

# КНИГА МЕНТОРА



## Введение

Данное пособие было разработано межрегиональным молодежным общественным движением поддержки добровольческих инициатив «СФЕРА». Это организация, работающая в области организации международных добровольческих программ на территории РФ и отправки волонтеров для участия в социальных проектах в других странах. Цель организации – развитие и поддержка благотворительной деятельности и добровольческих инициатив на национальном и локальном уровнях.

Создание движения «СФЕРА» нацелено на объединение всех организаций, работающих в данной отрасли. Это позволяет его представителям и партнерам иметь сильную и устойчивую позицию в национальных и международных структурах. Движение «СФЕРА» является полноправным партнером Альянса Европейских Волонтерских Организаций ([Alliance of European Voluntary Organizations](#)) и Международной Гражданской Службы ([Service Civil International](#)) – крупнейших мировых добровольческих объединений.

Подробная информация о деятельности и программах движения, а также актуальные новости находятся на [сайте](#).

Одной из основных программ, реализуемых Движением «СФЕРА» является EVS (European Voluntary Service). По данной программе ежегодно мы принимаем у себя 15-20 долгосрочных волонтеров из стран Европейского Союза. «СФЕРА» постоянно работает над увеличением количества волонтеров и улучшением качества их проектов. В связи с этим мы постоянно сотрудничаем в среднем с пятнадцатью местными добровольцами – менторами. Поэтому и было написано данное пособие, которое поможет менторам лучше узнать, понять волонтеров и найти себя в роли ментора.

Мы надеемся, что ментор найдет для себя много полезной и интересной информации в этом пособии!

### **Глазами волонтера (Панайота Арнауту)**

*“He was always there; helping me decorate and repair my room, introducing me to the Russian mentality, incorporating me to his circle of friends, sharing national holidays and celebrations with his family, swimming together at his datcha river and wishing each other 'Slekim parom', welcoming me and saying farewell every time I was at the train station. I knew there was somebody to call anytime and wherever I was. Thank you, Kostya!”*

## **Программа Erasmus+ и Европейская Волонтерская Служба (European Voluntary Service)**



Европейская Комиссия, Европейский Парламент и члены Европейского союза договорились об установлении [Программы Erasmus+](#), в рамках которой осуществляется поддержка неформального обучения молодых людей. Программа действует с 2013 до конца 2020 года и является преемницей программы «Молодежь в действии».

Программа Erasmus+ делает важный вклад в приобретение дополнительных способностей и навыков волонтером, поэтому ключевым инструментом является предоставление молодым людям возможностей неформального и информального обучения.

### **Цели Программы Erasmus+**

- Продвижение активного гражданства молодых людей;
- Развитие солидарности и продвижение терпимости и толерантности среди молодежи;
- Способствование взаимному пониманию между молодыми людьми в различных странах;
- Внесение своего вклада в развитие качества систем поддержки молодежи и организаций, работающих в области молодежи;
- Продвижение европейского сотрудничества в области молодежи.

### **Что такое Европейская Волонтерская Служба (European Voluntary Service)**

Европейская Волонтерская Служба (ЕВС) – это проект Европейской Комиссии в рамках программы Молодежь в Действии.

ЕВС поддерживает межнациональное добровольчество молодежи. Программа стремится развивать солидарность и продвигать терпимость среди молодых людей, прежде всего, укреплять социальное единство в Европе. Программа продвигает активное гражданство и усиливает взаимопонимание среди молодых людей.

ЕВС – это процесс обучения: волонтеры сталкиваются с неформальным обучением в течение всего проекта. Они улучшают и/или приобретают личное, образовательное и профессиональное развитие, а также социально интегрируются.

## **Цели ЕВС**

- поддержка участия молодых людей в различных формах добровольческих действий, как внутри, так и вне Европейского союза;
- предоставление молодым людям возможности выражать их личные способности через добровольчество на европейском и международном уровне;
- вовлечение молодых людей в действия, способствующие солидарности между гражданами Европы;
- вовлечение волонтеров в некоммерческую неоплачиваемую деятельность, осуществляемую на пользу широкой публики в другой стране.

## **Что является деятельностью ЕВС**

Деятельность EVS позволяет молодому человеку, в возрасте 17 – 30, и в некоторых случаях от 16 лет, быть добровольцем в другой стране в течение указанного периода, обычно между 2 и 12 месяцами. Проекты могут быть, например, в области окружающей среды, искусств и культуры, работы с детьми, молодежью, или пожилыми, мигрантами, или спортивными состязаниями и досугом.

