специально разработанном психологическом тренинге).

- процесс взаимодействия с лицами с ОВЗ сопровождается социальными стереотипами, основанными на их психологическом и социальном портрете, по

мнению представителей общества, и изменением социального статуса лиц с ОВЗ под влиянием стереотипизации.

По нашему мнению, в случае профессиональной подготовки вышеуказанные качества и характеристики волонтеров могут способствовать дальнейшему эффективному процессу взаимодействия.

1.3. Социально-психологический тренинг как внешнее условие подготовки студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья

Готовность студентов-волонтеров эффективно взаимодействовать с лицами с ОВЗ во многом зависит от успешного обучения. В связи с чем, этап подготовки в волонтерской практике должен носить системный характер, а не быть спонтанным, так как это может нести определенный риск и для волонтера, и для лиц, которым оказывается помощь. Современная подготовка волонтеров в условиях инклюзии имеет непрерывный характер и использует в основном два вида обучения, осуществляемого «в процессе волонтерской деятельности и более предпочтительного – вне «рабочего места» [203].

На сегодняшний день хорошо зарекомендовавшим себя методом групповой работы, который используется в практике психологических служб – является социально-психологический тренинг.

Особенности проведения социально-психологического тренинга и влияние тренинговой группы на ее участников описаны в работах И.В. Вачкова [34], Н.И. Козловой [45], Ю.Н. Емельянова [66], В.П. Захарова, Н.Ю. Хрящевой [72] и др.

В психолого-педагогической литературе можно встретить неоднозначные определения социально-психологического тренинга.

Емельянов Ю.Н. отмечает, что социально-психологический тренинг представляет собой комплекс методов, предполагающих развитие способностей

к обучению, имеющих цель овладеть различными сложными видами деятельности [66; 67], в то же время Л.А. Петровская рассматривает его «как форму группового психологического воздействия, происходящего в процессе интенсивного обучения знаниям и умениям в области общения, а также их коррекции» [134, с. 57].

В практической психологии, как отмечает И.В. Вачков, тренинг применяется при работе с психически здоровыми людьми с целью содействия в их саморазвитии, разрешения психологических проблем, а его современное понимание содержит многие традиционные методы групповой психотерапии и психокоррекции [31], так как в условиях тренинга «конструируются и исследуются межличностные отношения или различные социально-психологические феномены» [79, с. 3].

Обобщив точки зрения исследователей, мы рассматриваем социально-психологический тренинг как комплекс методов психологического воздействия, осуществляемого в группе, предполагающего усовершенствование социально-психологической компетентности личности посредством формирования и развития знаний, умений и навыков в конкретной области [105].

Специфика тренинга как метода обучения, по мнению А.Н. Удалова, заключается в том, что это всегда групповая работа, в которой осуществляется интенсивное развитие умений и навыков общения, предполагающая личностные изменения каждого участника [172]. Эти особенности обусловлены процессами групповой динамики и лежат в основе современной интерпретации тренинговой работы [36].

Вепренцова С.Ю. и др. полагают, что современная трактовка категории «групповая динамика» рассматривается с нескольких позиций:

- во-первых, как совокупность социально-психологических явлений и процессов, происходящих в малой группе;
- во-вторых, как направление исследований этих явлений и процессов;
- в-третьих, как процессы изменения группы на определенном этапе ее развития;

- в-четвертых, как совокупность приемов, изменяющих установки и межличностные отношения в малой группе [36].

Фундаментальные исследования процессов групповой динамики в тренинговой работе связаны с именем К. Левина, который полагал, что основная часть преобразований личности происходит в групповых условиях. В этой связи основу тренинговой работы должно составлять «активное и конструктивное раскрытие потенциала процессов групповой динамики» [204].

Опираясь на исследование процессов групповой динамики в социально-психологическом тренинге, Д.А. Зверева и В.А. Штроо [73] выделяют значимые социально-психологические процессы для подготовки студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ в условиях тренинговой работы:

- групповая идентификация – представляющая собой процесс отождествления личности себя с группой, формирование группового единства, которое оказывает положительное воздействие на работу группы;

- групповое сплочение – процесс, характеризующийся тем, что у участников группы на основе общих целей возникает тенденция воспринимать себя с группой единым целым. Оно проявляется в общности участников группы и их позитивной расположенности друг к другу, оказывая влияние на такие характеристики жизнедеятельности группы, как продуктивность, вовлеченность, организационную лояльность [210];

- дифференциация групповых ролей в условиях тренинга предполагает поведение членов группы, отражающее ситуацию взаимодействия и их личностные качества;

- групповое лидерство в процессе тренинга обусловлено проявлением инициативы со стороны участника или нескольких участников;

- выработка групповых норм – это процесс, представляющий групповые правила, позволяющие эффективно функционировать тренинговой группе. Чаще всего это нормы общения, нормы деятельности, нормы открытости;

- групповое принятие решений – это процесс, на основе которого происходит эффективное функционирование группы с учетом интересов всех участников, что способствует преодолению противоречий [73].

Важным в процессе тренинга с волонтерами будет учет социально-психологических процессов групповой динамики: формирование идеи единства осуществления общественно-значимой деятельности, мотивация просоциального поведения, включение в тренинг техник, позволяющих сформировать сплоченность группы, учитывая индивидуально-психологические особенности каждого участника.

Чикер В.А. отмечает, что в тренинге происходит исследование установок, поведенческих моделей и стереотипов, связанных с предметом социальной психологии – общением. В тренинге происходит «активное включение в общегрупповое пространство поведенческого опыта каждого отдельного участника группы, а также, что крайне важно, обмен этим опытом» [182; 183].

Разнообразие задач, решаемых с помощью социально-психологического тренинга, определяет многообразие форм тренинга:

- формы, направленные на приобретение специальных умений;
- формы, нацеленные на повышение практического опыта взаимодействия [66].

В современной науке проблема классификации тренингов неоднозначна и содержит различные критерии и основания, обобщив которые можно выделить следующие:

- в соответствии с целью: коммуникативные тренинги, тренинги личностного роста, тренинги эмоциональной компетентности, тренинги асертивного поведения, тренинги креативности [134], тренинги инструментально-ориентированные и личностно-ориентированные [138];

- по характеристике состава участников: тренинги с учетом пола, возраста, степени знакомства, открытые и закрытые тренинговые группы;

- по времени и цикличности встреч: длительные, марафонские, кратковременные;

- в соответствии с особенностями тренера и его работы: ко-тренерские тренинги, авторитарные, демократические [22].

Пожидаева Е.Ю. в своей работе предлагает критерий классификации тренингов, основанный на применяемых стратегиях психологического воздействия, в соответствии с которыми выделяет императивную стратегию, которая не затрагивает глубинные структуры психики человека, и манипулятивную стратегию, включающую приемы подсознательного стимулирования участников [138], которые преодолевают «препятствия индивидуально-психического контроля» [102].

Несмотря на множество форм тренинговой работы С.Ю. Вепренцова выделяет факторы, характерные для любой эффективной тренинговой группы:

- сам факт участия, влияющий на изменения личности;
- эмоциональная поддержка друг друга среди участников тренинговой группы;
- возможность каждому участнику группы оказать помощь, вызывая чувство сопричастности;
- необходимость эмоционального реагирования и вербализации своих эмоций;
- наблюдение и активная работа;
- применение рефлексии и обратной связи в процессе взаимодействия в тренинговой группе [36].

В свою очередь в качестве факторов, способствующих эффективности тренинга, В.П. Захаров, Н.Ю. Хрящева рассматривают: формирование знаний, умений, навыков, установок эффективного общения, «корректировку и развитие системы личных взаимоотношений» [72].

Жуков Ю.М., Л.А. Петровская, П.В. Растянников исследуют социально-психологический тренинг как «область практической психологии, которая ориентирована использовать активные методы групповой работы, нацеленные повысить компетентность в общении» [67; 69], что обусловлено развитием коммуникативности, которая, по мнению А.В. Беловой, закрепляется в

поведении и становится предпосылкой для формирования таких личностных качеств, как ориентация на коммуникацию, интерес к людям, эмпатия, познание другого человека, рефлексия [19], а также через непосредственное проживание и осознание опыта, который приобретается в межличностном взаимодействии [106], при этом тренинг выступает и как средство и как условие развития коммуникативных способностей, лежащих в основе компетентности в общении [136]. Зарубежные авторы также полагают, что динамический характер жизни и профессиональной деятельности требует от волонтера готовности быстро адаптироваться к новому коллективу и обстоятельствам, решать профессиональные задачи в нестандартных условиях [202].

Махмутова Е.Н., проведя исследование по формированию коммуникативной компетентности с использованием тренинга, отмечает, что большую компетентность после тренинга участники демонстрируют после проработки ситуаций, где необходимо реагировать на отрицательные высказывания в ситуациях общения, когда к ним подходят с просьбой [109], что важно при выборе метода подготовки для работы с волонтерами, так как данные коммуникативные ситуации наиболее часто встречаются в процессе волонтерской практики.

Эффективное общение, с точки зрения А.Ф. Кушховой, Н.А. Чемаева, является основополагающим компонентом инклюзивной культуры и базируется на соблюдении следующих принципов: эмпатии, доброжелательности, аутентичности, конкретности, инициативности, непосредственности, открытости и искренности, самопознании, умении принимать чувства других и ответственности [91]. Мы полагаем, что данные положения хорошо усваиваются в условиях тренинга, так как соотносятся со многими принципами тренинговой работы.

Целью тренинга, по мнению Ю.Д. Ахметова, выступает моделирование личностного развития, осуществляющееся через совершенствование навыков межличностного взаимодействия, формирование уверенности и позитивной самооценки, коррекции социальных установок и через преодоление стереотипов.

Автор полагает, что эффективные формы моделирования личностного развития возможны при соблюдении таких этапов тренинга, как диагностика и анализ исходных данных перед началом тренинга; создание в условиях тренинга поддерживающей и безопасной среды; ролевые игры и стимуляции; моделирование поведения; систематическая рефлексия и обратная связь [15]. При этом необходимо учитывать, что «недостаточно специально-ориентированных для волонтеров диагностических методик, которые могут применяться в работе с ними остаётся открытым» [133, с. 83], на этапе диагностики и анализа исходных данных перед началом тренинга. Это создает в процессе тренинга благоприятные условия для подготовки студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ОВЗ, преодолению барьеров, развитию коммуникативных способностей, толерантности, снижению уровня тревожности.

Специфика задач, которые реализуются в условиях тренинга, определяет его содержание и методы, так как организация тренинговой работы по индивидуальной траектории «способствует коррективке переживаний и успешной адаптации человека в обществе» [124]. Нужно учитывать то, что выбор определенной техники работы в контексте тренинга обусловлен его целями, содержанием, особенностями ролевой структуры группы и ситуации, возможностями тренера, индивидуальными особенностями психики участников [138].

Наиболее часто встречающимися техниками в тренинге являются ролевые игры, позволяющие моделировать игровые ситуации и формировать определённый поведенческий репертуар в соответствии с целью и задачами тренинга.

Исследуя тренинг как технологию обучения эффективной коммуникации Т.А. Борзова отмечает следующие преимущества ролевой игры: во-первых, в рамках игровой деятельности повышается активность ее участников, которые динамично и интенсивно обеспечивают спонтанностью и импровизацией процесс коммуникации; во-вторых, в процессе игры полностью осуществляется

ее деятельностный характер, что способствует формированию, развитию и закреплению коммуникативных навыков; в-третьих, игру можно проводить, используя множество вариантов, что значительно повышает заинтересованность и мотивированность самих ее участников; в-четвертых, ролевая игра дает возможность создать особую модель общения участников взаимодействия, симитировать особую языковую ситуацию, способствующую включенности в речевой акт отдельных речевых формул [22], что наиболее эффективно для развития навыков взаимодействия.

Следует отметить, что ролевые игры предполагают принятие волонтером ролей, различных по содержанию и статусу. Они включают в себя: ролевую гимнастику и психодраму. Ролевая гимнастика – образы социальных ролей, например, роль человека со слепоглухотой, «примерка» на себя его чувств, образов, состояний. Психодрама – предполагает поочередную смену ролей, драматическое разыгрывание мысленных картин.

Психогимнастические игры основываются на теоретических положениях социально-психологического тренинга о необходимости особым образом формировать среду, в которой становятся возможными преднамеренные изменения. В психогимнастических играх у волонтеров формируются: осознание трудностей взаимодействия, принятие собственных качеств личности, проявление тех или иных черт в процессе взаимодействия.

Особое значение приобретает также сюжетно-ролевая игра. Её использование в работе с волонтерами позволяет воссоздать в активной, наглядно-действенной форме неизмеримо более широкую сферу действительности, далеко выходящую за пределы личной практики волонтера. В игре волонтер и его партнеры с помощью своих действий и игровых активностей воссоздают деятельность опытных коллег, события их жизни, отношения между слепоглухими взрослыми и так далее.

Приём театрализации в тренинговой работе помогает волонтерам оставить свои привычные специфические (стереотипные) способы и методы взаимодействия с людьми с ОВЗ.

В свою очередь А.С. Федотова определяет ролевые игры, дискуссии и психогимнастику как основные техники в коммуникативном тренинге, вслед за которыми совместно с тренером осуществляется психологический анализ, усиливающий обучающий эффект [175].

В то же время Т.А. Кривошесова [87] и А.Э. Цырендоржиев [181] рассматривают социально-психологический тренинг как метод интерактивного обучения, представляющий собой «наглядную модель различных социально-психологических явлений, где осуществляется активное социально-психологическое обучение, нацеленное на развитие определённой компетентности, активности, направленности личности и группы в целом. В связи с этим важным при подготовке студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ является то, что в условиях социально-психологического тренинга наращивается «репертуар и способы анализа ситуаций общения» [181].

Необходимо выделить, что эффекты тренинговой работы проявляются на уровне личностного развития, что способствует формированию адекватной самооценки, правильному отношению к успеху и неудачам [171], личностному росту.

В этой связи интересным представляется диссертационное исследование Ю.О. Мазур, рассматривающее социально-психологический тренинг как средство развития просоциального поведения, в котором полученные данные демонстрируют, что в рамках социально-психологического пространства тренинга создаются условия для актуализации личностного потенциала и «перенаправление внутренней энергии за пределы эгоистического Я, в результате чего активизируются ценности самореализующейся личности, которые отличаются социальной значимостью и выражаются в служении общечеловеческим ценностям. Автор полагает, что в условиях тренинга развилась просоциальная направленность через гармоничное сочетание личностно значимого и социально полезного» [102, с. 25]. Это означает, что в условиях тренинга по подготовке к взаимодействию с лицами с ОВЗ создается благоприятная среда не только для развития навыков общения,

коммуникативных способностей, но и для развития, проработки качественных характеристик личности, определяющих ее ценности и мировоззрение.

Продуктивная работа социально-психологического тренинга обусловлена уровнем личностной проработки, основанной на иерархически выстроенной системе установок, саморегуляции [178], а также сознательной активностью в овладении навыками кооперирования с другими людьми, по средствам готовности включаться в тренинговые ситуации. В процессе тренинга у его участников снижаются эгоцентрические тенденции в поведении и повышается точность распознавания чувств, эмоций, переживаний партнеров по общению [6]. Данные изменения очень важны для взаимодействия с лицами с ОВЗ, так как снижается действие защитных механизмов, актуализируется творческий потенциал.

Основным системообразующим элементом тренинга является психологическое групповое воздействие на каждую личность, которое изменяет ее психологические характеристики, групповые нормы, настроение [138]. Оказание психологического воздействия осуществляется через включение в социально-психологический тренинг активных форм обучения, где активность понимается в контексте изменения мотивационно-волевой сферы [44], а основными механизмами воздействия выступают групповая поддержка, групповые нормы, групповые ожидания, обратная связь, результатом которых является «активация личности, повышение уровня социальной активности, гибкости и мотивированности поведения» [182].

Интенсивность и активность психологического воздействия в условиях тренинга могут порождать сопротивление и его отторжение со стороны участников группы – осознано или нет. В этой связи Ю.В. Макаров отмечает, что психологическое воздействие имеет два типа выражения: парциальное и глобальное, обусловленное степенью изменения психики человека. В первом случае изменяется один или несколько аспектов психики личности, во втором – это группа психологических установок, динамически изменяемых [104].

В этой связи, при создании программы тренинга следует учитывать некоторые ошибки в его применении, выделенные на основе анализа современной литературы [138].

Во-первых, частое использование понятие «тренинг» как популярной терминологической категории применительно ко всем формам групповой работы во многих сферах, а не только по отношению к действительно эффективной профессиональными психологическими усилиями групповой деятельности, что искажает объективные представления о данном понятии.

Во-вторых, игнорирование права на проведение социально-психологического тренинга только тренера, имеющего полноценное психологическое образование. В противном случае возникает много коммерческих организаций и «псевдопсихологов», проводящих «шоковые», неэффективные тренинги, действие которых может носить деструктивный характер.

В-третьих, проблема злоупотребления методами психологического воздействия. Мера психологического воздействия, оказываемого на конкретную личность или группу в целом, является очень выверенной [138], так как должен быть баланс между дозированием психологического воздействия и эффективностью работы. Тренинг без оказания психологического воздействия не эффективен, в то же время превышение меры психологического воздействия в группе имеет определенные риски. Поэтому работу должен проводить психологически квалифицированный тренер, опираясь на научные разработки и достаточную компетентность.

В-четвертых, современные тренинги все чаще переводят в онлайн формат, нарушая основной принцип тренинговой работы «здесь и сейчас», который основывается на непосредственной интеракции и активности. Данная форма тренинговой работы часто получает негативные отзывы, в связи с чем необходимо совершенствовать разработки инструментария проведения онлайн тренингов, чтобы они имели такой же эффект, как и классические тренинги.

Анализируя метод социально-психологического тренинга с позиции системного подхода, базирующегося в психологии на работах Л.С. Выготского [41], А.Н. Леонтьева [97], Б.Ф. Ломова [101], С.Л. Рубинштейна [151] и др., рассматривающих сложноорганизованные объекты как систему, представляющую собой качественное единство, или совокупность, обладающую интегральными свойствами, можно выделить следующие его компоненты:

- цель тренинга (наличие цели, обусловленной сферой его применения);
- принципы тренинга (основные правила и нормы, по которым функционирует тренинговая группа, влияющие на его эффективность);
- виды тренинга (коммуникативные, тренинги личностного роста, тренинги креативности и др.);
- формы тренинга (игровое моделирование ситуаций: ролевые, психогимнастические, коммуникативные игры; групповое обсуждение, мозговой штурм и др.);
- функции тренинга (диагностическая, корректирующая, развивающая, обучающая);
- субъекты тренинга (особенности участников и тренера);
- результаты тренинга (развитие определенных способностей, коррекция качеств, формирование умений, обучение навыкам и т.д.);
- критерии оценки (показатели, позволяющие оценить результат и достижение целей тренинга);
- итог тренинга (положительный, нейтральный, отрицательный).

Данные компоненты выступают основой для разработки программ социально-психологического тренинга в различных сферах его применения.

Исследование тренинга как инструмента формирования умений, навыков, способностей личности, а также системный анализ метода социально-психологического тренинга, позволило сформулировать и представить следующее соотношение целей и задач тренинга по подготовке студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами в ОВЗ (таблица 1).

Таблица 1 – Соотношение целей и задач видов тренинга по подготовке студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами в ОВЗ

Тренинг по подготовке студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ			
Вид тренинга			
Цель тренинга	Тренинг самопознания и самопринятия	Тренинг коммуникативных навыков	Тренинг развития личностных качеств
	формирование навыков самопознания, самопрезентации, саморегуляции поведения при взаимодействии с лицами с ОВЗ	формирование коммуникативных навыков при взаимодействии с лицами с ОВЗ, развитие коммуникативных и организаторских способностей	развитие социально-психологических качеств, способствующих эффективному взаимодействию с лицами с ОВЗ
Задачи тренинга	- развитие навыков самоанализа, преодоление диссонанса между Я-реальным и Я-идеальным личности; - формирование навыков самопрезентации при взаимодействии с лицами с ОВЗ; - коррекция стереотипных установок по отношению к лицам с ОВЗ	- преодоление барьеров коммуникации при взаимодействии с лицами с ОВЗ; - развитие и закрепление навыков анализа процесса общения; - развитие умения устанавливать контакт и доверительные отношения с лицами с ОВЗ; - отработка навыков слушания, концентрации внимания на партнере по общению; - развитие навыков невербального общения и использования альтернативных средств при взаимодействии с лицами с ОВЗ	- развитие эмпатии, способности понять другого, «особенного» человека; - осознание и принятие особенностей других людей «отличных от меня»; - развитие способности к саморефлексии и тренировка эмоциональной эффективности в процессе взаимодействия с лицами с ОВЗ; - преодоление страха и неуверенности, снижение уровня тревожности; - формирование модели уверенного поведения при взаимодействии с лицами с ОВЗ

Теоретическое обоснование целей и задач социально-психологического тренинга по подготовке студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ необходимо для эффективного моделирования ситуаций взаимодействия, психологических техник и приемов, которые будут использованы при разработке программы тренинга.

Разработанная нами тренинговая программа в рамках заявленной нами проблемы нацелена на принятие, преодоление психологических трудностей взаимодействия волонтеров и лиц с ОВЗ и включает аспекты, направленные на совершенствование психологической культуры, коррекции и самокоррекции как личности, так и группы в целом [34; 49; 50].

Следует отметить, что специфика форм групповой работы, принципы и социально-психологические механизмы социально-психологического тренинга, возникающие на основе групповой динамики, позволяют применять его не только в подготовке волонтеров, но и непосредственно в процессе их работы, так как занятие волонтерской деятельностью имеет ряд эффектов: положительные – удовлетворенность процессом волонтерской работы [211] и отрицательные, проявляющиеся в эмоциональном истощении, которое они испытывают при реализации волонтерских задач [199; 205; 208], следствием чего становится эмоциональное выгорание. Согласно модели проявлений профессиональной деформации личности В.Е. Петрова, ее проявления у экстремальных волонтеров выражается на двух уровнях: «личность» и «поведение» [131, с. 76]. Поэтому, усиливая в тренинге рефлексивный компонент, включая релаксационные техники, социально-психологический тренинг может применяться для первичной (при подготовке) и для вторичной профилактики данного состояния, чтобы улучшить качество работы, поддержать внутреннюю мотивацию волонтеров, тем самым сохранить кадровый потенциал [207] через формирование навыков использования эффективных копинг-стратегий «в сложных ситуациях профессионально-ориентированной волонтерской деятельности» [116].

Этот аспект очень важен, так как на современном этапе, по мнению исследователей, возрастает необходимость в долгосрочных и регулярных волонтерских социальных программах [191], что позволяет использовать тренинговую работу на постоянной основе с уже работающими волонтерами.

На основе вышеизложенного, можно сделать следующие выводы:

- социально-психологический тренинг выступает как активный метод формирования, развития и обучения личности, системообразующим компонентом которого является групповое воздействие;

- задачи, решаемые посредством данного метода, а также содержание и используемые методы должны опираться на научные исследования и специфику проблемы;

- основой для разработки программ социально-психологического тренинга выступают такие компоненты как: цель тренинга, принципы тренинга, виды тренинга, формы тренинга, функции тренинга, субъекты и объекты тренинга, результаты тренинга, критерии оценки, итог тренинга;

- тренинг по подготовке студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ опирается на цели и задачи таких видов тренинга как: тренинг самопознания и самопринятия, тренинг коммуникативных навыков, тренинг развития личностных качеств;

- эффективная подготовка волонтеров в рамках тренинга обусловлена: осознанием ценности процесса общения; освоением навыков беспрепятственного взаимодействия с лицами с ОВЗ; развитием способностей (коммуникативных и организаторских), социально-психологических качеств, необходимых для повышения качества взаимодействия с лицами с ОВЗ.

1.4. Модель и программа подготовки студентов волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья

Подготовка студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ОВЗ должна представлять систему, включающую цели, задачи, формы и методы, прогнозируемые результаты и базироваться на научных разработках в данной сфере. В нашем исследовании научно обоснованной разработкой подготовки студентов-волонтеров выступает теоретическая модель, структура и содержание которой оказывает системное действие на этот процесс.

Теоретическое обоснование компонентов данной модели, комплекс технологий и методических приемов послужили основой для создания программы социально-психологического тренинга. Актуальность создания такой модели обусловлена наличием противоречий:

- во-первых, между поставленной на уровне государства задачей по подготовке волонтеров в рамках реализации государственной программы социального служения и добровольчества и недостаточной научно-методологической основой, позволяющей представить процесс подготовки как целостную систему (модель), отражающую причинно-следственные и структурно-функциональные отношения между объектами и предметами, позволяющую получить новое знание;

- во-вторых, между наличием связи подготовки волонтеров с формированием у них качеств личности, необходимых для сопровождения и взаимодействия с лицами с ОВЗ и недостаточным использованием данного потенциала для развития гибких компетенций [85].

Модель в научной литературе рассматривается как аналог (схема, структура, знаковая система) какой-либо части социальной или природной реальности, продукта культуры человеческого взаимодействия, концептуально-теоретического основания оригинала, который необходим для хранения и расширения знания об особенностях свойствах, структуре оригинала, в целях преобразования или управления им [20].

Модель подготовки студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ОВЗ представляет собой целостную систему, состоящую из взаимосвязанных структурно-функциональных компонентов. Теоретический уровень модели содержит характеристику целей и задач, содержания, а также описывает условия эффективного взаимодействия. На практическом уровне модель содержит программы и инструментари, нацеленные на формирование условий для приобретения знаний, умений, навыков, развития необходимых качеств и способностей личности; включает критерии оценки и результат (рисунок 3).

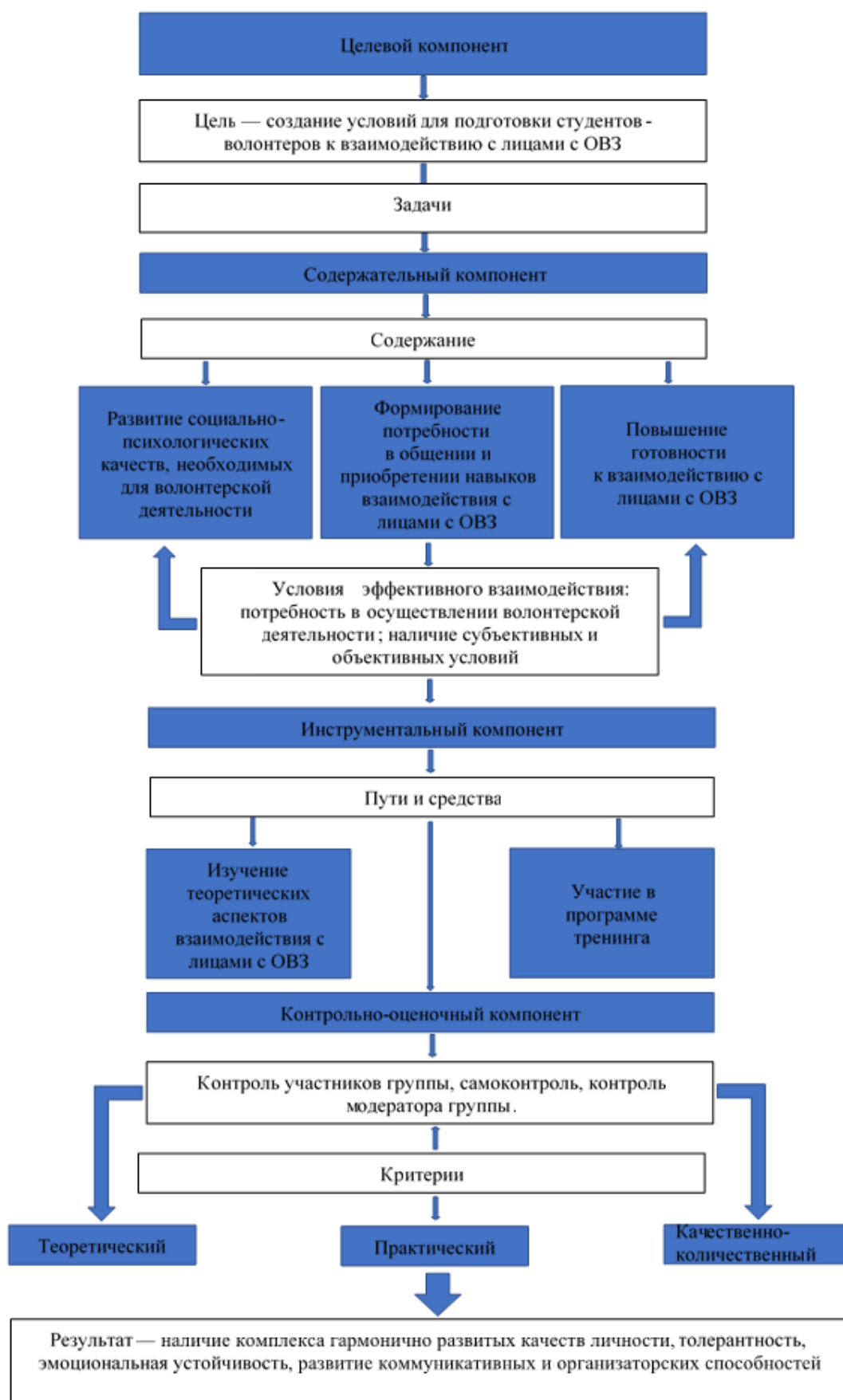


Рисунок 3 – Модель подготовки студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ

Модель состоит из следующей системы компонентов:

1. Целевой компонент:

- цель – создание условий для подготовки студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ;
- задачи: изучить социально-психологические характеристики личности волонтера; обозначить трудности взаимодействия с лицами с ОВЗ различных нозологий; определить условия эффективного взаимодействия.

2. Содержательный компонент:

- развитие социально-психологических качеств, которые способствуют эффективной волонтерской деятельности;
- формирование потребности в общении и овладение навыками взаимодействия с лицами с ОВЗ;
- повышение готовности к взаимодействию с лицами с ОВЗ;
- условия эффективного взаимодействия: потребность в осуществлении волонтерской деятельности, наличие субъективных и объективных условий [36].

3. Инструментальный компонент:

Пути и методы:

- изучение теоретических аспектов взаимодействия с лицами с ОВЗ: использование многообразных форм активного обучения в процессе лекционных и практических занятий; самостоятельное освоение с использованием специально разработанных научно-методических рекомендаций;
- участие в социально-психологическом тренинге.

4. Контрольно-оценочный компонент:

- контроль участников студенческой группы, самоконтроль, контроль модератора группы.
- критерии:

1) качественно-количественный критерий – значимые качества личности волонтера: эмоциональная устойчивость, сдержанность, толерантность, тревожность (показателями данного критерия выступают положительные

изменения психологических характеристик личности: повышение эмоциональной эффективности в общении, оптимальный уровень толерантности и тревожности).

2) оценочные критерии:

- теоретический (показателями данного критерия является степень сформированности теоретических знаний, умений по психологическим формам инвалидности у лиц с ОВЗ, наличие которых определяет уровень психологических трудностей взаимодействия у волонтеров с лицами с ОВЗ, его субъективная и объективная оценка, положительные изменения успеваемости студентов на основе понимания и осведомлённости об этих особенностях и трудностях);

- практический (показателями данного критерия будет уровень развития коммуникативных и организаторских способностей) [53].

Успешность внедрения модели в практику подготовки к эффективному взаимодействию студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ должна проявляться процессом перехода от низкого уровня к высокому уровню по всем критериям и оценочным показателям эффективности взаимодействия.

Теоретическое обоснование данной модели позволило нам разработать практический инструментарий ее реализации – программу тренинга. В основном образовательные программы для волонтеров на сегодня включают проведение лекционных занятий, конференций, семинаров, использование различных видов активного обучения: деловых игр, разбор конкретных ситуаций, формирование групп по обмену опытом, создание кружков качества, разработку социальных проектов. Некоторые авторы предлагают рассматривать повышение квалификации как форму подготовки волонтеров для работы с лицами с ОВЗ [114]. Зарубежный опыт обучения предполагает использование разносторонних заданий, которые выполняются на семинарах, и проводятся до того момента, пока не будет достигнута абсолютная согласованность в действиях инклюзивных волонтеров [203].

В целом исследователи полагают, что программ, направленных на подготовку волонтеров, взаимодействующих с лицами с ОВЗ, немного, что говорит о необходимости внедрения новых методов и форм их подготовки [117].

Опыт создания программы по организации инклюзивной волонтерской деятельности для студентов-волонтеров помогающих профессий представлен Л.Ф. Мустафиной. Программа основана на трех модулях:

- первый модуль направлен на освоение исторических и нормативно-правовых аспектов волонтерской деятельности;
- второй модуль включает технологии взаимодействия волонтеров с лицами с ОВЗ с различными нозологиями;
- третий модуль предполагает развитие у волонтеров универсальных компетенций [117].

На наш взгляд, данная программа и многие другие узконаправлены и адаптированы только для студентов помогающих профессий, что может лишить возможности эффективной подготовки студентов, осваивающих другие специальности, осуществлять социально-полезную деятельность. Представленные модули не отражают процесс формирования и развития социально-психологических качеств личности студентов-волонтеров, которые составляют основу их психологической готовности к взаимодействию с людьми с ОВЗ. Мы разделяем точку зрения О.Ю. Родионовой в том, что процесс подготовки студентов-волонтеров должен носить системный характер и развитие психологической готовности к работе с лицами с ОВЗ является одним из психолого-педагогических условий при разработке и реализации программ подготовки [149].

В этой связи мы полагаем, что социально-психологический тренинг дает большие возможности для эффективной подготовки и отражает современную концепцию образовательной среды как системы воздействия, формирования и развития личности по установленному образцу, через социальное окружение [197].

Его применение как интерактивной формы обучения в процессе психологического сопровождения волонтеров направлено, помимо усвоения знаний, умений и навыков в активной форме, на успешное развитие профессионально важных качеств, необходимых для решения задач межличностного взаимодействия [5], что так актуально для студентов в процессе профессионального развития.

Предлагаемая нами программа тренинга по подготовке студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ реализуется через пять модулей:

1. «Знакомство». Данный модуль направлен на установление контакта и создание благоприятной атмосферы в тренинговой группе, принятие групповых норм и конструктивное использование процессов групповой динамики: формирование сплоченности, структурирование группы и т.д.

2. «Коммуникативные особенности взаимодействия с лицами с ОВЗ». Второй модуль ориентирован на овладение коммуникативными умениями взаимодействия: способами и правилами общения с лицами с ОВЗ, преодоления коммуникативных трудностей.

3. «Эмоциональные особенности взаимодействия». Этот модуль раскрывает эмоциональные особенности взаимодействия с лицами с ОВЗ, включающий преодоление страха и неверия в свои силы, проработку тревожных состояний, обусловленных взаимодействием с лицами с ОВЗ.

4. «Психолого-познавательные особенности взаимодействия». Четвертый модуль предполагает усвоение психолого-познавательных навыков взаимодействия, нацеленных на преодоление некомпетентности в общении с лицами с ОВЗ, обусловленной незнанием средств передачи информации людям с ОВЗ, их особенностей в зависимости от вида нозологии. Важность и необходимость усвоения данного модуля показывает экспериментальное исследование Г.М. Галактионовой, в котором отмечается, что студенты-волонтеры, проявившие умение учитывать индивидуальные особенности лиц с ОВЗ и способные применить в практике взаимодействия альтернативные средства общения, демонстрируют высокий уровень организации

сопровождения лиц с ОВЗ и инвалидностью в инклюзивном образовательном пространстве по сравнению со студентами имеющими низкий и средний уровень такого умения. При этом в исследование показало, что только для 10% студентов-волонтеров характерен высокий уровень [44].

5. «Развитие профессионально важных качеств волонтеров». Указанный модуль связан с формированием и развитием профессионально важных качеств волонтеров: эмпатии, эмоциональной устойчивости, толерантности.

Последовательное освоение данных модулей в ходе тренинговой работы позволяет сформировать не только знания, умения и навыки, но и развить профессионально важные качества студентов-волонтеров, необходимые для эффективного взаимодействия с лицами с ОВЗ.

Программа опирается на следующие научно-методологические аспекты:

- в работе должны использоваться научно-обоснованные методы и техники;

- преодоление психологических трудностей взаимодействия осуществляется в процессе активного обучения эффективному взаимодействию в условиях группы и группового воздействия;

- групповую работу необходимо осуществлять согласно целям и задачам тренинга, при этом учитывать индивидуально-психологические особенности участников группы;

- итог групповой работы нацелен на формирование индивидуального стиля общения и взаимодействия, отвечающим принципам и правилам эффективной коммуникации [61].

Программа тренинга предполагала использование методов, направленных на развитие социальной перцепции, методов работы с конструируемыми событиями, методов групповой рефлексии и саморегуляции поведения.

Применение этих методов способствует тому, что участники группы экспериментируют изучают и отрабатывают различные стили общения, а также коммуникативные навыки и умения, которые не использовались раньше [6], и одновременно испытывают чувство личностной защищенности,

психологического спокойствия, ощущают групповую поддержку, являющихся важными составляющими психотерапевтического воздействия группы.

Программа тренинга по подготовке студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ включает проработку когнитивного, поведенческого и эмоционального компонентов. В результате чего студенты-волонтеры должны овладеть психологическими знаниями об особенностях лиц с ОВЗ с различными нозологиями, развить коммуникативные, организаторские, перцептивные способности; получить в условиях тренинга эмоциональный опыт взаимодействия [21], а также позитивное самоотношение и самопринятие, что повышает их социальную компетентность. С.Н. Бостанова отмечает важность социальной компетентности личности в пространстве инклюзивного образования и полагает, что условия и требования к ней должны отражаться «в конкурентоспособности и результативности общения участников образовательных отношений» [23]. В то же время Е.С. Шарикова полагает, что необходимо формировать у инклюзивных волонтеров такие виды компетентности как: морально-нравственная, культурная, психологическая, мотивационная, физическая [187]. В этой связи условия тренинга позволяют развить социальную компетентность личности студента-волонтера в контексте инклюзивного взаимодействия.

В условиях данного тренинга реализуются задачи коррекционного, профилактического и развивающего плана. Здесь предоставляется участникам группы профессиональная помощь в преодолении актуальных трудностей взаимодействия с людьми с ОВЗ; возможность сформировать навыки понимания и позиции принятия человека с ОВЗ, развить коммуникативные и организаторские способности. В этих условиях «реализуется ведущее стратегическое направление развития образовательных учреждений, предполагающее психолого-педагогическое сопровождение и поддержку участников инклюзивного процесса» [161], которую получают участники тренинга.

По мнению С.В. Феоктистовой, успех реализации задач социального взаимодействия лиц с ОВЗ, специального и инклюзивного образования обусловлен своевременно создаваемыми как образовательными условиями, выражающимися «в грамотно организованном психолого-педагогическом сопровождении, в то числе и тьюторов, волонтеров, создании адаптированной структурированной развивающей среды, образовательных программ» [176], так и социально-психологическими условиями эффективного взаимодействия педагогов, тьюторов, волонтеров с лицами с ОВЗ, предполагающими наличие у них определенных личностных качеств, знаний, умений и навыков преодоления трудностей взаимодействия с лицами с ОВЗ, а также создание специальных программ по их формированию и развитию. С точки зрения Е.В. Резниковой и Л.Р. Салаватулиной, «деятельность волонтеров, работающих с детьми с ОВЗ, должна способствовать подготовке ребенка к тому, чтобы быть самостоятельным и не бояться интегрироваться в социокультурное пространство» [147, с. 263], поэтому важно качество взаимодействия между ними.

Мы разделяем позицию И.В. Ковязиной и Г.В. Остяковой о том, что качественная подготовка студентов-волонтеров к работе в инклюзивном пространстве возможна при создании ряда психолого-педагогических условий:

- построение эмоционально-ценностной среды в условиях команды волонтеров;
- формирование таких личностных качеств как стрессоустойчивость, такт, эмпатия, толерантность, ответственность и др.;
- применение практических и активных методов обучения [80].

Таким образом, поэтапное внедрение модели и программы содействует практической реализации задач успешной подготовки волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ.

На основании теоретического анализа исследуемой проблемы мы можем сделать следующие выводы:

- модель подготовки студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ является целостной динамической системой, включающей взаимосвязанные компоненты (целевой, содержательный, инструментальный и контрольно-оценочный), а также критерии эффективного взаимодействия: качественно-количественный и оценочные (теоретический, практический);

- данная модель представляет научную основу для создания программы социально-психологического тренинга, направленной на успешную подготовку волонтеров и рационализацию процесса взаимодействия с лицами с ОВЗ;

- тренинг выступает как эффективный метод в подготовке волонтеров, и как условие для повышения инклюзивной культуры взаимодействия: здесь волонтеры осваивают навыки преодоления психологических трудностей взаимодействия с лицами с ОВЗ, могут повысить уровень коммуникативных и организаторских способностей, развить навыки общения с учетом специфики нозологии лиц с ОВЗ, проработать особенности межличностной перцепции (влияние механизмов и эффектов восприятия);

- в условиях тренинга происходит развитие качеств личности, важных для взаимодействия с лицами с ОВЗ: сопереживания через установление эмоционального контакта, понимания и позиции принятия человека с ОВЗ, в ходе активного обучения, включающего групповую поддержку, обратную связь.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1

Проведенный теоретический анализ проблемы социально-психологических условий эффективного взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ позволил сформулировать следующие выводы:

1. Особенности волонтерской работы с лицами с ОВЗ обуславливаются функциями и специфическим содержанием структуры деятельности.

2. Для того, чтобы грамотно выстроить взаимодействие между его субъектами, необходимо, чтобы волонтеры обладали определенными знаниями, умениями и навыками. Для этого создаются специальные условия и

применяются различные технологии подготовки добровольцев. К социально-психологическим технологиям подготовки студентов-волонтеров относят: технологию социального проектирования, технологию фасилитации, фокус-группы, социально-психологический тренинг.

3. Процесс взаимодействия с лицами с ОВЗ характеризуется возрастными особенностями студенчества как сенситивного периода в формировании ценностных ориентаций и мировоззрения, преобладания нравственных ценностей, ориентированных на милосердие и любовь, готовность помогать людям безвозмездно, а также сопровождается социальными стереотипами, основанными на психологическом и социальном портрете инвалидов и лиц с ОВЗ, по мнению представителей общества, и изменением социального статуса лиц с ОВЗ под влиянием стереотипизации. В связи с чем, в процессе подготовки волонтеров необходимо, чтобы используемые технологии учитывали данные социально-психологические аспекты и специфику нарушения данной категории лиц.

4. Теоретический анализ проблемы исследования позволяет определить взаимодействие как процесс, порождающий взаимообусловленность и связь субъектов, в результате их непосредственного воздействия друг на друга, сопровождающийся общением и совместной деятельностью, включающий взаимоотношения, взаимовлияния взаимопонимание и выделить следующие социально-психологические условия эффективного взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ. Внутренние условия: социально-психологические характеристики личности студента-волонтера, в том числе способствующие преодолению психологических трудностей взаимодействия. Внешние условия: предполагают овладение студентами научно-теоретическими основами эффективного взаимодействия с лицами с ОВЗ, участие в специально разработанном психологическом тренинге, направленном на развитие навыков эффективного взаимодействия с лицами с ОВЗ.

5. Научным обоснованием процесса подготовки волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ является теоретическая модель, позволяющая

осуществить рационализацию этого процесса, и представляющая собой структурно-функциональную систему, состоящую из целевого, содержательного, инструментального и контрольно-оценочного компонентов.

6. В данной модели представлены и раскрыты критерии и показатели эффективного взаимодействия с лицами с ОВЗ:

1) качественно-количественный критерий – значимые качества личности волонтера: эмоциональная устойчивость, сдержанность, толерантность, тревожность (показателями данного критерия выступают особенности психологических характеристик личности: уровень эмоциональной эффективности в общении, оптимальный уровень толерантности и тревожности);

2) оценочные критерии:

- теоретический (показателями данного критерия является степень сформированности теоретических знаний, умений по нозологическим формам инвалидности у лиц с ОВЗ, наличие которых определяет уровень психологических трудностей взаимодействия у волонтеров с лицами с ОВЗ, его субъективная и объективная оценка, положительные изменения успеваемости студентов на основе понимания и осведомлённости об этих особенностях и трудностях);

- практический (показателями данного критерия является уровень развития коммуникативных и организаторских способностей).

7. Содержание и особенности социально-психологического тренинга представляют собой эффективный метод для подготовки студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ, а сам тренинг выступает как благоприятное условие, позволяющее успешно решать задачи формирования инклюзивной культуры волонтеров. В условиях тренинга они могут повысить уровень коммуникативных и организаторских способностей, развить навыки общения с учетом специфики нозологии лиц с ОВЗ, проработать особенности межличностной перцепции (влияние механизмов и эффектов восприятия).

ГЛАВА 2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СТУДЕНТОВ-ВОЛОНТЕРОВ С ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

2.1. Описание процедуры и методик исследования

На основе теоретического анализа было организовано экспериментальное исследование, **целью** которого стало изучение социально-психологических условий эффективного взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ.

