

## ПРОГРАМА МЕНТОРСЬКОЇ ПІДТРИМКИ ВРАЗЛИВИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ

*У статті автор обґрунтовує потребу у впровадженні такої методики, яка б допомогла реалізації особистісного підходу до клієнта. Програма менторської підтримки є першою профілактичною програмою для вразливих груп населення, що піддаються ризику інфікування ВІЛ, зокрема, яка допомагає їм краще зрозуміти і змінити свою поведінку і зробити усвідомленість вибору в майбутньому. У ній поєднується робота за принципом «рівний-рівному», структурований зміст і вимірні результати. Метою програми є можливість надати учасникам програм зменшення шкоди наставника з цього співтовариства, який може надати їм підтримку в їх прагненні уникнути інфікування.*

**Ключові слова:** клієнт, ментор, менторство, менторська підтримка, наставник.

*В статті автор обосновує необхідність во впровадженні такої методики, которая бы помогла реализации личностного подхода к клиенту. Программа менторской поддержки является первой профилактической программой для уязвимых групп населения, подверженных риску инфицирования ВИЧ, в частности, которая помогает им лучше понять и изменить свое поведение и сделать осознанный выбор в будущем. В ней сочетается работа по принципу «равный-равному», структурированное содержание и измеримые результаты. Целью программы является возможность предоставить участникам программ снижения вреда наставника из этого сообщества, который может оказать им поддержку в их стремлении избежать инфицирования.*

**Ключевые слова:** клиент, ментор, менторство, менторский поддержка, наставник.

*The article substantiates the need for the implementation of such methods, which would help implement personal approach to the client. Mentoring program is the first preventive program for vulnerable groups at risk of HIV infection, in particular, to help them understand and change their behavior and make awareness of choice in the future. It combines work on a "peer to peer" structured content and measurable results. The program aims to provide participants with the possibility of harm reduction mentor in this community that can provide them with support in their quest to avoid infection.*

**Keywords:** client, mentor, mentoring, mentoring, mentor.

**Постановка проблеми.** Впровадження інновації в освітній процес завжди пов'язане з невизначеністю, ризиком того, що в теорії, здавалось би, обґрунтована, досконала ідея в освітній практиці може бути реалізованою в недостатньому обсязі для досягнення її цілей. Сучасна соціокультурна ситуація актуалізує питання підготовки кваліфікованого фахівця, котрий вільно володіє своєю професією, здатного до ефективної роботи зі спеціальності на рівні світових стандартів, готового до постійного професійного удосконалення.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питанням загальної і професійної підготовки майбутніх фахівців присвячені праці вчених у галузі педагогіки вищої школи (І. Зязюн, В. Козаков, О. Плахотнік, Г. Тарасенко та ін.).

Інтерес викликають праці, пов'язані з формуванням нового педагогічного мислення, що є неодмінною умовою професійного удосконалення (О. Анісімов, Г. Гранатов, В. Зінченко, Ю. Кулюткін); педагогічної спостережливості (Л. Регуш); педагогічного прогнозування (В. Загвязінський); педагогічної рефлексії (Б. Вульф, Н. Кузьміна).

Аналіз наукових джерел свідчить, що проблема профілактики ВІЛ-інфекції та формування відповідальної поведінки щодо власного здоров'я відображена у працях Ю. Калашникова, С. Корецького, І. Пинчук, А. Щербинського та ін. Аспекти взаємодії державних і недержавних структур в сфері профілактики ВІЛ/СНІД висвітлено в роботах О. Кузьменка, С. Толстоухової, І. Звереві, К. Шендеровського та ін.

**Формулювання цілей статті.** Аналіз наукових досліджень дозволяє зробити висновок, що проблема організації системи профілактики ВІЛ-інфекції та ризикованої щодо здоров'я поведінки дітей та підлітків груп найвищого ризику є недостатньо вивченою та теоретично необґрунтованою.

Це і спонукало нас до розгляду питання менторської підтримки вразливих груп населення.