## **Кто - партнеры в деятельности ЕВС**

Каждый проект EVS основан на сотрудничестве следующих партнеров и участников:

- один или более волонтер;
- одна или более отправляющая организация;
- одна или более принимающая организация;
- одна координирующая организация, которая может быть, одной из отправляющих или принимающих организаций;
- один или более принимающий проект;
- один или более ментор.

А также в каждом проекте задействованы Национальное Агентство и SALTO ЕЕСА. [Национальное Агентство](#) – это представительство Европейской Комиссии в каждой стране Европы, которое решает вопросы финансирования проектов. [SALTO ЕЕСА](#) – это ресурсный центр, к которому можно обратиться с любым вопросом по программе Erasmus+.

## **Какие учебные сессии являются частями ЕВС?**

Проект предвидит участие добровольцев в обучающем цикле, который состоит из:

- обучения перед отправлением в проект (2-5 дней),

- обучения по прибытию в страну проекта (5-10 дней),
- встречи по истечении половины срока проекта (2-4 дня);
- заключительной оценки (1-2 дня).

Волонтеры EVS имеют право и обязательство участвовать в этих учебных сессиях, которыми их обеспечивают или Национальные Агентства или отправляющая и принимающая организации.

### **Как проект финансируется**

Каждый проект финансируется за счет Европейской Комиссии полностью. Волонтеру покрываются расходы на проезд до страны и обратно, визу; выделяются деньги на питание, проезд до проекта и на карманные расходы. А также волонтеру предоставляется жилье и медицинская страховка, которая покрывает все расходы по медицинскому обслуживанию.

# Волонтер и его жизнь в проекте

**Волонтер** (фр. *volontaire* - доброволец) — любое физическое лицо, включая иностранных граждан и лиц без гражданства, которое вносит свой вклад в развитие добровольчества, осуществляя волонтерскую деятельность, основываясь на принципах добровольчества.

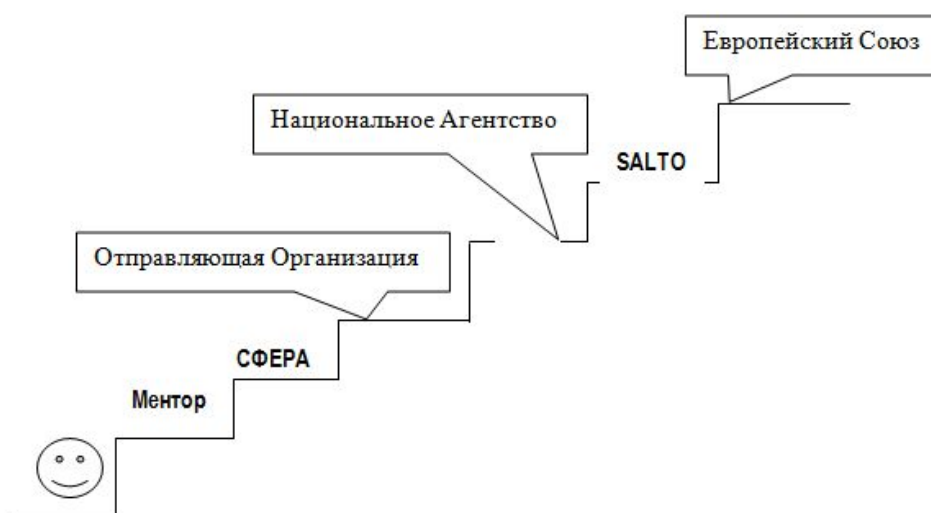
Волонтерский труд не оплачивается. Волонтеры — не только **альтруисты**, они работают ради приобретения опыта, специальных навыков и знаний, установления личных контактов. Часто волонтерская деятельность — это путь к возможности проявить себя с лучшей стороны, попробовать себя в разных сферах деятельности и определиться с выбором жизненного пути.

В нашем случае, волонтер – это молодой человек или девушка 17-30 лет из страны Европейского Союза.

Все волонтеры, приезжают в Нижний Новгород на срок 6-12 месяцев и работают в социальных проектах таких как: школы, больницы, реабилитационные центры или некоммерческие организации.