Исходя из цели исследования, были поставлены следующие **задачи**:

- провести апробацию авторской анкеты «Социально-психологические трудности взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ»;
- провести исследование социально-психологических характеристик личности, обуславливающих эффективное взаимодействие с лицами с ОВЗ;
- провести статистический анализ полученных результатов в процессе эксперимента;
- определить критерии и оценочные показатели подготовки студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ОВЗ;
- апробировать модель и программу социально-психологического тренинга, направленную на подготовку студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ.

В экспериментальном исследовании приняли участие 143 студента-волонтера, 13 экспертов-преподавателей (2 эксперта – доктора психологических наук, 11 экспертов – кандидаты психологических наук) и 150 человек – лица с ОВЗ, с которыми происходило непосредственное взаимодействие студентов-волонтеров, 2 человека – лица ОВЗ, с которыми проводились глубинные интервью.

Решение поставленных задач исследования осуществлялось на следующих **экспериментальных площадках:**

Экспериментальные площадки исследования за 2018-2020 гг.:

1. Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный педагогический институт», г. Ставрополь: 50 человек.

2. Фонд поддержки слепоглухих «Со-единение», проект «Наставники и ученики», г. Москва: студенты-волонтеры – 30 человек, эксперты-преподаватели – 13 человек, лицо с ОВЗ – 1 человек.

3. Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, г. Ставрополь: лицо с ОВЗ – 1 человек.

Экспериментальные площадки исследования за 2021-2023 гг.:

1. Фонд поддержки слепоглухих «Со-единение», проект «Летняя школа-2022», г. Москва, г. Новосибирск, г. Пермь, г. Ставрополь: студенты-волонтеры – 12 человек.

2. Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный медицинский университет» Минздрава России, г. Ставрополь: студенты-волонтеры – 51 человек.

Организация нашего исследования проходила с опорой на следующие **диагностические принципы:**

1. Принцип оптимальности предполагает, что минимальными усилиями должно быть получено достаточное количество диагностической информации.

2. Принцип целостности характеризуется тем, что диагностируемый объект исследуется как целостная система.

3. Принцип доступности и индивидуальности предполагает учет возрастных и специфических особенностей волонтеров и слепоглухих взрослых.

4. Принцип анализа и синтеза. С использованием анализа мы исследуем отдельные элементы изучаемого объекта, его связи и отношения; при помощи

синтеза – сложение всех элементов в одно целое для создания объективной картины наблюдаемого объекта.

5. Принцип соответствия диагностики уровню развития науки. Предполагает использование апробированных в научном мире методов исследуемого феномена.

Эксперимент проводился в **3 этапа**:

1. На первом – констатирующем этапе, проводилось исследование социально-психологических аспектов взаимодействия и механизмов их возникновения у волонтеров, взаимодействующих с людьми с ОВЗ. Для реализации этой цели были систематизированы содержательные и оценочные критерии и осуществлен подбор методик диагностики в соответствии с теоретически обоснованными критериями.

2. Второй этап – формирующий эксперимент, цель которого – апробация специальной программы социально-психологического тренинга.

3. На третьем этапе происходила оценка эффективности экспериментальной программы социально-психологического тренинга.

Учитывая сложность и неоднозначность самого процесса взаимодействия, при анализе методик диагностики его эффективности мы опирались на положение Т.С. Вавакиной о том, что «проблема оценки эффективности социального взаимодействия заключается в множественности получаемых в ходе этого взаимодействия результатов и эффективность взаимодействия может исследоваться с двух принципиально разных позиций: внешней (экспертной) оценки и самооценки; при этом, поскольку в основе любого социального взаимодействия лежит социальное действие, с которым субъект непременно связывает свой собственный смысл, то на первый план, с точки зрения эффективности взаимодействия, безусловно выходит самооценка» [26], а также на положение А.Л. Журавлева о том, что «при совместном действии большое значение имеет не только общий объективный результат, но и его субъективное отражение коллективным субъектом» [70].

Исходя из этого в процессе разработки и внедрения модели подготовки студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ определены следующие **критерии оценки и показатели** эффективного взаимодействия с лицами с ОВЗ:

1) качественно-количественный критерий (показатель – психологические характеристики личности: эмоциональная устойчивость, высокий уровень эмоциональной эффективности в общении, оптимальный уровень толерантности и тревожности). Данный критерий оценивался методикой диагностики эмоциональных барьеров в межличностном общении В.В. Бойко, 16-факторным личностным опросником Р. Кеттелла, методикой измерения уровня тревожности Дж. Тейлора (G. Taylor), адаптация В.Г. Норакидзе), методикой диагностики профессиональной педагогической толерантности Ю.А. Макарова;

2) оценочные критерии:

- теоретический (показателями данного критерия является степень сформированности теоретических знаний, умений по нозологическим формам инвалидности у лиц с ОВЗ, наличие которых определяет уровень психологических трудностей взаимодействия у волонтеров с лицами с ОВЗ, его субъективная и объективная оценка, положительные изменения успеваемости студентов на основе понимания и осведомлённости об этих особенностях и трудностях). Оценка данного критерия проводилась с использованием авторской анкеты «Социально-психологические трудности взаимодействия волонтеров с лицами с ОВЗ», субъективной шкалы успеваемости студентов волонтеров.

- практический (показатель – развитие коммуникативных и организаторских способностей). Для оценки данного критерия применялась методика диагностики коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2).

Освоение теоретических знаний и навыков взаимодействия оценивалось в процессе социально-психологического тренинга:

- навыки оценивались через формирование умений, способов и приемов взаимодействия с людьми с ОВЗ с учетом вида нозологии; способности

преодолевать коммуникативные трудности взаимодействия (показателями являются уровень сформированности коммуникативных и организаторских склонностей).

- освоение теоретических знаний оценивалось через положительные изменения в понимании и осведомлённости об особенностях и трудностях взаимодействия с лицами с ОВЗ (показателями выступает уровень сформированности различных видов психологических трудностей взаимодействия с лицами с ОВЗ: познавательных, коммуникативных, эмоциональных, оценка экспертов). В качестве обучения волонтеров были использованы разработанные методические материалы (практические рекомендации для студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ОВЗ), которые оценили эксперты. Оценка экспертов преподавателей освоения теоретических знаний студентами предполагала создание субъективной шкалы успеваемости волонтеров на основе полученных средних значений абсолютного показателя по пятибалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

В современных исследованиях используются не только количественный и качественный методы, но и идеографический. Последний выступает способом познания, целью которого является изображение объекта в его единственности и неповторимости, как единое уникальное целое.

В этой связи, в рамках исследования социально-психологических условий взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья и применением идеографического метода нами было проведено глубинное интервью с экспертами – лицами с ОВЗ:

- А.В., доктор психологических наук, профессор, слепоглухой;

- М.М., респондент в возрасте 35 лет, слепоглухая, входит в клуб поддержки лиц с бисенсорными нарушениями, образованный краевым центром социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

Экспертное мнение данных респондентов основано на индивидуальном опыте и знаниях, а также выступает «иллюстрацией» процесса взаимодействия

студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ с точки зрения людей с особенностями в развитии. Согласие на обработку результатов интервью от респондентов получены.

Лица с ОВЗ (150 человек), с которым происходило непосредственное взаимодействие студентов-волонтеров, не принимали участие в экспериментальном исследовании в роли респондентов в связи с тяжестью нозологий и недостаточным объемом их знаний в данной области. Они изучались как субъекты непосредственного взаимодействия со студентами-волонтерами, эффективность которого оценивалась волонтерами и экспертами при помощи авторской анкеты. Это обусловлено тем, что анализ и оценивание процесса взаимодействия, корректная обратная связь, с экспертной точки зрения, в соответствии с выявленными критериями являются для них затруднительными, и, как показало пилотажное исследование, оценка взаимодействия со студентами-волонтерами с их стороны оказывается малоинформативной.

Данные методы позволили выявить виды трудностей, возникающих в процессе взаимодействия волонтеров и лиц с ОВЗ.

Нами были подобраны такие **методы исследования**:

1. Метод анкетирования (на основании теоретического анализа литературы по проблеме исследования нами был разобран «пилотный» вариант анкетирования, который был апробирован нами в рамках проведения «Маминой школы» в июне 2018 года в г. Кисловодске. Анкета «Социально-психологические трудности взаимодействия волонтеров с лицами с ОВЗ» (авторская разработка, включающая: вариант для экспертов (приложение А); вариант для волонтеров (приложение Б).

2. Метод экспертных оценок.

3. Экспертное интервью с респондентом с ОВЗ А.В. о психологических трудностях, которые возникают в ходе взаимодействия волонтеров и слепоглухих взрослых (приложение В).

4. Интервью с женщиной с комплексными нарушениями слуха и зрения, получающая помощь в краевом центре социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Ставрополя (приложение Г).

5. Вышеперечисленные стандартизированные методики для оценки показателей эффективности взаимодействия.

По представленным критериям и методикам проводилось исследование личностных качеств: уровня толерантности и тревожности волонтеров; уровня эмоциональных помех, уровня развития коммуникативных и организаторских склонностей, влияющих на степень подготовленности к взаимодействию с лицами с ОВЗ.

Результаты констатирующего эксперимента представлены ниже в виде таблиц с итоговыми показателями: абсолютным (количество респондентов) и средним групповым, волонтеров контрольной и экспериментальной групп по названным выше параметрам. На основе этих данных нами была проведена первичная математическая статистика.

Рассмотрим результаты констатирующего эксперимента.

В начале экспериментального исследования была проведена авторская анкета «Социально-психологические трудности взаимодействия волонтеров с лицами с ОВЗ» с экспертами (13 преподавателей), с волонтерами, работающими в проекте «Наставники и ученики» (13 человек), и с волонтерами ГБОУ ВО СГПИ, которые прошли программу повышения квалификации «Подготовка волонтеров для сопровождения лиц с комплексными нарушениями слуха и зрения» (16 человек). На начальном этапе исследования (с целью оценки освоения теоретических знаний) экспертам предлагалось оценить по пятибалльной шкале уровень успеваемости студентов-волонтеров по преподаваемому предмету на основе их осведомленности и понимания особенностей взаимодействия с лицами с ОВЗ.

Рассмотрим результаты уровня сформированности психологических трудностей взаимодействия волонтеров с лицами с ОВЗ (по мнению экспертов) (таблица 2).

Таблица 2 – Уровень сформированности психологических трудностей взаимодействия волонтеров с лицами с ОВЗ (по мнению экспертов) (n=13)

Уровни психологических трудностей	Абсолютный показатель, чел.	X_{cp}
Высокий	6	32,50
Средний	7	18,14
Низкий	-	-

Исследование мнений экспертов позволило отметить, что среди экспертов наиболее часто встречающимся уровнем сформированности психологических трудностей взаимодействия является средний – 18,14. Высокий уровень составил 32,5, низкого уровня не отмечается.

Данные показатели позволяют сказать о том, что эксперты отмечают наличие барьеров у волонтеров.

Волонтеры и люди с ОВЗ стали второй группой респондентов. Так как взаимодействие происходит между субъектами коммуникации, а субъектами коммуникации волонтеров выступают люди с ОВЗ. В исследовании участвовали 150 лиц с ОВЗ различных нозологий и возраста взаимодействовавшие с волонтерами. Опыт и эффективность такого взаимодействия была отражена волонтерами в процессе опроса с использованием авторской анкеты «Социально-психологические трудности взаимодействия с лицами с ОВЗ (таблица 3).

Таблица 3 – Уровень сформированности психологических трудностей в контрольной и экспериментальной группах на констатирующем этапе эксперимента (n=143)

Уровни психологических трудностей	Контрольная группа n=68		Экспериментальная группа n=75	
	Абсолютный показатель, чел.	X_{cp1}	Абсолютный показатель, чел.	X_{cp2}
Высокий	26	30,73	24	30,87
Средний	42	17,52	48	16,54
Низкий	-	-	3	6,00

Сравнительный анализ показывает, что в контрольной группе волонтеров, отмечены: высокий – 30,73 и средний – 17,52 сформированности психологических трудностей, низкий уровень не выявлен.

У экспериментальной группы волонтеров преобладает высокий уровень сформированности трудностей – 30,87, далее идет средний уровень сформированности трудностей – 16,54, затем низкий – 6,00.

Анализируя выраженность психологических трудностей в зависимости от вида (психолого-познавательные, коммуникативные, эмоциональные), мы рассчитывали среднее значение по каждой группе у всех испытуемых (таблица 4).

Таблица 4 – Среднее значение показателей выраженности видов психологических трудностей у экспертов и студентов-волонтеров по результатам анкетирования (n=156)

Виды психологических трудностей	Эксперты n=13	Контрольная группа n=68	Экспериментальная группа n=75
Психолого-познавательные	2,20	1,50	1,60
Коммуникативные	2,00	1,50	1,50
Эмоциональные	1,70	1,50	1,20

Опрос экспертов показал преобладание психолого-познавательных трудностей взаимодействия (среднее значение – 2,2), выражающихся отсутствием или недостаточным знанием психологических особенностей людей с ОВЗ, средств передачи им информации. Например, не владение дактилологией и жестовой речью при взаимодействии со слепоглухим или глухим партнером.

Также коммуникативные трудности взаимодействия имеют выраженные показатели (среднее значение – 2), которые могут выступать в виде: семантического барьера (непонимание ситуации взаимодействия, непонимание смысла информации и т.д.); фонетического барьера (различные дефекты речи); лингвистического барьера (трудности обусловлены степенью владения речью (словесной, жестовой или дактилологией), а также особенностями этой речи. Так, жестовая речь характеризуется другим типом речевого мышления, который может затруднять взаимопонимание; логического барьера: неумение донести

свои суждения слепоглохому ребенку или, обладая дактилологией, не исказив логики сообщения передать его.

Наименее выраженными трудностями, выделяемыми экспертами у волонтеров, стали эмоциональные трудности взаимодействия – средняя выраженность – 1,7 баллов. Для выявления необходимой поддержки волонтеров в опроснике были предложены вопросы открытого типа (самостоятельное формулирование ответа).

Качественный анализ показал, что эксперты считают, что с волонтерами необходимо проводить больше практических занятий, семинаров, а также расширять опыт их взаимодействия людьми с ОВЗ.

Волонтеры контрольной и экспериментальной группы отмечают, что наиболее распространены психолого-познавательные (среднее значение в ЭГ – 1,6 и КГ – 1,5) и коммуникативные трудности взаимодействия (среднее значение – 1,5 в обеих группах). У волонтеров экспериментальной группы наименее выражены эмоциональные трудности взаимодействия (1,2).

На наш взгляд, такие показатели обусловлены повышенной критичностью и недостаточностью опыта взаимодействия группы волонтеров. Мы считаем, что, поскольку волонтеры недостаточно долго включены в систему сопровождения лиц с ОВЗ, они не могут в достаточной мере адекватно оценить сложности взаимодействия с ними. Таким образом, опрос экспертов и волонтеров дал возможность нам отработать содержание программы подготовки волонтеров, предполагающее минимизацию психологических трудностей взаимодействия с лицами с ОВЗ.

Также были проведены глубинные интервью с лицами с бисенсорными нарушениями (2 человека). Цель интервью: с какими психологическими трудностями сталкиваются люди с ОВЗ с данной нозологией в процессе взаимодействия с волонтерами.

Задачи интервью: распознать какие трудности испытывают респонденты при взаимодействии с волонтерами; выяснить какие ошибки чаще всего

совершают волонтеры при взаимодействии с ними; узнать мнение респондентов о том, какие личные качества волонтеров затрудняют процесс взаимодействия.

Проведено экспертное интервью. Экспертом выступил А.В., доктор психологических наук, профессор. При выборе респондента мы опирались на то, что А.В. способен провести научный анализ понятия «взаимодействие» и объективно оценить трудности, возникающие у волонтеров в процессе взаимодействия с ним.

По его мнению, основная проблема – это отсутствие терпения у волонтеров, проявляющееся в том, что они не всегда учитывают, как особенности оказывают влияние на скорость действий и движений слепоглухих. У слепоглухих и зрячеслышащих одни проблемы, которые необходимо разрешать разными способами. Так, необходимо приспосабливаться к слепоглухому, давая возможность делать все в собственном темпе. Следует действовать вместе, согласно совместно-разделенной деятельности.

Еще одна проблема волонтеров – самостоятельная тренировка дактилологии, без общения со слепоглухими. При взаимодействии часто слепоглухой не понимает зрячеслышащего студента, так как тот либо из-за волнения может расслаблять руку, чего никогда не следует делать, так как слепоглухой не сможет понять, о чем идет речь, что приведет к нарушению контакта. Необходимо также четко делать границы между словами, для того чтобы слепоглухой понимал, где находится начало и конец слова.

Фонетический барьер, составляющий коммуникативные трудности взаимодействия, по мнению экспертов, также затрудняет восприятие речи слепоглухого человека волонтером. Он связан с недостатками речи, к которым относятся: слишком тихая речь, которую плохо слышно уже на расстоянии нескольких метров; слишком быстрая речь: когда человек с бисенсорными нарушениями быстро проговаривает свое сообщение, затрудняя волонтера следить за мыслью; слишком монотонная речь, при которой внимание волонтера становится менее сосредоточенным; заметные паузы между словами и

предложениями, связанные с особенностями развития слепоглухого; проглатывание слов [50; 51].

В опросе приняла участие еще один респондент: Мария (пол женский, 35 лет). Нозологический диагноз: слабослышащая, приобретенная потеря зрения – слабовидение (приложение Г).

Качественный анализ позволил выделить следующие трудности, возникающие у лиц с комплексными нарушениями слуха и зрения в процессе взаимодействия со зрячеслышащими волонтерами. С точки зрения слепоглухих людей, в процессе коммуникации волонтера со слепоглухим взрослым между ними возникают психолого-познавательные трудности взаимодействия. Респондент считает, что волонтерам необходимо знать все о развитии человека с бисенсорными нарушениями, желательно владеть альтернативными средствами общения, чтобы не разорвать контакт и необходимо как можно больше времени уделять практике взаимодействия с людьми с нарушениями слуха и зрения.

Таким образом, оценка эффективности взаимодействия лиц с ОВЗ с волонтерами посредством анализа опроса волонтеров и интервью с лицами с бисенсорными нарушениями позволяет прийти к выводу о том, что эффективность взаимодействия обусловлена наличием трудностей: психолого-познавательных (незнание психологических особенностей общения с лицами С ОВЗ), коммуникативных (самостоятельная тренировка дактилологии, без общения со слепоглухими, недостаточность навыков действовать вместе, сложное принятие особенностей лиц с ОВЗ делать все в собственном темпе), где результаты опроса слепоглухих людей сошлись с результатами и экспертов, и волонтеров. Результаты статистического анализа, и экспертного интервью демонстрируют наличие эмоциональных трудностей, которые имеют место быть в процессе взаимодействия. Факторами, способствующими возникновению трудностей взаимодействия, выступают личностные качества партнера по взаимодействию: тревожность, эмоциональная стабильность-нестабильность и так далее.

Далее нами была проведена диагностика волонтеров, нацеленная на исследование их личностных качеств и выявление психологических трудностей взаимодействия.

Методика диагностики эмоциональных барьеров в межличностном общении (В.В. Бойко) выступила первой.

Результаты опроса представлены в виде абсолютного показателя и группового среднего значения (таблица 5).

Таблица 5 – Результаты исследования уровней эмоциональной эффективности в общении в контрольной и экспериментальной группах (по методике В.В. Бойко) (n=143)

Уровни эмоциональной эффективности	Контрольная группа n=68		Экспериментальная группа n=75	
	Абсолютный показатель, чел.	$X_{ср1}$	Абсолютный показатель, чел.	$X_{ср2}$
Очень низкий	-	-	-	-
Низкий	10	4,10	10	3,60
Средний	21	7,09	19	6,78
Высокий	10	10,70	19	10,31
Очень высокий	27	15,18	27	14,59

Данные диагностики показывают, что эмоции явно мешают установлению контакта с людьми, стыд, страх и неуверенность в собственных силах являются главными помехами при взаимодействии между волонтерами и людьми с ОВЗ, так как преобладает очень высокий уровень эмоциональной эффективности в общении в обеих группах; эмоции в некоторой степени создают сложности взаимодействия с партнерами по общению 10 волонтерам КГ и 19 волонтерам ЭГ (у них преобладает высокий) уровень. У 21 волонтера КГ и 19 волонтеров ЭГ отмечается средний уровень, что демонстрирует некоторые эмоциональные проблемы в повседневном общении. Для 10 волонтеров КГ и ЭГ эмоции не являются помехой в общении [35].

Данные констатирующего эксперимента демонстрируют, что большинство студентов-волонтеров проявляют неумение управлять собственными эмоциями, дозировать их, что способствует осложнению процесса взаимодействия. Данные результаты свидетельствуют о том, что волонтеры

имеют эмоциональные трудности, которые могут мешать установить контакт с людьми с ОВЗ.

Далее была проведена методика диагностики профессиональной педагогической толерантности Ю.А. Макарова. Результаты опроса представлены в виде абсолютного и среднего группового показателей (таблица 6) [52].

Таблица 6 – Результаты исследования профессиональной педагогической толерантности в контрольной и экспериментальной группах (по методике Ю.А. Макарова) (n=143)

Уровни исследования толерантности	Контрольная группа n=68		Экспериментальная группа n=75	
	Абсолютный показатель, чел.	$X_{ср1}$	Абсолютный показатель, чел.	$X_{ср2}$
Очень низкий	-	-	-	-
Низкий	-	-	19	24,36
Оптимальный	26	38,80	23	38,30
Высокий	42	62,11	33	61,66

Результаты исследования позволили установить: низкий уровень характерен только для 19 волонтеров экспериментальной группы; оптимальный уровень имеют 26 волонтеров контрольной группы и 23 респондентов экспериментальной группы.

Излишне выраженную толерантность демонстрируют 42 волонтера в контрольной группе, в экспериментальной – 33.

Следующей методикой нашего эксперимента выступил 16-факторный личностный опросник Р. Кеттелла.

Данный опросник помог нам увидеть, какие качества личности доминируют у волонтеров обеих групп (эмоциональная стабильность-нестабильность, сдержанность-экспрессивность, конформизм-нонконформизм, подчиненность-доминантность), что в дальнейшем позволило нам провести корреляционный анализ и выявить, взаимосвязь личностных качеств волонтеров и трудностей взаимодействия с людьми с ОВЗ.

Результаты исследования представлены в виде стенов (таблица 7).

Таблица 7 – Результаты исследования свойств личности в контрольной и экспериментальной группах по методике Р. Кеттелла – абсолютный показатель (n=143)

Личностные факторы	1-3 стена		4-7 стенов		8-10 стенов	
	КГ	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ	ЭГ
Фактор А	-	-	39	50	29	25
Фактор В	-	-	31	33	37	42
Фактор С	17	8	51	48	-	19
Фактор Е	-	-	41	58	27	17
Фактор F	9	19	42	33	17	23
Фактор G	-	-	51	63	17	12
Фактор Н	-	-	38	40	30	35
Фактор I	24	35	44	40	-	-
Фактор L	29	30	39	45	-	-
Фактор М	-	-	56	52	12	23
Фактор N	14	21	28	36	26	18
Фактор О	12	17	56	58	-	-
Фактор Q1	23	26	45	49	-	-
Фактор Q2	26	13	28	27	14	35
Фактор Q3	-	-	47	57	21	18
Фактор Q4	14	21	43	21	11	33

Корреляционный анализ, с использованием коэффициента корреляции Пирсона, показал положительную связь между показателями эмоциональной эффективности в общении (В.В. Бойко) и личностными факторами С (эмоциональная стабильность-нестабильность – 0,542, при $p<0,05$), F (сдержанность-экспрессивность – 0,517, при $p<0,05$), отрицательную связь с фактором Q2 (конформизм-нонконформизм – -0,633, при $p<0,01$) теста Р. Кеттелла. Вторичная математическая обработка полученных данных контрольной и экспериментальной групп по проведенным методикам, представлена в таблице 8.

Таблица 8 – Значимые показатели по результатам корреляционного анализа уровней эмоциональной эффективности в общении, профессионально педагогической толерантности и личностных факторов студентов-волонтеров (n=143)

Уровни	Эмоциональная эффективность в общении (по методике В.В. Бойко)		R _s	Профессиональная педагогическая толерантность (по методике Ю.А. Макарова)		R _s	Личностные факторы (по методике Р. Кеттелла)
	КГ (%) n=68	ЭГ (%) n=75		КГ (%) n=68	ЭГ (%) n=75		
1 уровень	-	-		-	-		
2 уровень	15	13	,542*	-	25		Фактор С
3 уровень	30	25		39	31	-,529**	Фактор Е
4 уровень	15	25	,517*	61	44		Фактор F
5 уровень	40	37	-,633**	-	-		Фактор Q2

Результаты указывают на то, что с увеличением показателей эмоциональной устойчивости, снижается уровень эмоциональных трудностей, а стремление к самостоятельности и независимости может осложнить процесс взаимодействия.

Отрицательная связь отмечается между показателями методики диагностики профессиональной педагогической толерантности Ю.А. Макарова и фактором Е (подчиненность-доминантность – -0,529) теста Р. Кеттелла. Так, настойчивость, упрямство, напористость, своеобразие могут затруднить формирование толерантности [32; 34; 54; 55]. Результаты корреляционного анализа по методике Р. Кеттелла позволили создать программу тренинга по подготовке студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ.

Опираясь на анализ данных анкетного опроса экспертов и волонтеров, коммуникативные трудности (среднее значение – 2 для экспертов) (среднее значение – 1,5 в обеих группах волонтеров) являются значимыми для осуществления взаимодействия. Исходя из этого, можно сделать вывод о необходимости развивать коммуникативные и организаторские способности студентов-волонтеров, которые позволят преодолеть коммуникативные трудности взаимодействия. Анализируя методы исследования способностей, мы опираемся на положение В.Н. Мясищева о связи склонностей и способностей:

«Взаимосвязь склонности и способности выступает не только как их единство, но и как причинно-следственная взаимозависимость, обеспечивающая ход психического развития по спирали». Важным для нас является и его мнение о том, что «первым методом, обеспечивающим объективные научные знания о конкретной структуре определенного вида способностей, является история развития личности, а именно исследование возникновения и проявления способностей в истории жизни исследуемого лица, где основными вопросами являются: первые проявления интереса и склонностей к изучаемой деятельности; а также процесс обучения и овладения деятельностью» [120]. В этой связи, в целях изучения уровня коммуникативных и организаторских способностей волонтеров проводилась методика диагностики коммуникативных и организаторских склонностей – КОС-2 (таблица 9) [57].

Таблица 9 – Результаты исследования уровня коммуникативных и организаторских склонностей на констатирующем этапе эксперимента у волонтеров (по методике В.В. Синявского и Б.А. Федоришина «КОС-2») (n=143)

Уровни организаторских и коммуникативных склонностей	Контрольная группа n=68		Экспериментальная группа n=75	
	Абсолютный показатель, чел.	$X_{ср1}$	Абсолютный показатель, чел.	$X_{ср2}$
Организаторские склонности				
Низкий	12	6,50	9	6,60
Средний	35	10,40	39	10,38
Высокий	21	14,47	27	14,59
Коммуникативные склонности				
Низкий	9	6,33	7	6,57
Средний	27	10,44	33	10,33
Высокий	32	14,62	35	14,54

Анализ результатов исследования показал, что больше половины испытуемых и контрольной, и экспериментальной группы имеют недостаточный уровень развития коммуникативных склонностей, либо они не устойчивы. В ЭГ низкий уровень – 7 волонтеров, средний – 33 волонтера; в КГ низкий уровень – 9 волонтеров, средний – 27. Чуть меньше половины всех респондентов все же имеют высокий уровень коммуникативных склонностей.

Анализ организаторских способностей демонстрирует преобладание среднего уровня (35 волонтеров в КГ и 39 волонтеров в ЭГ), также наличие низкого уровня (КГ – 12 волонтеров, в ЭГ – 9 волонтеров).

Таким образом, анализ результатов исследования демонстрирует необходимость в формировании и развитии этих склонностей, так как они составляют основу коммуникативной компетентности.

Анализ экспертного интервью и анкетный опрос лиц с ОВЗ показал, что одним из факторов, влияющих на появление трудностей, являются такие личностные качества партнера по взаимодействию как тревожность, эмоциональная нестабильность. Исходя из этого, была проведена методика измерения уровня тревожности Дж. Тейлора (G. Taylor), адаптация В.Г. Норакидзе (таблица 10).

Таблица 10 – Результаты исследования уровня тревожности студентов-волонтеров на констатирующем этапе эксперимента (по методике Дж. Тейлора (G. Taylor), адаптация В.Г. Норакидзе) (n=143)

Уровни тревожности	Контрольная группа n=68		Экспериментальная группа n=75	
	Абсолютный показатель, чел.	$X_{ср1}$	Абсолютный показатель, чел.	$X_{ср2}$
Низкий	-	-	-	-
Средний (тенденция к понижению)	25	11,56	30	10,46
Средний (тенденция к повышению)	41	19,14	41	19,80
Высокий	2	32,50	4	31,00
Очень высокий	-	-	-	-

Анализ результатов показал, что эффективность взаимодействия может быть снижена у 2 волонтеров КГ и 4 волонтеров ЭГ, так как у них выражен высокий уровень тревоги. Для большинства волонтеров КГ и ЭГ – 41 человек характерен средний уровень тревоги с тенденцией к повышению. Также средний уровень с тенденцией к понижению имеют 25 волонтеров КГ и 30 волонтеров ЭГ, что демонстрирует готовность этих волонтеров к работе с лицами с ОВЗ. В

контрольной и в экспериментальной группах отсутствует низкий уровень тревожности.

Следует отметить, что высокие показатели уровня тревожности могут быть связаны с некомпетентностью взаимодействия с лицами с ОВЗ незнанием особенностей нарушения, отсутствием коммуникативных навыков (умением устанавливать контакт, умение слушать, проявлять эмпатию, активно пользоваться невербальными средствами общения в зависимости от нозологии: интонация, тактильный контакт, зрительный контакт), негативной оценкой своей компетентности, ожиданием возможной неудачи, большой степенью ответственности при взаимодействии, что снижает их готовность к работе.

Таким образом, результаты методик диагностики показали необходимость проведение формирующего эксперимента.

2.2. Экспериментальная программа подготовки студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья

Теоретический анализ проблемы исследования позволил определить социально-психологический тренинг как эффективный метод в подготовке волонтеров, в связи с чем, была разработана программа тренинга, составляющая формирующий эксперимент. Она включает упражнения, нацеленные на развитие инклюзивной культуры в целом, а также умения управлять своими эмоциями, устанавливать контакт, применять навыки эмпатического слушания, преодолевать различные коммуникативные трудности, что в дальнейшем поможет волонтерам беспрепятственно общаться с людьми с ОВЗ в реальной ситуации.

В соответствии с этой целью мы обозначили следующие задачи формирующего эксперимента (коррекционные, профилактические, развивающие):

1. Развить умения и навыки преодоления трудностей взаимодействия с людьми с ОВЗ.

2. Сформировать навыки понимания и позиции принятия человека с ОВЗ, умения сопереживать.

3. Содействовать участникам тренинга в развитии способностей и расширении представлений о способах и правилах общения с людьми с ОВЗ.

4. Снять тревожное состояние при взаимодействии с людьми с ОВЗ. Программа построена с учетом основных принципов тренинга:

5. Принцип постоянной обратной связи включает получение каждым участником информации о результатах своих действий в ходе тренинга от других членов группы, что способствует коррективке поведения каждого участника в дальнейшем, моделированию различных способов общения, замещению неудачных приемов, более эффективными и анализировать их воздействие.

6. Принцип самодиагностики предполагает выявление значимых для каждого участника группы личностных проблем, самораскрытие.

7. Принцип оптимизации развития, предусматривает, оптимизацию условий, создаваемую тренером, которая необходима для развития участников тренинга, при этом тренер, осуществляя активное вмешательство, должен четко диагностировать психологическое состояние отдельных участников и группы в целом.

8. Принцип гармонизации интеллектуальной и эмоциональной сфер. Суть данного принципа заключается в соответствии и взаимосвязи с одной стороны эмоциональных всплесков, которые участники группы искренне испытывают в группе, что способствует их открытости, доверию, гуманности по отношению друг к другу, с другой стороны в ходе обсуждения событий (дискуссий) в тренинге происходит активизация интеллектуальных и аналитических процессов.

9. Принцип добровольного участия как во всем тренинге, так и в отдельных упражнениях. Данный принцип основывается на приоритете для участников тренинга в развитии и совершенствовании своей личности.

10. Принцип постоянного состава группы. Данный принцип заключается в том, что постоянный состав и закрытость группы обеспечивает наибольшую продуктивность и эффективность ее функционирования, так как при этих условиях имеют место особые процессы, способствующие самораскрытию участников.

11. Принцип свободного пространства. Тренинговая программа должна реализоваться в изолированных помещениях, где участники могут свободно передвигаться, выполнять упражнения, использовать игровые методы.

Основными педагогическими формами и методами подготовки волонтеров в тренинге выступают:

- ролевые игры;
- психогимнастические игры;
- коммуникативные игры;
- эмоционально-символические методы;
- релаксационные методы;
- элементы арт-терапии.

Психогимнастические игры у волонтеров формируют: осознание трудностей взаимодействия, принятие собственных качеств личности, проявление тех или иных черт в процессе взаимодействия; ролевые, включающие ролевую гимнастику и психодраму позволяют «примерить» на себя роль человека с ОВЗ; применение сюжетно-ролевой игры с волонтерами способствует воссозданию фрагмента реальности, который выходит за пределы его личной практики взаимодействия с лицами с ОВЗ, что позволяет проиграть их отношения в различных ситуациях общения.

Задача тренера показать волонтеру все доступные способы и средства коммуникации и действия в работе со слепоглухими.

Программа рассчитана на волонтеров от 18 лет. Численность волонтеров в группе – 16 человек. Продолжительность одного занятия – 1,5-2 часа.

Структура занятий состоит из таких компонентов:

- приветствие;
- введение в тему сегодняшнего занятия;
- теоретическая выкладка;
- основная часть;
- рефлексия занятия;
- прощание.

Приветствие и прощание – это значимые этапы работы с группой, которые позволяют сплочать волонтеров, формировать благоприятный климат, основанный на групповом доверии и принятии, что очень важно для плодотворной работы.

Введение в тему занятия и теоретическая выкладка позволяют волонтерам настроиться на серьезную работу, так как от продуктивности занятия зависит качество их дальнейшей профессиональной деятельности, связанной с взаимодействием и сопровождением лиц с бисенсорными нарушениями в развитии.

Главная часть представляет собой набор психотехнических упражнений и приемов, которые направлены на решение задач экспериментальной программы.

Рефлексия занятия направлена на осмысление и оценку работы тренинговой группы в двух аспектах: эмоциональном (что понравилось на занятии, а что нет), и смысловом (рациональное осознание важности и необходимости проведения тех или иных упражнений). Рефлексия помогает волонтерам анализировать, зачем это нужно, как это может помочь в профессиональной деятельности. Она необходима для получения эмоциональной обратной связи друг другом и тренером.

Занятия рекомендуется проводить полукругом или кругом, так как эта форма способствует созданию ощущения целостности, равноправия и облегчает взаимопонимание и взаимодействие людей.

Реализация тренинговой программы проводилась в несколько этапов:

1. Вступительный этап – знакомство участников, установление групповых правил, раскрытие ожиданий каждого участника от тренинга, формирование благоприятного климата в группе. Практические рекомендации для студентов-волонтеров представлены в приложении Д.

2. Основная часть тренинга заключалась в формировании знаний об особенностях людей с ОВЗ, специфике и трудностях общения с ними, а также в развитии соответствующих качеств и навыков взаимодействия.

3. Заключительный этап – оценка изменений, рефлексия участников тренинга.

Программа состоит из 5 модулей и 9 блоков. Каждый модуль с включенными в него блоками реализует свои цели и задачи.

Краткое описание программы социально-психологического тренинга по подготовке студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ОВЗ, представлено в таблице 11.

Таблица 11 – Тренинг по подготовке студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ

Название блока	Характеристика блока
Знакомство	Цель: знакомство участников, создание благоприятного климата в группе. Направления работы: познакомиться с участниками тренинга, создать позитивный климат в группе. Занятие 1. Упражнения: знакомство, принятие правил; «Познакомимся»; «Общаемся на равных»; рефлексия.
«Беспрепятственное общение»	Цель: проработка смыслового или семантического барьера взаимодействия. Направления работы: понять партнера по общению и преодолеть семантические трудности взаимодействия волонтеров с людьми с ОВЗ. Занятие 2. Упражнения: эмоциональная разрядка; «Поделись со мной»; «Коснись человека»; «А я сегодня»; рефлексия. Занятие 3. Упражнения: эмоциональная разрядка; «Инопланетянин»; «Передать одним словом»; «Общение индейцев»; «Сплоченность»; рефлексия.
«Пойми меня!»	Цель: проработка логического барьера взаимодействия.

Название блока	Характеристика блока
	Направления работы: преодоление логических трудностей взаимодействия и расширение знаний о способах безбарьерного взаимодействия с людьми с ОВЗ. Занятие 4. Упражнения: «Аплодисменты человеку»; «Взаимодействие»; «Письмо в будущее самому себе»; «Создай себе настроение»; «Слепой, глухой, немой»; «Наши общие проблемы»; рефлексия.
«Учимся понимать невербально»	Цель: проработка фонетического барьера взаимодействия, создание благоприятной атмосферы невербальными средствами общения. Направления работы: преодоление фонетических трудностей взаимодействия волонтеров с людьми с ОВЗ. Занятие 5. Упражнения: «Громкий разговор»; «Говорим невербально»; «Подарок»; рефлексия. Занятие 6. Упражнения: «Рискнуть попробовать»; «Настроение через поэзию»; «Шумная суть»; «Притча о быстрой лошади»; рефлексия.
«Я верю в себя»	Цель: проработка барьера неверия в собственные силы Направления работы: снятие тревожного состояния, формирование моделей уверенного поведения. Упражнения: «Обратная связь»; «Чувство»; «Сильные стороны»; рефлексия. Занятие 7. Упражнения: сплочение группы; «Дерево»; «Паровоз»; «Подарок»; рефлексия. Направления работы: преодоление актуальных трудностей и барьеров взаимодействия с лицами с ОВЗ. Занятие 8. Упражнения: снятие эмоционального напряжения; «Услышь меня»; «Обратная связь»; рефлексия. Занятие 9. Упражнения: сплочение группы; «Дадим отпор...»; притча «Рискнуть попробовать»; рефлексия.
«Я ничего не боюсь»	Цель: проработка страха в общении с людьми с ОВЗ Направления работы: формирование навыков понимания и позиции принятия лиц с ОВЗ. Занятие 10. Упражнения: эмоциональная разрядка; «Угадай ведущего»; «Наше послание вам»; рефлексия. Занятие 11. Упражнения: сплочение группы; «Групповой рисунок»; «Мой парк»; рефлексия. Направления работы: расширение представлений о способах и правилах с лицами с ОВЗ. Занятие 12. Упражнения: снятие эмоционального напряжения; «Список наших проблем в общении»; «Мой опыт общения с детьми с проблемами в развитии»; рефлексия.

Название блока	Характеристика блока
«Я знаю, как работать»	Цель: проработка барьера некомпетентности. Направления работы: признания заслуг другого, преодоление барьера страха некомпетентности и закрепление знаний об особенностях взаимодействия с лицами с ОВЗ. Занятие 13. Упражнения: «Ищу коллегу»; «Обратная сторона медали»; «Разговор по скайпу»; «Чемпионат борьбы на пальцах» «Четыре портрета»; «Признание заслуг»; рефлексия.
«Я не боюсь, я готов!»	Цель: проработка трудностей выбора и переноса знаний Направления работы: преодоление скованности и напряженности, трудностей, связанных с процессом взаимодействия с людьми с ОВЗ. Занятие 14. Упражнения: сплочение группы; «Метафора проблемы» (по разработкам И.В. Вачкова); «Надувная кукла» «Письмо из прошлого самому себе»; «Коллаж: безбарьерное общение с лицами с ОВЗ»; рефлексия.
«Он не такой как я»	Цель: проработка способности к сопереживанию, принятию другого «отличающегося от меня» человека. Направления работы: расширение репертуара способов взаимопонимания, показать неповторимость, уникальность личности человека с ОВЗ. Занятие 15. Упражнения: сплочение группы; «Улыбка»; «Поделись со мной»; «Я уникальный»; рефлексия.
«Я стабилен!»	Цель: развитие эмоциональной устойчивости. Направления работы: развитие навыков саморегуляции, стабилизации своего эмоционального состояния. Занятие 16. Упражнения: эмоциональная разрядка «Ловец блага»; «Шарик»; «5 модальностей»; рефлексия.

В процессе работы наибольший интерес студентов-волонтеров вызвало авторское упражнение «Услышь меня».

Цели: прочувствовать трудности, возникающие в процессе взаимодействия как у студентов-волонтеров, так и у лиц с ОВЗ, понять потребности (просьбы) человека с ОВЗ, преодолеть неверие в собственные силы и страх.

Краткое описание. При помощи расчета на «Первый и второй» участники делятся по парам. Один из участников пары надевает повязку и беруши, лишаясь при этом сенсорных ощущений (слуха и зрения), второй участник становится его «проводником».

Задача пары: построить небольшой диалог и понять, что просит сделать волонтера «слепоглухой человек». Каждый из пары должен побыть «слепоглухим» в течение 1,5 минут. Затем волонтер и «слепоглухой» меняются ролями.

Обсуждение упражнения:

- легко ли вам было понять своего партнера;
- какие трудности возникли при составлении диалога и просьбы;
- кем сложнее быть: волонтером или «слепоглухим»? [60].

Критериями эффективности тренинговой работы для нас выступили:

- эффективность действий в процессе выполнения упражнений;
- оценка со стороны тренера положительных преобразований в личностном росте, знаниях и навыках членов группы;
- улучшение взаимодействия между волонтерами;
- повышение уровня эмоциональной устойчивости и толерантности к людям с ОВЗ;
- высокий уровень коммуникативных и организаторских способностей;
- проработка и преодоление психологических трудностей взаимодействия волонтеров в работе с людьми с ОВЗ, снижение уровня тревожности.

Во время рефлексии на итоговом занятии участники дали обратную связь в виде следующих комментариев:

1. Ожидания, которые были в начале работы, совпали с ее финалом. Волонтеры почувствовали свою готовность к беспрепятственной помощи людям с ОВЗ без ранее существовавшего страха, что повышает эффективность взаимодействия.

2. Взаимодействуя с лицами с ОВЗ в промежутках между занятиями, волонтерам удалось побороть эмоциональные барьеры.

3. Волонтерами был сделан вывод, что необходимо устраивать такие занятия чаще и не в таком интенсивном темпе, так как информация усваивается постепенно, а занятия проходили каждый день – соответственно новый поток

информации мешался с предыдущим, создавая трудности в освоении всего материала.

С результатами методик диагностики и уровнем эффективности тренинговой работы можно ознакомиться в следующем параграфе.

2.3. Анализ и интерпретация эмпирического опыта подготовки студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья

При первичной диагностике нами был проведен 16-факторный опросник Р. Кеттелла, который направлен на выявление личностных качеств волонтеров. При проведении формирующего эксперимента повторно опросник не проводился, так как его использование было обусловлено только диагностикой качеств личности волонтеров, взаимосвязанных с внутренними условиями (толерантность, эмоциональные помехи, трудности взаимодействия). При помощи результатов теста Р. Кеттелла мы смогли проследить линейную связь (отрицательную и положительную корреляции) между личностными факторами волонтеров и показателями методик диагностики толерантности и эмоциональной эффективности в общении.

При проведении корреляционного анализа мы проследили зависимости прямых и сделали выводы, которые позволили определить «маршрут» экспериментальной программы.

Интерпретация результатов исследования позволила установить качественные изменения в подготовке волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ методом социально-психологического тренинга по следующим критериям: качественно-количественному (эмоциональная эффективность в общении, уровень толерантности, уровень тревожности) и оценочному: теоретическому (уровень сформированности психологических трудностей взаимодействия,

успеваемость студентов волонтеров) и практическому (уровень коммуникативных и организаторских склонностей).

Рассмотрим результаты исследования уровня сформированности психологических трудностей в контрольной и экспериментальной группах до и после тренинга (таблица 12).

Таблица 12 – Результаты исследования уровня сформированности психологических трудностей в контрольной и экспериментальной группах до и после тренинга (n=143)

Уровни психологических трудностей	Контрольная группа до тренинга n=68		Контрольная группа после тренинга n=68	
	Абсолютный показатель, чел.	X _{ср1}	Абсолютный показатель, чел.	X _{ср1}
Высокий	26	30,73	26	30,73
Средний	42	17,52	42	17,52
Низкий	-	-	-	-
Уровни психологических трудностей	Экспериментальная группа до тренинга n=75		Экспериментальная группа после тренинга n=75	
	Абсолютный показатель, чел.	X _{ср2}	Абсолютный показатель, чел.	X _{ср2}
Высокий	24	30,87	16	25,93
Средний	48	16,54	54	14,05
Низкий	3	6,00	5	6,00

Сравнительный анализ показывает, что в контрольной группе показатели практически не изменились. В экспериментальной группе волонтеров после проведения тренинга высокий уровень сформированности психологических трудностей выявлен только у 16 волонтеров, при этом низкий уровень характерен для 5 волонтеров, а средний – у 54 волонтеров, что указывает на снижение уровней психологических трудностей. Данные показатели демонстрируют достижение целей и задач, поставленных в программе социально-психологического тренинга.