**Виклад основного матеріалу.** Соціальні працівники відчують потребу у впровадженні такої методики, яка б допомогла реалізації особистісного підходу до клієнта. Згідно зі статистичними даними, у багатьох країнах кількість ВІЛ-інфікованих неухильно зростає. У свою чергу, дані досліджень показують, що неформальні, спрямовані на особисту роботу з людьми стратегії профілактики ВІЛ-інфекції, що здійснюються за методом «рівний-рівному», часто дають більш ефективні результати, ніж традиційні «знеособлені» кампанії. У зв'язку з цим виникає необхідність впровадження проектів, які були б орієнтовані не лише на зміну рівня знань про ВІЛ, але й на зміну поведінки, навичок і ставлення до інфекції і до свого здоров'я.

Програма менторської підтримки є першою профілактичною програмою для вразливих груп населення, що піддаються ризику інфікування ВІЛ, зокрема, яка допомагає їм краще зрозуміти і змінити свою поведінку і зробити усвідомленість вибору в майбутньому. У ній поєднується робота за принципом «рівний-рівному», структурований зміст і вимірні результати. Метою програми є можливість надати учасникам програм зменшення шкоди наставника з цього співтовариства, який може надати їм підтримку в їх прагненні уникнути інфікування.

Існує чимало точок зору щодо визначення поняття «ментор». Ментор, походить з грецької міфології від Mentor'a - вихователя Телемаха сина Одисея, поема Гомера "Одисея" та означає - наставник, учитель, тренер, порадник [1]. В англійській мові поняття «mentor» означає: наставник, керівник, вихователь.

Англійському слову «ментор» еквівалента в українській мові немає. Якщо перевести слово «ментор» як «тренер», то ми викривлюємо значення, тому що в соціальній сфері за цим словом закріпилася репутація професіонала, когось, хто отримує за свою роботу гроші. Також близьким за значенням може бути слово «гід», так як ментор - це людина, яка задає напрям шляху і супроводжує на цьому шляху клієнта, звертаючи уваги на важливі моменти і допомагаючи їх правильно інтерпретувати. Але в той же час слово «гід» означає, що у своїй «екскурсії» гід швидше спостерігач, ніж учасник - позиція гіда відсторонена [4].

Найчастіше його можна перевести як «наставник», або «учитель». Але в обох випадках ми втрачаємо рівність позицій і в парі з наставником і вчителем обов'язково повинен йти учень.

Наставник - це людина, яка працює в організації і тому має безпосередній інтерес в розвитку ваших знань, навичок та міжособистісних стосунків, які можуть впливати на результати вашої роботи. Стиль наставника зазвичай директивний, тому що його основна мета - підвищити результативність компанії.

На відміну від наставника, ментор - це людина, яку ви самостійно обираєте, щоб досягнути зростання, а отже самостійно встановлюєте інтенсивність та напрямок навчання. Завдання ментора - допомагати вам тоді, коли ви просите про допомогу.

І хоча ці два терміни часто вживаються як синоніми, існує доволі суттєва відмінність між наставником та ментором. Перший призначається організацією, щоб допомогти вам досягнути цілі компанії, тоді як другого ви обираєте самі, щоб досягнути індивідуального зростання. З співробітником наставник працює у досить чітко позначених часових межах. Ментор же спілкується зі своїм підопічним тривалий час - початок і кінець їх спілкування не завжди чітко окреслені у часі.

У вітчизняній літературі наставництво розуміють як відносини партнерства між досвідченішим працівником і менш досвідченим його колегою. Такі відносини, значною мірою, товариські та дружні. Менторська підтримка вважається більш жорстким і авторитарнішим типом взаємин. Недарма ж, наприклад, кажуть «менторський тон». Це - тон, яким говорить старша за віком та/чи соціальним статусом людина з іншою, підлеглою. Менторський тон не допускає заперечень.

Ментор - це, перш за все, волонтер, який спілкується з клієнтом на одному рівні,

який не вчить його і не повчає, а разом з ним досліджує одну за іншою теми. Від того, наскільки добре підготовлений ментор, який досвід має і чи підтримують його в організації залежить і те, чи зможе він дійсно допомогти клієнту. Від якості його волонтерської роботи залежить імідж, та навіть, престиж організації. Потенційним ментором необхідно дати зрозуміти наскільки важливу і цікаву роботу їм доведеться виконувати. Крім того, при підборі менторів необхідно керуватися критеріями відбору менторів:

- вік від 19 років;
- наявність волонтерського досвіду;
- особистий життєвий досвід;
- відсутність соціально-психологічних проблем;
- здатність навчатися і навчати інших;
- особиста зацікавленість бути ментором;
- особисті якості (комунікабельність, вміння встановлювати первинний контакт, ініціативність, толерантність, організованість, відповідальність, акуратність);
- участь у тренінгу для менторів.