## Система поддержки волонтера

Каждый волонтер имеет право на поддержку следующих участников:



В первую очередь волонтер получает поддержку и помощь от ментора, который является самым близким и дорогим другом волонтеру.

Если у волонтера более сложный, неразрешимый на бытовом уровне вопрос, ему следует обращаться в принимающую организацию, т.е. в офис СФЕРЫ за советом и помощью.

Далее, если волонтер сталкивается с большими проблемами, ему следует писать и звонить в отправляющую организацию, в Национальное Агентство или SALTO (ресурсный центр) в зависимости от ситуации.

В редких случаях волонтер может обратиться в Европейскую Комиссию со своей глобальной проблемой. Это происходит в тех случаях, если никто из нижеперечисленных структур не помог волонтеру. Такого в нашей практике еще не случилось, к счастью!

## **Права и обязанности волонтера**

### Права волонтера

Личная жизнь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Отпуск + выходные;</li> <li>- посещать любые места города;</li> <li>- путешествовать по России в свободное время;</li> <li>- общаться с местным сообществом.</li> </ul>
Проект	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Проявлять инициативу и принимать активную роль в реализации проекта;</li> <li>- не выполнять задания, которые не связаны с проектом (в рамках разумного);</li> <li>- задавать вопросы и знать полную информацию о том, что должен делать, о проекте, обсуждать все вопросы;</li> <li>- пользоваться оборудованием, игрушками и канцтоварами, предназначенными для проекта;</li> <li>- участвовать в любых активностях, организуемых принимающей организацией или проектом;</li> <li>- иметь уроки русского языка;</li> <li>- получить сертификат <a href="#">«youthpass»</a> по окончании проекта;</li> <li>- реализовывать свои собственные идеи.</li> </ul>
Бытовая жизнь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Иметь собственное комфортное пространство для проживания;</li> <li>- иметь место для приготовления пищи.</li> </ul>

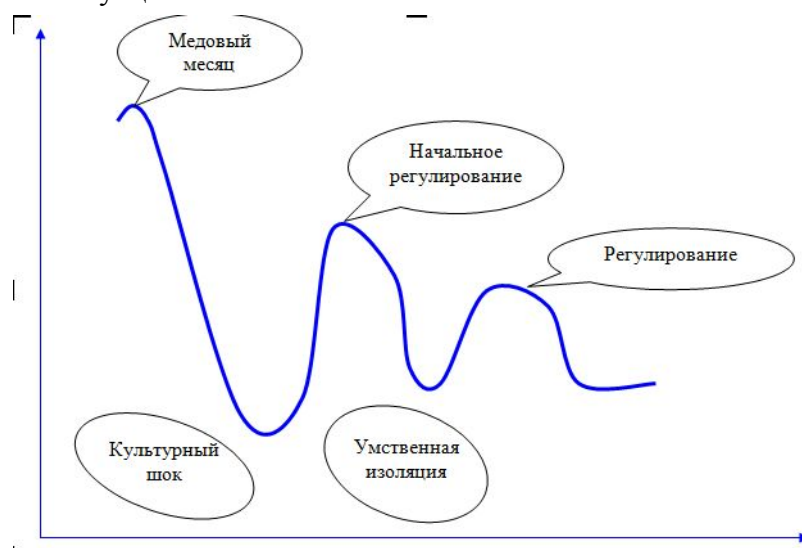
### Обязанности волонтера

Личная жизнь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- В кризисной ситуации общаться и спрашивать советы у организаций, координаторов и ментора;</li> <li>- сообщать о возможных заболеваниях;</li> </ul>
--------------	---

	- сообщать координатору о планах на отпуск.
Проект	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Читать внимательно и подписывать договоры и соглашения;</li> <li>- участвовать в тренингах;</li> <li>- сообщать организации обо всех факторах, которые могут повлиять на качество проекта;</li> <li>- быть гибким к возможным изменениям;</li> <li>- быть ответственным;</li> <li>- уважать правила и персонал организаций;</li> <li>- уважать роль ментора и координатора;</li> <li>- регулярно оценивать проект вместе с координатором;</li> <li>- следовать философии ЕВС, следовать правилам программы;</li> <li>- вести себя так, чтобы не подставлять себя или других под риск;</li> <li>- заполнять отчеты, требуемые организациями или Национальным Агентством.</li> </ul>
Бытовая жизнь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Убирать квартиру и бережно относиться к предоставленному жилью;</li> <li>- вовремя сообщать о поломках в квартире;</li> <li>- соблюдать общие правила проживания (например, не шуметь после 23-00).</li> </ul>

### Стадии и симптомы культурного шока волонтера

Каждая стадия в процессе охарактеризована симптомами и разными видами поведения. Длительность и начало каждой стадии может быть разной и зависит от волонтера и окружающей его ситуации.