Ниже рассмотрим результаты исследования уровня эмоциональной эффективности в общении в контрольной и экспериментальной группах до и после тренинга (таблица 13).

Таблица 13 – Результаты исследования уровня эмоциональной эффективности в общении в контрольной и экспериментальной группах до и после тренинга (по методике В.В. Бойко) (n=143)

Уровни эмоциональной эффективности	Контрольная группа n=68			
	Первичные замеры		Вторичные замеры	
	Абсолютный показатель, чел.	X _{ср1}	Абсолютный показатель, чел.	X _{ср2}
Очень низкий	-	-	-	-
Низкий	10	4,10	10	4,10
Средний	21	7,09	21	7,09
Высокий	10	10,70	10	10,70
Очень высокий	27	15,18	27	15,18
Уровни эмоциональной эффективности	Экспериментальная группа n=75			
	Первичные замеры		Вторичные замеры	
	Абсолютный показатель, чел.	X _{ср2}	Абсолютный показатель, чел.	X _{ср2}
Очень низкий	-	-	-	-
Низкий	10	3,60	14	3,64
Средний	19	6,78	38	7,10
Высокий	19	10,31	9	11,60
Очень высокий	27	14,59	14	13,85

Результаты вторичной диагностики демонстрируют очень высокий уровень эмоциональных помех в экспериментальной группе у 14 волонтеров, высокий – у 9 волонтеров, средний – у 38 волонтеров. При этом, на этапе первичной диагностики у 27 человек преобладал высокий уровень, высокий и средний уровни наблюдались у 19 человек. Следовательно, свою эффективность показали тренинговые упражнения, направленные на проработку эмоциональных барьеров взаимодействия.

Исходя из этого, можно сделать вывод, что экспериментальная программа выступила как эффективный метод преодоления эмоциональных барьеров, а полученные результаты демонстрируют достижение целей и задач данного блока.

Рассмотрим результаты вторичной диагностики в контрольной и экспериментальной группах уровня сформированности профессиональной педагогической толерантности волонтеров по методике Ю.А. Макарова (таблица 14).

Таблица 14 – Результаты вторичной диагностики уровня сформированности профессиональной педагогической толерантности волонтеров по (методике Ю.А. Макарова) (n=143)

Уровни толерантности	Контрольная группа n=68			
	Первичные замеры		Вторичные замеры	
	Абсолютный показатель, чел.	X_{cp1}	Абсолютный показатель, чел.	X_{cp2}
Очень низкий	-	-	-	-
Низкий	-	-	-	-
Оптимальный	26	38,80	26	38,80
Высокий	42	62,11	42	62,11
Уровни толерантности	Экспериментальная группа n=75			
	Первичные замеры		Вторичные замеры	
	Абсолютный показатель, чел.	X_{cp2}	Абсолютный показатель, чел.	X_{cp2}
Очень низкий	-	-	-	-
Низкий	19	24,36	-	-
Оптимальный	23	38,30	56	40,94
Высокий	33	61,66	19	59,42

Сравнительный анализ показывает, что в контрольной группе показатели не изменились, оптимальный уровень по-прежнему имеют 26 респондентов и преобладает 4 уровень профессионально-педагогической толерантности – 42 волонтера, при этом в экспериментальной группе мы наблюдаем отсутствие низкого уровня толерантности и увеличение оптимального уровня у 56 волонтеров после участия в тренинге.

Интолерантность выявлена у 19 волонтеров экспериментальной группы, когда по результатам первичной диагностики этот показатель был равен 33 испытуемым данной группы.

Таким образом, завершающий этап эксперимента демонстрирует положительные изменения в экспериментальной группе в отличие от контрольной.

Рассмотрим сравнительные показатели уровня коммуникативных и организаторских склонностей в контрольной и экспериментальной группах до и после проведения социально-психологического тренинга по методике В.В. Синявского и Б.А. Федоришина (таблица 15).

Таблица 15 – Сравнительные показатели уровня коммуникативных и организаторских склонностей в контрольной и экспериментальной группах до и после проведения тренинга (по методике В.В. Синявского и Б.А. Федоришина) (n=143)

Уровни коммуникативных и организаторских склонностей	Контрольная группа до проведения тренинга		Контрольная группа после проведения тренинга	
	Абсолютный показатель, чел.	X_{cp1}	Абсолютный показатель, чел.	X_{cp1}
Организаторские склонности				
Низкий	12	6,50	9	6,66
Средний	35	10,40	38	10,36
Высокий	21	14,47	21	14,47
Коммуникативные склонности				
Низкий	9	6,33	9	6,33
Средний	27	10,44	27	10,44
Высокий	32	14,62	32	14,62
Уровни коммуникативных и организаторских склонностей	Экспериментальная группа до проведения тренинга		Экспериментальная группа после проведения тренинга	
	Абсолютный показатель, чел.	X_{cp2}	Абсолютный показатель, чел.	X_{cp2}
Организаторские склонности				
Низкий	9	6,6	-	-
Средний	39	10,38	43	10,83
Высокий	27	14,59	32	14,87
Коммуникативные склонности				
Низкий	7	6,57	-	-
Средний	33	10,33	32	11,60
Высокий	35	14,54	43	14,97

Сравнительный анализ результатов вторичной диагностики показывает незначительное изменение показателей организаторских склонностей в контрольной группе: низкий уровень – с 12 до 9 волонтеров; средний – с 35 до 38 волонтеров. Остальные показатели не изменились.

В экспериментальной группе изменения коснулись всех уровней коммуникативных и организаторских склонностей. Так, по шкале «организаторские склонности» наблюдается отсутствие низкого уровня, когда при начальной диагностике данный уровень был отмечен у 9 волонтеров. Также отмечается повышение показателя со средним уровнем с 39 до 43 волонтеров и высоким – с 27 до 32 волонтеров. Значимые изменения по шкале

коммуникативных склонностей коснулись высокого уровня с 35 до 43 волонтеров и низкого уровня – снизился до 0.

Анализ результатов свидетельствует о положительных значимых изменениях по всем уровням коммуникативных и организаторских склонностей что доказывает эффективность программы тренинга.

Рассмотрим результаты вторичной диагностики уровня тревожности волонтеров после тренинговых занятий (таблица 16).

Таблица 16 – Результаты исследования уровня тревожности в контрольной и экспериментальной группах до и после тренинга (n=143)

Уровни тревожности	Контрольная группа до тренинга		Контрольная группа после тренинга	
	Абсолютный показатель, чел.	$X_{ср1}$	Абсолютный показатель, чел.	$X_{ср1}$
Низкий	-	-	-	-
Средний (тенденция к понижению)	25	11,56	26	11,61
Средний (тенденция к повышению)	41	19,14	39	19,33
Высокий	2	32,50	3	30,33
Уровни тревожности	Экспериментальная группа до тренинга		Экспериментальная группа после тренинга	
	Абсолютный показатель, чел.	$X_{ср2}$	Абсолютный показатель, чел.	$X_{ср2}$
Низкий	-	-	3	3,66
Средний (тенденция к понижению)	30	10,47	46	9,60
Средний (тенденция к повышению)	41	20,48	26	17,00
Высокий	4	31,00	-	-

Сравнительный анализ результатов диагностического исследования участников контрольной и экспериментальной групп позволяет сделать вывод о том, что до проведения эксперимента между всеми уровнями тревожности не было значимых различий. После проведения формирующего эксперимента у участников экспериментальной группы произошло увеличение таких показателей как низкий уровень тревожности с 0 до 3 волонтеров и средний уровень тревожности (с тенденцией

к понижению) с 30 до 46 волонтеров и уменьшение таких показателей как средний уровень (с тенденцией к повышению) с 41 до 26 волонтеров и высокий уровень тревожности с 4 до 0.

Таким образом, динамика уровня тревожности является положительной, программа тренинга способствовала снижению уровня тревожности волонтеров экспериментальной группы до оптимальных показателей. Для эффективного взаимодействия с лицами с ОВЗ в качестве оптимального уровня тревожности по данной методике мы отмечаем средний уровень с тенденцией к понижению.

Для выяснения статистической достоверности результатов экспериментальной работы использовался U-критерий Манна-Уитни для оценки показателей, полученных в двух разных выборках, где важными параметрами выступало два ряда измерений (до тренинга и после тренинга).

Результаты представлены в таблицах 17-18.

Таблица 17 – Сравнение результатов контрольной и экспериментальной групп до тренинга (критерий Манна-Уитни) (n=143)

№ п/п	Переменная	Экспериментальная группа	Контрольная группа	U-критерий	p
		X_{cp1}	X_{cp2}		
1	Анкетирование студентов	20,71	22,57	2201,50	0,159
2	Коммуникативные склонности	11,95	11,87	2542,00	0,974
3	Организаторские склонности	11,45	10,97	2327,50	0,366
4	Толерантность	45,05	22,53	824,50	<0,001**
5	Тревожность	17,04	16,75	2461,00	0,718
6	Эмоциональные барьеры	10,07	10,40	2490,50	0,809

Анализ статистической обработки данных контрольной и экспериментальной групп до проведения тренинга показал, что нет статистически значимых различий по уровням сформированности психологических трудностей, эмоциональной эффективности в общении, тревожности, коммуникативных и организаторских склонностях. Статистически

значимое различие для данных независимых выборок $U=824,50$ при уровне значимости $p \leq 0,01$ показало исследование толерантности. В экспериментальной группе среднее значение (45,05) больше, чем в контрольной группе (22,53). Это может быть обусловлено тем, что студенты-волонтеры, согласившиеся принять участие в тренинге, толерантны и достаточно мотивированы на взаимодействие с лицами с ОВЗ.

Таблица 18 – Сравнение результатов контрольной и экспериментальной групп после тренинга (критерий Манна-Уитни) ($n=143$)

№ п/п	Переменная	Экспериментальная группа	Контрольная группа	U-критерий	P
		$X_{ср1}$	$X_{ср2}$		
1	Анкетирование студентов	16,05	22,62	1337,00	<0,001**
2	Коммуникативные склонности	13,55	11,87	1721,50	<0,001**
3	Организаторские склонности	12,56	11,15	1790,00	<0,002**
4	Толерантность	45,63	22,53	550,50	<0,001**
5	Тревожность	11,93	16,87	1324,50	<0,001**
6	Эмоциональные барьеры	8,27	11,35	1428,00	<0,001**

Статистический анализ результатов исследования при помощи U-критерий Манна-Уитни для независимых выборок после тренинга демонстрирует достоверные различия в контрольной и экспериментальной группах по следующим показателям: снижение уровня сформированности психологических трудностей в экспериментальной группе по сравнению с контрольной ($U=1337,00$ при уровне значимости $p \leq 0,01$); увеличение показателей уровня развития коммуникативных и организаторских склонностей ($U=1721,50$; $U=1790,00$, при уровне значимости $p \leq 0,01$); уровня толерантности ($U=550,50$ при уровне значимости $p \leq 0,01$) в экспериментальной группе; снижение показателей уровня тревожности ($U=1324,50$ при уровне значимости $p \leq 0,01$) и эмоциональных барьеров ($U=1428,00$ при уровне значимости $p \leq 0,01$) в экспериментальной группе.

Таким образом, данные статистического анализа доказывают наличие достоверных различий между контрольной и экспериментальной группами по всем переменным: сформированность психологических трудностей, коммуникативные и организаторские склонности, толерантность, тревожность, наличие эмоциональных барьеров, отражающих качественно-количественный и оценочный (практический) критерии эффективности взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ после проведения тренинга. Гипотеза о том, что трудности, возникающие в процессе взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ преодолеваются методом социально-психологического тренинга, экспериментально подтвердилась.

Для сравнения результатов экспериментальной группы на этапах констатирующего и формирующего экспериментов мы использовали Т-критерий Вилкоксона (таблица 19).

Таблица 19 – Сравнение результатов экспериментальной группы до и после тренинга (Т-критерий Вилкоксона) (n=75)

№	Переменная	Z	p	Динамика
1	Анкетирование студентов	-7,206	0,000**	↑ значимо
2	Коммуникативные склонности	-6,739	0,000**	↑ значимо
3	Организаторские склонности	-5,894	0,000**	↑ значимо
4	Толерантность	-0,696	0,486	↓ не значимо
5	Тревожность	-7,335	0,000**	↑ значимо
6	Эмоциональные барьеры	-6,947	0,000**	↑ значимо

При статистическом анализе уровня сформированности психологических трудностей, уровня коммуникативных и организаторских способностей, а также уровня тревожности и эмоциональной эффективности в общении в экспериментальной группе до и после тренинга Т-критерий Вилкоксона показал достоверные различия везде, кроме толерантности. Несмотря на изменения абсолютного показателя в сторону увеличения оптимального уровня

толерантности и снижение интолерантности, статистика Т-критерия ($T=325,50$, при $p \leq 0,01$) не показала достоверных различий, что может быть обусловлено изначально более высокими показателями толерантности в экспериментальной группе по сравнению с контрольной.

Оценочный (теоретический) критерий эффективности взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ измерялся через оценку теоретических знаний в процессе социально-психологического тренинга. При этом мы опирались на данные, полученные от экспертов преподавателей, которые позволили создать субъективную шкалу оценки экспертов успеваемости волонтеров (таблица 20).

Таблица 20 – Шкала субъективной оценки экспертов успеваемости волонтеров (n=13)

Шкала оценок	Среднее значение абсолютного показателя до тренинга	Σ баллов	Среднее значение абсолютного показателя после тренинга	Σ баллов
Отлично	5	25	9	45
Хорошо	15	60	16	64
Удовлетворительно	7	21	5	15
Неудовлетворительно	3	6	-	-
Средний балл	3,73		4,13	
Абсолютная успеваемость	90%		100%	
Качественная успеваемость	66,67%		83,33%	

Анализ результатов шкалы субъективной оценки экспертов успеваемости волонтеров демонстрирует повышение среднего балла успеваемости волонтеров после тренинга. Так увеличилось число студентов с оценкой «отлично» с 5 до 9, уменьшилось число студентов с оценкой «неудовлетворительно» с 3 до 0. Показатель студентов, успеваемость которых была оценена как «хорошо», изменился незначительно с 15 до 16 студентов. Оценку «удовлетворительно», по

мнению экспертов получили после тренинга 5 студентов, до тренинга этот показатель был равен 7. Показатель абсолютной успеваемости изменился с 90% до 100%, показатель качественной успеваемости, предполагающий количество студентов волонтеров, имеющих только положительные оценки: «отлично» и «хорошо» изменился с 66,67% до 83,33%.

Таким образом, оценка экспертов демонстрирует не только положительные изменения в понимании и осведомлённости об особенностях и трудностях взаимодействия с лицами с ОВЗ, но и в успеваемости студентов.

Для доказательства связи условий эффективного взаимодействия и психологических трудностей взаимодействия был проведен корреляционный анализ по коэффициенту ранговой корреляции Спирмена. Значимые показатели корреляционного анализа между уровнем сформированности психологических трудностей, уровнем тревожности и уровнем эмоциональных барьеров в контрольной и экспериментальной группах до и после проведения тренинга представлены в таблицах 21-29.

Таблица 21 – Значимые показатели корреляционного анализа между уровнем сформированности психологических трудностей (анкетирование волонтеров) и уровнем тревожности волонтеров (по методике Дж. Тейлора (G. Taylor), адаптация В.Г. Норакидзе) в контрольной и экспериментальной группах до проведения тренинга

Контрольная и экспериментальная группы (n=143)	
Х \ Y	Тревожность
Психологические трудности	-,606**

Результаты корреляционного анализа для контрольной и экспериментальной групп до тренинга демонстрируют сильную отрицательную связь между уровнем сформированности психологических трудностей (анкетирование волонтеров) и уровнем тревожности волонтеров (по методике Дж. Тейлора (G. Taylor), адаптация В.Г. Норакидзе) ($R_s = -0,606$, при $p < 0,01$). Это говорит о том, что при высоком уровне сформированности психологических трудностей у студентов-волонтеров уровень тревожности

снижен. Можно предположить, что для студентов-волонтеров характерен высокий уровень саморегуляции в сочетании с осознанием трудностей взаимодействия и при этом высокой мотивацией на построение такого взаимодействия.

Таблица 22 – Значимые показатели корреляционного анализа между уровнем сформированности психологических трудностей (анкетирование волонтеров) и уровнем тревожности волонтеров (по методике Дж. Тейлора (G. Taylor), адаптация В.Г. Норакидзе) в контрольной и экспериментальной группах после проведения тренинга (n=143)

X \ Y	Тревожность	
	Контрольная группа (n=68)	Экспериментальная группа (n=75)
Психологические трудности	-,875**	-,537**

Анализ результатов корреляционного анализа по коэффициенту ранговой корреляции Спирмена демонстрирует статистически значимую отрицательную корреляцию между уровнем психологических трудностей (по результатам анкетирования) и уровнем тревожности (по методике Дж. Тейлора (G. Taylor), адаптация В.Г. Норакидзе) после проведения тренинга $R_s = -0,537$ при $p < 0,01$ для $n = 68$ в контрольной группе и $R_s = -0,875$ при $p < 0,01$ для $n = 75$ в экспериментальной группе. Результаты указывают на то, что более высокий уровень психологических трудностей связан с более низким уровнем тревожности и наоборот, при этом сила корреляции в экспериментальной группе значительно выше, что свидетельствует о более выраженной связи между данными переменными.

Результаты корреляционного анализа Спирмена для контрольной и экспериментальной групп до тренинга показывают значимую отрицательную корреляцию между уровнем психологических трудностей (по результатам анкетирования) и уровнем выраженности эмоциональных барьеров (по методике В.В. Бойко) $R_s = -0,681$ при $p < 0,01$ для $n = 143$.

Таблица 23 – Значимые показатели корреляционного анализа между уровнем сформированности психологических трудностей (анкетирование волонтеров) и уровнем эмоциональных барьеров (по методике В.В. Бойко) в контрольной и экспериментальной группах до проведения тренинга

Контрольная и экспериментальная группы (n=143)	
Х \ Y	Эмоциональный барьер
Психологические трудности	-,681**

Данные показатели указывают на то, что чем выше уровень психологических трудностей у студентов-волонтеров, тем ниже уровень выраженности эмоциональных барьеров.

Таблица 24 – Значимые показатели корреляционного анализа между уровнем сформированности психологических трудностей (анкетирование волонтеров) и уровнем эмоциональных барьеров (по методике В.В. Бойко) в контрольной и экспериментальной группах после проведения тренинга (n=143)

Х \ Y	Эмоциональный барьер	
	Контрольная группа (n=68)	Экспериментальная группа (n=75)
Психологические трудности	-,601**	-,909**

Результаты корреляционного анализа Спирмена для контрольной и экспериментальной групп после тренинга показывают сильную отрицательную корреляцию $R_s = -0,909$ при $p < 0,01$ для $n = 75$ в экспериментальной группе и умеренную отрицательную корреляцию $R_s = -0,601$ при $p < 0,01$ для $n = 68$ между уровнем психологических трудностей (по результатам анкетирования) и уровнем выраженности эмоциональных барьеров (по методике В.В. Бойко), что также означает, что более высокий уровень психологических трудностей связан с более низким уровнем эмоциональных барьеров, при этом тренинг оказал влияние на взаимосвязь между этими переменными в экспериментальной группе, усилив отрицательную корреляцию.

Корреляционный анализ между уровнем сформированности психологических трудностей (анкетирование волонтеров) и личностными факторами волонтеров (по методике Р. Кеттелла) в контрольной и

экспериментальной группой до проведения тренинга показал только наличие положительной корреляции между фактором М и уровнем сформированности психологических трудностей.

Таблица 25 – Значимые показатели корреляционного анализа между уровнем сформированности психологических трудностей (анкетирование волонтеров) и личностными факторами волонтеров (по методике Р. Кеттелла) в контрольной и экспериментальной группах до проведения тренинга

Контрольная и экспериментальная группы (n=143)	
Х \ Y	Фактор М
Психологические трудности	,206*

Данные показатели демонстрируют об увеличении психологических трудностей при увеличении фактора М. При этом $R_s=0,206$ при $p < 0,05$ для $n=143$ указывает на слабую связь, но статистически достоверную. Если фактор М «практичность - мечтательность» более выражен у студентов-волонтеров им присуща ориентированность на внутренний мир, уход от реальности, что повышает психологические трудности взаимодействия с лицами с ОВЗ.

Таблица 26 – Значимые показатели корреляционного анализа между уровнем сформированности психологических трудностей (анкетирование волонтеров) и уровнем коммуникативных и организаторских склонностей волонтеров (по методике В.В. Синявского и Б.А. Федоришина) в контрольной и экспериментальной группах до проведения тренинга

Контрольная и экспериментальная группы (n=143)		
Х \ Y	Коммуникативные склонности	Организаторские склонности
Психологические трудности	-,617**	-,662**

Результаты корреляционного анализа Спирмена для контрольной и экспериментальной группы до тренинга демонстрируют сильную отрицательную связь между уровнем сформированности психологических трудностей (анкетирование волонтеров) и уровнем коммуникативных и организаторских склонностей волонтеров (по методике В.В. Синявского и Б.А. Федоришина). Это говорит о том, что чем выше уровень коммуникативных

и организаторских склонностей, тем ниже уровень сформированности психологических трудностей. При этом значение $R_s = -0,617$ при $p < 0,01$ коммуникативных склонностей и $R_s = -0,662$ при $p < 0,01$ организаторских склонностей для $n = 143$ показывает высокую статистическую значимость.

Таблица 27 – Значимые показатели корреляционного анализа между уровнем сформированности психологических трудностей (анкетирование волонтеров) и уровнем коммуникативных и организаторских склонностей волонтеров (по методике В.В. Синявского и Б.А. Федоришина) в контрольной и экспериментальной группах после проведения тренинга ($n = 143$)

$\begin{matrix} \text{Y} \\ \text{X} \end{matrix}$	КС	ОС	КС	ОС
Психологические трудности	Контрольная группа ($n = 68$)		Экспериментальная группа ($n = 75$)	
	-,659**	-,624**	-,827**	-,782**

Результаты корреляционного анализа после тренинга в контрольной и экспериментальной группах доказывают наличие сильной отрицательной корреляции между уровнем психологических трудностей (по результатам анкетирования) и коммуникативными $R_s = -0,827$ при $p < 0,01$ для $n = 75$ и организаторскими склонностями $R_s = -0,782$ при $p < 0,01$ для $n = 75$ в экспериментальной группе и умеренную отрицательную корреляцию между уровнем психологических трудностей (по результатам анкетирования) и коммуникативными $R_s = -0,659$ при $p < 0,01$ для $n = 68$ и организаторскими склонностями в контрольной группе $R_s = -0,624$ при $p < 0,01$ для $n = 68$. Это показывает то, что чем выше уровень коммуникативных и организаторских склонностей, тем меньше уровень выраженности психологических трудностей. При этом после тренинга отрицательная связь усилилась в экспериментальной группе.

Корреляционный анализ показывает статистически незначимую отрицательную связь между уровнем сформированности психологических трудностей (анкетирование волонтеров) и уровнем толерантности волонтеров (по методике Ю.А. Макарова) в контрольной и экспериментальной группах до

проведения тренинга, предполагающую при увеличении уровня толерантности, снижение уровня выраженности психологических трудностей.

Таблица 28 – Значимые показатели корреляционного анализа между уровнем сформированности психологических трудностей (анкетирование волонтеров) и уровнем толерантности волонтеров (по методике Ю.А. Макарова) в контрольной и экспериментальной группах до проведения тренинга

Контрольная и экспериментальная группы (n=143)	
Х \ Y	Толерантность
Психологические трудности	-0,143

Из таблицы 28 видно, что значение $R_s = -0,143$ при $p < 0,01$ указывает на слабую статистически не значимую отрицательную корреляцию, что демонстрирует незначительную тенденцию к снижению психологических трудностей при увеличении толерантности.

Таблица 29 – Значимые показатели корреляционного анализа между уровнем сформированности психологических трудностей (анкетирование волонтеров) и уровнем толерантности волонтеров (по методике Ю.А. Макарова) в контрольной и экспериментальной группах после проведения тренинга (n=143)

Х \ Y	Толерантность	
	Контрольная группа (n=68)	Экспериментальная группа (n=75)
Психологические трудности	,496**	-,483**

Показатели корреляционного анализа между уровнем сформированности психологических трудностей (анкетирование волонтеров) и уровнем толерантности волонтеров (по методике Ю.А. Макарова) в контрольной и экспериментальной группах после проведения тренинга указывают на умеренную отрицательную связь $R_s = -0,483$ при $p < 0,01$ для $n=75$ в экспериментальной группе, что говорит о том, что чем выше уровень толерантности, тем меньше выражен уровень психологических трудностей. Значение $R_s = 0,496$ при $p < 0,01$ для $n=68$ в контрольной группе показывает на положительную связь между этими переменными, предполагающую с

увеличением показателей уровня толерантности увеличение показателей уровня сформированности психологических трудностей. Данные значения имеют высокую статистическую значимость.

Таким образом, полученные результаты корреляционного анализа демонстрируют, то, что наличие психологических трудностей у студентов-волонтеров стимулирует их прорабатывать барьеры взаимодействия, и это позволяет снизить уровень тревожности и уровень выраженности эмоциональных барьеров. При этом социально-психологический тренинг усиливает отрицательную корреляцию в экспериментальной группе, что может говорить о том, что в условиях тренинга студенты-волонтеры больше осознают наличие психологических трудностей взаимодействия, и это, в свою очередь, мотивирует искать пути их преодоления через приобретение знаний, умений и навыков эффективного взаимодействия, что снижает уровень тревожности и выраженности эмоциональных барьеров. Также корреляционный анализ показал, что студенты-волонтеры, имеющие более высокие коммуникативные и организаторские склонности, более высокий уровень толерантности испытывают меньше психологических трудностей взаимодействия

В целом, проведенная экспериментальная работа, результаты констатирующего, формирующего и контрольного экспериментов, демонстрируют эффективность специально разработанной программы тренинга по подготовке студентов-волонтеров к взаимодействию лицами с ОВЗ по всем критериям эффективности взаимодействия:

- качественно-количественному критерию, показателями данного критерия выступают значимые качества для личности волонтера: эмоциональная устойчивость, толерантность, оптимальный уровень тревожности. Оценка данного критерия показала повышение оптимального уровня толерантности в экспериментальной группе волонтеров после проведения тренинга; оптимального уровня тревожности (увеличение таких показателей как средний уровень тревожности (с тенденцией к понижению) и уменьшение таких

показателей как средний уровень (с тенденцией к повышению) и высокий уровень тревожности);

- теоретическому, показателями которого является состояние и степень сформированности теоретических знаний по нозологическим формам инвалидности у лиц с ОВЗ. Оценка данного показателя по авторской анкете до и после тренинга показала снижение уровня сформированности трудностей взаимодействия, что говорит о приобретении теоретических знаний взаимодействия с лицами с ОВЗ; также эксперты (научные руководители и преподаватели волонтеров) оценили, что теоретические знания, полученные студентами в ходе обучения, с применением методических материалов и их отработкой в ходе тренинга, положительно отразились как на учебных достижениях студентов, так и на процессе взаимодействия с лицами с ОВЗ.

- практическому, показателями данного критерия выступают результаты оценки развития коммуникативных и организаторских склонностей в процессе эксперимента: статистический анализ показал значимые изменения организаторских и коммуникативных способностей

Рекомендации по подготовке студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ОВЗ.

Эффективному взаимодействию студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ способствует создание следующих условий:

- разработка специальной программы тренинга как эффективного метода обучения и развития волонтеров;

- диагностика психологических важных качеств личности волонтера, уровня сформированности психологических трудностей взаимодействия с лицами с ОВЗ, результаты которой определяют содержание программы тренинга;

- создание возможности продемонстрировать сформированные коммуникативные навыки и компетенции в ходе активной волонтерской деятельности.

Для эффективного осуществления данных условий необходимо обозначить следующие рекомендации научного характера:

1. При планировании программы тренинга следует обратить внимание на важность психологического влияния группы, которое оказывается на личность студента-волонтера, а также степень регуляции его поведения и деятельности. Прорабатываются компоненты образа «Я» (самоутверждение, самоконтроль, самовосприятие, самоуважение).

2. В условиях тренинга значимым фактором, повышающим эффективность взаимодействия волонтеров, выступает преобразование личности, развитие системы ее отношений, включающее все компоненты взаимодействия.

3. Уровень эмоционального компонента изменения личности связан с самооценкой и уровнем притязаний, обусловленные потребностью в самоактуализации в добровольчестве.

4. Поведенческий компонент взаимодействия предполагает изменения стратегий поведения личности и ее жизненной позиции, сопровождающихся вторичной актуализацией ценностей, взаимосвязанных с самореализацией студента-волонтера.

5. В когнитивном компоненте взаимодействия при воздействии на систему представлений об успешности взаимодействия с лицами с ОВЗ происходит актуализация ценностей этической ответственности волонтерской деятельности.

Для успешного внедрения программы следует выделить также и рекомендации методического характера:

1. Организацию программы тренинга у студентов-волонтеров следует проводить в рамках образовательных модулей (например, «Обучение служением»), элективных курсов центров воспитательной работы (например, «Школа добровольца») по различным специализациям и направлениям, особенно психолого-педагогического и медицинского профилей в системе высшего и средне-специального образования, а также в контексте работы добровольческих движений, образовательных площадок различных добровольческих форумов.

2. Эффективность подготовки студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ОВЗ обусловлена содержанием и методами (техническим инструментарием) проведения программы тренинга. Для достижения эффективности цели программы желательно придерживаться основных ее блоков и этапов. Но, часто случается, что взаимодействие между тренером и группой может носить спонтанный характер, поэтому тренер должен прислушиваться к климату в группе, состоянию ее участников и вносить соответствующие коррективы.

3. В процессе проведения тренинговой программы желательна теория и практика. При этом наилучшим условием будет, если участникам тренинга на первых занятиях будут раздаваться методические рекомендации по эффективному взаимодействию с лицами с ОВЗ для самостоятельного изучения; в этом случае они смогут актуализировать свои знания в условиях практической работы в тренинге.

4. Описываемая программа должна опираться на результаты предварительной диагностики и быть ее логическим продолжением. Только благодаря строгой фиксации изменений показателей по выделенным критериям эффективности взаимодействия возможно достижение цели программы – подготовка студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ОВЗ.

ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2

Проведенное экспериментальное исследование социально-психологических условий эффективного взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ позволило сделать следующие выводы:

1. Результаты апробации авторской анкеты на этапе констатирующего эксперимента показали необходимость проведения работы с волонтерами, нацеленной на преодоление социально-психологических трудностей взаимодействия с лицами с ОВЗ.

2. Проведенная диагностика социально-психологических характеристик личности, обуславливающих эффективное взаимодействие с лицами с ОВЗ (эмоциональная устойчивость, сдержанность, толерантность, тревожность, коммуникативные и организаторские способности) показала положительную связь между показателями эмоциональной эффективности в общении и эмоциональной устойчивостью, отрицательную связь с самостоятельностью и независимостью. Также установлена отрицательная связь между толерантностью и настойчивостью, упрямством, то есть, эти качества могут осложнить формирование толерантности.

3. В ходе экспериментального исследования оценка эффективности взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ осуществлялась по следующим критериям: качественно-количественный и оценочные критерии. Данные статистического анализа доказывают наличие достоверных различий между контрольной и экспериментальной группами по всем переменным: сформированность психологических трудностей, коммуникативные и организаторские склонности, толерантность, тревожность, наличие эмоциональных барьеров, отражающих качественно-количественный и оценочный (практический) критерии эффективности взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ после проведения тренинга. Оценочный (теоретический) критерий эффективности взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ измерялся через оценку экспертов освоения студентами-волонтерами теоретических знаний в процессе социально-психологического тренинга и демонстрирует не только положительные изменения в понимании и осведомлённости об особенностях и трудностях взаимодействия с лицами с ОВЗ, но и в успеваемости студентов. Шкала субъективной оценки экспертов успеваемости волонтеров показала, что теоретические знания, полученные в ходе обучения, с применением методических материалов и их отработкой в ходе тренинга, положительно отражались на учебных достижениях студентов.

4. В процессе исследования выявлены качественные изменения личности волонтеров в процессе подготовки методом социально-психологического тренинга. Результаты статистического анализа U-критерия Манна-Уитни доказывают наличие достоверных различий между контрольной и экспериментальной группами по всем переменным: сформированность психологических трудностей ($U=1337,00$), коммуникативные ($U=1721,50$) и организаторские ($U=1790,00$) склонности, толерантность ($U=550,50$) тревожность ($U=1324,50$), наличие эмоциональных барьеров ($U=1428,00$), при уровне значимости $p \leq 0,01$, отражающих качественно-количественный и оценочный (практический) критерии эффективности взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ.

5. Корреляционный анализ результатов исследования в контрольной и экспериментальной группах до проведения социально-психологического тренинга демонстрирует сильную отрицательную связь между уровнем сформированности психологических трудностей во взаимодействии с лицами с ОВЗ и уровнями тревожности, эмоциональных барьеров, коммуникативных и организаторских склонностей. Слабая отрицательная связь выявлена между уровнем психологических трудностей и уровнем толерантности.

6. Результаты корреляционного анализа после проведения тренинга в экспериментальной группе указывают на усиление отрицательной корреляции между уровнем психологических трудностей и уровнями тревожности и эмоциональных барьеров. Данные результаты говорят о том, что наличие психологических трудностей у студентов-волонтеров стимулируют их прорабатывать барьеры взаимодействия, и это позволяет снизить уровень тревожности и уровень выраженности эмоциональных барьеров. Студенты-волонтеры, имеющие высокий уровень коммуникативных и организаторских склонностей, испытывают меньше психологических трудностей. После проведения тренинга отмечается умеренная отрицательная связь между уровнем толерантности и уровнем психологических трудностей в экспериментальной группе. Это говорит о том, что с увеличением толерантности снижается уровень

психологических трудностей. В контрольной группе отмечается положительная корреляция между этими переменными. Это предполагает, что при увеличении показателей уровня толерантности уровень психологических трудностей повышается.

7. Субъективная шкала оценки экспертов успеваемости волонтеров показала положительные изменения абсолютного показателя успеваемости и показателя качественной успеваемости, предполагающего количество студентов волонтеров, имеющих только положительные оценки «отлично» и «хорошо», что демонстрирует оценочный (теоретический) критерий эффективности взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ.

8. Доказана положительная корреляции между уровнем сформированности психологических трудностей и личностными факторами волонтеров в контрольной и экспериментальной группах до проведения тренинга (фактором М), что говорит об одновременном увеличении данных показателей. Чем более выражен фактор М «практичность-мечтательность» у студентов-волонтеров, то им присуща ориентированность на внутренний мир, уход от реальности, что повышает психологические трудности взаимодействия с лицами с ОВЗ.

Доказательством эффективности взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья после прохождения социально-психологического тренинга выступают положительные изменения показателей валидных психодиагностических методик, а также оценка экспертов и участников экспертного интервью [58].

Таким образом, апробация модели и программы социально-психологического тренинга демонстрирует свою эффективность. Все задачи, поставленные при составлении экспериментальной программы, были реализованы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В диссертационном исследовании проведен системный анализ проблемы социально-психологических условий взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ, который позволил:

- впервые научно обосновать социально-психологическую структуру волонтерской работы с лицами с ОВЗ, представляющую структурно-содержательную характеристику, включающую такие компоненты как: общество, волонтерское движение, потребности, мотивы, цели и результат, которые позволяют рассмотреть работу волонтеров с лицами с ОВЗ как целенаправленную, преобразовательную активность личности, детерминированную социокультурной средой. Данная структура может служить основой для подготовки волонтеров и оценивания результата эффективности их работы;

- определить взаимодействие как процесс, порождающий взаимообусловленность и связь субъектов в результате их непосредственного воздействия друг на друга, сопровождающийся общением и совместной деятельностью, включающий взаимоотношения, взаимопонимание и взаимовлияние, позволяющий выделить социально-психологические условия (внутренние и внешние). Внутренние условия: психологические характеристики личности волонтера, включающие такие качества и свойства как эмоциональная устойчивость, сдержанность, эмоциональная эффективность в общении, оптимальный уровень тревожности и толерантности к лицам с ОВЗ; высокие показатели уровня развития коммуникативных и организаторских способностей, в том числе способствующие преодолению психологических трудностей взаимодействия. Внешние условия: предполагают овладение студентами научно-теоретическими основами эффективного взаимодействия с лицами с ОВЗ, участие в специально разработанном психологическом тренинге, направленном на развитие навыков эффективного взаимодействия с лицами с ОВЗ.

В исследовании была разработана теоретическая модель взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ, представляющая собой целостную динамическую систему, которая имеет четырёхкомпонентную структуру: целевой, содержательный, инструментальный, контрольно-оценочный компоненты, а также определены критерии и оценочные показатели эффективного взаимодействия с лицами с ОВЗ: качественно-количественный критерий – личностно-значимые качества волонтера: эмоциональная устойчивость, сдержанность, толерантность, тревожность (показателями данного критерия выступает уровень эмоциональной эффективности в общении, оптимальный уровень тревожности и толерантности к лицам с ОВЗ); оценочные критерии: теоретический (показателями данного критерия является степень сформированности теоретических знаний, умений по нозологическим формам инвалидности у лиц с ОВЗ, наличие которых определяет уровень психологических трудностей взаимодействия у волонтеров с лицами с ОВЗ, его субъективная и объективная оценка, положительные изменения успеваемости студентов на основе понимания и осведомлённости об этих особенностях и трудностях), практический (показателями данного критерия выступает высокий уровень развития коммуникативных и организаторских способностей).

В диссертационном исследовании на основе вышеописанной модели разработана программа подготовки волонтеров к взаимодействию с людьми с ОВЗ. Модель и программа тренинга апробированы в высших учебных заведениях и могут быть использованы и усовершенствованы для дальнейшей работы в волонтерской практике. В исследовании выявлены качественные изменения личности волонтеров в процессе подготовки методом социально-психологического тренинга. Результат апробации модели и программы социально-психологического тренинга в экспериментальном исследовании представлен процессом перехода от низкого уровня к высокому уровню по всем критериям и оценочным показателям эффективности взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ.

В ходе эксперимента подтверждено предположение о том, что социально-психологическими условиями эффективного взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ОВЗ выступают психологические характеристики личности волонтеров, а также преодоление трудностей коммуникации с лицами с ОВЗ, которые корректируются методом специально разработанного социально-психологического тренинга.

Подводя итоги исследования, можно сделать вывод, что в целом гипотезы исследования нашли свое подтверждение. В перспективе диссертационная работа может служить основой для дальнейшей разработки исследований в сфере добровольчества. Практический инструментарий работы может использоваться на современном этапе внедрения образовательного модуля «Обучение служением» в учреждения, осуществляющие обучение и подготовку молодежи, социальные и государственные организации, призванные осуществлять социальное служение и добровольческую деятельность.

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ И УСЛОВНЫХ ОБОЗНАЧЕНИЙ

ГБОУ ВО СГПИ – Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный педагогический институт».

КГ – контрольная группа.

ОВЗ – ограниченные возможности здоровья.

ЭГ – экспериментальная группа.

R_s – коэффициент ранговой корреляции Ч. Спирмена.

X_{cp} – среднее значение.

* – уровень значимости 0,05.

** – уровень значимости 0,01.

*** – уровень значимости 0,001.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

I. Нормативные акты и официальные документы

1. О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве) : Федеральный закон от 11.08.1995 № 135-ФЗ (последняя редакция) // Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: <http://pravo.gov.ru> (дата обращения: 20.03.2025). – Текст : электронный.

2. О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года : указ Президента Российской Федерации от 07.05.2024 № 309 // Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: <http://pravo.gov.ru> (дата обращения: 19.11.2024). – Текст : электронный.

II. Научные и учебно-методические издания

3. Абдулхаков, И. А. Развитие у студентов универсальной компетенции командной работы в рамках мультипрофильной практико-ориентированной площадки подготовки событийных волонтеров / И. А. Абдулхаков, Г. Б. Хасанова // Современные проблемы науки и образования. – 2025. – № 2. – URL: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=34049> (дата обращения: 23.04.2025). – DOI: 10.17513/spno.34049. – Текст : электронный.

4. Азарова, Е. С. Психологические детерминанты и эффекты добровольческой деятельности : автореферат диссертации кандидата психологических наук : 19.00.01 / Азарова Елена Станиславовна. – Хабаровск, 2008. – 20 с.

5. Айдинова, Л. В. Организация и методы формирования и развития ораторских способностей в условиях социально-психологического тренинга / Л. В. Айдинова, С. Ю. Курилова, С. В. Шевченко // Вестник Орловского государственного университета. Серия : Новые гуманитарные исследования. – 2015. – № 2 (43). – С. 162–164.

6. Айдинова, Л. В. Психологические условия развития ораторских способностей у студентов социально-гуманитарных специальностей : диссертация кандидата психологических наук : 19.00.07 / Айдинова Людмила Владимировна. – Ставрополь, 2007. – 187 с.

7. Андреева, Г. М. Зарубежная социальная психология XX столетия : Теоретические подходы / Г. М. Андреева, Н. Н. Богомолова, Л. А. Петровская. – Москва : Аспект Пресс, 2001. – 286 с.

8. Андриенко, Е. В. Социальная психология : учебное пособие / Е. В. Андриенко; под ред. В.А. Сластенина. – 3-е изд., стер. – Москва : Академия, 2013. – 264 с.

9. Аниканова, А. А. Психологические факторы изменения социальных установок молодежи в социальные движения : автореферат диссертации кандидата психологических наук : 19.00.05 / Аниканова Анастасия Александровна. – М., 2010. – 24 с.

10. Анникова, Л. В. Технологии организации студенческой добровольческой деятельности с детьми с инвалидностью и ОВЗ на базе университета / Л. В. Анникова, Ю. Ю. Клиновая // Педагогический вестник. – 2021. – № 19. – С. 4–6.

11. Аносов, С. С. Социальная солидарность и идентичность волонтеров общественных организаций / С. С. Аносов // Социология. – 2022. – № 2. – С. 101–107.

12. Ансимова, П. В. Профессиональная ориентация волонтеров как ресурс личностного становления будущего специалиста / П. В. Ансимова, Т. Г. Кульсеева // Профессионально ориентированное волонтерство : актуальное состояние и перспективы развития : Сборник научных трудов по материалам VII Всероссийского форума / Под редакцией В. А. Лазаренко, Т. А. Шульгина, Н. А. Кетова, Е. П. Непочатых. – Курск : Курский государственный медицинский университет, 2020. – С. 11–17.

13. Антонова, Е. А. Эмоциональная устойчивость как фактор педагогической деятельности / Е. А. Антонова // Известия Саратовского

университета. Новая серия : Философия. Психология. Педагогика. – 2011. – Т. 11. – № 1. – С. 101–104.

14. Антыкова, Е. В. Использование профессионально направленного волонтерства в проектной деятельности при подготовке социальных работников / Е. В. Антыкова // Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности : Материалы IX Международной научно-практической конференции, посвященной 80-летию со дня рождения д. п. н., профессора М. Б. Рамазанова. – Махачкала : Дагестанский федеральный исследовательский центр РАН, 2024. – С. 298–302.

15. Ахметов, Ю. Д. Социально-психологический тренинг как форма моделирования личностного развития / Ю. Д. Ахметов, А. С. Попандопуло // ELS. – 2025. – № 30. – С. 31–33.

16. Барабанщиков, В. А. Принцип системности в современной психологии / В. А. Барабанщиков // Психология. Журнал ВШЭ. – 2004. – № 3. – С. 3–17.

17. Басилова, Т. А. Слепоглухие дети / Т. А. Басилова // Специальная психология / Под ред. В. И. Лубовского. – Москва, 2010. – Гл. 7. – С. 391–406.

18. Белановский, Ю. С. Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО / Ю. С. Белановский, В. Б. Беневоленский, Н. И. Горлова. – Москва : НИУ «Высшая школа экономики», 2022. – 456 с. – DOI: 10.17323/978-5-7598-2634-7.

19. Белова, А. В. Динамика коммуникативной компетентности преподавателей колледжа в ходе социально-психологического тренинга / А. В. Белова // Молодой ученый. – 2019. – № 15 (253). – С. 245–247.

20. Бирюков, Б. В. Модель / Б. В. Бирюков // Большая российская энциклопедия. – 2017. – URL: <https://old.bigenc.ru/philosophy/text/2221671> (дата обращения: 24.08.2025). – Текст : электронный.

21. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. – М.: Изд-во Дом Филип, 2005. – 346 с.

22. Борзова, Т. А. Тренинг как технология активного обучения эффективной коммуникации студентов вуза / Т. А. Борзова // Территория новых

возможностей. Вестник Владивостокского университета. – 2023. – Т. 15. – № 1 (65). – С. 168–181. – DOI: 10.24866/VVSU/2949-1258/2023-1/168-181.

