

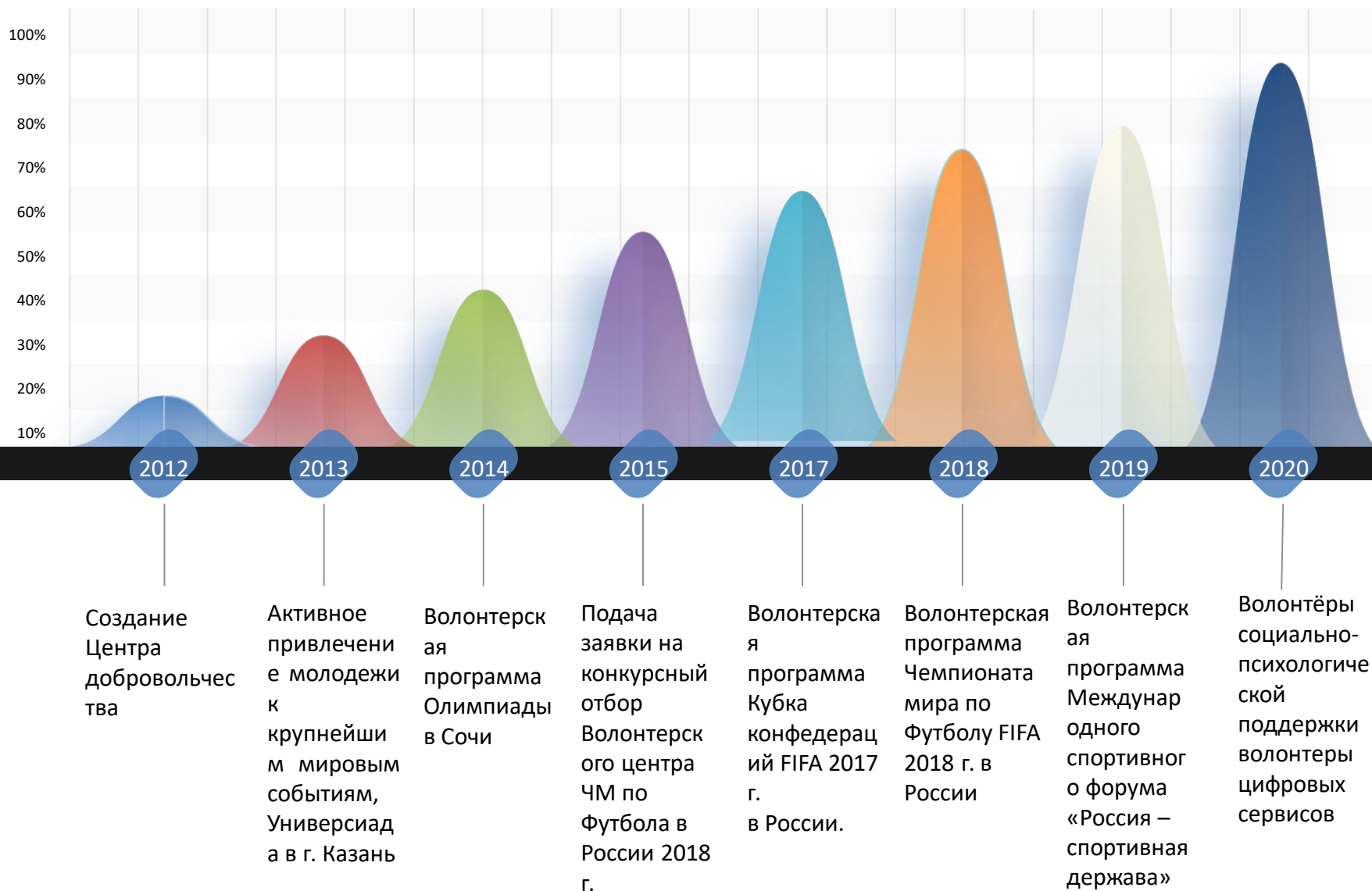


# ЦЕНТР ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА ННГУ ИМ. Н.И. ЛОБАЧЕВСКОГО

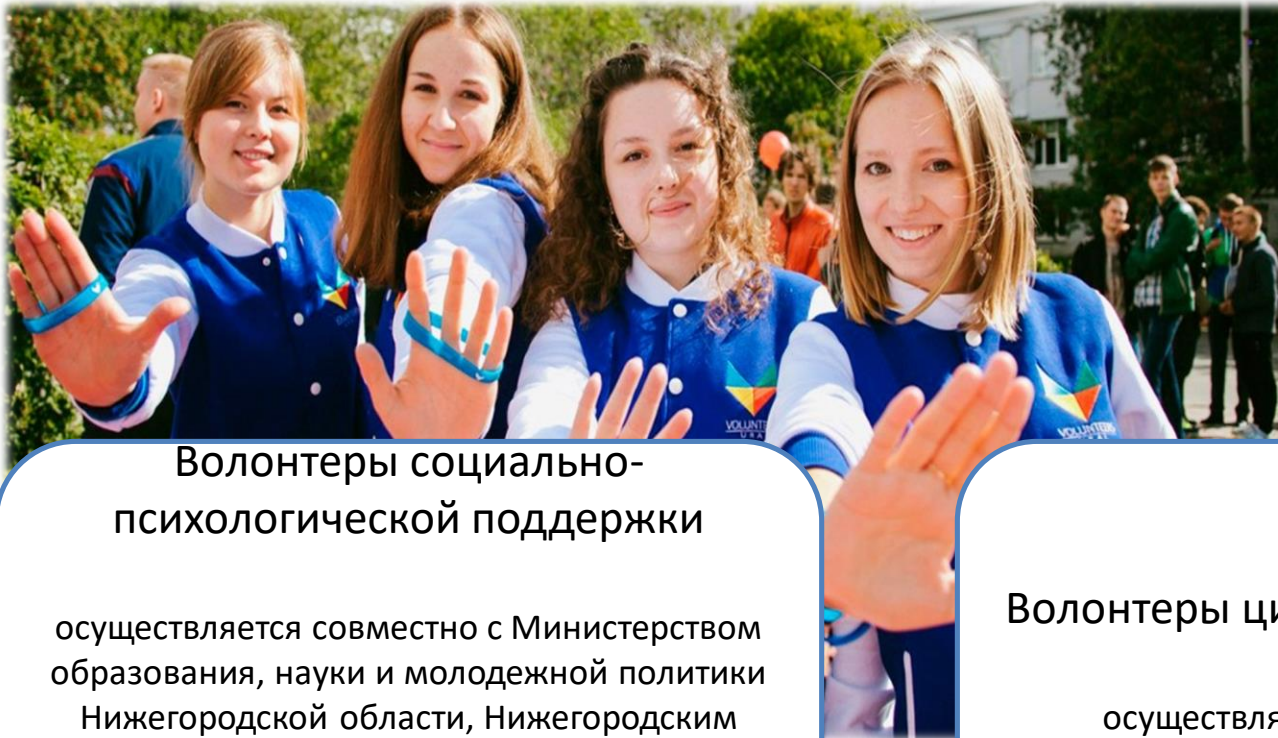
В 2012 году на базе Нижегородского государственного университета им. Н.И. Лобачевского начал свою работу Центр добровольчества.

Его открытие стало закономерным итогом последовательной работы по пропаганде волонтерского движения среди молодежи и эффективным инструментом в сфере социальной, молодежной политики, в сфере образования и занятости студентов.





В связи со сложной ситуацией распространения на территории России Covid – 19, а также в условиях дистанционного обучения студентов и самоизоляции граждан страны, на базе Центра Добровольчества ННГУ открылись два новых направления волонтерской помощи:



### Волонтеры социально-психологической поддержки

осуществляется совместно с Министерством образования, науки и молодежной политики Нижегородской области, Нижегородским отделением Общероссийского народного фронта, факультетом социальных наук и управлением информатизации ННГУ.