1. **Медовый месяц** – происходит в начале проекта. Волонтеру интересно все новое, он исследует, познает, учится. Волонтер знакомится с новыми людьми, которые кажутся ему добрыми и отзывчивыми.

2. **Культурный шок** – волонтер сталкивается с проблемами: с жильем, транспортом, магазинами, языковым барьером. У него еще нет друзей, он не знает города и инфраструктуры. Он не понимает, почему люди ведут себя по-другому, не так как принято в его стране, например, не улыбаются на улице или не целуются при встрече. Все это ужасно расстраивает и раздражает. Живя в абсолютно новых условиях, человек сталкивается с собой как личностью. Ему может быть трудно понять людей вокруг себя – не только их язык, а также образ их поведения и высказываний. Новая среда бросает волонтеру вызов как личности, как человеку, несущему на себе багаж своей культуры и традиций.

3. **Начальное регулирование** – каждодневная деятельность (уборка и поход в магазин) больше не являются трудностями для волонтера. Но волонтер еще не говорит хорошо по-русски, пока может уже понимать что-то и выражать свои мысли и идеи.

4. **Умственная изоляция** – волонтер может чувствовать себя одиноким, так как давно не видел своих родителей и близких друзей. Многие волонтеры начинают думать, что не могут выразить и показать самих себя, так же как у себя дома. Часто языковой барьер не исчезает, и волонтер чувствует себя «не в своей тарелке».

5. **Регулирование** – рутина (работа, дом, транспорт) исчезает и волонтер начинает наслаждаться жизнью. Проект начинает быть успешным, волонтер понимает людей вокруг себя и может выразить свои идеи, а, главное, реализовать их. Волонтер начинает понимать русскую культуру, поведение, привычки и язык. Он привыкает к новым друзьям и соседям по квартире. Жизнь становится комфортной, волонтер чувствует себя дома и не хочет уезжать.

#### **Задачи ментора:**

- Чувствовать настроение волонтера и подстраиваться под его поведение;
- Выводить волонтера из состояний – культурного шока и умственной изоляции, помогая понять происходящее вокруг, «вытаскивая» волонтера из дома, и внимательно слушая рассказы о его родной стране.
- Поддерживать на всех эмоциональных стадиях.

# Ментор и его роль в жизни волонтера

Ментор – первый друг для волонтера. Ментор – это человек, живущий в городе, в который приехал волонтер, имеющий достаточно знаний о русской культуре и истории, который может рассказать волонтеру о русских традициях и праздниках.

Когда волонтер только приезжает в чужую страну, чтобы остаться на продолжительный срок, он сталкивается с многочисленными проблемами привыкания к новой среде. Многие вещи являются для волонтера новыми: не только сам проект (работа и люди), а также такие вещи, как язык и социальное окружение. Такие вопросы, как «сколько стоит то-то», «где найти те или иные магазины», «где можно встречаться с людьми», «как работает общественный транспорт» - являются наиболее часто задаваемыми среди вновь прибывших волонтеров. В этой ситуации значительную помощь могут менторы, которые понимают положение волонтера и готовы ответить на все его вопросы. Желательно ознакомить волонтера с практическими аспектами жизни в стране: время работы магазинов или офисов, вкусовые уклады, правила общественного поведения и т.п.

**Глазами ментора и бывшего EVS волонтера одновременно (Анастасия Семенова)**

*“...Просто у меня был очень хороший ментор, которой удавалось найти правильные слова в нужный момент. Когда EVS проект подошел к концу, я поняла, что будет ужасно не хватать общения с людьми другой культуры. Воспоминания о переживаниях, радостях, сложностях проекта были свежи, и казалось, что смогу понять и поддержать человека, который будет волонтером в моем городе. А потом, жизнь и Сфера свели с отличной девушкой из Чехии.*

*После такого небольшого, но очень позитивного опыта можно написать, что «быть ментором для меня это...*

*-Стараться облегчить и улучшить жизнь волонтера во время проекта, найти нужные слова, понять и поддержать, когда трудно.*

*-Встретить нового человека, подружиться, узнать о его уникальном опыте.*

*- Много-много тепла и сюрпризов.*

*- Много слушать и отвечать на вопросы о стране и событиях, в том числе и неудобные: «Почему так?», ведь многое воспринимается иначе, когда становится понятным.*

*-Практиковать иностранный язык.*



*-Продолжать «волонтерить» в новом качестве”.*

Ментор должен консультировать и помогать волонтеру, предоставлять ему возможность свободно высказываться. При таких условиях откровенное общение с волонтером может воспрепятствовать возникновению конфликтных ситуаций.