23. Бостанова, С. Н. Психологические особенности инклюзивного образования / С. Н. Бостанова, Р. А. Уртенев // Ученые записки университета имени П. Ф. Лесгафта. – 2024. – № 7 (233). – С. 292–295.

24. Братченко, С. Л. Психологические основания исследования толерантности в образовании / С. Л. Братченко // Педагогика развития : ключевые компетенции и их становление : Материалы IX научно-практической конференции – Красноярск, 2003. – С. 104–118.

25. Бумаженко, М. В. Инклюзивное волонтерство как форма практической подготовки студентов-дефектологов к осваиваемой профессии / Н. И. Бумаженко, М. В. Швед, В. В. Назаренко, А. Ю. Прокопенко // Социальная педагогика в России. Научно-методический журнал. – 2025. – № 1. – С. 68–79.

26. Вавакина, Т. С. Проблема оценки эффективности социального взаимодействия / Т. С. Вавакина // Знание. Понимание. Умение. – 2018. – № 3. – DOI: 10.17805/zpu.2018.3.20.

27. Вандышева, Л. В. Организация добровольчества / волонтерства : учебное пособие / Л. В. Вандышева. – Самара : Самарский национальный исследовательский университет имени академика С. П. Королева, 2022. – 92 с.

28. Васильковская, М. И. Педагогическая подготовка студентов-волонтеров / М. И. Васильковская // Социально-культурная деятельность в пространстве образования и личностного развития: ценности, стратегии, процессы : Сборник научных статей. – Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2024. – С. 109–116.

29. Васина, В. В. Социализация субъектов через фасилитацию социального взаимодействия в инклюзивной практике / В. В. Васина // Известия Саратовского университета. Новая серия : Акмеология образования. Психология развития. – 2017. – № 4. – С. 300–306.

30. Вахнина, В. В. Психологические особенности применения технологии фасилитации / В. В. Вахнина, А. П. Титков // Академическая мысль. – 2020. – № 1 (10). – С. 119–125.

31. Вачков, И. В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники : учебное пособие для вузов. – 3-е изд., перераб. и доп. / И. В. Вачков. – Москва : Осъ-89, 2005. – 255 с.

32. Вачков, И. В. Особенности эффективности личностной мотивации волонтеров, взаимодействующих с людьми с ограниченными возможностями здоровья / И. В. Вачков, М. П. Гукасова // Апгрейд социальных проектов : этапы стартапа. Обновление 2025 : Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – Москва : ИП «Зебра», 2019. – С. 27–29.

33. Вачков, И. В. Полисубъектный подход к педагогическому взаимодействию / И. В. Вачков // Вопросы психологии. – 2007. – № 3. – С. 16–29.

34. Вачков, И. В. Социально-психологический тренинг как средство преодоления трудностей взаимодействия волонтеров и лиц с ОВЗ / И. В. Вачков, М. П. Гукасова // Студенческий Научный Форум 2020 / Материалы XII Международной студенческой научной конференции. Том V / Под редакцией Н. Е. Старчиковой. – Москва : ООО «Евроазиатская научно-промышленная палата». – 2020. – С. 72–74.

35. Вачков, И. В. Специфика работы и детерминанты эффективного взаимодействия студентов-волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья / И. В. Вачков, М. П. Гукасова // Актуальные проблемы психологического знания. – 2023. – № 4. – С. 254–265. – DOI: 10.51944/20738544_2023_4_254.

36. Вепренцова, С. Ю. Социально-психологический тренинг как метод воздействия на личностные и поведенческие характеристики людей / С. Ю. Вепренцова, Д. А. Донцов, М. В. Донцова, Е. О. Пятаков // Вестник практической психологии образования. – 2013. – № 2 (35). – С. 10–20.

37. Вербицкий, А. А. Формирование межкультурной компетенции в сфере профессиональной коммуникации как новое направление лингводидактики / А. А. Вербицкий, Н. П. Хомякова // Вестник Московского государственного лингвистического университета. – 2014. – № 12 (698). – С. 30–43.

38. Вересов, Н. Н. Ведущая деятельность в психологии развития : понятие и принцип / Н. Н. Вересов // Культурно-историческая психология. – 2005. – № 2. – С. 76–86.

39. Волкова, В. В. Исследование социального стереотипа и психологического портрета лица с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью глазами студентов / В. В. Волкова, Е. В. Михальчи // Теоретическая и экспериментальная психология. – 2016. – № 2. – С. 110–123.

40. Воробьева, Н. А. Применение технологий социального проектирования в волонтерской деятельности обучающихся колледжей / Н. А. Воробьева, Е. В. Ломтева, С. В. Еремин // Отечественная и зарубежная педагогика. – 2022. – Т. 1. – № 4. – С. 166–179. – DOI: 10.24412/2224 – 0772 – 2022 – 85 – 166 – 179.

41. Выготский, Л. С. Собрание сочинений : в 6 т. / Л. С. Выготский. – Москва : Педагогика, 2011. – 400 с.

42. Галактионова, Г. М. Выявление особенностей организации сопровождения волонтерами лиц с ОВЗ и инвалидностью в инклюзивном образовательном пространстве вуза / Г. М. Галактионова, О. А. Денисова, О. Л. Леханова // Инклюзивное образование : непрерывность и преемственность : Материалы V Международной научно-практической конференции. – Москва : Московский государственный психолого-педагогический университет, 2019. – С. 433–437.

43. Гальперин, П. Я. Идеи Л. С. Выготского и задачи психологии сегодня / П. Я. Гальперин // Психология как объективная наука. – Воронеж : НПО МОДЕК, 1998. – 356 с.

44. Геранюшкина, Г. П. Процессуальные проблемы социально-психологического тренинга в вузе / Г. П. Геранюшкина // Психология в экономике и управлении. – 2015. – № 1. – С. 73–76.

45. Гиппенрейтер, Ю. Б. Феномен конгруэнтной эмпатии / Ю. Б. Гиппенрейтер, Т. Д. Карягина, Е. Н. Козлова // Вопросы психологии. – 1993. – № 4. – С. 61–68.

46. Горлова, Н. И. Становление и развитие института волонтерства в России : история и современность : монография / Н. И. Горлова. – Москва : Российский научно-исследовательский институт культурного и природного наследия им. Д. С. Лихачева, 2019. – 290 с.

47. Гостева, Л. З. Технология фасилитации в системе инклюзивного образования / Л. З. Гостева // Вестник Амурского государственного университета. Серия : Гуманитарные науки. – 2023. – № 100. – С. 99–102.

48. Григорьева, М. В. Базовый побудительный механизм социальной активности личности / М. В. Григорьева // Социальная психология и общество. – 2019. – Т. 10, № 1. – С. 5–17. – DOI: 10.17759/sps.2019100101.

49. Гукасова, М. П. Возможности социально-психологического тренинга в преодолении психологических барьеров взаимодействия волонтеров и лиц с комплексными нарушениями слуха и зрения / М. П. Гукасова // Открытый мир : объединяем усилия : Материалы всероссийской научно-практической конференции / под редакцией О. В. Ворошиной, Л. В. Коломийченко. – Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2018. – С. 34–37.

50. Гукасова, М. П. Исследование коммуникативных барьеров взаимодействия волонтеров и слепоглухих взрослых / М. П. Гукасова // Студенческий научный форум : Материалы XII Международной студенческой научной конференции. – Москва : Российская академия естествознания, 2021. – URL: <http://scienceforum.ru/2020/article/2018023182>. (дата обращения: 20.03.2025). – Текст : электронный.

51. Гукасова, М. П. Исследование психологических барьеров взаимодействия волонтеров и слепоглухих взрослых / М. П. Гукасова, Е. С. Слюсарева // Антропологические подходы к реализации стратегий и технологий современного педагогического образования : Материалы XV Международной научно-практической конференции / Под редакцией Л. Л. Редько, М. Ю. Чотчаевой, А. В. Шумаковой. – Ставрополь : Издательство «АГРУС», 2019. – С. 376–382.

52. Гукасова, М. П. Исследование толерантности специалиста, работающего с детьми, имеющие ограниченные возможности здоровья / М. П. Гукасова // Молодежь и образование XXI века : Материалы XVI вузовской научно-практической конференции студентов и молодых ученых. – Ставрополь : Изд-во СГПИ, 2019. – С. 151–153.

53. Гукасова, М. П. Модель и программа подготовки студентов-волонтеров к взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья / М. П. Гукасова // Мир психологии. – 2023 – № 4. – С. 257–266. – DOI: 10.51944/20738528_2023_4_257.

54. Гукасова, М. П. Особенности личностной мотивации волонтеров, взаимодействующих с людьми с ограниченными возможностями здоровья / М. П. Гукасова, И. В. Вачков // Обучение и воспитание детей с ограниченными возможностями здоровья в современных образовательных условиях : Сборник материалов Всероссийской научно-практической студенческой конференции. – Курган : Курганский государственный университет, 2020. – С. 59–63.

55. Гукасова, М. П. Педагоги и психологи как волонтеры в работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья / М. П. Гукасова // Стратегии и ресурсы личностно-профессионального развития педагога : современное прочтение и системная практика. – 2022. – № 1. – С. 195–198. – DOI: 10.24412/CL-36923-2022-1-195-198.

56. Гукасова, М. П. Психологические барьеры взаимодействия волонтеров и лиц с комплексными нарушениями слуха и зрения / М. П. Гукасова // Мир без границ : актуальные проблемы специального и инклюзивного

образования : Материалы IX Всероссийской с международным участием научно-практической конференции студентов и молодых ученых, посвященной Всемирному дню инвалидов. – Ставрополь : Дизайн-студия Б, 2018. – С. 18–20.

57. Гукасова, М. П. Развитие коммуникативных и организаторских способностей студентов-волонтеров как значимого компонента взаимодействия с лицами с ОВЗ / М. П. Гукасова // Проблемы современного образования. – 2023. – № 6. – С. 130–138. – DOI: 10.31862/2218-8711-2023-6-130-138.

58. Гукасова, М. П. Социально-психологические условия подготовки волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ / М. П. Гукасова, И. В. Вачков // Проблемы современного образования. – 2023. – № 4. – С. 83–95. – DOI: 10.31862/2218-8711-2023-4-83-95.

59. Гукасова, М. П. Социально-психологический тренинг и его использование в работе по преодолению барьеров взаимодействия волонтеров и лиц с ограниченными возможностями здоровья / М. П. Гукасова // Мир без границ : Материалы X Всероссийской научно-практической конференции студентов и молодых ученых. – Ставрополь : Ставропольский государственный педагогический институт, 2019. – С. 17–22.

60. Гукасова, М. П. Социально-психологический тренинг как метод преодоления тревожности студентов-волонтеров, взаимодействующих с лицами с ОВЗ / М. П. Гукасова // Вестник Московского городского педагогического университета. Серия «Педагогика и психология». – 2025. – № 3. – С. 196–211. – DOI: 10.24412/2076-9121-2025-3-196-211.

61. Дерябина, О. М. Методологические основы психологического тренинга / О. М. Дерябина // Журнал практического психолога. – 2004. – № 4. – С. 3–13.

62. Дзугкоева, М. Г. Психические новообразования студенческого возраста : диссертация кандидата психологических наук : 19.00.07 / Дзугкоева Мадина Георгиевна. – Москва, 1999. – 157 с.

63. Добровольская, Т. А. Социально-психологические особенности взаимоотношений инвалидов и здоровых / Т. А. Добровольская, Н. Б. Шабалина // Социологические исследования – 1993. – № 1. – С. 62–66.

64. Добровольчество как объект оценки эффективности : презентационные материалы исследовательского проекта Центра исследований гражданского общества и некоммерческого сектора НИУ ВШЭ / под ред. И. В. Мерсияновой. – М., 2016. – 25 с.

65. Дьяченко, М. И. Психологические проблемы готовности к деятельности / М. И. Дьяченко, Л. А. Кандыбович. – Минск : БГУ, 1976. – 176 с.

66. Емельянов, Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. – Ленинград : Изд-во ЛГУ, 1985. – 167 с.

67. Емельянов, Ю. Н. Социально-психологический тренинг : проблемы и перспективы / Ю. Н. Емельянов, Ю. М. Жуков // Вопросы психологии. – 1983. – № 4. – С. 139–140.

68. Жигорева, М. В. Дети с комплексными нарушениями в развитии. Педагогическая помощь / М. В. Жигорева, И. Ю. Левченко. – Москва : Национальный книжный центр, 2016. – 208 с.

69. Жуков, Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, П. В. Растянников. – Москва : Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, 2011. – 96 с.

70. Журавлев, А. Л. Психология совместной деятельности / А. Л. Журавлев. – Москва : Институт психологии РАН, 2005. – 640 с.

71. Залюбовская, Е. В. Преодоление коммуникативных барьеров в условиях совместной деятельности : диссертация кандидата психологических наук : 19.00.05 / Залюбовская Елена Владимировна. – Москва, 1984. – 193 с.

72. Захаров, В. П. Социально-психологический тренинг / В. П. Захаров, Н. Ю. Хрящева. – Ленинград : Изд-во ЛГУ, 1989. – 56 с.

73. Зверев, Д. А. Спрос на тренинговые услуги по командообразованию в современных российских организациях / Д. А. Зверев, В. А. Штроо // Социальная психология и общество. – 2019. – Т. 10. – № 1. – С. 182–198.

74. Зенько, Н. Н. Роль волонтерства в подготовке будущих педагогов к профессиональной деятельности / Н. Н. Зенько // Современное образование: преемственность и непрерывность образовательной системы «школа – университет – предприятие» : Сборник материалов XV Международной научно-методической конференции. – Гомель : Гомельский государственный университет имени Ф. Скорины, 2025. – С. 168–170.

75. Ионина, О. С. Формирование толерантности как средство устранения внутриличностных конфликтов подростков : диссертация кандидата психологических наук : 19.00.07 / Ионина Ольга Сергеевна. – Казань, 2005. – 185 с.

76. Келли Дж. А. Теория личности. Психология личностных конструктов. СПб.: Речь, 2000. – 249 с.

77. Климов, Е. А. Психология профессионального самоопределения / Е. А. Климов. – Москва : Академия, 2014. – 304 с.

78. Ковалева, А. И. Разновидности социальной идентичности : подходы к классификации / А. И. Ковалева // Знание. Понимание. Умение. – 2019. – № 4. – С. 89–103. – DOI: 10.17805/zpu.20-19.47.

79. Коваленко, С. В. Проблема сущности психологического тренинга в практической психологии / С. В. Коваленко, А. А. Давыдова // Мир науки. Педагогика и психология. – 2020. – Т. 8. – № 2. – С. 11–19.

80. Ковязина, И. В. Психолого-педагогические условия подготовки волонтеров к работе в инклюзивной среде / И. В. Ковязина, Г. В. Остякова // Современное педагогическое образование. – 2020. – № 4. – 145–148.

81. Кокурина, И. Г. Социально-психологический анализ смыслообразующей функции мотивации жизнедеятельности социального индивида / И. Г. Кокурина // Вестник Московского университета. Серия 14 : Психология. – 2007. – № 1. – С. 75–86.

82. Коломинский, Я. Л. Психология педагогического взаимодействия / Я. Л. Коломинский. – СПб. : Речь, 2017. – 239 с.

83. Кондаранцева, К. А. Пять ключей эффективной работы с волонтерами : методическое пособие. Версия 2 / К. А. Кондаранцева, А. Г. Килина, Н. С. Курганкина. – Москва : ГБУ города Москвы, «Мосволонтер». – 2023. – 134 с.

84. Косова, У. П. Мотивация волонтерской деятельности / У. П. Косова // Вестник КРАУНЦ. Гуманитарные науки. – 2012. – № 2. – С. 123–127.

85. Кохан, С. Т. Волонтерские инклюзивные практики : реалии и перспективы : монография / С. Т. Кохан, С. А. Иванов, К. В. Баранников [и др.]. – Чита : Забайкальский государственный университет, 2021. – 241 с.

86. Кохановская, И. А. Социально-психологический тренинг как активный метод практической психологии / И. А. Кохановская // Скиф. – 2021. – № 2 (54). – С. 237–240.

87. Криволесова, Т. А. Социально-психологический тренинг как метод интерактивного обучения общению при изучении психологии / Т. А. Криволесова // Молодой ученый. – 2018. – № 6 (192). – С. 152–154.

88. Крысько, В. Г. Социальная психология : учебник для бакалавров / В. Г. Крысько. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2016. – 553 с.

89. Кузнецов, Ю. Ф. Деятельностный подход к учению и основные категории педагогики / Ю. Ф. Кузнецов // Специальное образование. – 2006. – № 6. – С. 29–38.

90. Куницына, В. Н. Трудности межличностного общения : диссертация доктора психологических наук : 19.00.05 / Куницына Валентина Николаевна. – Санкт-Петербург, 2015. – 358 с.

91. Кушхова, А. Ф. Развитие инклюзивного волонтерства как способа формирования инклюзивной культуры / А. Ф. Кушхова, Н. А. Чемаев, А. О. Виндижева, Р. М. Желиготова // Контекст и рефлексия : философия о мире и человеке. – 2023. – Том 12. – № 2А. – С. 116–123. DOI: 10.34670/AR.2023.49.49.014

92. Лабунская, В. А. Психология затрудненного общения / В. А. Лабунская, Ю. А. Менджерицкая, Е. Д. Бреус. – Москва : Академия, 2011. – 288 с.

93. Лебедева, Е. А. Психологические аспекты волонтерства / Е. А. Лебедева // Сборник статей теоретических и экспериментальных работ по интегративной психологии. – URL: <http://www.vash-psiholog.info/volna/225/18415-psixologicheskie-aspekty-volonterstva.html>. (дата обращения 21.04.2017). – Текст : электронный.

94. Лебон, Г. Психология народов и масс / Г. Лебон. – СПб. : Изд-во «Макет», 1995. – 179 с.

95. Леонова, Л. С. Добровольческие и волонтерские движения в России / Л. С. Леонова // Сборник эссе студентов и учащихся школ по итогам международных конкурсов. – Нижний Новгород : Научная общественная организация «Профессиональная наука», 2025. – С. 37–42.

96. Леонтьев, А. А. Психология общения / А. А. Леонтьев. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Смысл, 1997. – 365 с.

97. Леонтьев, А. Н. Деятельность. Сознание. Личность / А. Н. Леонтьев. – Москва : Политиздат, 2015. – 126 с.

98. Липина, Т. А. Категория взаимодействия в социально-гуманитарном познании / Т. А. Липина // Вестник Пермского государственного гуманитарно-педагогического университета. Серия : Гуманитарные и общественные науки. – 2022. – № 2. – С. 160–174. – DOI: 10.24412/2308-7196-2022-2-160-174.

99. Липовая, О. А. Особенности проявления эмпатии у будущих педагогов при осуществлении волонтерской деятельности / О. А. Липовая, Е. А. Макарова // Обзор педагогических исследований. – 2025. – Т. 7. – № 5. – С. 88–94.

100. Липовая, О. А. Особенности психологической готовности будущих педагогов к осуществлению волонтерской деятельности / О. А. Липовая // Международный журнал медицины и психологии. – 2025. – Т. 8. – № 4. – С. 270–277.

101. Ломов, Б. Ф. Общение и социальная регуляция поведения индивида / Б. Ф. Ломов. – Москва : Наука, 2013. – 64 с.

102. Мазур, Ю. О. Социально-психологический тренинг личностного роста как средство развития просоциального поведения : автореферат диссертации кандидата психологических наук специальность : 19.00.05 / Мазур Юлия Олеговна. – Ярославль, 2008. – 26 с.

103. Макаров, Ю. А. Личность педагога и метод диагностики толерантности в профессиональной педагогической среде / Ю. А. Макаров // Альманах современной науки и образования. – 2011. – № 5 (48). – С. 108–111.

104. Макаров, Ю. В. Психологическое воздействие как социально-психологическая проблема / Ю. В. Макаров // Известия Иркутского государственного университета. Серия : Психология. – 2014. – Т. 10. – С. 43–50.

105. Мамина, В. П. Социально-психологический тренинг как способ мотивации сотрудников / В. П. Мамина // E-Scio. – 2021. – № 3 (54). – С. 525–528.

106. Мантикова, А. В. Исследование психологической эффективности тренинга коммуникативных навыков у старших подростков / А. В. Мантикова // Вестник Кемеровского государственного университета. – 2015 – № 2-1 (62). – С. 130–134.

107. Мартынова, А. В. Фасилитация как технология организационного развития и изменений / А. В. Мартынова // Организационная психология. – 2011. – Т. 1. – № 2. – С. 53–91.

108. Матвеева, Н. В. Эффективность наставничества при взаимодействии с лицами с ОВЗ в системе высшего образования / Н. В. Матвеева // Всероссийские педагогические чтения 2025 : сборник статей Всероссийской научно-практической конференции. – Петрозаводск : Международный центр научного партнерства «Новая Наука», 2025. – С. 21–25.

109. Махмутова, Е. Н. Социально-психологический тренинг как средство формирования коммуникативной компетентности студентов-менеджеров / Е. Н. Махмутова, М. М. Андреева, Т. А. Дмитренко // Интеграция образования.

– 2018. – Т. 22. – № 1. – С. 91–106. – DOI: 10.15507/1991-9468.090.022.201801.091-106.

110. Мерсиянова, И. В. Практики филантропии в России: вовлечённость и отношение к ним населения / И. В. Мерсиянова, Л. И. Якобсон. – Москва : Издательский дом Государственного университета Высшей школы экономики, 2009. – 201 с.

111. Мертон, Р. Американская социологическая мысль / Р. Мертон, Дж. Мид, Т. Парсонс, А. Шюц; под ред. В. И. Добренькова. – Москва : Изд-во МГУ, 1994. – 496 с.

112. Мещеряков, А. И. Слепоглухонемые дети. Развитие психики в процессе формирования поведения / А. И. Мещеряков. – Москва : Педагогика, 2011. – 327 с.

113. Милерян, Е. А. Психология формирования общетрудовых политехнических умений / Е. А. Милерян. – Москва : Педагогика, 1973. – 299 с.

114. Мишурова, Я. И. Профессиональная подготовка волонтеров для работы с лицами с инвалидностью и ОВЗ / Я. И. Мишурова, М. С. Мельникова // Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности : Материалы Международной научно-практической конференции. – Том 6. – Часть 2. – Махачкала : Институт социально-экономических исследований Дагестанского научного центра РАН, 2020. – С. 142–146.

115. Моздор, Н. В. Влияние современной образовательной среды на формирование смысложизненных ориентаций у студентов / Н. В. Моздор // Высшее образование сегодня. – 2007. – № 2. – С. 48–50.

116. Молчанова, Л. Н. Социально-психологический тренинг как инструмент профилактики психического выгорания волонтеров-медиков в профессионально-ориентированной волонтерской деятельности / Л. Н. Молчанова, К. В. Блинова // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия : Лингвистика и педагогика. – 2022. – № 12 (4). – С. 178–195.

117. Мустафина, Л. Ф. Организация социальной волонтерской деятельности студентов помогающих профессий в условиях инклюзивного образовательного пространства / Л. Ф. Мустафина // Непрерывное профессиональное образование лиц с особыми потребностями : Сборник статей V Международной научно-практической конференции. – Минск : Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники, 2023. – С. 219–222.

118. Муштенко, Н. С. Волонтерство как средство формирования и развития профессиональной идентичности у студентов, будущих медицинских работников / Н. С. Муштенко, Н. С. Попова // Профессионально ориентированное волонтерство : актуальное состояние и перспективы развития : Сборник научных трудов по материалам VII Всероссийского форума / Под редакцией В. А. Лазаренко, Т. А. Шульгина, Н. А. Кетова, Е. П. Непочатых. – Курск : Курский государственный медицинский университет, 2020. – С. 80–91.

119. Мясищев, В. Н. О взаимосвязи общения, отношения и обращения как проблемы общей и социальной психологии / В. Н. Мясищев // Социально-психологические и лингвистические характеристики форм общения и развития контактов между людьми : Тезисы симпозиума. – Ленинград, 1970.

120. Мясищев, В. Н. Психология отношений : избранные психологические труды / В. Н. Мясищев; под ред. А. А. Бодалева. – 4-е изд. – Москва : Изд-во Московского психолого-социального института; Воронеж : МОДЭК, 2011. – 398 с.

121. Новожилова, Т. Н. Инклюзивное взаимодействие : семантический и психолого-педагогический дискурс / Т. Н. Новожилова // Вестник Московского государственного университета культуры и искусств. – 2022. – № 2 (106). – С. 103–112. – DOI: 10.24412/1997-0803-2022-2106-103-112.

122. Носова, Е. С. Формирование психологической готовности к добровольческой деятельности / Е. С. Носова // Сибирский психологический журнал. – 2007. – № 75. – С. 186–190.

123. Обозов, Н. Н. Психология межличностного взаимодействия : диссертация доктора психологических наук : 19.00.05 / Обозов Николай Николаевич. – Ленинград, 1979. – 380 с.
124. Одиночкина, Е. В. Социально-психологический тренинг как инструмент коррекции антивитальных переживаний у студентовпервокурсников / Е. В. Одиночкина // Интерактивная наука. – 2021. – № 1 (56). – С. 26–29.
125. Ожегов, С. И. Толковый словарь русского языка : около 100 000 слов, терминов и фразеологических выражений / С. И. Ожегов; под ред. Л. И. Скворцова. – 28-е изд., перераб. – Москва : Мир и Образование : Оник, 2012. – 1375 с.
126. Палкин, К. А. Психологические характеристики волонтеров молодого возраста : автореферат диссертации кандидата психологических наук : 5.3.7 / Палкин Константин Анатольевич. – Москва, 2024. – 27 с.
127. Парыгин, Б. Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории / Б. Д. Парыгин. – Санкт-Петербургский гуманитарный университет профсоюзов, 2011. – 615 с.
128. Пашукова, Т. И. Теории общения в отечественных и зарубежных психологических исследованиях / Т. И. Пашукова // Теоретическая и экспериментальная психология. – 2009. – Т. 2. – № 1. – С. 38–52.
129. Певная, М. В. Предрасположенность молодежи к волонтерству: опыт построения типологии (на материалах регионального исследования) / М. В. Певная, А. Н. Тарасова // Социологические исследования. – 2024. – № 10. – С. 55–68. – DOI: 10.31857/S0132162524100057.
130. Певная, М. В. Управляемость молодежного медиаволонтерства: характеристики активности и организационные условия / М. В. Певная, Д. В. Минченко, Е. И. Початкова // Наука. Культура. Общество. – 2024. – Т. 30. – № 2. – С. 99–115. – DOI: 10.19181/nko.2024.30.2.7.
131. Петров, В. Е. Психодиагностическая оценка проявлений профессиональной деформации личности у экстремальных добровольцев / В. Е. Петров // Экстремальная психология : интеграция науки и

практики : Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием / под ред. М. И. Марьина, В. Е. Петрова. – Москва : ФГБОУ МГППУ, 2025. – С. 75–85.

132. Петров, В. Е. Психология экстремального волонтерства : субъективная модель, диагностика и подготовка : монография / В. Е. Петров. – Москва : РУСАЙНС, 2024. – 118 с.

133. Петров, В. Е. Психометрические характеристики диагностического инструментария, используемого для изучения личности волонтеров и добровольцев / В. Е. Петров, Д. О. Цветкова, Ю. А. Добровольский // Детерминанты развития экономики, образования и российского общества на пороге новой технологической эры : Сборник публикаций по итогам международных научно-практических конференций / Под общ. ред. В. Д. Серякова. – Москва : Издательство «Перо», 2025. – С. 82–86.

134. Петровская, Л. А. Теоретические и методологические проблемы социально-психологического тренинга / Л. А. Петровская. – Москва : Московский государственный университет, 2005. – 168 с.

135. Погодина, О. А. Образовательные программы подготовки будущих педагогов для работы в инклюзивной среде / О. А. Погодина // Материалы пула научно-практических конференций : Материалы VI Международной научно-практической конференции, IX Международной научно-практической конференции и VI Международной научно-практической конференции. – Керчь : Керченский государственный морской технологический университет, 2025. – С. 944–948.

136. Погребная, О. С. Психологический тренинг как условие развития коммуникативных способностей подростков / О. С. Погребная, О. С. Прилепских // Проблемы современного педагогического образования. – 2021. – № 71-2. – С. 444–448.

137. Подымов, Н. А. Психологические барьеры в профессиональной деятельности учителя : диссертация доктора психологических наук : 19.00.07 / Подымов Николай Анатольевич. – Москва, 1999. – 390 с.

138. Пожидаева, Е. Ю. Социально-психологический тренинг как метод воздействия на личностные и поведенческие характеристики людей / Е. Ю. Пожидаева, А. С. Колеватова // Современное педагогическое образование. – 2022. – № 8. – С. 54–58.

139. Полдушова, А. В. Инклюзивное волонтерство как технология социальной работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья / А. В. Полдушова // Инновационный дискурс развития современной науки и технологий : Сборник статей X Международной научно-практической конференции. – Петрозаводск : Международный центр научного партнерства «Новая Наука», 2025. – С. 96–101.

140. Пономарев, В. Д. Культурное волонтерство как фактор развития гражданского общества : региональный аспект / В. Д. Пономарев, Л. И. Лазарева, М. И. Васильковская, А. А. Черданцева // Вестник Кемеровского государственного университета культуры и искусств. – 2021. – № 55. – С. 224–232.

141. Потапова, К. И. У истоков символического интеракционизма : социальная психология Дж. Г. Мида / К. И. Потапова // Современные исследования социальных проблем. – 2016. – № 4-1 (28). – С. 77–88. – DOI: 10.12731/2077-1770-2016-4-1-77-88.

142. Прияткина, Н. Ю. Подготовка волонтеров к деятельности с детьми с ограниченными возможностями здоровья / Н. Ю. Прияткина // Современные проблемы науки и образования. – 2016. – № 4. – URL: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=25022> (дата обращения: 22.08.2025). – Текст : электронный.

143. Проказина, Н. В. Отношение молодежи к волонтерской деятельности : опыт фокус-группового исследования / Н. В. Проказина, А. А. Алексеёнок // Известия Тульского государственного университета. Гуманитарные науки. – 2019. – № 4. – С. 111–118.

144. Психологический лексикон : энциклопедический словарь : в 6 т. / ред.-сост. Л. А. Карпенко; под общ. ред. А. В. Петровского. – Москва : ПЕРСЭ, 2016. – 176 с.

145. Пунько, Н. Ю. Социально-психологические детерминанты формирования социально психологической готовности в процессе профессионального становления студентов в вузе / Н. Ю. Пунько // Мир науки. – 2017. – Т. 5. – № 3. – С. 54–59.

146. Ребенок, В. В. Обзор исследований Эго-состояний в контексте структурного и транзакционного анализа Эрика Берна / В. В. Ребенок // Северо-Кавказский психологический вестник. – 2023. – Т. 21. – № 1. – С. 58–69. – DOI: 10.21702/ncpb.2023.1.6.

147. Резникова, Е. В. Психолого-педагогическое сопровождение инклюзивного волонтерства семей с «особыми» детьми / Е. В. Резникова, Л. Р. Салаватулина // Вестник Южно-Уральского государственного гуманитарно-педагогического университета. – 2023. – № 3 (175). – С. 255–273. – DOI: 10.25588/CSPU.2023.175.3.014.

148. Рекичинская, А. М. Современное волонтерство в системе образования / А. М. Рекичинская, И. В. Брылина // Современное образование: интеграция образования, науки, бизнеса и власти. Технологический суверенитет: новые модели инженерного образования, развитие и повышение конкурентоспособности университетов : Материалы международной научно-методической конференции. – Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2025. – С. 269–273.

149. Родионова, О. Ю. Психолого-педагогические условия подготовки студентов-волонтеров к работе с детьми с ОВЗ и инвалидностью / О. Ю. Родионова, А. В. Макаров // Актуальные проблемы специального и инклюзивного образования детей и молодежи : Материалы VII-й Международной научно-практической конференции. – Таганрог : Южный федеральный университет, 2023. – С. 186–192.

150. Рожков, М. И. Педагогическое обеспечение работы с молодежью. Юногоика / М. И. Рожков. – Москва : Владос, 2018. – 262 с.

151. Рубинштейн, С. Л. Бытие и сознание. Человек и мир / С. Л. Рубинштейн. – Санкт-Петербург : Питер, 2003. – 512 с.

152. Руковишников, А. А. Факторный личностный опросник Р. Кеттелла : методическое руководство / А. А. Руковишников, М. В. Соколова. – СПб. : ГП «Иматон», 2002. – 96 с.

153. Саитгалиева, Г. Г. Инклюзивное волонтерство в вузе как ресурс формирования инклюзивной культуры в студенческой среде / Г. Г. Саитгалиева // День дефектологии. – 2025. – № 1. – С. 126–130.

154. Салаватулина, Л. Р. Диагностика готовности будущих педагогов к инклюзивному волонтерству / Л. Р. Салаватулина, Е. В. Резникова // Казанский педагогический журнал. – 2023. – № 2 (157). – С. 83–88. – DOI: 10.51379/KPJ.2023.159.2.011.

155. Саломатина, И. В. Особенности восприятия другого человека слепоглухими старшеклассниками / И. В. Саломатина // Психология общения 2000 : Проблемы и перспективы : Материалы Международной конференции. – Москва, 2010.

156. Саморегуляция и прогнозирование социального поведения личности : Диспозиционная концепция. – 2-е расширенное изд. – Москва : ЦСПиМ, 2013. – 376 с.

157. Семенова, О. А. Особенности волонтерской деятельности в медицинском университете / О. А. Семенова // Международный научно-исследовательский журнал. – 2019. – № 9 (87). – С. 24–27. – DOI: 10.12731/2077-1770-2016-4-1-77-88.

158. Семенова, Ф. О. Тьюторское сопровождение субъектов образовательной деятельности в современных условиях / Ф. О. Семенова // Психолого-педагогическое сопровождение личности в образовательном пространстве : Сборник научных трудов. – Карачаевск : Карачаево-Черкесский государственный университет имени У. Д. Алиева, 2023. – С. 5–22.

159. Семечкин, Н. И. Психология масс и социальная история / Н. И. Семечкин // Социальная психология и общество. – 2020. – Т. 11. – № 2. – С. 20–37. – DOI: 10.17759/sps.2020110202.

160. Серебrenикова, Ю. В. Готовность педагогов общеобразовательных учреждений к осуществлению инклюзивного образования : на примере Хабаровского края / Ю. В. Серебrenикова, Е. А. Львова // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. – 2017. – Т. 6. – № 6А. – С. 83–90.

161. Серебrenикова, Ю. В. Сравнительный анализ готовности педагогов общеобразовательных учреждений, имеющих опыт работы с детьми с особыми возможностями здоровья к реализации инклюзивного образования / Ю. В. Серебrenикова // Современная наука : актуальные проблемы теории и практики. Серия : Гуманитарные науки. – 2017. – № 12/2. – С. 59–62.

162. Серебrenикова, Ю. В. Формирование специальных компетенций волонтерской деятельности у студенческой молодежи в области инклюзии / Ю. В. Серебrenикова // Специальное образование. – 2022. – №1 (65). – С. 202–210.

163. Скрыбина, О. Б. Педагогические условия формирования коммуникативной толерантности у старшеклассников : автореферат диссертации кандидата педагогических наук : 13.00.06 / Скрыбина Ольга Борисовна. – Кострома, 2000. – 22 с.

164. Слепоглухота / Специальная психология / под ред. В. И. Лубовского. – Москва : Academia, 2003. – С. 391–405.

165. Слюсарева, Е. С. Преодоление барьеров в процессе формирования готовности специальных психологов к психокоррекционной работе с детьми : диссертация кандидата психологических наук : 19.00.07 / Слюсарева Елена Сергеевна. – Ставрополь, 2007. – 212 с.

166. Слюсарева, Е. С. Психологическая готовность специального психолога к психокоррекционной работе с детьми / Е. С. Слюсарева. – Ставрополь : Изд-во СГПИ, 2010. – 151 с.

167. Соловьева, О. В. Психолого-педагогическое сопровождение волонтерской деятельности с подростками / О. В. Соловьева, Л. В. Арутюнян // Вестник Северо-Кавказского федерального университета. – 2021. – № 3 (84). – С. 210–215. – DOI: 10.37493/2307-907X.2021.3.28.

168. Сорокин, П. А. Социальная и культурная динамика / П. А. Сорокин. – СПб. : Русский Христианский гуманитарный институт, 2000. – 548 с.

169. Старикова, У. А. Социальная интеграция и взаимодействие обычных людей с инвалидами и лицами с ОВЗ / У. А. Старикова, А. А. Дурицкий // Здоровье и благополучие в изменяющемся мире : Сборник трудов по материалам Международной научно-практической конференции обучающихся, студентов, молодых ученых, преподавателей. – Курск : Курский государственный медицинский университет, 2024. – С. 125–132.

170. Суворов, А. В. Слепоглухой в мире зрячеслышащих / А. В. Суворов. – Москва : ИПТК «ЛОГОС», 2011. – 117 с.

171. Тихонова, В. А. Анализ эффективности социально-психологического тренинга как метода коррекции нарушений адаптации младших подростков / В. А. Тихонова // Молодой ученый. – 2022. – № 50 (445). – С. 494–498. – URL: <https://moluch.ru/archive/445/97639/> (дата обращения: 19.06.2025). – Текст : электронный.

172. Удалов, А. Н. Социально-психологический тренинг как средство профессионального и личностного развития / А. Н. Удалов // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. – 2023. – Т. 12. – № 2А. – С. 35–39. – DOI: 10.34670/AR.2023.15.10.005.

173. Усачева, О. Ю. Формирование толерантного отношения к детям с ОВЗ в образовательном пространстве / О. Ю. Усачева // Преемственность в образовании. – 2018. – № 17 (04). – С. 634–638.

174. Фасилитация / Национальная энциклопедическая служба / Психологическая энциклопедия. – URL: <https://vocabulary.ru/termin/fasilitacija.html> (дата обращения: 02.04.2022). – Текст : электронный.

175. Федотова, А. С. Социально-психологический тренинг как условие развития коммуникативной компетентности / А. С. Федотова // Студенческий научный форум : Материалы IX Международной студенческой научной конференции, 2017. – Тула : Тульский государственный педагогический университет им. Л. Н. Толстого. – URL: <https://scienceforum.ru/2017/article/2017037169> (дата обращения: 30.06.2025). – Текст : электронный.

176. Феоктистова, С. В. Профессиональная компетентность педагогов в области психолого-педагогического сопровождения детей с ОВЗ : теория и практика : монография / С. В. Феоктистова, Н. Н. Васильева, Л. Б. Шнейдер. – Москва : РУСАЙНС, 2024. – 118 с.

177. Фомиченко, А. С. Особенности социальной перцепции / А. С. Фомиченко // Вестник Оренбургского государственного университета. – 2017. – № 2. – С. 17–20.

178. Форверг, М. Характеристика социально-психологического тренинга поведения / М. Форверг, Т. Альберг // Психологический журнал. – Т. 5. – № 4. – 1984. – С. 57–64.

179. Фрейд, З. Психология масс и анализ человеческого «Я» / З. Фрейд – Москва : Современные проблемы, 1926. – 100 с.

180. Холостова, Е. И. Социальная работа с инвалидами / Е. И. Холостова. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2006. – 240 с.

181. Цырендоржиев, А. Э. Социально-психологический тренинг как метод интерактивного обучения / А. Э. Цырендоржиев // Вестник Бурятского государственного университета. Педагогика. – 2018. – № 1. – С. 30–36. – DOI: 10.18101/1994-0866-2018-1-30-36.

182. Чикер, В. А. Социально-психологический тренинг : 40 лет развития концепции М. Форверга в России / В. А. Чикер // Социальная психология и общество. – 2021. – Т. 12. – № 3. – С. 219–227. – DOI: 10.17759/sps.2021120314.

183. Чикер, В. А. Социально-психологический тренинг : итоги развития концепции М. Форверга в России / В. А. Чикер // Социальная

психология : вопросы теории и практики : Материалы V Всероссийской научно-практической конференции с международным участием памяти М. Ю. Кондратьева. – Москва : МГППУ, 2020. – С. 545–548.

184. Шагурова, А. А. Социально-психологическая готовность молодежи к волонтерской деятельности : диссертация кандидата психологических наук : 19.00.05 / Шагурова Ангелина Александровна. – Москва, 2013. – 200 с.

185. Шадриков, В. Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности / В. Д. Шадриков. – Москва : Логос, 2007. – 192 с.

186. Шакуров, Р. Х. Барьер как категория и его роль в деятельности / Р. Х. Шакуров // Вопросы психологии. – 2011. – № 1. – С. 3–18.

187. Шарикова, Е. С. Опыт, проблемы и перспективы инклюзивного волонтерства в России и за рубежом (сравнительный анализ) / Е. С. Шарикова // E-SCIO. – 2021. – № 1 (52). – С. 7–10.

188. Шахбиева, Э. У. Формирование толерантного отношения к детям с ОВЗ / Э. У. Шахбиева, М. И. Даудова, Ш. И. Булуева // Новые форматы подготовки педагогических кадров для конкурентоспособной образовательной экосистемы : Сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции. – Грозный : ООО «Издательство АЛЕФ», 2024. – С. 192–203.

189. Шевырева, Е. Г. Психолого-педагогическое сопровождение подготовки волонтеров к работе с детьми с ограниченными возможностями здоровья / Е. Г. Шевырева, А. Г. Игнatenко // Евразийский Союз Ученых (Психологические науки). – 2014. – № 6. – С. 156–157.

190. Шлыкова, А. П. Особенности социальной перцепции студентов / А. П. Шлыкова // Достижения науки и образования. – 2016. – № 4 (5). – С. 91–98.

191. Шульгина, Т. А. О взаимодействии волонтерских (добровольческих) организаций с учреждениями социального обслуживания лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья / Т. А. Шульгина, М. И. Фомина // Коллекция гуманитарных исследований. – 2021. – № 2 (27). – С. 6–13. – DOI: 10.21626/j-chr/2021-2(27)/1.

192. Шульгина, Т. А. Современные подходы реализации теории социального обмена / Т. А. Шульгина // Коллекция гуманитарных исследований. – 2022. – № 1 (30). – С. 6–10. – DOI: 10.21626/j-chr/2022-1(30)/1.

193. Эльконин, Д. Б. Избранные психологические труды / Д. Б. Эльконин. – Москва : Педагогика, 1989 – 560 с.

194. Ядов, В. А. Гипотеза об иерархической структуре диспозиций личности и её социальной обусловленности / В. А. Ядов // Саморегуляция и прогнозирование социального поведения личности: Диспозиционная концепция. – 2-е изд., расшир. – Москва: ЦСПиМ, 2013. – 376 с.

195. Яницкий, М. С. Психологические детерминанты добровольческой деятельности / М. С. Яницкий, Е. С. Азарова // Вестник Томского государственного университета. – 2008. – № 306. – С. 120–125.

196. Яницкий, М. С. Ценностно-смысловые компоненты ресурсного потенциала личности / М. С. Яницкий, А. В. Серый // Личность: ресурсы и потенциал. – 2024. – № 1(21). – С. 21–27.

III. Источники на иностранном языке

197. Alternatives to the Peace Corps : A Directory of Global Volunteer Opportunities / ed. by Paul Backhurst. – New York : Food First Books, 2005. – 144 p.

198. Blumer, H. The Methodological Position of Symbolic Interactionism / H. Blunter / In : Blunter H. Symbolic Interactionism. Perspective and Method. – Berkeley : University of California Press, 1969. – P. 1–61.

199. Chirico, F. Prevalence of burnout syndrome among Italian volunteers of the Red Cross : a cross-sectional study / F. Chirico, P. Crescenzo, A. Sacco [et al.] // Industrial Health. – 2021. – Vol. 59. – № 2. – P. 117–127. – DOI: 10.2486/indhealth.2020-0246.

200. Devereux, P. D. International Volunteers : Cheap help or transformational solidarity toward sustainable development / P. D. Devereux. – Murdoch University, 2010. – 408 p.

201. Homans, G. C. Social behavior / G. C. Homans. – NY : Harcourt, Brace & World, 1961. – 404 p.

202. Hymes, D. H. On Communicative competence / D. H. Hymes // Sociolinguistics / J. B. Pride, J. Holmes. – Harmondsworth : Penguin Books, 1994. – P. 52–131.

203. Inclusive volunteering : Recommendations for Volunteer Coordinators on How to Develop a More Inclusive Volunteer Program. – 2015. – P. 14–21.

204. Levin, K. Resolving social conflicts. Selected papers on group dynamics / K. Levin; Ed. By C. Wiess. – London : Souvenir press, 1993. – 230 p.

205. Licandro, O. Analysis of the personal factors of the volunteers as mediators between the satisfaction and the permanence in employee volunteering / O. Licandro, S. Yapor, P. Correa. // International Review on Public and Nonprofit Marketing. – 2021. – Vol.19, № 1. – P. 127–151. – DOI: 10.1007/S12208-021-00299-Y.