### Волонтеры цифровых сервисов

осуществляется совместно с  
Управлением информатизации ННГУ

## Основная цель

### Волонтеры социально-психологической поддержки

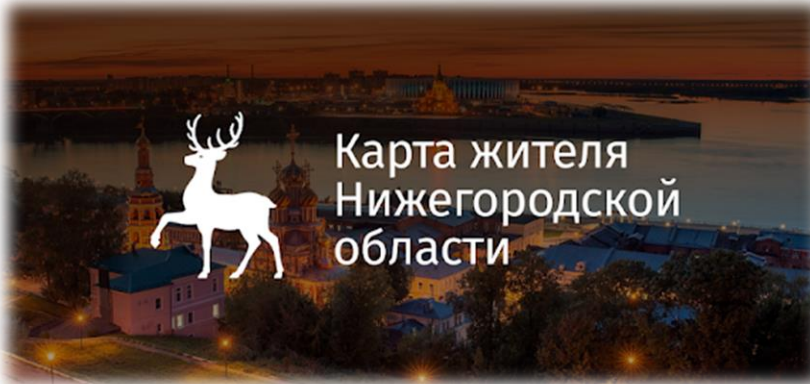
Помощь жителям Нижнего Новгорода и области по телефону:

- информирование абонентов о деятельности служб, организаций и горячих линий в рамках имеющихся сведений;
- консультация по вопросам закупки и доставки продуктов, лекарств, средств индивидуальной защиты;
- обеспечение каждому обратившемуся за советом и помощью возможности доверительного диалога;
- помощь жителям в оформлении заявок на выход из дома («Карта жителя Нижегородской области»).

### Волонтеры цифровых сервисов

Оказание преподавателям Университета Лобачевского следующих видов поддержек по установленным формам дистанционного обучения:

- консультационная;
- техническая;
- организационная.



## Задачи

### Волонтеры социально-психологической поддержки

1. Предоставление информации о телефонах горячих линии или адреса сайтов, где можно найти последнюю информацию о ситуации в стране и мире;
2. Помощь по покупкам, оплате коммунальных и иных услуг;
3. Поддержка в решении личных проблем (дать просто совет или возможность высказаться).

### Волонтеры цифровых сервисов

1. Освоение информационных платформ для дистанционного образования для волонтеров.
2. Помощь в работе на платформах дистанционного образования для преподавателей.



## Ресурсы реализации

Волонтеры социально-психологической поддержки	Волонтеры цифровых сервисов
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 60 волонтеров – студентов факультета социальных наук направления «психология» и других факультетов и институтов ННГУ.</li> <li>2. 90 студентов – «Волонтеры 112».</li> <li>3. Преподаватели факультета социальных наук и сотрудники Центра социально-психологического сопровождения студентов ННГУ, которые проводили обучение волонтеров.</li> <li>4. Сотрудники Управления по молодежной политике и Управления информатизации ННГУ, осуществляющие организационную и техническую часть работы направления.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 24 волонтера – студента ННГУ.</li> <li>2. Преподаватели и специалисты технических отделов вуза, консультирующие волонтеров по вопросам их основных задач.</li> <li>3. Сотрудники Центра Добровольчества ННГУ и Управление информатизации ННГУ, осуществляющие организационную и техническую часть работы направления.</li> </ol>

«Волонтеры социально-психологической поддержки» и «Волонтеры цифровых сервисов» - полноценные волонтерские программы, которые могут быть применимы в большинстве вузов региона или страны. Работа программ осуществлялась последовательно по следующим механизмам:



## Механизм работы направления «Волонтеры социально-психологической помощи»

1. Публикация поста в социальных сетях о наборе волонтеров по программе.
2. Анализ анкет и отбор кандидатов.
3. Обучение волонтеров.  
Несколько вебинаров от Дунаевой Натальи Ивановны - Кандидата психологических наук, доцента кафедры общей и социальной психологии, руководителя Центра социально-психологического сопровождения студентов ННГУ.
4. Получение специально разработанных методических материалов по теме «Социально-психологическая поддержка людей с применением телефонного консультирования».  
Материалы доступны по ссылке:  
<https://drive.google.com/drive/folders/1I1icj7AdMFMUAMPfxvR2Bv7XZ6FbJ86j>
5. Проведение итоговой онлайн-конференции с преподавателем, где обсуждались все риски, спорные и сложные ситуации.
6. Разработка график дежурства волонтеров в формате будни и выходные с 9.00 до 22.00.
7. Разработка и тестирование системы собственной телефонной АТС, с возможностью одновременного соединения сразу 10 волонтеров с абонентами.
8. Параллельное осуществление грамотной пиар компании проекта, с целью донести до граждан Нижнего Новгорода информацию о работе горячей линии.
9. По итогам проекта, будет осуществлен сбор статистических данных и обратной связи от волонтеров, для усовершенствования и последующего развития направления социально-психологической помощи в Центре Добровольчества ННГУ.



## Особенности работы направления «Волонтеры социально-психологической поддержки»:

- Основная целевая аудитория волонтеров социально - психологической поддержки – граждане от 45 лет и старше, хотя в индивидуальном порядке поступают звонки и от молодых мам, студентов. Довольно часто звонят люди пожилого возраста.
- Людей интересуют разные вопросы: кто-то просит подсказать телефоны горячих линий или адреса сайтов, где можно найти последнюю информацию о ситуации в стране и мире; кто-то спрашивает, как и где можно оформить заявку на выход из дома; кому-то необходима помощь по покупкам, оплате коммунальных и иных услуг; кто-то ищет поддержки в решении личных проблем, а иногда нужен просто совет или возможность высказаться.
- В связи со сложной ситуацией, моральным напряжением и финансовой нестабильностью, случаются звонки с негативными эмоциями и жалобами. Волонтеры стараются обсудить все претензии и по возможности помогают.
- Если случаются сложные или спорные моменты, переводят звонок на специалистов Центра социально-психологического сопровождения ННГУ, где с человеком уже работают профессиональные психологи.

## Механизм работы направления «Волонтеры цифровых сервисов»

1. Публикация поста в социальных сетях о наборе волонтеров по программе.
2. Анализ анкет и отбор кандидатов.
3. Обучение волонтеров.  
Онлайн-уроки по общей тематике «Помощь в освоении онлайн платформ дистанционного образования».  
Спикерами проекта явились:
  - Соколова Елена Ивановна - ведущий программист Управления информатизации ННГУ, вебинар: «Базовые знания по платформе e-learning».
  - Жохов Сергей Борисович – начальник отдела технического обеспечения, медиацентр ННГУ, вебинар: «Онлайн трансляция в VK, YouTube, Xsplot».
  - Гордеев Евгений Владимирович – начальник отдела развития электронного университета Управления информатизации ННГУ, вебинар: «Работа в личном кабинете ННГУ, source».
  - Благов Алексей Романович – начальник отдела технической поддержки Управления информатизации, вебинар: «Работа на сервисе ZOOM, Webinar».
4. Работа волонтеров организована по проектному принципу: студент прикрепляется к определенному факультету, в назначенные часы помогает и консультирует по конкретным вопросам.
5. Постоянная обратная связь между студентами и представителями факультетов и институтов помогает в режиме реального времени вносить коррективы в работу, так как главной задачей волонтеров и всех структурных подразделений Университета Лобачевского остается своевременная, оперативная реакция на все нововведения, связанные со сложной ситуацией в стране.
9. По итогам проекта, будет осуществлен сбор статистических данных и обратной связи от волонтеров, для совершенствования и последующего развития направления в Центре Добровольчества ННГУ.

Чуманкина Елена Анатольевна  
Начальник Управления по молодежной политике  
Эл. почта: [tesla-unn@mail.ru](mailto:tesla-unn@mail.ru)