Для ментора очень важно осознавать, что волонтер – это, прежде всего, обычный человек со своими увлечениями, интересами, мыслями. Поэтому необходимо ориентироваться на предпочтения волонтера, при выборе развлечений. Здорово, если ментор и волонтер находят общие точки взаимодействия, так как в идеале они не должны чувствовать себя обязанными в общении, это должно приносить удовольствие обоим.

### ***Цели, обязанности и права ментора***

#### *Цели ментора:*

- *общение;*
- *культурный обмен;*
- *обмен опытом;*
- *языковая практика;*
- *новые занятия, саморазвитие;*
- *ответственность;*
- *новые друзья и знакомства.*

#### *Обязанности ментора:*

- *встретить волонтера, объяснить и познакомить с местным сообществом;*
- *помогать в сложных ситуациях и мотивировать;*
- *выслушивать волонтера, понимать и давать дельные советы;*
- *ходить к врачу, если волонтеру требуется;*
- *знать программу Европейской Волонтерской Службы;*
- *знакомить с особенностями русской культуры;*
- *знакомить с городом, транспортной системой, магазинами;*
- *проявлять инициативу;*
- *учитывать индивидуальные особенности волонтера;*
- *помогать разрешать конфликты между волонтером и принимающей организацией;*
- *связываться с волонтером до начала проекта;*
- *помогать освоить русский язык.*

#### *Права ментора:*

- *помогать знакомиться с проектом, с персоналом на проекте;*
- *помогать на проекте, помогать с переводом;*
- *иметь ограничения общения с волонтером по времени;*
- *иметь возможность установить рамки общения;*
- *право свободного времени;*
- *задавать вопросы и знать о том, что делает волонтер.*

## Я - ментор! Что мне делать дальше?

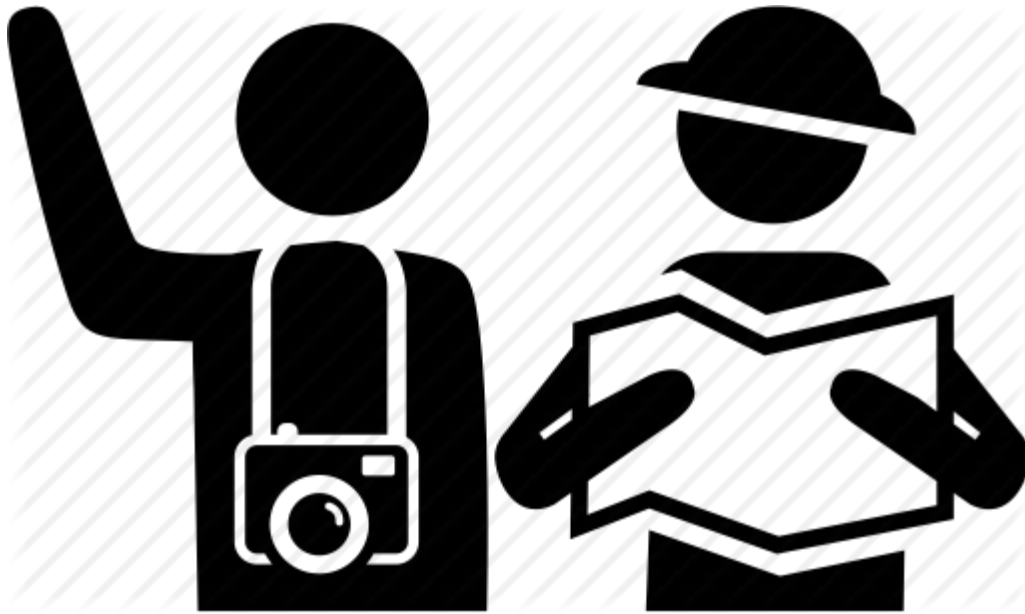
1. До приезда волонтера, ментору желательно связаться со своим волонтером заранее, дать ему понять, что его здесь ждут. Наверняка, у волонтера будет много вопросов о городе, погоде, еде, ночной жизни... Волонтеру будет приятно, если ментор уже заранее расскажет о его новой жизни здесь. Часто дружба уже зарождается по переписке!