206. Mid, D. G. Razum, Ya i Obchestvo / D. G. Mid // G. H. Mead. Mind, Self and Society // Referativnyi zhurnal. Seriya 11. Sociologiya. – 1997. – № 4. – P. 162–195.

207. Morse, J. L. Volunteerism and Burnout : Does Satisfaction of Motives for Volunteering Protect Against Symptoms? / J. L. Morse, B. J. Dik, A. B. Shimizu, K. A. Reed. // VOLUNTAS : International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations. – 2022. – Vol. 33. – P. 229–241. – DOI: 10.1007/s11266-020-00257-y.

208. Roberts, F. The Prevalence of Burnout and Secondary Traumatic Stress in Professionals and Volunteers Working With Forcibly Displaced People : A Systematic Review and Two Meta-Analyses / F. Roberts, B. Teague, J. Lee, I. Rushworth // Journal of Traumatic Stress. – 2021. – Vol. 34. – №. 4. – P. 773–785. – DOI: 10.1002/jts.22659.

209. Sherif, M. In common predicament: Social psychology of intergroup conflict and cooperation / M. Sherif. – N.Y. : Houghton Mifflin, 1966. – 192 p.

210. Trandafirescu, G. Particular Aspects Concerning Cohesion of the Athlete Group at Football Teams / G. Trandafirescu // Procedia-Social and Behavioral Sciences. – 2015. – Vol. 180. – P. 1369–1373.

211. Wu, Y. Helping Others Helps? A Self-Determination Theory Approach on Work Climate and Wellbeing among Volunteers / Y. Wu, C. Li. // *Applied Research in Quality of Life*, Springer; International Society for Quality-of-Life Studies. – 2019. – Vol. 14 (4). P. 1099–1111. – DOI: 10.1007/s11482-018-9642-z.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А. Анкета для экспертов «Социально-психологические трудности взаимодействия волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья»

Уважаемые эксперты!

Мы рады узнать Ваше мнение по ряду вопросов. Ваши ответы позволят нам оптимизировать процесс подготовки специалистов для работы с лицами с ОВЗ.

Отметьте особенности, которые возникают на Ваш взгляд, у волонтеров в процессе взаимодействия с лицами с ОВЗ. Оцените степень выраженности психологических барьеров, возникающих в процессе взаимодействия:

№ п/п	Виды психологических барьеров	Баллы
1.	Психолого-познавательные барьеры: 1.1. Трудности выбора и переноса знаний о психологических особенностях людей с ОВЗ: в реальный процесс взаимодействия с ними (например, в процесс сопровождения слепоглухого человека или человека с нарушениями опорно-двигательного аппарата) -нет затруднений -выражены незначительно -средняя степень выраженности -значительно выражены	
	1.2. Барьер некомпетентности в связи с незнанием средств передачи информации людям с ОВЗ (например, не владение дактилологией и другими альтернативными средствами общения) -нет затруднений -выражены незначительно -средняя степень выраженности -значительно выражены	
	Итого:	
2.	Эмоциональные барьеры: 2.1. Барьер неверия в собственные силы -нет затруднений -выражены незначительно -средняя степень выраженности -значительно выражены	
	2.2. Барьер психической напряженности (тревожность, невозможность инициировать контакт и т.п.) во взаимодействии с людьми с ОВЗ -нет затруднений -выражены незначительно -средняя степень выраженности -значительно выражены	
	2.3. Барьер страха в общении с человеком с ОВЗ -нет затруднений -выражены незначительно -средняя степень выраженности -значительно выражены	
	2.4. Барьер стыда и вины, возникающий из-за неловкости за себя -нет затруднений -выражены незначительно	

	-средняя степень выраженности -значительно выражены	
	Итого:	
3.	Коммуникативные барьеры: 3.1. Смысловой или семантический (возникает из-за значительных различий, несовпадений, существующих в смысловых содержаниях партнеров по общению и т.д. что приводит к тому, что не всегда понятен смысл разговора) -нет затруднений -выражены незначительно -средняя степень выраженности -значительно выражены	
	3.2. Логический (не умение выразить свои мысли человеку с ОВЗ (например, трудно подобрать и передать с помощью дактилологии слова для тех сложных мыслей, которые хочется передать партнеру по общению) -нет затруднений -выражены незначительно -средняя степень выраженности -значительно выражены	
	3.3. Фонетический (нарушения речи, искаженный грамматический строй речи и т.п. особенности речи человека с ОВЗ затрудняют ее восприятие) -нет затруднений -выражены незначительно -средняя степень выраженности -значительно выражены	
	3.4. Лингвистический (языковой) барьер (отсутствие у человека, изучающего жестовый язык или дактилологию и пытающегося на нем говорить, возможности понять и спонтанно отреагировать на речь собеседника, даже при том, что он владеет необходимым арсеналом языковых средств) -нет затруднений -выражены незначительно -средняя степень выраженности -значительно выражены	
4.	Итого:	
5.	ВСЕГО:	

4. Какие другие особенности взаимодействия, не отмеченные выше, возникают, на Ваш взгляд, у волонтеров с лицами с ОВЗ?

6. Что, на Ваш взгляд, нужно сделать, чтобы уменьшить выраженность трудностей, возникающих у волонтеров, в процессе взаимодействия с лицами с ОВЗ?

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В АНКЕТЕ!

Укажите, пожалуйста, Ваши данные (при желании анкета может остаться анонимной):
ФИО _____

Стаж Вашей профессиональной деятельности _____

Образование _____

Должность _____

Учреждение, в котором Вы работаете _____

Ключ к анкете

Вариант ответа	нет затруднений	выражены незначительно	средняя степень выраженности	значительно выражены
Виды психологических барьеров				
1. Психолого- познавательные барьеры				
1.1	1	2	3	4
1.2	1	2	3	4
2. Эмоциональные барьеры				
2.1	1	2	3	4
2.2	1	2	3	4
2.3	1	2	3	4
2.4	1	2	3	4
3. Коммуникативные барьеры				
3.1	1	2	3	4
3.2	1	2	3	4
3.3	1	2	3	4
3.4	1	2	3	4

Уровни сформированности психологических барьеров взаимодействия с лицами с ОВЗ

1-7 – низкий уровень

8-24 – средний уровень

25-40 – высокий уровень

Приложение Б. Анкета для волонтеров «Социально-психологические трудности взаимодействия волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья»

Уважаемые волонтеры!

Мы рады узнать Ваше мнение по ряду вопросов. Ваши ответы позволят нам улучшить качество помощи людям с ОВЗ.

Отметьте особенности, которые возникают у Вас в процессе взаимодействия с людьми с ОВЗ.

1. Оцените степень выраженности психологических барьеров, возникающих в процессе взаимодействия:

№ п/п	Виды психологических барьеров	Баллы
1.	Психолого-познавательные барьеры: 1.1. Трудности, обусловленные недостаточностью знаний о психологических особенностях лиц с ОВЗ, способах взаимодействия с ними, выбора и переноса знаний о психологических особенностях людей с ОВЗ: в реальный процесс взаимодействия с ними (например, в процесс сопровождения слепоглухого человека или человека с нарушениями опорно-двигательного аппарата) -нет затруднений -выражены незначительно -средняя степень выраженности -значительно выражены	
	1.2. Барьер некомпетентности в связи с незнанием средств передачи информации людям с ОВЗ (например, не владение дактилологией и другими альтернативными средствами общения) -нет затруднений -выражены незначительно -средняя степень выраженности -значительно выражены	
	Итого:	
2.	Эмоциональные барьеры: 2.1. Барьер неверия в собственные силы -нет затруднений -выражены незначительно -средняя степень выраженности -значительно выражены	
	2.2. Барьер психической напряженности (тревожность, невозможность инициировать контакт и т.п.) во взаимодействии с людьми с ОВЗ -нет затруднений -выражены незначительно -средняя степень выраженности -значительно выражены	
	2.3. Барьер страха в общении с человеком с ОВЗ -нет затруднений -выражены незначительно -средняя степень выраженности -значительно выражены	
	2.4. Барьер стыда и вины, возникающий из-за неловкости за себя -нет затруднений -выражены незначительно	

	-средняя степень выраженности -значительно выражены	
	Итого:	
3.	Коммуникативные барьеры: 3.1. Смысловой или семантический (возникает из-за значительных различий, несовпадений, существующих в смысловых содержаниях партнеров по общению и т.д., что приводит к тому, что не всегда понятен смысл разговора) -нет затруднений -выражены незначительно -средняя степень выраженности -значительно выражены	
	3.2. Логический (не умение выразить свои мысли человеку с ОВЗ (например, трудно подобрать и передать с помощью дактилологии слова для тех сложных мыслей, которые хочется передать партнеру по общению) -нет затруднений -выражены незначительно -средняя степень выраженности -значительно выражены	
	3.3. Фонетический (нарушения речи, искаженный грамматический строй речи и т.п. особенности речи человека с ОВЗ затрудняют ее восприятие) -нет затруднений -выражены незначительно -средняя степень выраженности -значительно выражены	
	3.4. Лингвистический (языковой) барьер (отсутствие у человека, изучающего жестовый язык или дактилологию и пытающегося на нем говорить, возможности понять и спонтанно отреагировать на речь собеседника, даже при том, что он владеет необходимым арсеналом языковых средств) -нет затруднений -выражены незначительно -средняя степень выраженности -значительно выражены	
4.	Итого:	
5.	ВСЕГО:	

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ В АНКЕТЕ!

Укажите, пожалуйста, Ваши данные (при желании анкета может остаться анонимной):
ФИО _____

Стаж Вашей волонтерской деятельности _____

Ваш опыт взаимодействия с лицами с ОВЗ (укажите количество человек с кем Вам приходилось взаимодействовать) _____

Направление подготовки, профиль _____

Курс _____

Учреждение, в котором Вы учитесь _____

Ключ к анкете

Вариант ответа	нет затруднений	выражены незначительно	средняя степень выраженности	значительно выражены
Виды психологических барьеров				
1. Психолого- познавательные барьеры				
1.1	1	2	3	4
1.2	1	2	3	4
2. Эмоциональные барьеры				
2.1	1	2	3	4
2.2	1	2	3	4
2.3	1	2	3	4
2.4	1	2	3	4
3. Коммуникативные барьеры				
3.1	1	2	3	4
3.2	1	2	3	4
3.3	1	2	3	4
3.4	1	2	3	4

Уровни сформированности психологических барьеров взаимодействия с лицами с ОВЗ

1-7 – низкий уровень

8-24 – средний уровень

25-40 – высокий уровень

Приложение В. Экспертное интервью с лицом с ограниченными возможностями здоровья о психологических трудностях, возникающих в ходе взаимодействия студентов-волонтеров и слепоглухих взрослых

Добрый день, уважаемый Александр Васильевич!

Меня зовут Гукасова Марина. Ранее в рамках проекта «Наставники и ученики» фонда поддержки слепоглухих «Со-единение» я имела честь познакомиться с Вами на Международной конференции «Эволюция слепоглухоты и что из этого следует».

На данный момент мы с моим научным руководителем Вачковым Игорем Викторовичем, доктором психологических наук, профессором, пишем работу на тему «Социально-психологический тренинг в системе подготовки волонтеров к взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья».

Работа подразделяется на несколько этапов. Первый этап – анкетирование волонтеров и людей с бисенсорными нарушениями на предмет выявления трудностей взаимодействия, возникающих при общении.

Вы в своей книге «Слепоглухой в мире зрячеслышащих» пишете, что слепоглухие люди испытывают серьезные барьеры взаимодействия с людьми с нормальным психофизическим развитием.

Также, в своей книге «Встреча вселенных или Слепоглухие пришельцы в мире зрячеслышащих» Вы пишете: «...Я сформулировал тезис, что у меня (как и у очень многих других слепоглухих, – да, вероятно, и не только слепоглухих) во многих случаях механизмы общения не столько нарушены, сколько просто не налажены, так и не сформировались за всю жизнь. Дело не в том, что мы когда-то умели нормально общаться, но однажды почему-то «разучились», а в том, что не умели никогда или умели более-менее в ограниченной сфере, за пределами которой нормальные механизмы так и не сформировались и либо действует ненормальный, патологический механизм, либо никакой не действует, мы просто в полной растерянности».

В связи с этим у нас возникли вопросы:

1. Считаете ли Вы, что волонтеры не знают о психологических особенностях людей с нарушениями слуха и зрения? Если да, то сильно ли им это мешает?
2. Не владение дактилологией и средствами общения препятствуют взаимодействию волонтером с Вами?
3. Возникает ли у волонтеров неверие в собственные силы? Если да, то насколько сильно это влияет на процесс общения?
4. Как Вы считаете, что волонтеров слишком тревожит при общении с людьми с нарушениями слуха и зрения?
5. Как часто чувство страха и вины возникает у волонтера в процессе взаимодействия?
6. Подскажите, пожалуйста, какие трудности испытываете Вы, общаясь с волонтерами?
7. Как Вы думаете, что нужно сделать, чтобы трудности взаимодействия ослабились (пропали) как у слепоглухих, так и у волонтеров?

Ответы А.В.

А.В. о барьерах, возникающих в процессе взаимодействия волонтеров и слепоглухих взрослых, говорит:

«Одна из основных проблем – это нетерпеливость со стороны волонтеров. Человек иногда не учитывает, как степень нарушения влияет на быстроту движений и действий слепоглухих. У слепоглухих и зрячеслышащих одни проблемы, которые решаются разными способами. Не будем далеко ходить – я обрадовался новой коляске, на который сейчас восседаю, как на троне и уже не раз вкатывался во двор своего дома на ней самостоятельно без сопровождающих. Туда я добирался сам, а обратно мне помогали вернуться: меня катили. Когда нужно было с коляски встать, меня схватывали подмышки и крепко сжимали, скрывая

мои движения. Они думали, что я совсем не могу держаться на ногах, что как с коляски встану, так сразу и шлепнусь. Я могу справиться с лестницей сам, но медленно, а вы поднимите коляску тем временем. Но порой мне не дают такой возможности. Это происходит из-за торопливости моих сопровождающих. Нас (слепоглухих) недооценивают, и это, порой, очень обижает.

С другой стороны, бывает нетерпеливость в противоположную сторону. Когда с нашими темпами передвижения и возможностями что-то самостоятельно сделать люди не считаются, торопят. Классический пример: мое детство. Я долго не мог научиться завязывать шнурки. И вот надо идти на улицу. Все уже переобулись, завязали шнурки, а я никак не завяжу. Воспитательница начинает меня торопить, а для этого начинает брать меня сильно за руку и выражать свое возмущение, недовольство тактильно. А, взяв меня за руку, она отрывает их от шнурков, тем самым я потянул за шнурок и все развязалось. Поторопила, значит! Все еще хуже вышло!

Мещеряков в своих работах представляет следующий тезис, в котором говорится, что ко всем слепоглухим нужно приспосабливаться. Ребенку надо давать возможность все делать в собственном темпе, не торопить, но и не затормаживать совсем. Нужно действовать вместе! Знаменитая совместно-разделенная деятельность. Дело в том, что я читал об этом у Мещерякова и думал о взрослых и приходил к выводу, что помощникам все легче сделать за нас, нежели ждать и давать возможность нам доделать дела до конца самому. В итоге, по возвращению домой, все, чему учили ребенка в Сергиево-Посадском детском доме-интернате слепоглухих для детей и молодых инвалидов, приравнивается к нулю ради удобства окружающих».

- Как Вы думаете, что нужно сделать, чтобы трудности взаимодействия ослабли или пропали?

«На счет пропали, – сомневаюсь. Необходим диалог и терпимость. Со стороны слепоглухих нужно как можно меньше потребительства. Со стороны волонтеров – как можно больше терпения».

- Как Вы думаете, невладение волонтерами дактилологией и средствами общения препятствует?

«Разумеется, препятствует. Как тогда вообще договариваться? Я жестами не владею, только дактилологией, но у меня есть дополнительные средства общения: например, письмо на ладони. Я иногда беру инициативу в свои руки и объясняю человеку, как написать на руке. Обычно в такой ситуации он быстро ориентируется, и мы понимаем друг друга. Тут выручает меня сохранная устная речь».

- Как Вы думаете, что волонтеров тревожит больше всего при общении?

«Их нерешительность и боязнь. Иногда приходится все брать в свои руки и «идти на контакт первым», чтобы они расслабились. Студентам иногда не хватает самостоятельности. Самое главное, что должно быть у волонтера – это быть вовремя на подхвате, то есть давать волю действий слепоглухому, не делать за него все, что только возможно. Волонтер должен уметь вовремя приходить на помощь».

«Мне кажется, что Вы должны четко разделять понятия «барьеры» и «затруднения», то, о чем я уже недавно говорил. Затруднения – преодолимы, а барьеры возникают тогда, когда преодолимость кончится. Барьер, наверно, можно не преодолеть, а только избежать его возникновения. Тут как с неизлечимой смертельной болезнью: лучше в порядке профилактики не заболеть, чем потом лечиться, все равно умрешь - как рак, например».

- Как Вы считаете, насколько будет эффективен социально-психологический тренинг по преодолению трудностей взаимодействия волонтеров и слепоглухих взрослых?

«Я не очень силен в тренинге, но считаю, что для Вас сам факт общения, взаимодействия со мной – это уже тот самый тренинг».

- Что Вы можете посоветовать нам в работе?

«Тропу доверия» – это как раз тренинг. Мы в лагерях детского Ордена Милосердия использовали его. Часть ребят берет на себя роль инвалидов, а другая часть – волонтеров.

Здесь главное взаимное доверие между волонтерами и слепоглухими. Недоразумения часто возникают, потому что волонтеры недопонимают слепоглухих, их жизненные ситуации. Волонтеры должны знать хоть немного о своем «подопечном», чтобы было меньше трудностей. Дальше волонтеры как бы «входят в шкуру» слепоглухого, вследствие чего понимают его проблемы.

У волонтеров есть еще одна проблема – они тренируют дактилологию самостоятельно, без общения со слепоглухими. Когда возникает взаимодействие, часто происходит так, что слепоглухой просто не понимает зрячеслышащего студента, потому что тот либо волнуется, из-за чего расслабляет руку, чего никогда нельзя делать, иначе слепоглухой вообще не сможет понять, о чем идет речь, вследствие чего контакт будет нарушен. Также нужно четко обозначать границы между словами, иначе слепоглухому будет очень сложно понять, о чем идет речь, где начало, а где конец слова».

Приложение Г. Интервью с респондентом с комплексными нарушениями слуха и зрения

Респондент: Мария (пол женский, 35 лет). Нозологический диагноз: слабослышащая, приобретенная потеря зрения – слабовидение.

Мария получает помощь в краевом центре социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Ставрополя.

Мария уверена, что волонтеры обязаны знать все о развитии человека с бисенсорными нарушениями и что студентам необходимо как можно больше времени уделять практике взаимодействия с людьми с нарушениями слуха и зрения.

Мария отмечает, что отсутствие навыков владения специальными средствами общения (дактилологией и жестовой речью) «не сильно мешает, но лучше знать жестовый язык, чтобы было легче обмениваться информацией, чтобы не нарушался процесс взаимодействия и эмоциональный контакт».

Мария говорит, что общение через переводчика приводит к потере эмоций, что выражается в разрыве контакта. По нашему мнению, именно это приводит к эмоциональным барьерам взаимодействия. Но, напротив, Мария выделила, что никогда не замечала у волонтеров неверия в собственные силы, она говорит: «Где бы я ни была, волонтеры всегда справлялись со своей задачей».

Следующий вопрос, заданный нами, был направлен на выявление тревожности волонтеров при общении с людьми с нарушениями слуха и зрения. Мария отметила, что это хороший и актуальный вопрос, так как «наблюдались разные случаи: было такое, что встречались уверенные волонтеры, которые подходили и начинали общаться, а многие стеснялись и начинали беспокоиться, тогда я брала инициативу в свои руки, подходила и сама пыталась пойти на контакт, чтобы они чувствовали себя более уверенными».

На вопрос: «Какие барьеры возникают у самой Марии», она ответила следующее: «Как я и говорила ранее: главное препятствие в общении с волонтерами – это незнание дактилологии или языка жестов. Когда общение осуществляется через переводчика, то происходит потеря эмоционального контакта. А в основном, никаких трудностей не возникало, я всегда с радостью общаюсь с волонтерами и занимаюсь какой-либо деятельностью».

Приложение Д. Практические рекомендации для студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья

**ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СТУДЕНТОВ-ВОЛОНТЕРОВ К
ЭФФЕКТИВНОМУ ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЛИЦАМИ С ОВЗ**

Гукасова М.П.

Москва – 2025

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Социально-психологические особенности лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата:

1.1. Психолого-педагогическая характеристика лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата.

1.2. Технология взаимодействия с лицами с нарушением опорно-двигательного аппарата.

2. Социально-психологические особенности взаимодействия с лицами с нарушением зрения.

2.1. Психолого-педагогическая характеристика лиц с нарушением зрения.

2.2. Технология взаимодействия с лицами с нарушением зрения.

3. Социально-психологические особенности взаимодействия лиц с нарушением слуха (глухие и слабослышащие).

3.1. Психолого-педагогическая характеристика лиц с нарушением слуха (глухие и слабослышащие)

3.2. Технология взаимодействия с лицами с нарушением слуха (глухие и слабослышащие)

4. Социально-психологические особенности взаимодействия с лицами с бисенсорными нарушениями (с одновременными нарушениями зрения и слуха (слепоглухие)).

4.1. Психолого-педагогическая характеристика лиц с бисенсорными нарушениями (с одновременными нарушениями зрения и слуха (слепоглухие)).

4.2. Технология взаимодействия с бисенсорными нарушениями (с одновременными нарушениями зрения и слуха (слепоглухие)).

5. Социально-психологические особенности взаимодействия с лицами с задержкой психического развития.

5.1. Психолого-педагогическая характеристика лиц с нарушениями психического развития.

5.2. Технология взаимодействия с нарушениями психического развития.

Введение

Особого внимания в волонтерской среде заслуживает сфера взаимодействия с людьми с ОВЗ, так как их социализация, социальная реабилитация и адаптация, возможности их социальной интеграции и нормального социального функционирования резко снижены в силу серьезности имеющихся особенностей в развитии, ограничивающих познание, общение, социализацию и общественную деятельность.

Организация работы с лицами с ОВЗ достаточно сложна, в связи с этим могут возникать трудности общения, взаимодействия в целом, не только у тех людей кому оказывается помощь, в силу трудности жизненной ситуации, но и у волонтеров. На эффективность взаимодействия оказывает влияние не только профессиональная подготовка волонтеров, но и их личностные и психологические характеристики.

Данные практические рекомендации направлены на формирование психолого-педагогической компетентности студентов-волонтеров и повышение эффективности взаимодействия с лицами с ОВЗ.

1. Социально-психологические особенности лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата

1.1. Психолого-педагогическая характеристика лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата

Категория лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (НОДА) достаточно разнообразна и проявляется в различной степени выраженности. Классификации нарушений опорно-двигательного аппарата достаточно разнообразны, в целом обобщив их можно выделить следующие категории

I. Заболевания нервной системы: детский церебральный паралич (ДЦП), полиомиелит.

II. Врожденная патология опорно-двигательного аппарата: врожденный вывих бедра; кривошея; косолапость и другие деформации стоп; недоразвитие и дефекты конечностей (верхних и/или нижних); - аномалии развития позвоночника (сколиоз); артрогрипоз (врожденное уродство) аномалии развития пальцев кисти.

III. Приобретенные заболевания и повреждения опорно-двигательного аппарата: травматические повреждения спинного мозга, головного мозга и конечностей; заболевания скелета (туберкулез, опухоли костей, остеомиелит); системные заболевания скелета (хондродистрофия, рахит); полиартрит.

Чаще всего волонтерам приходится взаимодействовать с лицами с (ДЦП).

Выделим специфические особенности развития познавательной сферы людей с церебральным параличом: нарушение формирования избирательности, устойчивости, концентрации, переключения, распределения внимания. Человек

застревает на отдельных элементах. Отмечаются трудности формирования произвольного внимания. Нарушения пространственного восприятия, у людей с ДЦП есть трудности в пространственно-временной ориентировке. Нарушения в формировании образной памяти (включающей в себя зрительную, слуховую, осязательную память) большей частью являются следствием нарушений восприятия. Словесно-логическая память предполагает достаточный уровень развития речи и мышления, а поскольку эти функции у детей с ДЦП, как правило, формируются с опозданием, то и данный вид памяти задерживается в своем становлении. Более полно люди с церебральным параличом запоминают яркие предметы и те, по которым можно создать больше ассоциативных связей.

1.2. Технология взаимодействия с лицами с нарушением опорно-двигательного аппарата

Человек, имеющий заболевания опорно-двигательного аппарата, постоянно находится в изоляции от регулярного общения, и его недостаток может сформировать определенные психологические комплексы. Они вызваны функциональной зависимостью от постоянной прикованности к инвалидному креслу, когда он вынужден общаться с окружающими, находясь по отношению к ним, как бы «снизу», что вырабатывает дополнительную неуверенность. Это может проявляться в робости, недоверии к окружающим.

Что должен знать волонтер?

Для того, чтобы преодолеть психологические барьеры (с учетом специфики данной группы людей с инвалидностью), студенту-волонтеру важно знать:

- необходимо учитывать, что основная задача – это безопасность, поэтому важен прямой контакт волонтера с семьей и самим подшефным для того, чтобы они были спокойны, а также избежать опасности от проникновения в дом злоумышленников под видом добровольца;

- люди с данной категорией инвалидности чаще всего используют инвалидное кресло, костыли либо другие технические приспособления;

- люди, имеющие трудности при передвижении, как правило не имеют проблем со зрением, слухом и пониманием.

Как взаимодействовать с лицами с нарушением опорно-двигательного аппарата?

1. Волонтер должен демонстрировать грамотность своей подготовки работы с людьми с инвалидностью, проявлять доброжелательность и доброту, обязательно ставить в известность родителей и самого подопечного о том, как и в какие сроки он намерен выполнить поставленную задачу, уточнять у близких о наличии дополнительной информации, которая на их взгляд поможет лучше справиться с ней.

2. При общении с человеком в инвалидной коляске, нужно сделать так, чтобы ваши глаза находились на одном уровне. Например, сразу в начале разговора сесть, если есть возможность, прямо перед человеком в инвалидной коляске.

3. Инвалидная коляска – неприкосновенное частное пространство. На неё нельзя облакачиваться и толкать. Нельзя начать катить коляску без согласия, сидящего в ней. Нужно спросить, необходима ли помощь, прежде чем оказать ее.

4. Если человек использует приспособления для ходьбы - трости, костыли или ходунки, ему может быть сложно пользоваться руками, когда он стоит, чтобы достать телефон или заполнить документы волонтеру важно помнить, что таким людям можно предложить, но не настаивать присесть.

5. Если волонтер взаимодействует с людьми без инвалидной коляски можно предложить помощь в размещении верхней одежды, сумок, чемоданов или других вещей. Уместно будет предложить открыть дверь.

6. Нельзя трогать и переставлять костыли, трости, ходунки без разрешения человека.

7. Не уместен покровительственный тон при взаимодействии, будьте спокойны и доброжелательны, если не знаете, что делать, спросите об этом своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим – ведь вы показываете, что искренне заинтересованы в общении.

Вербальная коммуникация при взаимодействии с лицами с ОВЗ

Как надо говорить	Как не рекомендуется говорить
Врожденная инвалидность	Врожденный дефект, несчастье
Имеет ДЦП	Страдает ДЦП
Страдает от полиомиелита, от последствий полиомиелита, жертва полиомиелита.	Перенес полиомиелит, имеет инвалидность в результате полиомиелита

2. Социально-психологические особенности лиц с нарушением зрения

2.1. Психолого-педагогическая характеристика лиц с нарушением зрения

Категорию лиц с нарушением зрения по состоянию зрительной функции можно подразделить на следующие виды: люди слепые и слабовидящие.

1. Слепые люди:

- люди, имеющие тотальную слепоту;
- люди, имеющие практическую слепоту (светоощущение: способность различать свет и тьму либо форменное зрение: возможность различать формы предмета, выделять фигуры из фона).

2. Слабовидящие люди. Слабовидение связано со значительным нарушением функционирования зрительной системы вследствие ее поражения.

Ограниченность информации, получаемой слабовидящими, обуславливает схематизм зрительного образа, его скудность; нарушение целостности восприятия, когда в образе объекта отсутствуют не только второстепенные, но и определяющие детали, что ведет к фрагментарности или неточности образа. При слабовидении страдает скорость зрительного восприятия; нарушение бинокулярного зрения (полноценного видения двумя глазами) у слабовидящих

может приводить к так называемой пространственной слепоте (нарушению восприятия перспективы и глубины пространства). Если слабовидящие используют частично остаточное зрение, то при тотальной слепоте такой возможности нет, поэтому в процессе коммуникации и восприятия окружающего мира вся нагрузка падает преимущественно на тактильный и слуховой анализаторы. Для слепых характерен вербализм, поэтому могут быть нарушения смысловой стороны речи, т.е. может нарушаться понимание некоторых слов. Снижена двигательная активность, вследствие чего их движения могут быть ограничены и неуклюжи. Эмоции таких людей часто сложно распознать по выражению лица, так как их мимика редко отражает их эмоциональное состояние, однако их можно распознать через голос.

2.2. Технология взаимодействия с лицами с нарушением зрения

Основная задача при оказании помощи лицам с нарушением зрения — это ориентация в пространстве и получение информации. Проблемы доступа к визуальной информации для незрячих людей могут быть компенсированы посредством предоставления информации в аудиальной и кинестетической модальностях.

Правильное сопровождение снимает напряжение при взаимодействии волонтера с подопечным и обеспечивает безопасность передвижения незрячего.

Что должен знать волонтер?

1. Порядок сопровождения:

- оказывая помощь при передвижении инвалида по зрению, предложите ему свою руку в качестве опоры;
- сопровождающий должен идти с левой стороны от инвалида по зрению на расстоянии полушага, во избежание столкновения незрячего со встречным потоком пешеходов;
- если возникает необходимость поменяться местами, волонтер останавливается и стоит на месте, а слабовидящий, не теряя контакта с ним, обходит его.

2. Предлагая свою помощь, направляя человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, ямах, низких придорожных сооружениях, трубах.

3. Слабовидящим могут быть противопоказаны многие обычные действия, например, наклоны, резкие прыжки, поднятие тяжестей, так как они могут способствовать ухудшению зрения.

4. Находясь в помещении, новом для слабовидящего обучающегося, нужно описать место, где находитесь.

5. Когда предлагаете слабовидящему сесть, не нужно его усаживать, необходимо направить его руку на спинку стула или подлокотник.

6. Заметив, что слабовидящий сбился с маршрута или впереди него есть препятствие, не следует управлять его движением на расстоянии, нужно подойти и помочь выбраться на нужный путь.

7. При спуске или подъеме по ступенькам слабовидящего ведут боком к ним. Передвигаясь, не делают рывков, резких движений.

8. Во время общения речь волонтера должна быть четкой и достаточно громкой.

Как взаимодействовать с лицами с нарушением зрения?

1. При встрече с инвалидом по зрению необходимо представиться, представить всех присутствующих рядом людей, сообщая при этом об их местонахождении относительно незрячего, используя слова: «справа», «слева», «спереди» и т.д. Ни в коем случае не использовать слова «там», «здесь» и т.д.

2. Вполне корректным считается употребление при общении с незрячими слова «смотреть». Для человека, имеющего нарушения зрения, это означает «видеть руками», осязать.

3. При общении с группой лиц, имеющих нарушения зрения, не забывайте называть того, к кому вы обращаетесь.

4. Незрячий или слабовидящий человек должен сам проявить инициативу, вежливо обратиться к волонтеру, попросить сопроводить его и взять волонтера под руку

5. Если человек передвигается с помощью собаки-проводника, в этом случае нельзя отвлекать собаку своими действиями (не трогайте, не кормите, не давайте команды собаке). Своими некомпетентными действиями вы можете помешать инвалиду по зрению в ориентировке.

6. При общении с незрячими необходимо озвучивать все свои действия. Надо иметь в виду, что в шумных помещениях способность незрячих людей ориентироваться на слух утрачивается. Также, большие сложности возникают в незнакомом помещении, так, предложение «присаживайтесь» будет невыполнимым, если вы не скажете инвалиду по зрению, где относительно него находится кресло.

7. Всегда выясняйте, в каком виде инвалид по зрению хочет получить информацию: обычный текст, текст, написанный шрифтом Брайля, крупношрифтовой формат текста (размер шрифта не менее 16 –18), дискета, аудиокассета. Если у Вас нет возможности перевести информацию в нужный формат, отдайте ее в том виде, в котором она есть. Предложите свою помощь в прочтении документа.

Таким образом, соблюдение правил и учет особенностей взаимодействия с лицами с нарушением зрения помогут сделать взаимодействие эффективным. Следует отметить, что незрячие и слабовидящие, как и другие группы лиц с ОВЗ очень чувствительны к эмоциональному состоянию и настроению людей, находящихся рядом, поэтому искреннее желание помочь подскажет вам, как действовать правильно.

3. Социально-психологические особенности взаимодействия лиц с нарушением слуха (глухие и слабослышащие)

3.1. Психолого-педагогическая характеристика лиц с нарушением слуха (глухие и слабослышащие)

К категории лиц с нарушениями слуха относятся люди, имеющие стойкое двустороннее нарушение слуховой функции. Вербальная коммуникация с окружающими у людей этой категории затруднена по причине тугоухости или невозможна в принципе (глухота).

Тугоухость – это заболевание, которое характеризуется понижением слуха. Различают три степени тугоухости.

При легкой тугоухости (первой степени) человек различает разговор шепотом на расстоянии от 1 до 3 метров, а разговорную речь на расстоянии более 4 метров. Но не может адекватно воспринимать разговор при посторонних шумах или искажении речи. Тугоухость 2 степени (средняя тугоухость) имеет место, если человек воспринимает шепотную речь на расстоянии меньше, чем один метр, а разговорную речь слышит на расстоянии от 2 до 4 метров. Тугоухость 2 степени характеризуется неразборчивостью в восприятии всех слов в нормальной обстановке, требуются неоднократные повторения некоторых фраз или отдельных слов. Тяжелая тугоухость (3 степень) проявляется в невозможности различить шепот даже на очень близком расстоянии, разговорную речь человек слышит на расстоянии меньше чем 2 метра. Используется слуховой аппарат и обучение зрительному восприятию речи (чтению с губ), чтобы иметь возможность общаться. Глухота – это полное отсутствие слуха или такая степень его понижения, при которой восприятие речи становится невозможным. Абсолютная глухота наблюдается редко. Обычно имеются «остатки» слуха, позволяющие воспринимать очень громкие звуки (более 90 дБ), в том числе и некоторые звуки речи, произносимые над ухом громким голосом или криком. При глухоте разборчивость восприятия речи отсутствует даже при громком крике. Глухота может быть врожденной, приобретенной, одно- и двусторонней, периферической или центральной, прогрессирующей или стойкой.

Что должен знать волонтер?

Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более внятно. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами, так как очень часто глухие люди используют язык жестов.

Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече.

Повысить эффективность взаимодействия с людьми с нарушением слуха может знание языка жестов.

В России первая школа, в которой обучали языку немых и жестам, открылась в 1806 г. в Павловске. Она была ориентирована на опыт французских педагогов и, соответственно, перенимала французскую жестовую речь. Однако через полвека – в 1860 году – в Москве открылась сурдологическая школа, основанная на немецкой методике. Российская сурдопедагогика до сих пор пожинает плоды борьбы этих двух школ. Создание Советского Союза привело к тому, что возникший в XIX в. русский жестовый язык распространялся централизованно на территории всех республик.

В итоге именно он преобладает ныне на всем постсоветском пространстве (рис.1)



Рисунок 1 – Русская ручная (пальцевая, дактильная) азбука для глухонемых. Каждая комбинация положений пальцев кисти и направление их движения соответствуют определенной букве алфавита.

3.2. Технология взаимодействия с лицами с нарушением слуха (глухие и слабослышащие)

Как взаимодействовать с лицами с нарушением слуха?

1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

2. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то.

3. Не надо кричать, особенно в ухо. Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение.

4. При общении с категорией лиц с нарушением слуха используйте жесты. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник. Если Вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее.

5. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

6. Если Вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

7. Если ваш собеседник может читать по губам, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов. Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Таким образом, человек с врожденной глухотой, не получивший возможности для обучения языку жестов в детстве, может чувствовать себя изолированным от социального общения. Ограниченный доступ к услугам и лишение возможностей для общения может оказывать значительное воздействие на повседневную жизнь, вызывая чувство одиночества, изоляции и безысходности. Знание и учет этих особенностей студентами-волонтерами при взаимодействии с людьми с нарушением слуха способствует более эффективному взаимодействию.

4. Социально-психологические особенности взаимодействия лиц с бисенсорными нарушениями (с одновременными нарушениями зрения и слуха (слепоглухие))

4.1. Психолого-педагогическая характеристика лиц с бисенсорными нарушениями (с одновременными нарушениями зрения и слуха (слепоглухие))

Люди с бисенсорными нарушениями лишены способности получать информацию об окружающем мире по естественным каналам. Это увеличивает значимость волонтерской деятельности, волонтерского сопровождения для них по сравнению с другими людьми, имеющими сложные дефекты. При этом у слепоглухого часто могут быть развиты все усложняющиеся формы общения – от элементарных жестов (воспринимаемых посредством осязания) до вербальной речи.

Можно выделить следующие виды слепоглухоты по выраженности сенсорных нарушений:

1. Тотально и практически слепоглухие – люди, которые имеют тотальную слепоту и глухоту, при общении с окружающими используют осязание, обоняние, вибрационную чувствительность и вкус.

2. Слабовидящие глухие – глухота не позволяет различать устную речь собеседника, но сниженные зрительные возможности дают возможность

ориентироваться в окружающем мире, самостоятельно передвигаться, читать плоскопечатный текст, писать обычным способом. Ведущее средство общения жесты и устно-дактильные формы речи.

3. Слепые слабослышащие. Вынуждены опираться при ориентировке в мире на остаточный слух, но ориентируются они как слепые и общаются с окружающими с помощью устной речи. Хорошо владеют системой Брайля, им трудно овладеть дактильной и жестовой речью.

4. Слабовидящие слабослышащие. Сниженные слух и зрение сужают круг их восприятия и общения, но позволяют передвигаться и общаться с опорой на сниженные слух и зрение.

Таким образом, волонтер, взаимодействующий со слепоглухими людьми, должен обладать альтернативными средствами коммуникации. Именно поэтому добровольцу необходимо пройти профессиональную подготовку.

4.2. Технология взаимодействия с бисенсорными нарушениями (с одновременными нарушениями зрения и слуха (слепоглухие))

Слепоглухой ученый А. А. Марков отмечает, что не существует даже для одной категории лиц с нарушением слуха и зрения универсального средства общения. Его выбор зависит от времени наступления слепоглухоты, от глубины поражения зрения и слуха, степени влияния дополнительных нарушений, а также от характера этих нарушений.

Что должен знать волонтер?

К основным средствам общения слепоглухих относят:

Дактилология — это пальцевая азбука, которая представляет собой пальцевое изображение букв национального языка. Дактилология не является языком, так как точно следует за грамматическим строем национального языка. Дактилология может использоваться визуально, то есть, мы показываем букву за буквой перед глазами того, к кому адресована наша мысль.

При потере слуха и зрения дактилология используется контактно, то есть, «проговариваемые» таким способом буквы передаются такому человеку в его руку.

Дермография – письмо на ладони. Это средство общения является самым простым и доступным как для слепоглухого (если оно ему знакомо), так и для окружающих людей и не требует специального изучения.

Оно основано на знании русского или другого национального алфавита, плоскопечатные буквы которого выводятся указательным пальцем на ладони правой (обычно) руки слепоглухого.

Рельефно-точечная система Брайля. В ее основе лежит шеститочие.

Буквы, составленные из комбинаций шести точек, прекрасно приспособлены для осязания. «Великое шеститочие» дает 63 комбинации точек, с помощью которых изображаются буквы алфавитов всех языков, пунктуация, знаки математических действий, ноты.

Метод Лорма. Техника азбуки Лорма достаточно легко запоминается

и применяется в общении со слепоглухими. В ее основе лежат точечные или линейные прикосновения пальцем собеседника к определённым участкам ладонной стороны правой руки слепоглухого, обозначающие буквы национального алфавита.

Алфавитная карточка. Простейшее приспособление коммуникации со слепоглухими, служащее вспомогательным средством при кратковременном общении с посторонними людьми.

Карточка (120 X 143 мм) двусторонняя: на одной стороне алфавит выполнен плоским шрифтом (для слабовидящих глухих), на другой — с помощью шрифта Брайля, продублированный плоским шрифтом (для тотально или практически слепоглухих).

«Разговорная перчатка». Наиболее распространенное простейшее приспособление коммуникации со слепоглухими, является аналогом алфавитной карточки. Алфавит располагается на ладонной стороне перчатки. На тыльной стороне перчатки располагаются цифры. Слепоглухой запоминает расположение букв и цифр.

Как взаимодействовать с лицами с бисенсорными нарушениями?

Основу взаимодействия с людьми с бисенсорными нарушениями составляет преодоление коммуникативных барьеров. Коммуникативные барьеры, характерные для людей с бисенсорными нарушениями, являются следствием физических ограничений, эмоциональной защитной самоизоляции, выпадения из трудового коллектива, дефицита необходимой информации и мешают их доступу к социально значимой информации, ограничивая поле их социализации и личностной самореализации:

- смысловой или семантический барьер, возникающий в результате непонимания ситуации взаимодействия: человек с бисенсорными нарушениями, может не понять смысла разговора, шутки, что может привести к нарушению стратегий поведения;

- лингвистический барьер: трудности в общении зависят не только от степени владения речью (словесной, жестовой или дактилологией), но и от специфики этой речи (использование жестовой речи предполагает иной тип речевого мышления, который нередко затрудняет взаимопонимание);

- фонетический барьер: нарушения речи, искаженный грамматический строй речи, особенности речи ребенка с бисенсорными нарушениями затрудняют ее восприятие;

- логический барьер: неумение выразить собственные суждения слепоглухому ребенку или, владея дактилологией, передать сообщение, не искажая логики высказывания.

В процессе взаимодействия со слепоглухими необходимо учитывать, что процесс общения со слепоглухими занимает продолжительное время:

1. Общаться с самим слепоглухим, а не с его сопровождающим.
2. Воспользоваться помощью тифлосурдопереводчика, если не удаётся самостоятельно и полноценно общаться со слепоглухим.
3. Воспользоваться простым способом общения для тотально или практически слепоглухих - «письмо на ладони».

4. При встрече с инвалидом представляйтесь первым. Представляя слепоглохого зрячему и наоборот, разверните его (слепоглохого) в сторону собеседника.

5. Если вы предлагаете помощь инвалиду, убедитесь, что он ее принимает, не стесняйтесь выяснить, как лучше ее оказать.

6. Не обижайтесь, если от вашей помощи отказались.

7. Сохраняйте конфиденциальность информации, полученной от слепоглохого по его личным или интимным вопросам.

8. Не позволяйте себе принимать решения за взрослого слепоглохого, если он дееспособен, и Вы не являетесь его официальным опекуном.

9. Избегайте разговоров о причинах инвалидности из любопытства.

10. Находясь со слепоглохим, не выставляйте его «напоказ».

11. Если вы заметили, что слепоглохой проявил интерес к внешности того или иного человека, старайтесь обрисовать её доходчиво и тактично по отношению к тому человеку, к которому проявлен интерес.

12. Не общайтесь в присутствии слепоглохого со зрячими людьми с помощью мимики и жестов.

13. Вещь, документ, записку, деньги необходимо подавать слепоглохому в руки, за исключением тех случаев, когда он сам говорит, куда это надо положить.

14. При необходимости, деликатно помогите слепоглохому советом по улучшению его осанки, внешнего вида.

5. Социально-психологические особенности взаимодействия лиц с нарушениями психического развития

5.1. Психолого-педагогическая характеристика лиц с нарушениями психического развития

Лиц с нарушениями психического развития можно выделить в следующие группы (В.В. Лебединский): общее психическое недоразвитие; задержанное психическое развитие; поврежденное психическое развитие; дефицитарное психическое развитие; искаженное психическое развитие; дисгармоничное психическое развитие.

Общее психическое недоразвитие

Общая стойкая задержка психического развития при наиболее ранних поражениях мозга (генетических, внутриутробных, родовых, ранних постнатальных), что обуславливает первичность и тотальность недоразвития мозговых систем. Более нарушены высшие психические функции (особенно интеллект, речь), чем элементарные (непроизвольное восприятие, память, моторика, элементарные эмоции).

Наиболее типичной моделью психического недоразвития являются состояния олигофрении. Олигофрения (от греч. «olygos» - малый, «phren» - ум) - особая форма психического недоразвития. Она выражается в стойком снижении познавательной деятельности у детей вследствие органического поражения головного мозга в перинатальный и ранний постнатальный периоды.

Задержанное психическое развитие

Задержка психического развития (ЗПР) – это нарушение в формировании и развитии психических функций и навыков ребенка, отставание и отхождение от нормы психического развития в целом или каких-либо его отдельных функций. В понятие ЗПР у детей входит и психическое недоразвитие (или замедленное развитие), также и стойкие нарушения эмоционально-волевой сферы ребенка, задержки в интеллектуальном росте, нарушения познавательной деятельности. Дети с ЗПР больше отдают предпочтение игровой деятельности, их мышление дольше остается незрелым, а базовые знания специфичны и скудны, чаще всего их интеллектуальный уровень значительно ниже, чем у сверстников. Однако диагноз ЗПР не является клиническим, и все перечисленные выше отклонения имеют полностью обратимый характер.

ЗПР следует отличать от олигофрении и педагогической запущенности. Необходимо отметить, что автор приведенной выше этиологической типологии ЗПР К.С. Лебединская, считает, что ЗПР психогенного происхождения лишь условно можно относить к группе ЗПР. Эту форму ЗПР трудно дифференцировать с педагогической запущенностью.

Согласно исследованиям Л.И. Переслени и Л.Ф. Чупрова, в психологической картине ЗПР выявляется два базисных синдрома:

- нарушение регуляции психической деятельности, реализуемой посредством произвольного внимания;
- нерезкое недоразвитие познавательной деятельности.

Поврежденное психическое развитие

Связано с перенесенными инфекциями, интоксикациями, травмами нервной системы, наследственными дегенеративными, обменными заболеваниями мозга и отличается парциальностью расстройств. Для дифференциальной диагностики с олигофренией имеют принципиальное значение указание на первоначально правильное и своевременное развитие ребенка до периода перенесенной инфекции, интоксикации или травмы мозга и хронологическая связь психического снижения с перенесенной вредностью. В неврологическом статусе чаще отмечаются локальные знаки (парезы, параличи, судорожные припадки).

Характерной моделью поврежденного психического развития является органическая деменция.

Структура дефекта при органической деменции определяется, в первую очередь, фактором повреждения мозговых систем в отличие от клинко-психологической структуры олигофрении, отражающей явления недоразвития. Здесь нет тотальности, нет иерархичности нарушения психических функций, характерных для олигофрении. Наоборот, на первый план выступает парциальность расстройств. В одних случаях это грубые локальные корковые и подкорковые нарушения (гностические расстройства, нарушения пространственного синтеза, движений, речи и т.п.), недостаточность которых иногда выражена более чем неспособность к отвлечению и обобщению. Так, нарушения памяти, в особенности механической, более характерны

для деменции, обусловленной черепно-мозговой травмой, перенесенной ребенком в возрасте после 3-4 лет.

Б.В. Зейгарник (1962) выделяет три преимущественных нарушения мышления при органической деменции у взрослых больных:

- снижение функции обобщения;
- нарушение логического строя мышления;
- нарушения критичности и целенаправленности.

Искаженное психическое развитие

Сложное сочетание общего недоразвития, задержанного, поврежденного и ускоренного развития отдельных психических функций, приводящие в ряду качественно новых патологических образований, не присущих каждому из входящих в клиническую картину виду нарушенного развития. Искаженное развитие наблюдается при процессуальных расстройствах, раннем детском аутизме (РДА, или синдром Л. Каннера) и т.п.

РДА – это болезненное состояние психики ребенка, характеризующееся сосредоточенностью на своих переживаниях, уходом от реального внешнего мира. При аутизме часто нарушается ориентировка во времени, появляется отрыв от реальности, отгороженность от мира, отсутствие или парадоксальность реакций на внешние воздействия, пассивность и сверххранимость в контактах со средой в целом. Поведение аутичного ребенка характеризуется выраженной стереотипностью, однообразием. Прежде всего, это стремление к сохранению привычного постоянства в окружающем: есть одну и ту же пищу; носить одну и ту же одежду; гулять по одному и тому же маршруту и т. п. Попытки разрушить эти стереотипные условия жизни ребенка вызывают у него диффузную тревогу, агрессию либо самоагрессию.

В моторике характерны вычурность позы, движений, мимики, ходьба на цыпочках. Движения часто неуклюжи, угловаты, замедленны, плохо координированы, лишены детской пластичности, производят впечатление «деревянных», марионеточных. Медлительность сочетается с импульсивностью.

Также своеобразны у детей речевые расстройства. Аутичность проявляется в уменьшении речевого контакта, иногда ребенок совсем перестает пользоваться речью (мутизм) и не реагирует на речь окружающих (сурдомутизм). Часто страдает выраженность речи. Речь может быть бедной, содержащей набор коротких штампов, отдельных слов. Она может быть литературной, богатой неологизмами. Главная особенность речи аутичного ребенка – автономность, неиспользование ее для диалога, общения и познания окружающего мира.

5.2. Технология взаимодействия с нарушениями психического развития

Люди с легкой степенью умственной отсталости могут испытывать трудности с абстрактным мышлением, вообще с отвлеченной информацией, нередко – с ориентацией во времени, с оперированием причинно-следственными связями, но они практически ничем не выделяются среди окружающих. Они ведут социальную жизнь (возможно, с помощью и поддержкой), несут

уголовную ответственность. Чаще всего волонтерам приходится взаимодействовать с подопечными с тяжелой и глубокой формами умственной отсталости, с очень серьезными нарушениями речи, внимания, мышления.

Что должен знать волонтер?

Люди с тяжелой и глубокой формами умственной отсталости проживают в специальных учреждениях. В этих условиях важно помнить, что жизнь в учреждениях сильно влияет на человека, на его развитие, способности. Такое явление называют вторичной умственной отсталостью (когда к действию органических нарушений головного мозга добавляются факторы среды, бедной новыми впечатлениями, вниманием, теплом, любовью). Также на ситуацию влияет то, что у большинства наших подопечных – множественные нарушения, и в раннем детстве ограничение в движении, например, существенно повлияло на развитие человека в целом.

Взаимодействие волонтеров с данной категорией лиц с ОВЗ может сопровождаться различным проявлением у подопечных агрессии или аутоагрессии. Такие проявления могут быть обусловлены жизнью в закрытых учреждениях, невозможностью побыть одному, недостатком любви и тепла, а также особенностями нарушения и самого человека.

Следует отметить, что очень часто гнев, агрессия, аутоагрессия выступают, как стремление человеком изменить окружающие условия, и направлено не на причинение кому-то вреда, не против кого-то, а на того, кто оказался случайно рядом в этот момент. При такого рода поведении подопечного волонтеру необходимо придерживаться следующих рекомендаций:

- 1) сохранять спокойствие и уверенность, не демонстрировать агрессивное поведение;
- 2) переключать внимание подопечного, при помощи предложения какого-либо задания («Давай сделаем ...», «Посмотри...», угостить чем-то вкусным, проговорить его действия);
- 3) акцентировать внимание на поступках (поведении), а не на личности (проговорить спокойным тоном его действия и (или) состояние: «Ты сейчас ударил(а), оскорбил(а)», «Тебе сейчас плохо, обидно, страшно...» Но: «Не ты - плохой (ая), злой (ая)»).

Как взаимодействовать с лицами с нарушением психического развития?

1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.
3. Не говорите «свысока». Не думайте, что вас не поймут.
4. Рассказывайте все «по шагам». Дайте возможность вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

7. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми, например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

8. Обращайтесь непосредственно к человеку.

9. Помните, что люди с задержкой в развитии, дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

10. Если это необходимо, можете записать свое сообщение или предложение на бумаге, предложите вашему собеседнику обсудить его с другом или семьей. В записке укажите свой номер телефона, предложите обсудить это при следующей встрече.

11. Если волонтеру приходится взаимодействовать с детьми-аутистами нужно учитывать, что у них сверхчувствительный слух. Они не только очень хорошо слышат, но и очень болезненно реагируют на громкие звуки. То, что мозг обычного ребенка может отфильтровать и не обращать на него внимание, может причинять ребенку с РАС физическую боль, поэтому постарайтесь разговаривать спокойно, размеренно.

12. Пусть тон вашего голоса будет доброжелательным. Зачастую такие дети очень консервативны. Любые изменения нужно вводить постепенно, в маленьких дозах. Очень часто детям-аутистам требуется больше тактильных ощущений, чем их сверстникам. Вы можете помочь им, предоставив возможность играть с крупами, песком, массажными мячиками.

ЭТИЧЕСКИЕ ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЛИЦАМИ С ОВЗ

1. При знакомстве с человеком, имеющим инвалидность, вполне естественно, пожать ему руку.

2. Обращаться необходимо напрямую к человеку, имеющему инвалидность, а не к сопровождающему лицу или переводчику.

3. В начале разговора необходимо представиться самому и, если необходимо, представить людей, находящихся рядом.

4. Необходимо обращаться к детям с инвалидностью по имени, к подросткам и людям старшего возраста по имени и отчеству.

5. Прежде чем оказывать помощь, всегда спрашивайте, чего именно от вас ждут. Вы предложили помощь – и ждите, пока ее примут, а затем спросите, что и как делать.

6. Внимательно выслушивайте указания человека с инвалидностью, перед тем как начинать действовать. Если вам не все ясно, попросите повторить указание.

7. Не относитесь к человеку с инвалидностью как к объекту снисхождения или жалости.

8. Будьте внимательны, дружелюбны, терпеливы.

9. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважай.

Приложение Е. Программа социально-психологического тренинга, направленная на подготовку студентов-волонтеров к эффективному взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья

ОГЛАВЛЕНИЕ

Методологический аппарат программы тренинга

МОДУЛЬ 1. ЗНАКОМСТВО

Тренинговое занятие №1 «Познакомимся»

Тренинговое занятие №2 «Общаемся на равных»

МОДУЛЬ 2. КОММУНИКАТИВНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Блок 1. Проработка смыслового или семантического барьера взаимодействия

Тренинговое занятие №3 «Беспрепятственное общение»

Блок 2. Проработка логического барьера взаимодействия

Тренинговое занятие №4 «Пойми меня!»

Блок 3. Проработка фонетического барьера взаимодействия

Тренинговое занятие №5 «Учимся понимать невербально»

МОДУЛЬ 3. ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Блок 4. Проработка барьера неверия в собственные силы

Тренинговое занятие №6 «Я верю в себя»

Блок 5. Проработка барьера страха в общении с людьми с ОВЗ

Тренинговое занятие №7 «Я ничего не боюсь»

МОДУЛЬ 4. ПСИХОЛОГО-ПОЗНАВАТЕЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Блок 6. Проработка барьера некомпетентности

Блок 7. Проработка трудностей выбора и переноса знаний

Тренинговое занятие №8 «Я знаю, как работать»

Тренинговое занятие №9 «Я не боюсь, я готов!»

МОДУЛЬ 5. РАЗВИТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ ВОЛОНТЕРА

Блок 8. Проработка способности к сопереживанию, принятию другого «отличающегося от меня» человека

Блок 9. Развитие эмоциональной устойчивости

Тренинговое занятие № 10 «Он не такой как я»

Тренинговое занятие № 11 «Я стабилен!»

Методологический аппарат программы тренинга

Социально-психологический тренинг – это совокупность методов психологического воздействия, которые направлены на развитие социально-психологической компетентности личности, на усовершенствование и формирование знаний, умений, навыков в определенной области.

Цель тренинговой программы: подготовка волонтеров к взаимодействию с людьми с ОВЗ, преодоление психологических трудностей взаимодействия.

Задачи:

1. Подготовить волонтеров к беспрепятственному взаимодействию с людьми с ограниченными возможностями здоровья.
2. Предоставить участникам группы профессиональную помощь в преодолении актуальных трудностей и барьеров взаимодействия с людьми с ОВЗ.
3. Сформировать навыки понимания и позиции принятия человека с ОВЗ.
4. Овладеть умением сопереживать через установление эмоционального контакта.
5. Оказать помощь участникам тренинга в расширении представления о способах и правилах общения с людьми с ОВЗ.
6. Снять тревожное состояние при взаимодействии с людьми с ОВЗ.

Принципы работы в группе:

1. *Принцип диалогизации взаимодействия*, то есть равноправного полноценного межличностного общения на занятиях группы, основанного на взаимном уважении участников, на их полном доверии друг другу.
2. *Принцип постоянной обратной связи*, то есть непрерывное получение участником информации от других членов группы о результатах его действий в ходе тренинга. Благодаря именно обратной связи человек может корректировать свое последующее поведение, заменяя неудачные способы общения на новые, проверяя их воздействие на окружающих.
3. *Принцип самодиагностики*, то есть самораскрытие участников, осознание и формулирование ими собственных личностно значимых проблем.
4. *Принцип оптимизации развития*, то есть от ведущего требуется не только четкая диагностика и квалифицированная констатация психологического состояния отдельных участников и группы в целом, а активное вмешательство в происходящее на тренинге с целью оптимизации условий, необходимых для их развития.
5. *Принцип гармонизации интеллектуальной и эмоциональной сфер*. С одной стороны, для тренинга характерен высокий эмоциональный накал, участники искренне переживают происходящие в группе события. Это помогает им настроиться на откровенность, в большей мере доверять партнерам, становится более гуманными по отношению друг к другу. Но, с другой стороны, тренинг активизирует и интеллектуальные аналитические процессы – обсуждение событий. Главная форма такой интеллектуальной деятельности групповая дискуссия, которая используется на протяжении всех занятий.

6. *Принцип добровольного участия как во всем тренинге*, так и в отдельных упражнениях. Участник должен иметь естественную внутреннюю заинтересованность в изменениях своей личности в ходе работы группы.

7. *Принцип постоянного состава группы*. Тренинговая группа работает более продуктивно и в ней возникают особые процессы, способствующие самораскрытию участников, если она закрыта, то есть в ней постоянный состав и нет притока новых членов на каждом занятии.

8. *Принцип свободного пространства*. Тренинговая программа проводится в изолированном помещении, чтобы работе группы ничто не мешало. В помещении для занятий должно быть предусмотрено место для игр, упражнений, и свободного передвижения участников.

Участники тренинговой программы: волонтеры 3-4 курсов университета (20-21 год).

Количество занятий: 9

Общее количество часов: 14

Критерии оценки эффективности/неэффективности тренинговой программы:

1. Высокие показатели эффективности действий и поведения в создаваемых игровых ситуациях, при выполнении заданий, решений контрольных задач.

2. Оценка позитивного изменения в знаниях, умениях, навыков, мотивации, личностном росте участников тренинга со стороны тренера.

3. Улучшение взаимодействия между волонтерами.

4. Проработка и преодоление психологических трудностей взаимодействия волонтеров в работе с людьми с ОВЗ.

МОДУЛЬ 1. ЗНАКОМСТВО

Тренинговое занятие №1 «Познакомимся!»

Цель: создание позитивного отношения друг к другу.

Задачи:

- познакомить и сплотить коллектив;
- выяснить цели посещения тренинга и желаемый результат;
- заключение «договора» с участниками тренинга.

Участники: волонтеры 3-4 курса университета (20-21 год), 16 человек (10 девушек и 6 парней).

Продолжительность занятия: 2 часа.

Оборудование: ватман (1), маркер (черный), газеты, журналы на различные тематики, ножницы (4), клей (3), бумажный скотч (размер - 2 толстых, 2 тонких), краски (2 упаковки всех цветов), кисточки (10).

Ход занятия:

Организационный момент (5 минут).

Добрый день, уважаемые участники тренинга! Меня зовут Марина. Наши с вами встречи будут направлены на подготовку к успешной работе с людьми с ОВЗ. Мы с вами будем встречаться 5 раз в неделю на протяжении двух недель,

начиная с сегодняшнего дня (16 марта) и по 25 включительно, стабильно в одно и то же время – 11:00.

Наши занятия будут занимать по времени не более 2 часов, поэтому мы будем работать без перерыва. Если кому-то нужно выйти во время занятия, пожалуйста, не отвлекая других, выходите. Если у кого-то возникнет форс-мажор, и вы не сможете присутствовать на каком-либо занятии, пожалуйста, сообщайте мне заранее. Запишите, пожалуйста, мой номер телефона.

С темами последующих занятий я буду знакомить вас по окончании наших встреч. Все наши занятия будут проходить в данной аудитории.

Убедительная просьба, пожалуйста, отключайте звук на мобильном телефоне, чтобы не отвлекать от занятий себя и других участников тренинга! Спасибо!

Если у кого-то возникли вопросы организационного характера, я готова на них сейчас ответить.

Представление по именам и обсуждение ожиданий группы от встреч (5-8 минут).

Сегодняшнее наше занятие будет посвящено знакомству друг с другом. Но перед тем, как начать его начать, я бы хотела узнать, как вас зовут и чего вы ожидаете от наших встреч? Пожалуйста, расскажите о ваших ожиданиях в течение половины минуты.

Принятие правил работы в группе (5 минут).

Прежде чем начать наши занятия, я бы хотела вместе с вами обсудить и принять правила работы в группе. Мы их сейчас совместно с вами запишем на ватмане. Правила необходимо соблюдать на протяжении всех наших занятий.

- **Единая форма обращения друг к другу на «ты» (по имени).** Для создания климата доверия в группе предложить обращаться друг к другу на “ты”, включая тренера. Это психологически уравнивает всех, в том числе и ведущего, независимо от возраста, социального положения, жизненного опыта, и способствует раскрепощению участников тренинга.

- **Общение по принципу «здесь и теперь» + правило активности.** Во время тренинга все говорят только о том, что волнует их именно сейчас, и обсуждают то, что происходит с ними в группе. Принимать активное участие во всех играх и упражнениях.

- **Конфиденциальность всего происходящего.** Все, что происходит во время тренинга, ни под каким предлогом не разглашается и не обсуждается вне тренинга. Это поможет участникам тренинга быть искренними и чувствовать себя свободно. Благодаря этому правилу участники смогут доверять друг другу и группе в целом.

- **Персонификация высказываний.** Безличные слова и выражения типа “Большинство людей считают, что...”, “Некоторые из нас думают...” заменяем на “Я считаю, что...”, “Я думаю...”. По-другому говоря, говорим только от своего имени и только лично кому-то. Искренность в общении. Во время тренинга

говорить только то, что думаешь и чувствуешь, т.е. искренность должна заменить тактичное поведение.

- **«Обратная связь».** Каждый участник должен дать почувствовать другим, как он к ним относится. Не оценивать личность, а оценивать действие.
- **Правило «0:0».** Не опаздывать.

Упражнение №1. «Расскажи мне обо мне» (35 минут).

Цель: познакомить участников друг с другом для дальнейшей совместной работы.

Оборудование: нет

Содержание: участники делятся на пары. В течении 1 минуты они общаются и стараются рассказать о себе как можно больше информации. Затем по сигналу ведущего все возвращаются в круг и представляют друг друга: партнер становится за спину другого, кладет руки на плечи и говорит о партнере как о себе.

Обсуждение:

- Интересно ли вам было узнавать друг о друге что-то новое?
- Чей рассказ запомнился больше всего?

Упражнение №2. «Ранжирование» 15 минут (10 минут + 5 минут рефлексия).

Цель: сплочение коллектива, выявление лидера/лидеров и формирование умения понимать друг друга.

Оборудование: нет

Содержание: члены группы должны, не разговаривая друг с другом, встать по росту, затем по цвету глаз, затем по цвету волос (от светлых к самым темным), затем по месяцам и дням рождениям.

Обсуждение:

- Сложно ли вам было взаимодействовать друг с другом в полной тишине?
- Как быстро вы начали понимать друг друга? Кто или что этому больше всего поспособствовало?

Упражнение №3. «Общая фотография» (30 минут).

Цель: сплочение коллектива, построение эффективного взаимодействия участников тренинга друг с другом.

Оборудование: ватман (1), маркер (черный), газеты, журналы на различные тематики, ножницы (4), клей (3), бумажный скотч (размер - 2 толстых, 2 тонких), краски (2 упаковки всех цветов), кисточки (10).

Содержание: участникам группы предлагается сделать общую фотографию в форме коллажа. Ведущий предлагает газеты, журналы, ножницы, клей, скотч, ватман, расчерченный на 16 равных частей. Каждый из участников группы должен выбрать свое место на данном ватмане (из 16-ти предложенных частей). Далее группа должна при помощи материала (журналы, краски и т.д.) обрисовать свою фотографию. В течение 5 минут группа обсуждает, как она

будет делать «общее фото», и в течение 15 минут делает его. После окончания творческого процесса идет обсуждение.

Обсуждение:

- Сложно ли вам было выбрать место на фотографии? Если да, почему?
- Чем вы руководствовались, выбирая место на фотографии?
- Легко ли было взаимодействовать с участниками группы при создании общего фото?
- Довольны ли вы фотографией, которая получилась? Если нет, то что бы вы хотели поменять?

Рефлексия по итогу занятия (15 минут).

Вопросы для обсуждения:

- Что больше всего запомнилось на занятии?
- Что больше/меньше всего понравилось на занятии?
- Кто и как сможет воспользоваться полученной информацией?
- Что хотелось бы улучшить в следующий раз? Есть ли какие-нибудь предложения на следующее занятие?

Тренинговое занятие №2 «Общаемся на равных»

Цель: совершенствование навыков общения.

Задачи:

- создать атмосферу раскрепощённости;
- снять телесные «зажимы»;
- усвоить навыки вербального и невербального общения;
- создать доверительные отношения в группе.

Участники: волонтеры 3-4 курса университета (20-21 год), 16 человек (10 девушек и 6 парней).

Продолжительность занятия: 1 час 45 минут.

Оборудование: ватман (2), повязка (2), мяч (2), черный маркер (2), скотч (1, толстый), листы формата А4 (20), ручки синего цвета (3), ноутбук с музыкой.

Ход занятия:

Притча: «Желание общения» (2 минуты).

В середине XXI века турист прогуливался с женой по улицам Праги и увидел юношу, рисовавшего дома вокруг. Ему понравился один из рисунков, и он решил купить его.

И, протягивая деньги заметил, что юноша – без перчаток, хотя на улице минус пять.

— Почему ты без перчаток? – спросил он художника.

— Чтобы можно было держать карандаш.

Они разговорились, и юноша предложил сделать портрет жены странника, причём – бесплатно.

Ожидая, когда портрет будет готов, странник вдруг осознал: он почти пять минут разговаривал с юношей, хотя ни слова не знал на его языке.

Они объяснялись жестами, мимикой, улыбками – и желание общения было столь велико, что сумели обойтись без слов.

Упражнение №1. «От 1 до 20» 15 (10 минут + 5 минут рефлексия).

Цель: снятие внутреннего напряжения участников, сплочение группы путем совместного и одновременного выполнения упражнения.

Оборудование: нет

Содержание: А сейчас мы с вами постараемся как турист и художник понять друг друга и выполнить коллективное задание, не переговариваясь друг с другом.

Группа встает в круг. Необходимо сосчитать до 20. Если какое-то число одновременно произносят несколько человек, счет идет сначала. Число счета можно увеличивать в том случае, если группа справляется хорошо и быстро. Когда группа справилась с заданием, его можно усложнить. Необходимо всем присесть. Если одновременно пытаются присесть несколько человек, все начинается сначала.

Обсуждение:

- Как быстро вы пришли ко взаимопониманию в группе?
- По какому принципу вы действовали?
- Тяжело ли было найти взаимопонимание с членами группы?

Упражнение №2. «Разговор» 12 минут (7 минут + 5 минут рефлексия).

Цель: снять напряжение, возникающее при необходимости вступить в разговор, и позволить попрактиковаться в коммуникативных умениях.

Оборудование: нет

Содержание:

Описание: группа садится по кругу.

«Для выполнения этого упражнения мы создадим пары. Пусть каждая пара займет удобное для нее место так, чтобы никому при этом не мешать. Вам дается 3 минуты для беседы (тренер может предложить для обсуждения связанные с контекстом группы или нейтральные темы). По моему указанию, в ходе беседы, мы будем менять положение, не прекращая разговора. Сейчас давайте повернемся, друг к другу спиной и начнем беседу».

Участники 1 минуту беседуют, сидя спиной друг к другу, по 1 минуте – один сидя, другой стоя и наоборот (лицом друг к другу), 1 минута – сидя лицом друг к другу.

При обсуждении упражнения задаются вопросы о том, в каком положении ведение беседы было наиболее трудным, сложным, а в каком наиболее комфортным. Участники достаточно аргументировано проговаривают идеи о наибольшей комфортности равных положений (например, оба сидят). Это позволяет высказать мысль о важности равенства позиций участников для эффективного установления контакта, отсутствия между ними барьеров, о нахождении на одном уровне.

Обсуждение:

- В какой позиции вам было комфортнее разговаривать друг с другом?
- Как быстро вы установили контакт с собеседником?

Упражнение №3. «Направь «слепого» 25 минут (15 минут упражнение + обсуждение 10 минут)

Цель: совершенствование навыка управления и здорового подчинения, создание доверия.

Оборудование: ватман, повязки/маски на глаза (2), мячи (разного цвета - 2). Количество мячей зависит от числа групп.

Содержание:

Коллектив делится на 2 команды. Каждая группа придумывает себе название, и ведущий записывает названия на ватмане. Затем каждая команда выбирает добровольца и завязывает ему глаза. Обозначается область игры для каждой команды.

Каждой группе дается мячик. Члены групп с повязками на глазах встают в центр. Остальные играющие располагаются по бокам игрового пространства. По указанию тренера игроки бросают мяч, и начинается отсчет времени (желательное время 10 минут). После броска мяча в центр игровой площадки, члены команды выкрикивают инструкции своим «слепо», сообщая, где найти нужный мяч. Как только игрок с завязанными глазами находит мяч, он должен поднять руку и дополнительно обратить на себя внимание тренера, для того чтобы зафиксировать результат на ватмане. За каждый найденный мяч группа получает один балл. Затем повязка на глаза переходит к следующему игроку. А бывший «слепой» кидает мяч (тренер следит за чистотой игры и контролирует, чтобы мяч откатился на достаточное расстояние). Игра продолжается до финального свистка тренера. Коллектив, который получает наибольшее число баллов за определенное количество времени, побеждает.

Обсуждение:

- Какие навыки помогли победить выигравшей команде?
- С какими сложностями столкнулись?
- Легко ли давать точные и понятные инструкции?
- Что Вы чувствуете, если Ваши указания не выполняются или понимаются неверно?
- Что Вы чувствуете, «слепо» подчиняясь дающему указания?
- Что проще – давать указания или подчиняться?

Упражнение №4. «Чемодан» 35 минут (20 минут + время на вопросы и рефлексию 15 минут).

Цель: создать положительную обратную связь участникам тренинга по завершении работы

Оборудование: 20 листов бумаги формата А4, 2 ручки.

Содержание:

Участники по одному выходят из помещения, а остальные большинством голосов собирают ему «чемодан», в который кладут те качества, которые помогают или мешают ему адаптироваться в коллективе. При этом соблюдаются правила:

- класть одинаковое количество положительных и отрицательных качеств;

- указывать те качества, которые появились во время занятия;
- можно класть только те качества, которые поддаются коррекции.

Тренер в сборе не участвует. Выбранный секретарь фиксирует на бумаге указанные качества. Тот, кому собирался чемодан, может задать любой вопрос, если ему не понятно, что написал секретарь. Свой чемодан получает каждый участник.

Обсуждение:

- Узнали ли вы о себе что-то новое?
- Какие качества, по вашему мнению, вас характеризуют больше/меньше всего?

Упражнение №5. «Комплименты» 5 минут.

Цель: отработать навыки эмпатии и новых способов поведения, сформировать умения делать комплименты и создавать позитивные установки друг на друга.

Оборудование: нет

Содержание:

Ведущий дает задание: «Вы можете свободно, передвигаясь по комнате, подходить к любому члену группы и обмениваться комплиментами, добрыми пожеланиями, похвалами. Возможно, этот человек чем-то помог вам в процессе тренинга, поблагодарите его. Таким образом, обойдите всех участников тренинга». Фоном задеиствуется лирическая музыка.

Обсуждение:

- Что было труднее/легче: делать комплименты или принимать их?

Рефлексия по итогу занятия: 10 минут

Сегодняшнее наше с вами занятие подходит к концу. Я благодарна каждому из вас за активное участие в нашем тренинге. Хотелось бы услышать от вас, что больше всего понравилось и запомнилось на занятии, что наоборот не понравилось? Что вы узнали об участниках тренинга? Есть ли у вас ко мне вопросы?

Наше следующее занятие состоится в четверг 17 марта в этом же кабинете в 12:00.

Была рада с вами поработать. До встречи!

МОДУЛЬ 2. КОММУНИКАТИВНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Блок 1. Проработка смыслового или семантического барьера взаимодействия

Тренинговое занятие №3. «Беспрепятственное общение»

Цель: понять партнера по общению и преодолеть семантические трудности взаимодействия волонтеров с людьми с ОВЗ.

Задачи:

- сформировать навыки и умения эмоционально-безбарьерного взаимодействия волонтеров с людьми с ОВЗ;
- помочь волонтерам расширить представления о способах и правилах общения с лицами с ОВЗ;
- сформировать толерантное отношение волонтеров к лицам с ОВЗ;
- снять тревожные состояния при взаимодействии волонтера и человека с ОВЗ.

Участники: волонтеры 3-4 курса университета (20-21 год), 16 человек (10 девушек и 6 парней).

Продолжительность занятия: 2 часа.

Оборудование: карточки, размером с визитную карточку, с напечатанными на них названиями эмоций (радость, удивление, сожаление, подозрительность, грусть, веселье, холодное равнодушие, спокойствие, заинтересованность, уверенность, желание помочь, усталость, волнение, энтузиазм).

Ход занятия:

Добрый день, уважаемые волонтеры! Рада вас приветствовать на занятии.

Упражнение №1. «Сплоченность» (10-15 минут).

Цель: просмотреть уровень сплоченности группы и выявить неформального лидера.

Оборудование: нет

Содержание:

Сейчас нам предстоит совместно решить одну задачу: как можно быстрее всем одновременно, не договариваясь и не произнося ни слова, «выбросить» одинаковое количество пальцев на обеих руках. Решать эту задачу мы будем следующим образом: я буду считать — раз, два, три — и на счет три все одновременно «выбрасывают» пальцы. Какое-то время, достаточное для того, чтобы понять, справились ли мы с задачей, не опускаем руки. Если задача не решена, мы делаем очередную попытку. Понятно? Давайте начнем.

Обсуждение:

- В чем заключались сложности выполнения задания?
- Какими способами и методами вы решили поставленную задачу?

Теоретическая вставка (5 минут)

Сегодня мы будем с вами прорабатывать семантические или смысловые трудности, относящиеся к коммуникативным, которые вы определили, как одни из самых часто проявляющихся между вами — волонтерами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Для начала давайте с вами немного освежим в памяти, что же такое коммуникативные трудности, в чем они проявляются и, как вы думаете, почему они могут появляться?

Обсуждение:

Давайте подведем небольшой итог: коммуникативные трудности – абсолютное или относительное препятствие эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуации общения. Коммуникативные трудности подразделяются на:

- Смысловой или семантический (значительные различия существующих в смысловых содержаниях партнеров по общению).
- Логический (не умение выразить свои мысли слепоглохому человеку).
- Фонетический (нарушения речи, искаженный грамматический строй речи).
- Лингвистический (языковой) барьер.

Сегодня мы с вами будем разбирать первый подвид коммуникативных трудностей – семантические (смысловые).

Сейчас я вам предлагаю прослушать притчу и подумать, какие же трудности возникли у обеих сторон взаимодействия.

Притча «Общение индейцев» (5 минут).

Цель: показать и определить значимость преодоления смыслового барьера.

Оборудование: нет

Содержание:

Увидел индеец на другом берегу реки бледнолицего и показал на него пальцем. Тот в ответ поднял два пальца. Индеец поднял над головой руки домиком – бледнолицый показал рукой волнистую линию.

Пришел домой бледнолицый и рассказывает жене: "Я увидел индейца, а он мне палец показывает, типа - я тебе глаз выколю. Ну, я ему показываю: а я тебе - два. Он мне: я тебя с горы спущу, а я ему: а я тебя в реке утоплю!"

Индеец своей жене рассказал эту историю по-другому: «Увидел я бледнолицего и спрашиваю: тебя как зовут? - он отвечает: козёл! Я уточняю: горный? - А он мне: нет, водоплавающий!»

Обсуждение:

- Как вы думаете, почему индеец и бледнолицый не поняли друг друга?
- Какой вид коммуникативного барьера сработал в данной ситуации?

Упражнение №2. «Передать одним словом» (10 минут).

Цель: подчеркнуть важность интонаций в процессе общения.

Оборудование: нет

Содержание:

Описание: тренер раздает группе карточки, на которых написаны названия эмоций, и просит не показывать их другим участникам. Далее тренер просит каждого по очереди произнести только одно слово: «Ага», «Алло» или «Здравствуйте!» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на карточке участника.

Вся группа отгадывает, какую эмоцию пытался изобразить участник.

Эмоции: радость, удивление, сожаление, подозрительность, грусть, веселье, холодное равнодушие, спокойствие, заинтересованность, уверенность, желание помочь, усталость, волнение, энтузиазм.

Обсуждение:

- Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?
- В реальной жизни, насколько часто вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник?

Упражнение №3. «Мой опыт общения с людьми с ОВЗ» (15 минут).

Цель: осознать и принять трудности взаимодействия с людьми с ОВЗ и настроить волонтеров на преодоление данных трудностей.

Оборудование: нет

Содержание:

Описание: каждому участнику предлагается рассказать о своем опыте общения с лицами в ОВЗ, поделиться своими переживаниями, страхами, а, возможно, наоборот – удачами и достижениями. Каждому участнику на рассказ дается максимум 1,5 минуты.

Упражнение №4. «Инопланетянин» (10 минут).

Цель: освоение умений и навыков активного восприятия, анализа и передачи информации.

Оборудование: нет

Содержание:

Инструкция: Все участники делятся на две команды – «Инопланетяне» и «Жители планеты». Первые выходят из комнаты, а «Жители планеты» издают какие-то три закона, которые они должны непременно выполнять. Эти законы должны касаться правил общения с «Инопланетянами» и правил поведения при беседе. Задача «Инопланетян» во время разговора раскрыть эти законы. Законы не должны быть слишком сложными.

Обсуждение:

- Какие приемы анализа и передачи информации вы применяли?
- Удалось ли понять смысл сообщения?

Упражнение №5. «А я сегодня» (10 минут).

Цель: понять и прочувствовать трудности взаимодействия с людьми с ОВЗ, которые испытывают другие волонтеры, и проработать их.

Оборудование: нет

Содержание:

Участники по очереди сообщают в группе, с каким предметом, образом, метафорой ассоциируется их состояние при взаимодействии с человеком с ограниченными возможностями здоровья. Остальные участники в кругу должны высказывать предположения, с чем может быть это связано. Тот, кто наиболее правильно отразил данную проблему, меняется местами с говорящим.

Обсуждение:

- Нашли ли вы что-то общее с образами других людей?

Упражнение №6 (25 минут).

Цель: понять при помощи невербальных средств общения потребности (просьбы) человека с ОВЗ.

Оборудование: беруши (20 пар), повязки на глаза (17 пар).

Содержание:

При помощи расчета на «Первый и второй» участники делятся по парам. Один из участников пары надевает повязку и беруши, лишаясь при этом сенсорных ощущений (слуха и зрения), второй участник становится его проводником. Задача пары построить небольшой диалог и понять, что просить сделать волонтера «слепоглухой человек».

Каждый из пары должен побыть «слепоглухой» в течение 1,5 минуты. Затем волонтер и «слепоглухой» меняются местами.

Обсуждение:

- Легко ли вам было понять своего партнера?
- Какие трудности возникли при составлении диалога и просьбы?
- Чем сложнее быть: волонтером или «слепоглухим»?

Упражнение №7. «Коснись человека» 15 минут (10 минут + обсуждение 5 минут)

Цель: получить участникам обратную связь и выразить своё отношение и разместить чувства по отношению к конкретным людям из группы.

Оборудование: нет

Содержание:

Участники свободно и неторопливо перемещаются в пространстве аудитории, слушая инструкции тренера. Тренер тем временем произносит указания, начинающиеся с: «Коснись человека, которого...».

- с которым встретился здесь впервые;
- с которым у меня ассоциируется это место больше всех;
- который для тебя загадка;
- к которому чувствуешь благодарность;
- на которого хочешь быть кое в чем похожим;
- который вызывает уважение;
- которому доверяешь;
- с которым не хотелось бы терять контакт;
- изменил изначальное мнение о себе к лучшему;
- который приятно удивил тебя;
- которого хотелось бы поддержать;
- которого нужно беречь;
- которого больше всех хотелось бы обнять;
- который радовал тебя;
- с которым ты начал бы ответственное дело;
- к которому можно обратиться за любой помощью;

- который может обратиться ко мне за любой помощью.

Обсуждение:

- Легко ли вам было определиться?
- Насколько сложно/тяжело было сделать выбор в пользу человека?
- Какие чувства вы испытывали, когда к вам подходили?

Упражнение №8. «Поделись со мной» 20 минут (15 минут + обсуждение 5 минут)

Цель упражнения: эмпатийная диагностика личностных качеств; расширение репертуара способов взаимопонимания.

Участникам тренинга предлагается записать на карточке 10 качеств. Список может быть разным в зависимости от состава группы и целей занятия.

При необходимости ведущий дает пояснение значений этих качеств.

Затем каждый участник должен решить, какое качество присутствует у кого-либо из группы в большей степени, чем у него и подходит к этому человеку с фразой: "Пожалуйста, поделись со мной, например, твоим умением сочувствовать" Тот участник, к которому обратились с просьбой, отмечает у себя на карточке это качество. Таким образом, нужно обойти всю группу, попросив у каждого какое-либо качество (или несколько). На карточке каждого участника будут отметки о том, какие качества были у него востребованы другими, и какие качества он запрашивал сам.

После выполнения задания участники садятся в круг для обсуждения. Обсуждение результатов может происходить как по количественному, так и по качественному составу признаков.

Рефлексия по итогу занятия (10 минут).

Обсуждение:

- Что больше/меньше всего понравилось на занятии?
- Кто и как сможет воспользоваться полученной информацией?
- Смогли ли во время занятия побороть смысловой барьер? Если да, то в каком упражнении?

Блок 2. Проработка логического барьера взаимодействия

Тренинговое занятие №4 «Пойми меня!»

Цель: преодоление логических трудностей взаимодействия и расширение знаний о способах безбарьерного взаимодействия с людьми с ОВЗ.

Задачи:

- сформировать навыки и умения безбарьерного взаимодействия волонтеров с людьми с ОВЗ;
- обучить волонтеров альтернативным средствам коммуникации.

Участники: волонтеры 3-4 курса университета (20-21 год), 16 человек (10 девушек и 6 парней).

Продолжительность занятия: 1 час 30 минут.

Оборудование: ватман (5), маркеры (2 черных, 2 красных), скотч (2 – тонкий и толстый), беруши (16 пар), повязки на глаза (4), 18 конвертов, 18 листов формата А4, 18 ручек, мяч, 3 ватмана, 3 маркера черного цвета, 2 маркера красного цвета, беруши (10 пар), повязки (10 пар), костыли.

Ход занятия:

Упражнение №1. «Создай себе настроение» (5-8 минут).

Цель: создание благоприятного настроения на занятие и на день.

Оборудование: мяч.

Содержание:

Начнем нашу работу с высказывания друг другу пожелания на сегодняшний день. Оно должно быть коротким, желательно в одно слово. Вы бросаете мяч тому, кому хотите пожелать, и одновременно говорите это пожелание. Тот, кому бросили мяч, в свою очередь бросает его следующему, высказывая ему пожелание на сегодняшний день. Будем внимательно следить за тем, чтобы мяч побывал у всех, и постараемся никого не пропустить.

Упражнение №2. «Письмо в будущее самому себе» (10 минут):

Цель: повысить мотивацию присутствующих к работе на тренинге, стимулировать их рефлексию относительно своих личных и профессиональных целей участия, актуализировать опыт работы и размышлений в рамках тематики тренинга.

Оборудование: 18 конвертов, 18 листов формата А4, 18 ручек.

Содержание:

Участникам раздаются листочки, конверты, на которых пропечатаны ФИО участников, и ручки. На каждом из листиков написаны две фразы:

- «Я буду очень доволен, если в результате этого тренинга...»
- «Я бы хотел научиться на тренинге...»

Каждому из участников предлагается продолжить фразу несколькими пунктами. Далее участник запаковывает свое послание в конверт и сдает ведущему.

Задача ведущего раздать конверты на предпоследнем занятии для того, чтобы участники отметили, какие пункты проработаны, какие нет.

Обсуждение:

- Легко ли вам было определиться со своими ожиданиями?
- Четко ли у вас поставлены цели, которых вы хотите достичь по итогу тренинга?

Упражнение №3. «Наши общие проблемы» (20 минут)

Цель: выявить и понять трудности взаимодействия как со стороны волонтеров, так и со стороны лиц с ОВЗ.

Оборудование: 3 ватмана, 3 маркера черного цвета, 2 маркера красного цвета, беруши (10 пар), повязки (10 пар).

Содержание:

Группа волонтеров делится по парам, в который один человек – волонтер, второй – «слепоглухой» (человек надевает повязку и беруши). Один из партнеров должен «посмотреть на окружающий мир «глазами» слепоглухого» и определить, какие он испытывал трудности. То же делает волонтер.

Каждой паре дается индивидуальное задание:

- довести слепоглухого до стула, помочь сесть;
- рассказать при помощи дактилологии, какая сегодня погода;
- довести слепоглухого двери и обратно до его места;
- объяснить, какой предмет он держит в руках: назначение, цвет, форма;
- попросить слепоглухого рассказать о себе;
- рассказать слепоглухому о себе;
- описать слепоглухому, что происходит вокруг;
- попросить слепоглухого описать синий цвет.

На выполнение данного задания дается 5 минут.

Далее komponуются две новые подгруппы:

1 группа – люди, которые играли слепоглухих.

2 группа – люди, которые играли волонтеров.

Каждая из них составляет список трудностей, которые они испытывали при взаимодействии с партнером.

После выполнения данного задания тренер просит каждую из подгрупп вывесить свой плакат, после чего тренер со всеми участниками тренинга выписывает ОБЩИЕ проблемы, которые возникают и у волонтеров, и у слепоглухих. После чего идет обсуждение.

Обсуждение:

- Что было самое сложное из данного задания?
- Как вы думаете, почему некоторые трудности схожи?
- Какие семантические трудности вы выделяете?

Упражнение №4. «Слепой, глухой, немой» (25 минут).

Цель: понимание необходимости учета индивидуальных особенностей собеседника для продуктивного сотрудничества, развитие чувства эмпатии.

Оборудование: беруши (5 пар), повязки для глаз (3).

Содержание:

Для выполнения данного упражнения выбираются 3 человека, которым будет необходимо играть предложенные на карточках роли людей с проблемами в развитии.

1й – не двигается, не слышит, но говорит и видит.

2й – не говорит, не слышит, но двигается и видит.

3й – не говорит, не видит, но слышит и двигается.

Для полного вхождения в роль первый человек садится на стул и надевает беруши, второму завязываются глаза, третьему тоже завязываются глаза.

Задание: вы собрались на праздник, необходимо договориться, в какие костюмы оденется каждый из вас, какой подарок возьмете.

Группа не помогает.

По окончании первой сессии, можно предложить попробовать проиграть данную сцену другим участникам, но на иные тематики, например: какие продукты вы будете покупать ко дню рождения, в какие магазины нужно заехать, кого пригласить на мероприятие.

Обсуждение:

- Сложно ли было понять партнера?
- Какие трудности возникли при взаимодействии?
- Как вы думаете, как можно справиться с подобной ситуацией?

Упражнение №5. «Взаимодействие» (20 минут).

Цель: закрепление знаний, полученных выше.

Оборудование: костыли, повязка для глаз.

Содержание:

Ситуация 1.

Человек с ОВЗ при передвижении уронил костыли, не может дотянуться, но помощи не просит. Предложите помощь, чтобы он ее принял.

Ситуация 2.

Расставлены стулья по комнате. Одному участнику завязываются глаза.

Ему необходимо взять книгу у одного из присутствующих.

Только с помощью речи провожаем его к необходимому объекту.

Обсуждение:

- Какие ошибки вы допустили при оказании помощи человеку с ОВЗ?
- Преодолели ли вы трудности взаимодействия с человеком с бисенсорными нарушениями?

Упражнение №6. «Аплодисменты человеку» (5 минут)

Цель: создание эмоционального настроения, дает участникам возможность обмениваться чувствами.

Оборудование: нет

Содержание:

Я предлагаю вам поаплодировать самим себе. Делать это мы будем так. Встаньте в круг. Выберите человека, который каким-либо образом проявил себя в сегодняшнем тренинге, и это важно именно для вас. В общем, вы именно ему желаете поаплодировать. Начинаящий первым подходит к выбранному человеку и аплодирует ему. Тот, кому аплодировали, будет вторым. Затем первый вместе со вторым подходит к тому, которого выбрал второй, и они вместе аплодируют этому человеку. Затем втроем аплодируют тому, которого выбрал третий, и т. д. В итоге тот, кто остался последним, получает аплодисменты всей группы. Пожалуйста, начинаем».

По времени разминка не лимитирована, но больше одного раза проводить ее не имеет смысла. Ведущему также важно следить, чтобы аплодисменты не затягивались.