2. Когда волонтер приезжает в город, ментор встречает его на вокзале или в аэропорту, провожает до дома, объясняет как пользоваться предметами в квартире (колонка, батареи).



3. Всю следующую неделю ментор знакомит волонтера с городом, с магазинами, с музеями, театрами и самими лучшими и интересными местами города. Ментор рассказывает обо всех возможных местах для посещения, выясняет интересы волонтера и планирует как развлекать волонтера следующие месяцы.



4. Все остальные месяцы проекта волонтер и ментор встречаются минимум 1-2 раза в неделю и интересно проводят время вместе. Ментор может приглашать волонтера в гости, знакомить со своими русскими друзьями или просто гулять по городу. Все зависит от желания и активности ментора.



5. Так волонтер и ментор становятся самыми лучшими друзьями навсегда!



# Часто задаваемые вопросы

## Как стать ментором?

Для того чтобы стать ментором, необходимо связаться с координатором долгосрочных проектов в офисе Движения «СФЕРА». Желательно узнать о приезжающих волонтерах заранее, так как ментор связывается с волонтером минимум за месяц до его приезда. Кроме того, если вы собираетесь попробовать себя в роли ментора, лучше, если вы попробуете просто подружиться с уже с живущими в вашем городе волонтерами.

## Мой волонтер заболел. Что делать?

У каждого волонтера есть медицинская страховка [компании Cigna](#). Данная страховка покрывает практически все медицинские расходы волонтера: от простых таблеток, купленных в аптеке до серьезных операций или даже очков. Итак, если волонтеру необходимо посетить доктора, ментору следует записать волонтера к врачу и сходить с ним на прием. Волонтер платит сам, главное - сохранить все договоры, рецепты и чеки за медицинское обслуживание, обязательно спросить копию лицензии клиники. Затем волонтер сделает все необходимое для возврата денежных средств через свой личный кабинет на сайте компании.

Если же ваш волонтер просто простудился и не нуждается в докторе, достаточно проявить внимание, возможно, посетить волонтера, помочь купить медикаменты или просто посоветовать народные средства лечения.

## Может ли волонтер участвовать в мероприятиях СФЕРЫ?

Да, волонтер имеет полное право участвовать в мероприятиях СФЕРЫ. Например, СФЕРА организует каждый год несколько международных лагерей, и каждый волонтер может принять участие в таком лагере, и даже в нескольких. В данном случае это не является отпуском, так как это тоже волонтерская социальная деятельность и является частью проекта добровольца.

## Почему волонтер должен ехать к себе домой каждые 3 месяца за новой визой?

В России любой иностранец не может находиться без выезда из страны более, чем 3 месяца. Продление визы возможно только для студентов и рабочих. Так как наши иностранцы являются волонтерами, им необходимо ехать домой и делать новую визу каждые 3 месяца.

## **Что такое youthpass, и какое отношение ментор имеет к нему?**

Youthpass – это сертификат, который получает каждый волонтер в конце проекта. Сертификат специально разработан для участников программы Erasmus+ и включает в себя основную информацию о волонтере, проекте, сроках, организациях, вовлеченных в проект. Главной идеей сертификата является часть, в которой волонтер описывает все то, чему он научился за время проекта. Так как процесс неформального обучения волонтера проходит с помощью ментора, во-первых, ментор может помочь определить чему же волонтер научился, а во-вторых, ментор подписывает сертификат, как один из участников процесса.

Если вы хотите стать ментором или у вас возникли любые вопросы, конфликтные ситуации, неразрешимые проблемы, Движение «СФЕРА» просит связываться с координатором долгосрочных проектов в России.

### **Контакты:**

Движение «СФЕРА»  
Пискунова ул., 27  
603005 Нижний Новгород  
Россия  
Тел.: 430 47 03, 430 47 40  
Факс: 430 49 13  
sfera.evs@gmail.com  
[www.dobrovolets.ru](http://www.dobrovolets.ru)

С уважением и надеждой на сотрудничество,  
Движение «СФЕРА»