Рефлексия по итогу занятия (15 минут):

Все участники группы высказываются о своих чувствах, которые возникали в процессе работы.

Вопросы:

- что понравилось в ходе занятия, а что нет?
- что узнали для себя нового?
- с какими мыслями и чувствами пришли на тренинг, с какими уходите?

Блок 3. Проработка фонетического барьера взаимодействия

Тренинговое занятие №5. «Учимся понимать невербально»

Цель: преодоление фонетических трудностей взаимодействия волонтеров с людьми с ОВЗ.

Задачи:

- сформировать навыки и умения распознавания речи людей с бисенсорными нарушениями;
- помочь волонтерам расширить представления о способах и правилах общения с лицами с ОВЗ;
- снять тревожные состояния при взаимодействии волонтера и человека с ОВЗ.

Участники: волонтеры 3-4 курса университета (20-21 год), 16 человек (10 девушек и 6 парней).

Продолжительность занятия: 1 час 20 минут.

Оборудование: карточки с названиями животных, наушники и телефон (у волонтеров).

Ход занятия:

Добрый день, уважаемые волонтеры! Рада вас приветствовать на занятии.

Теоретическая вставка (5 минут)

Сегодняшнее наше занятие будет посвящено преодолению фонетического барьера взаимодействия между вами – волонтерами и слепоглухими взрослыми.

Давайте сначала разберем, что, по-вашему, фонетический барьер взаимодействия, и в чем он заключается? *(ответы волонтеров)*.

Да, вы правы. Подводя итоги вышесказанному, можно сказать, что фонетические трудности – это препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего. В нашем случае речь идет о слепоглухих людях.

Фонетическое непонимание может быть незначительным (например, в произношении слов) или полным. Полное непонимание возникает тогда, когда с нами говорят на непонятном нам иностранном языке. В нашем случае речь идет не об иностранном языке, а об особенностях речи слепоглухих взрослых, что напрямую зависит от степени и тяжести нарушенного развития. Неполное непонимание будет тогда, когда собеседник говорит очень быстро, невнятно, скороговоркой, с акцентом, шепелявя и т. п. и по этой причине его речь трудно воспринимается.

Именно поэтому не нужно спешить и гнаться за результатом и целью взаимодействия. Вам важна не скорость, а конечный результат. Потратьте на

общение со слепоглухим 2 часа и сделайте из того, что вы собирались, половину, но сделайте это качественно.

А теперь я хочу, чтобы вы послушали одну притчу и провели параллель между тем, о чем мы говорили выше, и сутью притчи.

Притча о быстрой лошади (5 минут).

Цель: осознание того, что фонетический барьер можно преодолевать постепенно в процессе взаимодействия с человеком со слепоглухотой.

Мудрец отправился на рынок и обратился к торговцу лошадьми:

— Почему у тебя одна лошадь стоит в десять раз дороже другой?

— Потому, что бежит в десять раз быстрее.

— Но ведь если она поскачет в неверном направлении, то будет в десять раз быстрее удаляться от цели...

Торговец задумался – и сбавил цену.

(по В. Кротову)

Обсуждение:

- Как вы думаете, о чем притча?
- Что общего между сутью притчи и фонетическим барьером?

Упражнение №1 (10 минут).

Цель: обучение способа применения невербальных средств общения.

Оборудование: карточки с названиями животных.

Содержание:

Раздаются карточки с названиями животных (по две с одинаковыми названиями). Участники группы зачитывают про себя то, что написано на их карте, причем надпись не должны видеть другие игроки. Задача каждого – найти свою пару, пользуясь невербальными выразительными средствами. Найти пару, затем рассказать, кто вы.

Обсуждение:

- В чем заключались сложности в данном упражнении?

Упражнение №2. «Шумная суть» (10 минут).

Цель: преодоление фонетического барьера, осознание сути информации.

Оборудование: нет

Содержание:

Участники делятся на команды. Каждой из них предоставляется поручение распределить между игроками фразу из известного произведения (стихотворения или песни). Затем каждая команда должна воскликнуть одновременно свои слова, другие команды догадываются, что именно имела в виду команда-игрок.

Обсуждение:

- Легко ли вам было договориться с членами группы, какую фразу произнести?
- Тяжело ли было понять другу группу?

Упражнение №3. «Настроение через поэзию» (10 минут).

Цель: прочувствовать и понять внутреннее состояние членов группы.

Оборудование: нет

Содержание:

Участники становятся в круг. Каждый говорит о себе свое настроение, предпочтения фразой из известного поэтического и песенного произведения. Например: «Белеет парус одинокий...».

Обсуждение:

- Сложно ли вам было говорить о своих чувствах?
- Почему вы высказались именно этой фразой?

Упражнение №4. «Говорим невербально» (20 минут).

Цель: передача информации при помощи невербальных средств общения.

Оборудование: нет

Содержание:

Участники делятся на группы по 4 человека. Задача: первому игроку «рассказать» о некоем событии в жизни невербальными средствами. Записать на бумажки. Следующий «рассказывает» эту самую историю своему соседу, тоже записывает то, что увидел. И так далее. На 4 игроке упражнение прекращается. Все по очереди зачитывают содержание увиденного.

Обсуждение:

- Возникли ли сложности при передаче информации?

Упражнение №5. «Громкий разговор» (5 минут).

Цель: осознание чувств слепоглухих людей в момент непонимания речи.

Оборудование: наушники, телефон.

Содержание:

Участники делятся по парам. Один из партнеров надевает наушники и делает их на полную громкость. Второй пытается донести до него информацию следующего содержания, не используя дактилологию: «В понедельник тренировочное занятие начнется в 11:00». Задача человека в наушниках понять, о чем говорит его партнер. Затем участники меняются местами и произносится следующая фраза: «Мы – лучшие волонтеры, мы сможем преодолеть все трудности в общении».

Далее идет **обсуждение:**

- Что было сложнее: говорить или пытаться понять?
- Что вы чувствовали в момент, когда были в наушниках?

Рефлексия по итогу занятия:

- Чему вы научились в ходе наших упражнений?
- Узнали ли вы что-то новое для себя? Если да, то что? Поясните.

МОДУЛЬ 3. ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Блок 4. Проработка барьера неверия в собственные силы

Тренинговое занятие №6 «Я верю в себя»

Цель: преодоление барьера неверия в собственные силы при взаимодействии волонтеров с людьми с ОВЗ.

Задачи:

- сформировать у волонтера веру в себя, в свои силы;
- помочь волонтерам расширить представления о способах и правилах общения с лицами с ОВЗ;
- снять тревожные состояния при взаимодействии волонтера и человека с ОВЗ.

Участники: волонтеры 3-4 курса университета (20-21 год), 16 человек (10 девушек и 6 парней).

Продолжительность занятия: 1,5 часа

Оборудование: ватман (4), маркеры (черный – 4, зеленый – 4, синий – 4, красный – 4), плакат с надписями для заключительного упражнения.

Ход работы:

Упражнение №1. «Подарок» (5 минут)

Цель: создание благоприятной атмосферы невербальными средствами общения.

Оборудование: нет

Содержание: каждый дарит своему соседу справа воображаемый подарок (изображаемый пантомимой, но не называемый конкретно) с добрыми пожеланиями. Тот, кому адресован подарок, должен самостоятельно догадаться о том, что именно ему подарили.

Теоретическая выкладка (10 минут)

Сегодня мы переходим с вами к новому блоку занятий, которые будут направлены на преодоление эмоциональных барьеров взаимодействия, проявляющиеся у вас в работе со слепоглухими людьми. Как мы выяснили ранее, и вы, и эксперты отмечаете эмоциональные барьеры как наиболее выраженные трудности при взаимодействии.

Давайте с вами определимся, что, по-вашему, мнению подразумевают под собой эмоциональные барьеры? В чем они проявляются? Каковы причины их возникновения?

(Обсуждение – 5 минут).

Как вы правильно заметили, эмоциональные трудности – это эмоции, которые препятствуют подлинному общению, превращая его в защитное поведение. В свою очередь, защитное поведение проявляется в следующем:

- барьер неверия в собственные силы;
- барьер психической напряженности (тревожность, невозможность инициировать контакт) во взаимодействии со слепоглухими людьми;
- барьер страха в общении со слепоглухим взрослым;
- барьер стыда и вины, возникающий из-за неловкости за себя;
- барьеры взаимодействия с родственниками слепоглохого взрослого.

Сегодня на занятии мы будем с вами прорабатывать барьер неверия в собственные силы, который вы отметили, как один из самых часто проявляющихся эмоциональных трудностей.

Упражнение №2. Притча «Рискнуть попробовать» (10 минут).

Цель: подведение волонтеров к сути проблемы, затрагиваемой на занятии

Оборудование: нет

Содержание:

Король предложил своим придворным испытание, чтобы выбрать из них достойного на важный пост при дворе. Множество сильных и мудрых людей собрались вокруг него. Он подвел всех собравшихся к двери в отдаленном уголке сада. Дверь была огромных размеров и, казалось, выросла глубоко в землю. «Кто из вас сможет открыть эту каменную громаду?» - спросил король. Один за другим его придворные выходили вперед, оценивая ее, оглядывали дверь, говорили «нет» и отходили в сторону. Другие, слыша, что говорят их предшественники, вообще не решались на испытание. Только один визирь подошел к двери, внимательно посмотрел на нее, потрогал ее руками, испробовал много способов сдвинуть ее и, наконец, дернул сильным рывком. И дверь открылась. Она была оставлена неплотно прикрытой, и необходимо было только желание осознать это и мужество действовать решительно. Король сказал: «Ты получишь пост при дворе, потому что ты не полагался только на то, что видел и слышал, ты привел в действие собственные силы и рискнул попробовать».

Обсуждение:

- Почему другие претенденты отказались от возможности попробовать открыть?

- Какие черты характера характеризуют последнего претендента?

Вывод. Часто бывает так, что человек воспринимает ситуацию, полагаясь на свои ощущения, он осмысливает прочувствованное (увиденное) и ему кажется, что он может реалистично ее оценить и сделать правильные выводы. Однако часто бывает так, что чувства обманывают людей и тогда они не в состоянии сделать правильных логических выводов. Как же тогда быть? Ответ простой – нужно попробовать проверить свои ощущения и правильность выводов. Философское определение «Практика – критерий истины».

Упражнение №3. «Паровоз» (15 минут).

Цель: оптимизация чувства веры в собственную лидерскую позицию.

Оборудование: нет

Содержание:

«Паровозики» ездят по трое, стоя в затылок друг к другу. У первого и второго глаза закрыты – это вагоны. Третий глаза не закрывает, чтобы иметь возможность управлять тройкой, он – паровоз. Он держит за локти среднего, средний – первого. Движение происходит с разной скоростью (с ускорением, замедлением). Постепенно каждому дается возможность побыть и паровозом

(управляющим тройкой), и средним вагоном (стоящим в середине), и первым вагоном (стоящим спереди). Какие чувства ты испытывал во время упражнения на каждой из позиций?

Обсуждение:

- Какая позиция для тебя была самой удобной?
- Легко ли тебе было, когда тобой руководили?
- Легко ли было самому руководить?
- Смог ли ты абсолютно довериться ведущему?

Упражнение №4. «Дерево» (15 минут).

Цель: осознание своей жизненной позиции: лидер, творец, коммуникатор.

Оборудование: ватман (4), маркеры (черный – 4, зеленый – 4, синий – 4, красный – 4)

Содержание:

Участники в быстром темпе называют известные породы деревьев. Обсуждается, что общего есть у всех деревьев (ствол, корень, крона). Каждый участник продолжает фразу: «Если бы я был деревом, я бы хотел быть (кроной, стволом, корнем)». Далее участники разбиваются на четыре группы в соответствии со сделанным выбором, изображают на листе ватмана дерево и обосновывают свой выбор (можно дать общий ответ от всей группы, но если есть частные мнения, можно озвучить их).

Обсуждение: Участникам предлагается найти метафорический смысл этого упражнения: «дерево» можно рассматривать как жизненную позицию человека: кто я в этой жизни (от корня питается дерево, ствол – проводник, держит на себе всю тяжесть, крона дает дереву дышать, творить и т.д.).

Упражнение №5. «Дадим отпор...» (10 минут)

Цель: признание и преодоление страхов, мешающих безбарьерному взаимодействию.

Оборудование: нет

Содержание: Все участники становятся в круг. Ведущий называет страхи и опасность. Если кто-то из участников боится того, что было озвучено ведущим, то он должен встать в круг. Все остальные участники, оставшиеся за кругом, в течение 5 секунд возьмутся за руки (как бы защищая тех, кто вошёл в круг) и громко, дружно скажут: «Дадим отпор...». Основные критерии этого упражнения – быстрота, громкость и дружность защиты. Фразы ведущего начинаются со следующего выражения: «На нас напали...» Ответ участников начинается с фразы: «Дадим отпор...»

- Неуверенность при общении со слепоглухими.
- Тревога перепутать буквы в дактилологии.
- Страх допустить ошибку в общении с людьми с бисенсорными нарушениями.
- Внутреннее напряжение.
- Страх быть непонятым.

- Страх быть бесполезным при оказании волонтерской помощи.
- Боязнь не соответствовать ожиданиям окружающих.

Обсуждение:

- Какие трудности возникли в ходе выполнения задания?
- Стало ли легче после признания страха и поддержки другими участниками группы?

Упражнение №6. «Сильные стороны» (10 минут).

Цель: признание в себе и окружающих сильные стороны.

Оборудование: нет

Содержание:

Каждый член группы должен рассказать о своих сильных сторонах, которые у него проявляются при взаимодействии с людьми с бисенсорными нарушениями. Также, каждый должен сказать о том, что он любит, ценит, принимает в себе, о том, что дает ему чувство внутренней уверенности в себя. Нужно избегать любых высказываний о своих недостатках.

Упражнение №7. «Обратная связь» (10 минут).

Цель: получение обратной связи от группы.

Оборудование: плакат с надписями.

Содержание:

Я предлагаю вам сейчас подумать над тем, что вы приобрели, работая в группе. Пожалуйста, допишите по выбору любое из неоконченных предложений, представленных на плакате.

Предлагается лист бумаги А4 со следующими неоконченными предложениями:

- Я научился...
- Я узнал, что...
- Я нашел подтверждение тому, что...
- Я обнаружил, что...
- Я был удивлен тем, что...
- Мне нравится, что...
- Я был разочарован тем, что...
- Самым важным для меня было...
- Мне сегодня...

Больше спасибо вам за занятие. Было очень интересно узнать о ваших сильных сторонах, научиться у вас уверенности в себе. Жду всех завтра в установленное время. Всего доброго!

Упражнение №8. «Чувство» (10 минут).

Цель: определить чувство.

Оборудование: нет

Содержание:

Инструкция: «Сейчас некоторые из вас получают карточки, на которых написаны названия тех или иных эмоциональных состояний или чувства. Они прочитают то, что написано на карточках и постараются сделать это так, чтобы надпись не видели другие члены группы. Затем каждый обладатель карточки невербально изобразит это состояние или чувство. Делать это надо будет по очереди, выйдя сюда, в центр полукруга, и повернувшись спиной к группе. Наша задача - определить, какое состояние или чувство изображено, наблюдая за человеком со спины, не видя его лица». Примерный перечень состояний и чувств для этого упражнения: радость, печаль, удивление, гнев, нетерпение, страх, беспокойство и т. п. После каждого воспроизведения наблюдатели высказывают свои предположения относительно изображенного состояния или чувства, а тренер называет его. Затем можно задать вопрос: «На какие признаки вы ориентировались, определяя состояние?». Обсуждение дает возможность собрать «банк» пантомимических и жестикуляторных проявлений, характерных для того или иного состояния.

При проведении этого упражнения можно обнаружить соотношение роли мимических, пантомимических и жестикуляторных движений при определении тех или иных состояний.

Блок 5. Проработка барьера страха в общении с людьми с ограниченными возможностями здоровья

Тренинговое занятие №7 «Я ничего не боюсь»

Цель: преодоление барьера страха в общении у волонтеров с людьми с ограниченными возможностями здоровья.

Задачи:

- сформировать у волонтера веру в себя, с свои силы;
- помочь волонтерам расширить представления о способах и правилах общения с лицами с ОВЗ;
- снять тревожные состояния при взаимодействии волонтера и человека с ОВЗ.

Участники: волонтеры 3-4 курса университета (20-21 год), 16 человек (10 девушек и 6 парней).

Продолжительность занятия: 1 час 15 минут.

Оборудование: ноутбук, колонки, спокойная музыка, краски (2), ватман.

Ход работы:

Упражнение №1. «Мой опыт общения с детьми с проблемами в развитии»

(15 минут)

Цель: передача собственного опыта взаимодействия с людьми с ОВЗ.

Оборудование: нет

Содержание:

Каждому участнику предлагается рассказать о своем опыте общения с данными группами детей, свои переживания и страхи, возможно, наоборот –

удачи и достижения (из опыта ведения такого тренинга, чаще в группе делятся именно переживаниями и негативным опытом). Необходимо стимулировать участников говорить о своих эмоциях.

Упражнение №2. «Угадай ведущего» (5 минут)

Цель: разрядить атмосферу, получить положительные эмоции.

Оборудование: нет

Содержание:

Один человек выходит. Группа выбирает ведущего, который будет показывать движения, периодически их меняя, остальные участники должны копировать все движения. Вошедший должен угадать, кто является ведущим в кругу.

Выводы по данному упражнению могут сводиться к тому, что в жизни тоже необходимо внимание и сосредоточенность, чтобы увидеть проблемы окружающих и их причины.

Упражнение №3. «Список наших проблем в общении» (10 минут)

Цель: поиск выхода из трудных ситуаций во взаимодействии с людьми с ОВЗ.

Оборудование: нет

Содержание:

(Проводится в малых группах по 4 человека).

Подгруппам необходимо из всего вышесказанного определить основные проблемы, которые могут возникать в процессе взаимодействия с детьми с ограниченными возможностями. Результатом обсуждения становится список из проблем. На выполнение задания отводится 7 –10 минут.

Примерные проблемы

- Неудобно смотреть
- Непонимание речи
- Страх заболеть самому
- Неумение помочь
- Сильная жалость

Каждая группа по очереди называет выделенную проблему, поясняет ее. Члены других подгрупп могут дополнять и задавать вопросы. Это происходит до тех пор, пока все проблемы не перечислят. На доске составляется список из выделенных проблем. Далее идет обсуждение при помощи «мозгового штурма» как решить данные проблемы.

Обсуждение:

- Что было сложнее: озвучивать проблему или искать пути ее решения?

Упражнение №4. «Наше послание вам» (15 минут)

Цель: понять и прочувствовать эмоциональное состояние людей с ОВЗ.

Оборудование: нет

Содержание:

Знакомство группы с письмом от людей с ограниченными возможностями.

Текст письма:

Друзья! Мы всегда рады общению, взаимодействию, дружбе! Не секрет, что это получается не всегда гладко и просто. Жаль, что, когда вы заблудились или хотите, что -нибудь узнать, а вокруг никого нет, кроме инвалида вы заботитесь, постесняетесь или просто не захотите подойти. А мы поможем, ответим и будем рады вашему вниманию.

Мы обычные люди, мы к себе привыкли, стараемся адекватно себя оценивать, знаем свои способности и возможности. Поэтому, когда вы видите нас, не проявляйте излишнего внимания, сердобольности или навязчивого сочувствия, это снова напоминает о нашей болезни. Мы приняли свое заболевание, как бы это не было трудно, примите и вы его. Давайте общаться на равных.

При разговоре, беседе и споре обращайтесь непосредственно к нам, не бойтесь смотреть прямо в глаза, пожать нам руку или еще несколько раз повторить вопрос. Не стесняйтесь предложить нам помощи и не расстраивайтесь, если мы отказались от нее.

Иногда нам трудно говорить, но мы очень хотим быть выслушанными и понятыми, но вы спорьте с нами, доказывайте свое мнение, задавайте любые вопросы. Мы тоже любим шутить и смеяться, имеем самокритичность. Не бойтесь показаться глупыми или слишком умными – будьте собой и нам будет легко и спокойно.

Если убрать все признаки нашего заболевания, вы увидите здоровых, интересных, общительных людей. Спасибо за участие!!!

Общий совет психологов: рассчитывайте на здравый смысл и способность к сочувствию. Будьте спокойны и доброжелательны. Если не знаете, что делать, спросите своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим – ведь вы показываете, что искренне заинтересованы в общении. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте, и тогда все будет хорошо.

Обсуждение:

- Какие чувства и эмоции испытывает автор письма?
- Какую полезную информацию мы получили?
- Какие эмоции испытывали при прослушивании?

Упражнение №5. «Групповой рисунок» (15 минут)

Цель: дать обратную связь людям с ОВЗ, тем самым прочувствовать их внутренний мир.

Оборудование: ноутбук, колонки, спокойная музыка, краски (2), ватман.

Содержание:

Предлагается написать ответное письмо в виде рисунка людям с проблемами в развитии красками. Участвуют все члены тренинга. Можно включить спокойную музыку.

Обсуждение: по кругу каждый участник говорит по одному предложению о своем послании, в результате должен получиться связный рассказ.

Упражнение №6. «Мой парк» (15 минут)

Цель: снятие эмоционального напряжения.

Оборудование: ноутбук, колонки, спокойная музыка

Содержание:

Необходима спокойная расслабляющая музыка. Упражнение осуществляется с помощью воображения. Ведущий дает инструкцию: «Расслабьтесь, все хорошо поработали, выполнили много заданий, активно участвовали. Постарайтесь закрыть глаза, кто не может, можно оставить открытыми. Представьте, пожалуйста, большое пространство, оглянитесь вокруг, что вы видите, как вы себя чувствуете. Огляделись, привыкли. Теперь необходимо начать строить свой парк. Задумайтесь, что бы вы хотели увидеть в своем парке. Какие предметы и как вы расставите. Даю вам время оборудовать открытое место. Это может быть парк отдыха, парк развлечений, парк для занятий. Выполнили всю работу, как вы себя чувствуете, какие эмоции испытываете, можно еще что-нибудь добавить. Теперь посмотрите, кто приходит в ваш парк, как эти люди себя чувствуют, что делают. Обратите внимание на ваш уровень удовлетворения от сделанной работы, что нравится, что нет, что нужно изменить. Начинаем просыпаться, открывает глаза.

После упражнения все желающие могут рассказать свои впечатления от выполненной работы.

Обсуждение:

- выразите свое мнение от участия в тренинге;
- что было наиболее интересным и запоминающимся;
- что вы вынесли из тренинга;
- чего не хватало на тренинге;
- пожелания членам группы;

Уважаемые волонтеры! В связи с ситуацией в мире, связанной с коронавирусной инфекцией, к сожалению, завтрашнее наше занятие будет крайним. Мы с вами завтра должны качественно проработать психолого-познавательный барьер, который вы отметили как самый часто проявляющийся барьер при взаимодействии со слепоглохими людьми.

В связи с этим, завтрашнее наше занятие будет длиться дольше 2 часов.

Просьба, возьмите письма в будущее, которые мы с вами писали на 4 занятии. Завтра будем анализировать поставленные и достигнутые задачи. Всем хорошего дня!

МОДУЛЬ 4. ПСИХОЛОГО-ПОЗНАВАТЕЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Блок 6. Проработка барьера некомпетентности

Тренинговое занятие №8 «Я знаю, как работать»

Цель: развить профессионально важные качества волонтеров, приобрести опыт разрешения сложных ситуаций в процессе взаимодействия с лицами с ОВЗ.

Задачи:

- сформировать у волонтера веру в себя и свой профессионализм;
- создать условия по обмену опытом взаимодействия с людьми с бисенсорными нарушениями между волонтерами;
- развить толерантность и эмпатические способности, необходимые для взаимодействия с людьми с ОВЗ.

Участники: волонтеры 3-4 курса университета (20-21 год), 16 человек (10 девушек и 6 парней).

Продолжительность занятия: 2,5 часа.

Оборудование: листы формата А4 (20), фломастеры (черный – 20, красный – 20, синий – 20, зеленый – 20, оранжевый – 20), магниты для закрепления на доске (16), ватман (1), маркеры (черный, красный, зеленый, оранжевый, синий, желтый, голубой, фиолетовый), газеты, журналы на различные тематики, ножницы (4), клей (3), бумажный скотч (размер – 2 толстых, 2 тонких), краски (2 упаковки всех цветов), кисточки (10).

Ход занятия:

Упражнение №1. «Ищу коллегу» (30 минут).

Цель: обмен опытом, более близкое знакомство в профессиональном плане.

Оборудование: листы формата А4 (20), фломастеры (черный – 20, красный – 20, синий – 20, зеленый – 20, оранжевый – 20), магниты для закрепления на доске (16).

Содержание:

Вы должны придумать объявление о приглашении на работу педагога-психолога, который работает с лицами с бисенсорными нарушениями. Это поможет выйти на продуктивный разговор о профессиональных требованиях к кандидату, об умениях заинтересовать сотрудничеством, вызвать интерес к себе, о психологических характеристиках членов менеджерской команды и т. д. Ведущий тренинга может организовать обмен опытом и «психологическими секретами» помещения объявлений о вакансиях, обеспечивающих отклики нужной категории кандидатов.

Инструкция:

С этого момента я становлюсь редактором особой газеты бесплатных объявлений. Она называется «Ищу сотрудника». Каждый из вас может поместить в нашу газету объявление о поиске сотрудника. В этом объявлении нет ограничений на количество слов или размер букв. Принимается любая форма. Вы можете изложить весь список требований к кандидату, весь набор профессионально значимых и личностных качеств, которыми он должен обладать, а можете нарисовать его портрет. Можете рассказать о себе. Одним словом, делайте объявление таким, каким пожелаете. Следует только помнить,

что объявлений о поиске сотрудника будет много и вам надо позаботиться, чтобы именно ваше привлекло внимание.

Возьмите листы бумаги, фломастеры – творите! Время на подготовку – десять минут.

Спустя отнесенное время ведущий предлагает развесить листы на стенах. Подписывать их не нужно. Участники группы молча читают объявления. Каждый имеет право нарисовать красный кружок на том объявлении, которое привлекло его внимание, и он готов связаться с его подателем. Можно ограничить выбор таких объявлений, например, тремя.

— Теперь можно снять листы с объявлениями. Посмотрите, отозвались ли на ваше объявление. Посчитайте количество красных кружков на ваших листах. Пусть каждый, по кругу, назовет одну цифру – количество доставшихся вам выборов.

Обсуждение:

Вот теперь и наступит самый важный момент игры. Ведущий предлагает обсудить вопросы:

- Чем характеризуется объявление, получившее наибольшее число заинтересованных ответов?
- Что помешало вам откликнуться на другие объявления? (Речь идет об объявлениях, не получивших ни одного выбора, – если такие окажутся.)

Упражнение №2. «Обратная сторона медали» (20 минут).

Цель: изменение внутреннего состояния партнера, разрешение сложных ситуаций взаимодействия с людьми с ОВЗ.

Оборудование: нет

Содержание:

Все участники садятся по кругу. Сейчас мы поработаем в парах (*называю пары*). Сядьте так, чтобы каждой паре было удобно работать. Решите сами, кто из вас начнет выполнение упражнения. Начинаящий пример вид грустного человека, который озадачен трудностями взаимодействия со слепоглухими. Напарник должен, используя различные средства, изменить состояние грустного человека, вызвав у него смех, улыбку, хорошее настроение. Напарник должен не только развеселить партнера по общению, но и предложить свой собственный способ решения сложившейся ситуации.

Обсуждение:

При обсуждении удастся получить конкретный перечень средств и решений проблем, которые использовались участниками для решения проблемы и изменения состояния своего партнера. В результате обсуждения появляются идеи о необходимости гибкости в выборе средств, используемых для решения проблемы и выхода из состояния грусти. Упражнение может создавать эффекты, связанные с активизацией защитных механизмов участников, поэтому тренеру следует учитывать эту возможность при подборе пар в ходе обсуждения.

Упражнение №3. «Чемпионат борьбы на пальцах» (5 минут).

Цель: разрядить обстановку.

Оборудование: нет

Содержание:

По команде ведущего участники группы разбиваются на пары случайным образом. Ведущий объявляет о начале необычного соревнования – чемпионата борьбы на пальцах. С помощью одного из членов группы или тренера ведущий показывает, как происходит поединок. Большой палец правой руки поднимается вверх (знак "во!"), остальные четыре пальца захватывают пальцы соперника. Задача каждого игрока – производя энергичные движения большим пальцем, увернуться от нападения соперника и прижать его большой палец к боковой стороне указательного. Победители проводят поединки между собой до выявления абсолютного чемпиона.

Вся игра занимает минимальное время, однако мгновенно разряжает напряженную обстановку в группе, снимает усталость и задает мажорный тон работе.

Обсуждение: нет.

Упражнение №4. «Разговор по скайпу» (15 минут).

Цель: преодолеть барьер страха и некомпетентности.

Оборудование: рамка из ватмана в виде ноутбука.

Содержание:

Сейчас каждый из вас будет разговаривать как бы по скайпу со мной, не произнося ни слова. Один из вас будет волонтером, другой – человек с нарушениями слуха, но с сохранным зрением. Вы показываете, как вы ведете разговор. Задача тех, кто сидит в кругу, догадаться о том, с кем вы ведете разговор и о чем.

Участники выходят вместе, усаживаются на стул и демонстрируют, как они разговаривают. После этого, те, кто находится в роли отгадывающих, высказывают свои предположения о том, с кем и о чем говорили участники. В конце обсуждается, что помогало отгадывать или определять эмоции содержание разговора.

Упражнение №5. «Четыре портрета» (15 минут).

Цель: преодоление эмоционального барьера и закрепление знаний, приобретённых на предыдущих занятиях.

Оборудование: нет

Содержание:

Четверо из вас будут играть следующие роли: наглый малый, шикарная девушка, «серая мышка», плакса. Задача остальных по очереди воспроизвести стратегию поведения одного из типов и предложить способы конструктивного взаимодействия в конфликтной ситуации с адекватными эмоциональными реакциями.

Обсуждение:

«Мне наиболее сложно строить отношения с (называется один из четырех типов), потому что...»;

«Для меня важно, что я умею в общении (называется один из четырех типов) делать (чувствовать, прогнозировать) ...».

Упражнение №6. «Признание заслуг» (15 минут).

Цель: это упражнение помогает членам команды детально проанализировать такую важную проблему, как признание их заслуг в достижении командой какого-то результата. При этом каждый получит, по крайней мере, часть причитающегося ему признания и, с другой стороны, немного попрактикуется в трудном деле признания заслуг другого, преодоление эмоционального барьера и закрепление знаний, приобретённых на предыдущих занятиях.

Оборудование: нет

Содержание:

Ведущий:

Мне бы хотелось предложить вам церемонию, в которой речь пойдёт о заслугах, которых у каждого члена команды наверняка накопилось немало. Сначала подумайте о том, каковы ваши заслуги на сегодняшний день. Что вы сделали очень хорошо? Какие трудности вы преодолели? Кому помогли? Чему вы при этом научились? Каков ваш личный вклад в достигнутые командой успехи? Напишите на карточке краткое итоговое резюме, в котором перечислите ваши собственные заслуги... (15 мин.)

Затем каждый из вас вытянет по жребию чью-либо карточку. Вам надо будет подготовить хвалебную речь в честь того человека, чью карточку вы вытянули. В своей речи вы должны упомянуть все его заслуги, содержащиеся в резюме. Кроме того, нужно подчеркнуть его вклад в достигнутые командой успехи, отметить оказанную им другим членам команды помощь и поддержку, раскрыть его потенциальные возможности.

Обсуждение: Что Вы чувствовали, когда говорили о Ваших заслугах? Какие чувства были у Вас, когда говорили о заслугах других людей? Считаете ли Вы, что для Вас очень важно помогать другим людям?

Блок 7. Проработка трудностей выбора и переноса знаний.

Тренинговое занятие №1 «Я не боюсь, я готов!»

Цель: преодоление психолого-педагогических барьеров у волонтеров.

Задачи:

- сформировать у волонтера навыки эффективного взаимодействия;
- создать условия для проработки трудностей взаимодействия волонтеров с людьми с ОВЗ;
- снять тревожные состояния при взаимодействии волонтера и человека с ОВЗ.

Участники: волонтеры 3-4 курса университета (20-21 год), 16 человек (10 девушек и 6 парней).

Продолжительность занятия: 2,5 часа.

Оборудование: листы формата А4 (20), фломастеры (черный – 20, красный – 20, синий – 20, зеленый – 20, оранжевый – 20), магниты для закрепления на доске (16), ватман (1), маркеры (черный, красный, зеленый, оранжевый, синий, желтый, голубой, фиолетовый), газеты, журналы на различные тематики, ножницы (4), клей (3), бумажный скотч (размер - 2 толстых, 2 тонких), краски (2 упаковки всех цветов), кисточки (10).

Упражнение №2. «Метафора проблемы» (по разработкам И.В. Вачкова)

(30 минут)

Цель: проработка проблем, трудностей, связанных с процессом взаимодействия с людьми с ОВЗ.

Оборудование: ноутбук, колонки, медиативная музыка, 4 пачки фломастеров, листы А4 (35).

Содержание:

I этап. Инструкция ведущего:

— Трудно найти человека, который никогда не испытывал бы никаких психологических проблем, которому не приходилось преодолевать жизненных трудностей. Смеем предположить, что существовали или существуют и у вас какие-то трудноразрешимые вопросы. Сегодня мы немного поработаем с этими вопросами. От вас не требуется подробного и всестороннего изложения содержания ваших проблем – может быть, вы хотите сохранить это в тайне. Подумайте о том, как можно изобразить сложную для вас проблему в метафорической форме.

Для рисования своих проблем можно использовать и краски, и фломастеры. Нам представляется, что в данном случае краски (акварельные или гуашь) предпочтительнее. Заметим, что для тех моментов тренинга, когда используется рисование, нужно иметь где-либо поблизости (в соседних помещениях) несколько небольших журнальных столиков – по числу участников. Возможен вариант, когда столы стоят по периметру той комнаты, в которой проводятся занятия. При необходимости круг участников группы как бы "выворачивается" наружу, и каждый мажет рисовать, не мешая друг другу. Желательно расположиться так, чтобы ни перед кем не мог возникнуть соблазн заглянуть и рисунок соседа до завершения творческого процесса. Ассистент ведущего должен позаботиться о том, чтобы на столах были заранее приготовлены листы бумаги, краски, кисти и сосуды с водой.

Начинает негромко звучать медитативная музыка.

Закройте глаза. Мысленно вернитесь в ту ситуацию, когда вы в последний раз испытали трудность взаимодействия с людьми с бисенсорными нарушениями, которую считаете для себя труднопреодолимой... Посмотрите на нее как бы со стороны, оставаясь к ней достаточно эмоционально холодными... Какие ассоциации вызывает у вас эта проблемная ситуация? Какой образ рождается? С чем или с кем ассоциируетесь вы сами? Вернитесь немного назад и вспомните другую ситуацию, которую также восприняли как проблемную... Может быть, из памяти всплывают другие ситуации, когда вы сталкивались с

трудностями... Та же ли эта проблема? Если нет, попробуйте понять, в чем сходство этих проблем? Может быть, они имеют один корень? С чем ассоциируется у вас этот корень проблемы? Какой образ встает перед внутренним взором, когда вы думаете о корне этой проблемы? А теперь откройте глаза, молча возьмите кисточку и начинайте рисовать картину, которую можно было бы назвать "Моя проблема". Обязательно нужно, чтобы ваш рисунок содержал метафору вашей проблемы. Время на работу – не более получаса.

Иногда участникам предлагается рисовать левой рукой (если они правши). По мнению ряда психологов, это позволяет в большей степени подключить к творческому процессу правое полушарие, раскрепостить образное и ассоциативное мышление. На наш взгляд, это приемлемо тогда, когда участники тренинговой группы получили достаточный опыт выполнения упражнений арт-терапии. Если же терапевтический рисунок они делают в первый или второй раз, предложение рисовать левой рукой может смутить их и даже погасить всякое желание отразить родившиеся образы на бумаге.

С начала рисования медитативная музыка должна звучать чуть громче. Ведущему не следует двигаться по комнате и заглядывать через плечо участников: что, мол, вы там натворили? И тем более спрашивать или советовать кому-либо, что и как нарисовать. Он не учитель рисования. Нужно спокойно дожидаться завершения работы участниками, не вмешиваясь в происходящее. Если кто-то закончит раньше, можно сделать знак подождать. За минуту до истечения отведенных тридцати минут ведущий предупреждает об этом и просит закончить рисунок. Впрочем, а большинстве случаев участники группы завершают работу в более короткий срок.

II этап. Инструкция ведущего:

— А теперь вернитесь, пожалуйста, в наш круг, взяв с собой рисунки. Поставьте их так, чтобы все остальные члены группы могли их хорошо видеть (можно положить рисунки на пол перед собой). Сейчас каждый из вас посетит вернисаж метафорических проблем. Вы должны увидеть в картинах ваших товарищей их проблемы, понять смысл предлагаемой метафоры и выбрать ту картину, метафора которой покажется вам наиболее близкой к собственному образу проблемы. И все это без слов. Первым будет... (называется имя одного из участников). Начинай, не торопясь обходить круг. Нужно не только рассмотреть картины, но и взглянуть в глаза каждому "художнику". Через несколько десятков секунд встанет следующий и так далее.

Завершив круг, первый участник садится на свое место и выступает уже в роли "художника". Затем возвращается второй. Когда все участники обойдут круг и рассмотрят картины друг друга, ведущий продолжает:

— А теперь, соблюдая тот же порядок, сделайте, пожалуйста, следующее: возьмите свой рисунок и положите его рядом с тем рисунком, чья метафора показалась вам наиболее совпадающей с видением собственной проблемы. Таким образом, в результате у нас выявятся группы родственных по духу метафор. Если к тому моменту, когда наступит ваш черед выбирать рисунки, перед привлекая вас картиной уже скопится несколько метафорических изображений, то может оказаться, что не все из них вы

посчитаете близкими к вашей метафоре. В этом случае положите свой рисунок не просто сверху на другие, а рядом именно с тем, который привлек вас.

Ведущий должен внимательно наблюдать за выборами, совершаемыми участниками группы, и при крайней необходимости деликатно вмешиваться в процесс. Такая необходимость мол/сет возникнуть тогда, когда все (или во всяком случае многие) выбирают один и тот же рисунок. Ведущий вправе предложить участникам выбрать что-то близкое им из оставшихся рисунков. Могут появиться "цепочки" из рисунков. Тогда с согласия игроков ведущий сам организует "разрывы" в этих "цепочках" и создает группы (не обязательно равные по численности). С момента разделения на группы разговаривать разрешается.

III этап. Инструкция ведущего:

— Следующая ваша задача – перевести вашу метафору с языка рисунка на язык слов. Но это не означает, что вы обязаны разъяснять суть тревожащей вас проблемы. Создайте словесную метафору проблемы, расскажите ее своим товарищам по группе.

На придумывание и изложение метафор следует выделить пять-семь минут. Возможно, потребуется еще меньше времени, и этот этап можно будет сократить. Однако ведущему важно проследить, чтобы каждый участник предложил свою метафору. Только после этого звучит следующая инструкция:

— На основе индивидуально созданных вами метафор ваша группа должна придумать общую метафору, которую нужно представить и в рисунке, и в словесном изложении (ведущий снабжает каждую группу большими листами бумаги). Обсуждайте совместный метафорический образ вашей проблемы, не раскрывая реальное ее содержание, используйте только метафорический язык. Время на работу пятнадцать минут.

Вместо общего рисунка ведущий может предложить создать живую "скульптуру" или "скульптурную группу", метафорически отражающую общую для участников (сходно воспринимаемую и переживаемую) проблему. Такой прием активно применяется психодраматистами.

По окончании выработки общей метафоры каждая группа представляет другим метафорический образ своей проблемы. Ведущему лучше воздержаться от комментариев и поблагодарить участников за совместную работу.

IV этап. Инструкция ведущего:

— Итак, вы сумели воплотить суть своей проблемы в ярких метафорических образах. Последнее задание – самое важное. Вам нужно создать метафору победы над вашей проблемой. Вместе со своими товарищами, но группе придумайте нестандартную, позитивную метафору. Может быть, именно в ней будет скрыт изобретенный вами способ разрешить проблему? Неплохо, если вы внесете в создаваемый образ изрядную долю юмора.

Работа над новой метафорой может занять пятнадцать-двадцать минут. Для создания соответствующего настроения фоном звучит мажорная музыка. Желательно, чтобы представление метафор (в рисунках, афоризмах, "скульптурах") каждой группы сопровождалось аплодисментами.

На этом упражнение можно завершить и переходить к рефлексии участников. Впрочем, если ведущий почувствует необходимость и уместность, можно предложить всем участникам объединиться и создать общегрупповую метафорическую "Скульптуру Победы над Проблемой" или общий рисунок "Победа над Проблемой".

Упражнение №3. «Надувная кукла» (по разработкам И.В. Вачкова)
(5 минут)

Цель: преодоление скованности и напряженности участников группы, тренировка мышечного расслабления.

Оборудование: нет

Содержание:

Ведущий играет роль «насоса»: он делает движения руками, имитирующие работу с насосом, и издает характерные звуки. Участники группы сначала расслабленно сидят в креслах, голова опущена, руки вяло висят вдоль тела. С каждым движением "насоса" "резиновые куклы" начинают "надуваться": участники распрямляются, поднимают голову, напрягают руки и в конце концов встают в полный рост, раскинув руки и расставив ноги. Через несколько секунд ведущий «выдергивает затычку» у «куклы», и игроки с шипением ("ш-ш-ш!") расслабляются и постепенно опускаются на корточки. Игру можно повторить два-три раза.

Обсуждение:

- Что Вы чувствуете после упражнения?

Упражнение №4. «Письмо из прошлого самому себе» (10 минут):

Цель: анализ и сравнение ожиданий, прописанных в начале занятий, и реальных итогов.

Оборудование: 18 конвертов, 18 листов формата А4, 18 ручек.

Содержание:

У каждого из вас в конверте есть листочек, в котором прописаны продолжения фраз.

- «Я буду очень доволен, если в результате этого тренинга...»
- «Я бы хотел научиться на тренинге...»

Откройте их.

Я прошу вас сейчас отметить, какие пункты проработаны, какие нет, проанализируйте всю нашу работу на протяжении нескольких недель, а после, пожалуйста, дайте обратную связь

Обсуждение:

- Совпали ли ваши ожидания с реальностью?
- Приобрели ли вы знания, умения и навыки по взаимодействию с людьми с ОВЗ?
- Удалось ли вам преодолеть трудности взаимодействия с людьми с ОВЗ?
- Достигли ли вы поставленных целей и задач?

Упражнение №5. «Коллаж: безбарьерное общение с лицами с ОВЗ» (20 минут)

Цель: подведение итогов, создание положительного настроения на взаимодействие с людьми с ОВЗ.

Оборудование: ватман (1), маркеры (черный, красный, зеленый, оранжевый, синий, желтый, голубой, фиолетовый), газеты, журналы на различные тематики, ножницы (4), клей (3), бумажный скотч (размер - 2 толстых, 2 тонких), краски (2 упаковки всех цветов), кисточки (10).

Содержание: участникам группы предлагается сделать картину «Безбарьерное общение с лицами с ОВЗ». Ведущий предлагает газеты, журналы, ножницы, клей, скотч, ватман.

Итак, это наше с вами заключительное упражнение. Я хочу, чтобы при создании картины вы вспомнили и применили все знания, умения и навыки, полученные в ходе наших занятий. На работу у вас отводится 20 минут.

Обсуждение:

- Легко ли было создавать картину безбарьерного общения с лицами с ОВЗ?
- Соответствует ли то, что вы изобразили, вашему внутреннему состоянию?

МОДУЛЬ 5. РАЗВИТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ ВОЛОНТЕРА

Блок 8. Проработка способности к сопереживанию, принятию другого «отличающегося от меня» человека

Тренинговое занятие № 10 «Он не такой как я»

Упражнение №1. «Я уникальный»

Цель: познакомить студентов с понятиями «личность», «индивидуальность»; показать неповторимость, уникальность личности человека с ОВЗ; дать представление о путях формирования личности.

Оборудование: мяч.

Содержание: тренер передает в разные стороны от себя два мяча разного цвета. Участник слева, получив мяч, продолжает высказывание «Я как все ...», и при этом он выбирает одну из социальных позиций (сын, дочь, друг, учащийся, девушка, юноша). Позиции написаны либо на доске, либо на больших карточках. Участники, получившие мяч справа, выполняют аналогичные действия, продолжая высказывание «Я не как все ...». Когда в руках одного из участников встречаются два мяча, ему предоставляется право выбора, какое высказывание продолжать.

Обсуждение:

- В итоге тренер подводит участников к выводу, что у всех нас есть какие-то общие качества, а есть и уникальные, неповторимые, присущие только одной личности.

- Какие, по Вашему мнению, общие и уникальные качества определяют человека с ОВЗ.

Упражнение №2. «Поделись со мной»

Цель: эмпатийная диагностика личностных качеств; расширение репертуара способов взаимопонимания.

Оборудование: нет

Содержание: участникам тренинга предлагается записать на карточке 10 качеств, необходимых для понимания человека с ОВЗ. Список может быть разный в зависимости от состава группы и целей занятия. При необходимости ведущий дает пояснение значений этих качеств. Затем каждый участник должен решить, какое качество присутствует у кого-либо из группы в большей степени, чем у него и подходит к этому человеку с фразой: "Пожалуйста, поделись со мной, например, твоим умением сочувствовать" Тот участник, к которому обратились с просьбой, отмечает у себя на карточке это качество. Таким образом, нужно обойти всю группу, попросив у каждого какое-либо качество (или несколько). На карточке каждого участника будут отметки о том, какие качества были у него востребованы другими, и какие качества он запрашивал сам.

Обсуждение:

- Как сложно было подбирать качества?
- Какие у Вас имеются качества для лучшего понимания человека с ОВЗ?

Упражнение №3. «Улыбка»

Цель: эмпатийная диагностика личностных качеств; расширение репертуара способов взаимопонимания.

Оборудование: нет

Содержание: все берутся за руки и "передают" улыбку по кругу: каждый участник поворачивается к своему соседу слева или справа, говорит приятные пожелания, улыбается ему, тот улыбается следующему и т.д.

Обсуждение:

- Как помогает улыбка воспринять другого человека?
- Как можно передать улыбку человеку, который не видит?

Блок 9. Развитие эмоциональной устойчивости

Тренинговое занятие № 11 «Я стабилен!»

Упражнение №1. «Ловец блага»

Цель: познакомить участников с приемами позитивной психотерапии, обучить приемам саморегуляции.

Оборудование: оборудование для музыкального сопровождения (звучит тихая инструментальная музыка).

Содержание: тренер дает инструкцию: «Чтобы с вами не случилось, во всем старайтесь находить положительные стороны. Давайте потренируемся!».

Найдите и запишите, пожалуйста, положительные моменты в следующих ситуациях:

1. Вы собираетесь на работу, погода встречает вас проливным дождем.
2. Вы опоздали на автобус.
3. У вас нет денег, чтобы уехать куда-нибудь в отпуск.

Обсуждение:

- Как сложно Вам было искать позитив в негативных жизненных ситуациях?
- Какие возможности открыло для Вас это упражнение?

Упражнение №2. «Шарик»

Цель: овладение навыкам мышечного расслабления.

Оборудование: нет

Содержание: одна из особенностей нашего состояния в стрессовой ситуации – это напряжение всех мышц. Но напряженные мышцы не способствуют выходу из отрицательной ситуации, ещё сильнее замыкая нас в ней. Вот почему следует усвоить прямо противоположную реакцию: расслаблять мышцы во всех тех случаях, когда возникает дискомфорт или стресс. Расслабление мышц делает практически невозможным обычное протекание стрессовой ситуации, поскольку вы уже не сможете реагировать в этой ситуации так, как прежде. Как же достичь расслабления? Представьте себя в какой-нибудь стрессовой ситуации, отметьте, как напряглись ваши мышцы. Вообразите себя туго надутым шариком. А теперь, развяжите веревочку и представьте, как шарик спускается (на выдохе произносим: с-с-с-с-...)

Обсуждение:

- Что вы теперь чувствуете? Повторите упражнение еще раз.
- Какие возможности открыло для Вас это упражнение?

Упражнение №3. «5 модальностей»

Цель: развить навыки стабилизации своего эмоционального состояния

Оборудование: нет

Содержание: необходимо участникам тренинга сконцентрироваться и по структуре 54321 заметить изменения вокруг себя в следующей последовательности:

5. Зрение (заметить 5 необычных вещей) – что изменилось.
4. Слух (закрываю глаза и слышу звуки – 4 звука).
3. Тактильность (что я чувствую на себе – часы, холод и прочее 3).
2. Запахи (2 закрытыми глазами).
1. Вкус (кинестетические ощущения артикуляционного аппарата).

Попить воды

Обсуждение:

- Удалось ли Вам сконцентрировать себя на своих ощущениях?
- Какие возможности открыло для Вас это упражнение?

Дорогие волонтеры, я благодарю вас за колоссальный труд, проделанную работу и огромный вклад, который вы внесли в данные занятия! Я уверена, что совместными усилиями мы с вами преодолели трудности, мешающие нам беспрепятственно взаимодействовать с людьми с ОВЗ.

Очень прошу вас дать обратную связь в виде прохождения повторной диагностики следующих методик:

- Анкета «Социально-психологические трудности взаимодействия с лицами с ОВЗ»
- Методика «Диагностики эмоциональных барьеров в межличностном общении» В.В. Бойко.
- Методика диагностики профессиональной педагогической толерантности Ю.А. Макарова.
- Методика диагностики эмоциональных барьеров в межличностном общении (В.В. Бойко).
- Методика диагностики коммуникативных и организаторских склонностей (В.В. Синявского и Б.А. Федоришина).
- Методика диагностики уровня тревожности (Дж. Тейлора (G. Taylor), адаптация В.Г. Норакидзе).

Ссылку на методики в Yandex форме я вышлю вам прямо сейчас. Просьба, до завтра до 18.00 пройти все. Отвечайте, пожалуйста, честно! Мне важно посмотреть эффективность социально-психологического тренинга в процессе подготовки волонтеров к взаимодействию с лицами с ОВЗ.

Спасибо!

Приложение Ж. Исходные данные для определения наличия статистически значимых различий показателей внутренних условий подготовки студентов-волонтеров контрольной и экспериментальной групп до проведения социально-психологического тренинга

Таблица Ж – Исходные данные для сравнения результатов контрольной и экспериментальной групп до тренинга

Данные использовались для сравнения результатов контрольной и экспериментальной групп до проведения тренинга, проведения корреляционного анализа, статистического анализа по критерию Манна-Уитни

Респондент	А	Б	В	Г	Д	Е
1 (ЭГ)	29	7	7	21	10	3
2 (ЭГ)	33	7	8	23	7	3
3 (ЭГ)	27	6	7	27	6	3
4 (ЭГ)	31	6	6	29	6	4
5 (ЭГ)	29	5	6	22	5	3
6 (ЭГ)	30	8	7	22	8	4
7 (ЭГ)	33	7	5	24	7	5
8 (ЭГ)	29	9	6	30	9	3
9 (ЭГ)	39	11	8	25	11	4
10 (ЭГ)	28	10	10	31	10	4
11 (ЭГ)	32	11	12	22	11	6
12 (ЭГ)	37	10	10	22	10	6
13 (ЭГ)	30	9	9	30	15	8
14 (ЭГ)	26	11	11	21	11	6
15 (ЭГ)	30	12	9	21	12	6
16 (ЭГ)	31	11	12	21	11	7
17 (ЭГ)	29	10	11	28	12	8
18 (ЭГ)	30	11	10	21	11	6
19 (ЭГ)	27	10	11	23	10	8
20 (ЭГ)	37	9	10	37	12	7
21 (ЭГ)	33	12	10	40	12	8
22 (ЭГ)	27	10	9	45	10	6
23 (ЭГ)	39	11	12	40	11	7
24 (ЭГ)	13	10	11	35	10	7
25 (ЭГ)	17	9	11	36	15	6
26 (ЭГ)	18	9	9	33	15	7
27 (ЭГ)	20	10	11	35	10	7
28 (ЭГ)	14	11	9	39	11	7
29 (ЭГ)	22	11	12	40	11	6
30 (ЭГ)	24	9	11	34	15	11
31 (ЭГ)	23	10	10	48	20	10
32 (ЭГ)	14	12	10	40	19	10
33 (ЭГ)	17	10	12	41	18	12
34 (ЭГ)	23	11	9	33	18	9
35 (ЭГ)	24	12	10	37	17	10
36 (ЭГ)	25	10	12	36	23	12
37 (ЭГ)	14	9	10	36	22	10

Респондент	А	Б	В	Г	Д	Е
38 (ЭГ)	17	12	10	45	22	10
39 (ЭГ)	15	10	11	33	19	11
40 (ЭГ)	16	9	11	35	18	11
41 (ЭГ)	18	13	12	38	17	12
42 (ЭГ)	20	13	9	45	22	9
43 (ЭГ)	18	14	10	49	23	10
44 (ЭГ)	21	14	11	49	22	11
45 (ЭГ)	20	13	9	50	22	9
46 (ЭГ)	19	16	11	55	16	11
47 (ЭГ)	21	14	9	80	24	9
48 (ЭГ)	23	15	9	67	16	9
49 (ЭГ)	21	16	14	55	22	14
50 (ЭГ)	22	14	14	49	23	14
51 (ЭГ)	23	13	13	60	18	13
52 (ЭГ)	18	15	16	63	17	16
53 (ЭГ)	15	16	15	70	20	15
54 (ЭГ)	15	14	15	77	19	15
55 (ЭГ)	16	15	16	70	22	16
56 (ЭГ)	18	14	14	50	23	14
57 (ЭГ)	15	15	15	56	23	15
58 (ЭГ)	23	16	13	71	24	13
59 (ЭГ)	14	15	13	72	22	13
60 (ЭГ)	16	16	16	55	22	16
61 (ЭГ)	14	14	14	54	22	14
62 (ЭГ)	12	14	16	60	21	16
63 (ЭГ)	10	15	14	54	22	14
64 (ЭГ)	10	15	15	69	20	15
65 (ЭГ)	11	15	15	57	15	15
66 (ЭГ)	8	14	13	75	22	13
67 (ЭГ)	9	16	16	72	21	16
68 (ЭГ)	10	14	14	59	20	14
69 (ЭГ)	11	14	16	67	22	16
70 (ЭГ)	5	15	15	56	19	15
71 (ЭГ)	7	13	14	77	23	14
72 (ЭГ)	6	14	14	54	32	14
73 (ЭГ)	12	16	13	66	28	13
74 (ЭГ)	11	15	15	55	35	15
75 (ЭГ)	9	14	16	62	29	16
76 (КГ)	26	7	7	33	10	3
77 (КГ)	32	7	8	34	13	3
78 (КГ)	29	6	7	48	10	3
79 (КГ)	33	7	6	40	10	5
80 (КГ)	31	6	6	38	8	5
81 (КГ)	29	5	7	33	15	5
82 (КГ)	34	6	5	40	13	4
83 (КГ)	31	8	6	41	15	4
84 (КГ)	37	5	8	40	14	5
85 (КГ)	27	10	7	41	10	4
86 (КГ)	31	11	5	45	12	6

Респондент	А	Б	В	Г	Д	Е
87 (КГ)	35	10	6	39	12	6
88 (КГ)	29	9	9	38	12	6
89 (КГ)	25	11	11	33	13	7
90 (КГ)	27	12	9	44	15	7
91 (КГ)	33	11	12	40	12	7
92 (КГ)	37	10	11	44	11	8
93 (КГ)	31	11	10	40	10	8
94 (КГ)	27	10	11	37	11	8
95 (КГ)	37	9	10	40	10	8
96 (КГ)	33	12	10	38	10	7
97 (КГ)	29	10	9	37	9	7
98 (КГ)	38	11	12	35	12	7
99 (КГ)	15	10	11	40	11	6
100 (КГ)	16	9	11	35	11	6
101 (КГ)	20	9	9	36	15	6
102 (КГ)	21	10	11	11	22	8
103 (КГ)	15	11	9	9	23	8
104 (КГ)	23	11	12	12	20	7
105 (КГ)	24	9	11	11	21	8
106 (КГ)	21	10	10	10	22	8
107 (КГ)	16	12	10	10	23	9
108 (КГ)	18	10	12	12	21	12
109 (КГ)	25	11	9	9	21	12
110 (КГ)	26	12	10	10	22	10
111 (КГ)	27	11	12	12	17	10
112 (КГ)	16	15	10	10	18	10
113 (КГ)	18	13	10	10	18	11
114 (КГ)	16	14	11	11	11	12
115 (КГ)	15	16	11	11	16	11
116 (КГ)	19	15	12	12	19	10
117 (КГ)	21	13	9	9	19	13
118 (КГ)	18	14	10	10	24	15
119 (КГ)	21	14	11	11	23	16
120 (КГ)	24	13	9	9	22	17
121 (КГ)	20	16	11	11	19	15
122 (КГ)	22	14	9	9	15	18
123 (КГ)	22	15	13	13	21	14
124 (КГ)	20	16	14	14	22	14
125 (КГ)	19	14	14	14	22	13
126 (КГ)	23	13	13	13	23	17
127 (КГ)	19	15	16	16	16	18
128 (КГ)	16	16	15	15	15	15
129 (КГ)	14	14	15	15	15	15
130 (КГ)	15	15	16	16	16	13
131 (КГ)	19	14	14	14	19	18
132 (КГ)	16	15	15	15	15	15
133 (КГ)	24	16	13	13	23	23
134 (КГ)	17	15	13	13	23	14
135 (КГ)	17	16	16	16	16	16

Респондент	А	Б	В	Г	Д	Е
136 (КГ)	11	14	14	14	20	14
137 (КГ)	10	14	16	16	16	12
138 (КГ)	12	15	14	14	19	14
139 (КГ)	15	15	15	15	15	14
140 (КГ)	16	15	15	15	18	13
141 (КГ)	9	14	13	13	20	17
142 (КГ)	11	16	16	16	30	13
143 (КГ)	12	14	14	14	35	14

Условные обозначения (наименования столбцов): А – анкета для волонтеров «Социально-психологические трудности взаимодействия волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья»; Б – коммуникативные склонности по методике В.В. Синявского и Б.А. Федоришина «КОС-2»; В – организаторские склонности по методике В.В. Синявского и Б.А. Федоришина «КОС-2»; Г – профессиональная педагогическая толерантность по методике Ю.А. Макарова; Д – тревожность по методике Дж. Тейлора (G. Taylor); Е – эмоциональные барьеры по методике В.В. Бойко.

Таблица Ж.1 – Исходные данные результатов 16-факторного опросника Р. Кеттелла

Данные использовались для проведения корреляционного анализа

Респондент	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	И	К	Л	М	Н	П	Р	С	Т
1 (ЭГ)	4	9	8	7	3	7	8	7	2	7	3	7	4	8	4	3
2 (ЭГ)	7	7	8	7	9	4	9	3	2	8	3	2	7	8	7	9
3 (ЭГ)	7	7	7	4	8	7	8	7	2	7	4	4	4	7	7	9
4 (ЭГ)	4	7	10	10	4	7	4	2	1	7	7	4	7	4	4	3
5 (ЭГ)	8	8	7	4	3	7	9	7	2	8	2	7	3	9	7	8
6 (ЭГ)	10	10	7	7	8	4	10	3	3	7	4	4	4	7	9	3
7 (ЭГ)	7	8	8	4	9	7	7	2	2	9	3	7	7	10	7	9
8 (ЭГ)	4	7	7	7	2	4	7	1	3	7	8	4	4	4	4	9
9 (ЭГ)	7	8	4	4	10	7	4	2	1	9	4	2	2	7	7	2
10 (ЭГ)	7	7	7	7	9	4	9	7	4	7	1	7	2	10	9	9
11 (ЭГ)	4	9	4	4	2	7	4	2	4	7	7	4	7	1	4	8
12 (ЭГ)	9	7	7	7	7	4	9	7	7	8	8	3	4	9	8	9
13 (ЭГ)	10	9	10	7	7	7	7	3	4	7	3	7	7	2	7	2
14 (ЭГ)	4	7	4	7	4	9	7	4	7	9	4	7	2	10	9	9
15 (ЭГ)	7	9	7	4	7	7	9	7	4	4	4	4	7	7	7	10
16 (ЭГ)	4	8	8	7	7	7	7	4	4	7	8	4	4	9	4	10
17 (ЭГ)	7	9	4	4	1	7	4	4	4	9	3	7	2	4	7	2
18 (ЭГ)	8	10	7	7	7	4	8	7	4	7	7	4	4	2	7	9
19 (ЭГ)	7	8	8	4	7	7	7	4	2	7	4	3	7	7	8	10
20 (ЭГ)	9	7	7	4	2	9	8	4	4	9	2	4	4	4	4	3
21 (ЭГ)	10	7	8	7	9	7	7	4	7	7	9	3	7	2	9	9
22 (ЭГ)	7	10	4	7	9	7	4	3	7	9	9	7	4	8	7	9
23 (ЭГ)	8	7	7	7	4	7	10	3	4	7	3	4	3	7	7	1
24 (ЭГ)	4	7	7	4	8	4	7	2	2	4	4	2	3	4	4	9
25 (ЭГ)	4	8	4	7	8	7	7	7	7	9	9	7	4	9	7	3
26 (ЭГ)	7	9	4	7	3	8	10	4	4	7	2	4	2	2	8	8
27 (ЭГ)	9	8	4	4	4	7	8	4	3	4	8	4	7	7	7	3
28 (ЭГ)	4	9	8	7	7	9	7	3	7	9	7	3	7	8	10	9
29 (ЭГ)	7	7	7	4	8	4	10	4	4	7	4	7	2	4	4	8

Респондент	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	И	К	Л	М	Н	П	Р	С	Т
30 (ЭГ)	10	9	4	7	9	7	7	2	4	4	3	4	4	7	7	2
31 (ЭГ)	4	7	7	7	7	10	4	4	3	7	7	4	7	8	9	8
32 (ЭГ)	7	9	2	4	7	7	4	7	7	4	4	7	3	8	7	3
33 (ЭГ)	9	10	7	10	3	7	7	3	4	7	7	2	4	4	4	9
34 (ЭГ)	7	7	7	7	7	7	9	4	7	7	4	3	2	7	7	9
35 (ЭГ)	9	10	8	4	7	4	10	7	3	8	2	7	7	9	10	9
36 (ЭГ)	4	7	4	9	3	7	8	4	4	7	9	4	4	3	4	2
37 (ЭГ)	7	7	7	7	7	4	7	2	3	9	8	7	3	8	7	4
38 (ЭГ)	9	8	2	7	4	7	7	3	4	8	2	4	4	9	9	4
39 (ЭГ)	10	7	4	9	7	10	9	4	3	7	9	7	7	7	7	4
40 (ЭГ)	4	9	3	4	3	7	7	2	2	9	4	4	4	3	7	4
41 (ЭГ)	7	8	8	9	7	4	4	4	4	4	3	3	3	8	7	3
42 (ЭГ)	8	8	4	4	4	4	8	3	4	7	8	7	4	8	4	4
43 (ЭГ)	7	9	7	9	9	7	7	3	3	4	4	4	7	7	8	4
44 (ЭГ)	4	7	3	4	9	7	9	4	7	7	7	4	4	9	7	2
45 (ЭГ)	7	9	7	4	4	4	10	4	7	4	4	7	2	2	7	4
46 (ЭГ)	7	9	4	9	2	7	7	7	1	7	3	2	7	4	7	4
47 (ЭГ)	9	7	7	7	9	7	8	7	4	7	7	7	4	9	4	3
48 (ЭГ)	7	9	9	4	4	7	7	2	3	4	4	4	4	4	9	4
49 (ЭГ)	7	8	4	9	3	7	8	3	3	7	9	4	2	9	7	4
50 (ЭГ)	4	7	7	7	10	4	8	4	4	4	4	7	4	7	4	4
51 (ЭГ)	4	7	9	4	2	9	4	2	2	9	7	7	7	9	9	4
52 (ЭГ)	7	9	4	8	7	7	9	7	4	9	2	4	2	8	7	4
53 (ЭГ)	10	10	7	8	4	9	7	4	3	4	10	3	4	7	7	4
54 (ЭГ)	4	7	2	4	3	7	9	3	2	9	4	7	7	9	7	4
55 (ЭГ)	4	8	4	8	10	4	7	4	7	7	2	4	1	2	7	1
56 (ЭГ)	8	7	7	7	9	7	8	2	3	4	10	7	4	8	4	9
57 (ЭГ)	10	8	9	4	2	7	10	7	7	4	7	1	2	3	9	3
58 (ЭГ)	7	7	4	7	8	7	9	4	4	4	2	4	4	9	7	9
59 (ЭГ)	7	7	7	4	4	9	10	3	4	7	7	7	3	7	8	4
60 (ЭГ)	9	8	2	4	8	7	7	2	4	4	4	4	7	8	4	8
61 (ЭГ)	7	7	9	10	3	7	7	7	4	8	9	7	4	4	7	4
62 (ЭГ)	9	7	7	4	7	7	9	3	3	4	4	4	4	10	7	2
63 (ЭГ)	7	8	8	7	1	4	4	3	7	8	8	3	3	9	7	9
64 (ЭГ)	4	7	7	9	7	7	7	7	2	7	2	7	2	8	4	4
65 (ЭГ)	9	7	3	4	3	7	7	4	7	4	4	4	2	4	7	8
66 (ЭГ)	7	8	3	9	8	4	9	3	7	7	7	2	4	7	7	4
67 (ЭГ)	9	7	8	4	9	7	7	4	3	7	9	7	7	3	7	9
68 (ЭГ)	7	7	7	9	9	8	10	3	7	8	4	2	7	9	7	9
69 (ЭГ)	8	9	4	7	7	7	7	4	3	4	3	7	3	4	4	2
70 (ЭГ)	10	9	4	4	4	9	9	3	4	7	7	4	4	8	9	9
71 (ЭГ)	7	7	7	8	4	7	7	7	4	9	4	7	3	3	7	4
72 (ЭГ)	7	9	4	4	7	4	7	2	4	8	2	4	3	9	7	2
73 (ЭГ)	4	7	7	7	4	4	8	2	4	4	8	7	4	3	8	8
74 (ЭГ)	4	10	8	4	3	7	4	3	2	7	4	3	2	8	7	9
75 (ЭГ)	4	9	8	8	7	8	7	3	4	4	7	4	4	9	4	4
76 (КГ)	8	7	7	4	4	7	8	2	3	4	9	2	7	4	9	9
77 (КГ)	8	8	3	8	7	7	7	4	7	10	3	7	4	7	7	8
78 (КГ)	7	7	7	7	3	9	10	2	7	4	7	4	4	3	7	2

Респондент	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	И	К	Л	М	Н	П	Р	С	Т
79 (КГ)	10	10	4	8	7	4	7	4	2	4	4	7	3	7	7	4
80 (КГ)	7	7	2	4	4	7	9	7	4	9	8	4	7	4	9	9
81 (КГ)	10	7	7	8	7	7	7	4	7	7	3	3	4	8	7	2
82 (КГ)	7	7	4	4	3	9	10	3	3	10	4	7	4	3	8	10
83 (КГ)	9	9	7	8	4	7	7	4	4	7	7	4	7	9	7	3
84 (КГ)	7	10	4	7	2	7	7	7	3	9	4	7	3	9	7	4
85 (КГ)	10	8	3	4	7	7	10	3	7	7	8	4	4	2	7	3
86 (КГ)	4	8	7	9	7	9	7	4	2	9	3	7	3	4	9	9
87 (КГ)	8	10	4	7	9	7	10	3	7	8	9	4	4	8	4	4
88 (КГ)	9	7	7	4	4	9	9	4	3	4	9	4	7	8	8	8
89 (КГ)	4	8	4	9	9	7	4	4	3	7	4	2	7	4	7	9
90 (КГ)	10	10	2	4	4	7	7	4	7	4	4	3	4	7	9	3
91 (КГ)	8	8	7	9	9	9	9	3	4	9	9	7	3	2	4	4
92 (КГ)	4	10	2	4	2	7	4	4	2	4	8	4	7	9	7	7
93 (КГ)	9	8	7	8	7	9	9	7	2	9	9	7	2	3	9	3
94 (КГ)	7	7	2	7	2	7	7	4	7	8	7	4	4	4	7	4
95 (КГ)	7	9	7	4	4	4	4	3	1	4	7	7	2	10	7	9
96 (КГ)	4	7	7	7	9	7	8	4	3	4	3	4	4	2	7	3
97 (КГ)	10	9	4	7	3	4	4	7	2	7	3	7	4	9	7	8
98 (КГ)	7	7	4	10	9	7	10	4	4	4	8	4	2	3	8	3
99 (КГ)	7	7	4	8	8	7	7	4	7	9	4	1	4	4	4	4
100 (КГ)	7	9	4	4	4	7	9	4	3	9	7	4	7	1	9	7
101 (КГ)	10	7	7	7	4	7	8	4	4	4	2	7	3	3	7	2
102 (КГ)	9	9	4	8	7	4	7	3	7	7	2	2	4	4	7	4
103 (КГ)	7	7	4	4	8	7	4	4	3	4	4	4	7	3	9	7
104 (КГ)	4	9	1	4	2	4	4	2	4	4	9	3	7	7	4	7
105 (КГ)	9	7	7	9	7	8	8	4	7	7	8	7	3	2	7	3
106 (КГ)	7	10	2	4	4	7	7	4	3	4	4	4	4	4	7	7
107 (КГ)	4	9	3	4	7	9	8	7	7	4	7	2	2	4	7	7
108 (КГ)	7	7	7	7	3	7	4	3	4	4	9	4	4	9	9	2
109 (КГ)	9	9	4	9	7	4	7	4	3	4	3	3	3	3	7	4
110 (КГ)	9	7	7	4	4	7	9	4	4	7	9	7	4	9	7	4
111 (КГ)	7	8	3	9	7	9	4	4	2	4	4	4	7	2	4	7
112 (КГ)	4	7	7	7	4	4	7	4	4	4	9	4	2	3	10	3
113 (КГ)	8	7	4	9	7	7	9	7	3	4	8	4	4	4	7	4
114 (КГ)	9	7	3	4	4	7	4	4	4	7	9	2	7	4	7	7
115 (КГ)	7	9	7	7	8	9	7	4	3	4	4	7	3	2	7	4
116 (КГ)	7	7	2	4	8	9	9	3	4	4	8	4	4	2	9	2
117 (КГ)	4	8	7	7	9	7	7	4	7	7	8	3	2	7	7	7
118 (КГ)	10	8	4	4	9	8	4	3	4	4	9	7	7	3	7	4
119 (КГ)	7	7	7	9	4	4	7	4	2	9	3	2	3	4	8	7
120 (КГ)	7	7	1	4	7	9	8	3	7	4	7	4	4	8	7	3
121 (КГ)	8	8	7	9	4	7	9	3	4	7	4	4	7	3	9	7
122 (КГ)	9	8	4	9	7	4	4	4	3	4	2	4	4	7	9	7
123 (КГ)	7	7	7	8	7	7	4	2	7	4	8	4	7	9	7	4
124 (КГ)	7	7	3	4	4	10	10	4	2	4	4	7	2	2	9	4
125 (КГ)	4	9	4	8	7	7	7	7	2	7	9	4	4	4	7	7
126 (КГ)	10	8	7	7	7	4	9	4	7	4	8	4	3	3	7	7
127 (КГ)	7	9	4	4	4	7	4	3	4	4	4	7	4	7	4	4

Респондент	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	И	К	Л	М	Н	П	Р	С	Т
128 (КГ)	9	7	7	9	4	4	10	4	4	4	2	4	2	2	9	7
129 (КГ)	4	8	3	8	9	4	4	4	3	4	10	7	7	4	7	7
130 (КГ)	4	10	7	4	7	9	4	3	4	4	7	4	4	7	7	4
131 (КГ)	7	9	4	10	4	7	7	4	7	4	9	4	3	3	7	7
132 (КГ)	7	7	7	9	7	7	9	2	3	7	7	7	4	7	7	7
133 (КГ)	10	10	4	9	9	8	7	4	4	4	9	4	3	4	7	7
134 (КГ)	4	7	7	4	4	4	7	4	3	7	4	4	7	3	9	4
135 (КГ)	7	9	2	9	9	7	9	3	7	4	2	4	7	3	7	7
136 (КГ)	8	7	7	7	7	4	8	4	4	4	8	4	4	9	7	7
137 (КГ)	4	7	4	7	4	9	9	2	7	4	4	7	3	7	8	4
138 (КГ)	8	9	3	4	9	7	4	4	2	4	7	4	7	3	7	7
139 (КГ)	10	7	4	9	8	4	9	3	7	7	4	4	3	7	8	7
140 (КГ)	8	9	7	7	4	7	4	7	3	7	7	7	4	2	7	7
141 (КГ)	7	7	7	4	4	7	10	3	4	4	4	4	3	4	4	8
142 (КГ)	7	9	7	7	3	4	4	3	4	4	2	7	7	4	7	7
143 (КГ)	4	7	7	4	8	7	9	3	2	7	3	4	4	9	7	9

Условные обозначения (наименования столбцов): А – фактор А (замкнутость – общительность), Б – фактор В (интеллект), В – фактор С (эмоциональная стабильность – эмоциональная нестабильность), Г – фактор Е (подчиненность – доминантность), Д – фактор F (сдержанность – экспрессивность), Е – фактор G (низкая нормативность поведения – высокая нормативность поведения); Ж – фактор Н (робость – смелость), И – фактор I (жесткость – чувствительность), К – фактор L (доверчивость – подозрительность), Л – фактор М (практичность – мечтательность), М – фактор N (прямолинейность – дипломатичность), Н – фактор О (спокойствие – тревожность), П – фактор Q1 (консерватизм – радикализм), Р – фактор Q2 (конформизм – нонконформизм), С – фактор Q3 (низкий самоконтроль – высокий самоконтроль), Т – фактор Q4 (расслабленность – напряженность).

Приложение II. Исходные данные для определения наличия статистически значимых различий показателей внутренних условий подготовки студентов-волонтеров контрольной и экспериментальной групп после проведения социально-психологического тренинга

Таблица И – Исходные данные для сравнения результатов контрольной и экспериментальной групп после тренинга

Данные использовались для сравнения результатов контрольной и экспериментальной групп после проведения тренинга, проведения корреляционного анализа, статистического анализа по критерию Манна-Уитни

Респондент	А	Б	В	Г	Д	Е
1 (ЭГ)	26	10	10	33	4	3
2 (ЭГ)	30	10	10	45	3	3
3 (ЭГ)	26	11	11	49	4	3
4 (ЭГ)	29	10	9	35	5	3
5 (ЭГ)	29	12	9	45	5	3
6 (ЭГ)	25	12	9	49	5	3
7 (ЭГ)	25	12	10	35	5	4
8 (ЭГ)	23	12	9	37	6	3
9 (ЭГ)	25	12	12	40	6	3
10 (ЭГ)	23	12	11	40	7	3
11 (ЭГ)	25	12	12	48	6	5
12 (ЭГ)	25	11	11	49	6	5
13 (ЭГ)	24	10	9	37	7	5
14 (ЭГ)	20	11	12	33	7	5
15 (ЭГ)	25	12	10	33	9	6
16 (ЭГ)	25	12	12	38	8	6
17 (ЭГ)	24	12	11	42	8	7
18 (ЭГ)	25	12	12	44	8	6
19 (ЭГ)	24	12	11	46	8	7
20 (ЭГ)	25	12	11	47	10	6
21 (ЭГ)	25	12	12	41	12	7
22 (ЭГ)	23	12	9	40	7	6
23 (ЭГ)	25	12	12	42	11	6
24 (ЭГ)	17	12	12	45	7	6
25 (ЭГ)	16	12	11	44	9	6
26 (ЭГ)	17	12	10	44	10	6
27 (ЭГ)	19	12	11	35	9	6
28 (ЭГ)	13	11	10	37	9	6
29 (ЭГ)	20	12	12	47	9	6
30 (ЭГ)	20	12	11	37	10	8
31 (ЭГ)	19	12	11	45	13	8
32 (ЭГ)	13	12	12	46	10	8
33 (ЭГ)	15	13	12	37	10	8
34 (ЭГ)	20	14	10	41	11	7
35 (ЭГ)	15	14	11	48	9	8
36 (ЭГ)	19	13	12	45	13	8
37 (ЭГ)	14	14	10	34	15	7

Респондент	А	Б	В	Г	Д	Е
38 (ЭГ)	14	15	11	47	11	7
39 (ЭГ)	12	13	12	45	11	8
40 (ЭГ)	11	14	11	34	10	8
41 (ЭГ)	12	14	12	39	15	8
42 (ЭГ)	12	15	9	39	15	7
43 (ЭГ)	12	15	12	49	15	8
44 (ЭГ)	12	16	13	37	15	8
45 (ЭГ)	12	14	13	40	15	6
46 (ЭГ)	12	16	14	38	9	8
47 (ЭГ)	12	15	13	33	11	7
48 (ЭГ)	12	16	13	39	10	8
49 (ЭГ)	12	16	16	40	15	8
50 (ЭГ)	12	15	15	41	17	8
51 (ЭГ)	12	14	14	45	16	8
52 (ЭГ)	12	15	16	40	16	8
53 (ЭГ)	10	16	15	46	16	12
54 (ЭГ)	11	15	16	37	16	12
55 (ЭГ)	11	16	16	36	16	12
56 (ЭГ)	12	15	15	35	16	11
57 (ЭГ)	11	16	14	50	16	12
58 (ЭГ)	12	16	14	54	16	11
59 (ЭГ)	9	15	16	61	16	11
60 (ЭГ)	10	16	16	77	16	12
61 (ЭГ)	11	15	15	79	17	12
62 (ЭГ)	10	15	16	60	15	15
63 (ЭГ)	7	16	15	59	16	13
64 (ЭГ)	8	15	15	55	15	14
65 (ЭГ)	10	16	16	50	15	15
66 (ЭГ)	7	14	13	51	17	13
67 (ЭГ)	8	16	16	61	16	15
68 (ЭГ)	9	15	14	60	19	13
69 (ЭГ)	10	15	16	55	19	15
70 (ЭГ)	5	16	16	59	16	14
71 (ЭГ)	6	14	15	55	19	13
72 (ЭГ)	5	15	15	59	19	13
73 (ЭГ)	10	16	14	58	20	13
74 (ЭГ)	10	15	15	60	22	14
75 (ЭГ)	8	15	16	66	20	14
76 (КГ)	25	7	6	33	10	3
77 (КГ)	32	7	8	34	13	3
78 (КГ)	31	6	6	48	10	4
79 (КГ)	32	7	5	40	10	3
80 (КГ)	31	6	7	38	8	4
81 (КГ)	29	5	8	33	15	4
82 (КГ)	34	6	6	40	13	5
83 (КГ)	30	8	7	41	15	4
84 (КГ)	36	5	7	40	14	3
85 (КГ)	28	10	9	41	10	4
86 (КГ)	31	11	9	45	12	12

Респондент	А	Б	В	Г	Д	Е
87 (КГ)	35	10	9	39	12	11
88 (КГ)	29	9	9	38	12	9
89 (КГ)	26	11	11	33	13	12
90 (КГ)	27	12	9	44	15	10
91 (КГ)	34	11	12	40	12	12
92 (КГ)	37	10	11	44	11	11
93 (КГ)	31	11	10	40	10	12
94 (КГ)	28	10	11	37	11	11
95 (КГ)	36	9	11	40	10	11
96 (КГ)	33	12	10	38	10	12
97 (КГ)	29	10	9	37	9	9
98 (КГ)	39	11	12	35	12	12
99 (КГ)	14	10	11	40	11	12
100 (КГ)	16	9	11	35	11	11
101 (КГ)	20	9	10	36	13	10
102 (КГ)	21	10	11	11	22	11
103 (КГ)	15	11	9	9	23	10
104 (КГ)	23	11	12	12	20	12
105 (КГ)	24	9	11	11	21	11
106 (КГ)	21	10	10	10	22	11
107 (КГ)	16	12	10	10	23	12
108 (КГ)	18	10	12	12	21	12
109 (КГ)	25	11	9	9	21	10
110 (КГ)	26	12	11	10	22	11
111 (КГ)	29	11	12	12	17	12
112 (КГ)	16	15	10	10	18	10
113 (КГ)	18	13	10	10	18	11
114 (КГ)	17	14	11	11	11	12
115 (КГ)	15	16	11	11	16	11
116 (КГ)	17	15	12	12	19	12
117 (КГ)	20	13	9	9	19	9
118 (КГ)	18	14	10	10	24	12
119 (КГ)	21	14	11	11	23	13
120 (КГ)	24	13	9	9	22	13
121 (КГ)	20	16	11	11	19	14
122 (КГ)	22	14	9	9	15	13
123 (КГ)	22	15	13	13	21	13
124 (КГ)	20	16	14	14	22	16
125 (КГ)	19	14	14	14	22	15
126 (КГ)	24	13	13	13	23	14
127 (КГ)	19	15	16	16	16	16
128 (КГ)	16	16	15	15	15	15
129 (КГ)	14	14	15	15	15	16
130 (КГ)	14	15	16	16	16	16
131 (КГ)	19	14	14	14	19	15
132 (КГ)	16	15	15	15	15	14
133 (КГ)	24	16	13	13	23	14
134 (КГ)	17	15	13	13	23	16
135 (КГ)	17	16	16	16	16	16

Респондент	А	Б	В	Г	Д	Е
136 (КГ)	11	14	14	14	20	15
137 (КГ)	10	14	16	16	16	16
138 (КГ)	12	15	14	14	19	15
139 (КГ)	14	15	15	15	15	15
140 (КГ)	17	15	15	15	22	16
141 (КГ)	9	14	13	13	27	13
142 (КГ)	12	16	16	16	31	16
143 (КГ)	13	14	14	14	33	14

Условные обозначения (наименования столбцов): А – анкета для волонтеров «Социально-психологические трудности взаимодействия волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья»; Б – коммуникативные склонности по методике В.В. Синявского и Б.А. Федоришина «КОС-2»; В – организаторские склонности по методике В.В. Синявского и Б.А. Федоришина «КОС-2»; Г – профессиональная педагогическая толерантность по методике Ю.А. Макарова; Д – тревожность по методике Дж. Тейлора (G. Taylor); Е – эмоциональные барьеры по методике В.В. Бойко.

Приложение К. Исходные данные для анализа сдвигов показателей внутренних условий подготовки студентов-волонтеров экспериментальной группы до и после проведения социально-психологического тренинга

Таблица К – Исходные данные для сравнения результатов контрольной и экспериментальной групп после тренинга по критерию Манна-Уитни (n=143)

Данные использовались для сравнения результатов экспериментальной группы до и после проведения тренинга, статистического анализа по критерию Вилкоксона

Респон- дент	А		Б		В		Г		Д		Е	
	До	Пос ле	До	Пос ле	До	Пос ле	До	Пос ле	До	Пос ле	До	Пос ле
1 (ЭГ)	29	26	7	10	7	10	21	33	10	4	3	3
2 (ЭГ)	33	30	7	10	8	10	23	45	7	3	3	3
3 (ЭГ)	27	26	6	11	7	11	27	49	6	4	3	3
4 (ЭГ)	31	29	6	10	6	9	29	35	6	5	4	3
5 (ЭГ)	29	29	5	12	6	9	22	45	5	5	3	3
6 (ЭГ)	30	25	8	12	7	9	22	49	8	5	4	3
7 (ЭГ)	33	25	7	12	5	10	24	35	7	5	5	4
8 (ЭГ)	29	23	9	12	6	9	30	37	9	6	3	3
9 (ЭГ)	39	25	11	12	8	12	25	40	11	6	4	3
10 (ЭГ)	28	23	10	12	10	11	31	40	10	7	4	3
11 (ЭГ)	32	25	11	12	12	12	22	48	11	6	6	5
12 (ЭГ)	37	25	10	11	10	11	22	49	10	6	6	5
13 (ЭГ)	30	24	9	10	9	9	30	37	15	7	8	5
14 (ЭГ)	26	20	11	11	11	12	21	33	11	7	6	5
15 (ЭГ)	30	25	12	12	9	10	21	33	12	9	6	6
16 (ЭГ)	31	25	11	12	12	12	21	38	11	8	7	6
17 (ЭГ)	29	24	10	12	11	11	28	42	12	8	8	7
18 (ЭГ)	30	25	11	12	10	12	21	44	11	8	6	6
19 (ЭГ)	27	24	10	12	11	11	23	46	10	8	8	7
20 (ЭГ)	37	25	9	12	10	11	37	47	12	10	7	6
21 (ЭГ)	33	25	12	12	10	12	40	41	12	12	8	7
22 (ЭГ)	27	23	10	12	9	9	45	40	10	7	6	6
23 (ЭГ)	39	25	11	12	12	12	40	42	11	11	7	6
24 (ЭГ)	13	17	10	12	11	12	35	45	10	7	7	6
25 (ЭГ)	17	16	9	12	11	11	36	44	15	9	6	6
26 (ЭГ)	18	17	9	12	9	10	33	44	15	10	7	6
27 (ЭГ)	20	19	10	12	11	11	35	35	10	9	7	6
28 (ЭГ)	14	13	11	11	9	10	39	37	11	9	7	6
29 (ЭГ)	22	20	11	12	12	12	40	47	11	9	6	6
30 (ЭГ)	24	20	9	12	11	11	34	37	15	10	11	8
31 (ЭГ)	23	19	10	12	10	11	48	45	20	13	10	8
32 (ЭГ)	14	13	12	12	10	12	40	46	19	10	10	8
33 (ЭГ)	17	15	10	13	12	12	41	37	18	10	12	8
34 (ЭГ)	23	20	11	14	9	10	33	41	18	11	9	7
35 (ЭГ)	24	15	12	14	10	11	37	48	17	9	10	8
36 (ЭГ)	25	19	10	13	12	12	36	45	23	13	12	8
37 (ЭГ)	14	14	9	14	10	10	36	34	22	15	10	7

Респон- дент	А		Б		В		Г		Д		Е	
	До	Пос ле	До	Пос ле	До	Пос ле	До	Пос ле	До	Пос ле	До	Пос ле
38 (ЭГ)	17	14	12	15	10	11	45	47	22	11	10	7
39 (ЭГ)	15	12	10	13	11	12	33	45	19	11	11	8
40 (ЭГ)	16	11	9	14	11	11	35	34	18	10	11	8
41 (ЭГ)	18	12	13	14	12	12	38	39	17	15	12	8
42 (ЭГ)	20	12	13	15	9	9	45	39	22	15	9	7
43 (ЭГ)	18	12	14	15	10	12	49	49	23	15	10	8
44 (ЭГ)	21	12	14	16	11	13	49	37	22	15	11	8
45 (ЭГ)	20	12	13	14	9	13	50	40	22	15	9	6
46 (ЭГ)	19	12	16	16	11	14	55	38	16	9	11	8
47 (ЭГ)	21	12	14	15	9	13	80	33	24	11	9	7
48 (ЭГ)	23	12	15	16	9	13	67	39	16	10	9	8
49 (ЭГ)	21	12	16	16	14	16	55	40	22	15	14	8
50 (ЭГ)	22	12	14	15	14	15	49	41	23	17	14	8
51 (ЭГ)	23	12	13	14	13	14	60	45	18	16	13	8
52 (ЭГ)	18	12	15	15	16	16	63	40	17	16	16	8
53 (ЭГ)	15	10	16	16	15	15	70	46	20	16	15	12
54 (ЭГ)	15	11	14	15	15	16	77	37	19	16	15	12
55 (ЭГ)	16	11	15	16	16	16	70	36	22	16	16	12
56 (ЭГ)	18	12	14	15	14	15	50	35	23	16	14	11
57 (ЭГ)	15	11	15	16	15	14	56	50	23	16	15	12
58 (ЭГ)	23	12	16	16	13	14	71	54	24	16	13	11
59 (ЭГ)	14	9	15	15	13	16	72	61	22	16	13	11
60 (ЭГ)	16	10	16	16	16	16	55	77	22	16	16	12
61 (ЭГ)	14	11	14	15	14	15	54	79	22	17	14	12
62 (ЭГ)	12	10	14	15	16	16	60	60	21	15	16	15
63 (ЭГ)	10	7	15	16	14	15	54	59	22	16	14	13
64 (ЭГ)	10	8	15	15	15	15	69	55	20	15	15	14
65 (ЭГ)	11	10	15	16	15	16	57	50	15	15	15	15
66 (ЭГ)	8	7	14	14	13	13	75	51	22	17	13	13
67 (ЭГ)	9	8	16	16	16	16	72	61	21	16	16	15
68 (ЭГ)	10	9	14	15	14	14	59	60	20	19	14	13
69 (ЭГ)	11	10	14	15	16	16	67	55	22	19	16	15
70 (ЭГ)	5	5	15	16	15	16	56	59	19	16	15	14
71 (ЭГ)	7	6	13	14	14	15	77	55	23	19	14	13
72 (ЭГ)	6	5	14	15	14	15	54	59	32	19	14	13
73 (ЭГ)	12	10	16	16	13	14	66	58	28	20	13	13
74 (ЭГ)	11	10	15	15	15	15	55	60	35	22	15	14
75 (ЭГ)	9	8	14	15	16	16	62	66	29	20	16	14

Условные обозначения (наименования столбцов): А – анкета для волонтеров «Социально-психологические трудности взаимодействия волонтеров с лицами с ограниченными возможностями здоровья»; Б – коммуникативные склонности по методике В.В. Синявского и Б.А. Федоришина «КОС-2»; В – организаторские склонности по методике В.В. Синявского и Б.А. Федоришина «КОС-2»; Г – профессиональная педагогическая толерантность по методике Ю.А. Макарова; Д – тревожность по методике Дж. Тейлора (G. Taylor); Е – эмоциональные барьеры по методике В.В. Бойко.