Важливо розуміти, що бути ментором - це, в першу чергу, бути волонтером. Різниця тільки в тому, що завдання, які стоять перед ментором, вимагають набору певних знань і навичок, а також припускають високу ступінь відповідальності.

Менторська підтримка визначається як діяльність, яку виконує одна людина щодо іншої з метою допомогти їй ефективніше виконувати роботу і будувати кар'єру. Ментор - це, зазвичай, досвідченіший співробітник. Він, залежно від обставин, використовує різноманітні методи, зокрема, коучинг, тренінги, обговорення, консультування тощо.

Менторська підтримка полягає в переосмисленні принципу «рівний-рівному» та моделі індивідуального наставництва. Клієнтам пропонується не приймати чужу інформацію, а досліджувати власні причини того, що призвело до тієї чи іншої ситуації. Учасники – ментор та клієнт - працюють в зручному для них темпі, і їм надано можливість самостійно вибрати територію.

Новаторством менторства стало зміщення інформаційного компонента в сторону емоційного [2]. І хоча менторська підтримка також передбачає збільшення знання клієнтів, способи донесення інформації зміщуються з фронтального навчання на дискусійну форму, обговорення у формі повсякденного діалогу.

Основним нововведенням у проведенні менторської підтримки є те, що вона займає проміжне положення між програмами з професійного консультування та масовими інформаційними кампаніями.

Менторство - це не сеанси консультування. Робота проводиться індивідуально з кожним клієнтом, який може спілкуватися на різні цікаві для нього медичні та соціальні теми не з професійними медиками, чи соціальними працівниками Вашої організації, а з такою ж людиною, як і він сам.

Ментор і клієнт (люди різного віку, економічного становища, рівня освіти та етнічної приналежності) знаходяться в рівних умовах. Вони обидва діляться своїм досвідом, відкриваються один одному, показують свою вразливість прагнучи побудувати довірчі дружні відносини.

Ментор - це волонтер, який спільно з клієнтом працює за чітко структурованою програмою з метою підвищити рівень знань і навичок, а також вплинути на ставлення та поведінку клієнта, що надалі допоможе зберегти не лише фізичне здоров'я клієнта, а й психічне, соціальне, емоційне тощо. Крім того, двічі на місяць проходять робочі зустрічі менторів, на яких вони можуть познайомитися і обговорити свій досвід роботи.

То ж яка кваліфікація необхідна, щоб стати ментором?

На перших порах від потенційних менторів не потрібно ніякої кваліфікації, крім бажання і готовності допомогти тому, хто цього потребує. Тим не менш, волонтерів-менторів слід вибирати дуже ретельно, адже ментори повинні вміти чітко проводити межу між консультативною діяльністю і дружбою. Вони повинні одночасно тримати емоційну

дистанцію як консультанти, а також відкриватися і ділитися своїми переживаннями як друзі. Ментори повинні завжди обдумувати, наскільки важливі для клієнта їх увага та інформація якою вони діляться. Вони не повинні використовувати клієнта як «жилетку, в яку можна поплакатися», і будь-яку інформацію, якою вони діляться, слід подати так, щоб допомогти клієнту.

Отже, як відбувається цей новий, але доволі важливий процес? Складається програма менторської підтримки, яку ментор використовує в роботі з клієнтом. Вправи і теми для обговорень обираються відносно проблеми, що вирішується та не містять надмірно жорстких рекомендацій. В цьому основна перевага програми. Хоча в програмі присутня структура, загальні теми. Розроблені вони таким чином, що дозволяє адаптувати вправи та обговорення для кожного конкретного випадку в процесі навчання [3].

Ідея роботи над темами полягає не в пошуку проблеми або в спробах її вирішення, а в тому, щоб змусити клієнта подумати про себе і своє життя в новому аспекті. Враховуючи те, що ментори не є ні професіоналами, ні співробітниками організації, вони ні в якому разі не працюють в якості консультантів. Вони не будуть приймати рішення для клієнта, або замість нього, однак вони будуть намагатися допомогти клієнтові самому прийняти рішення.

Якщо, після знайомства клієнта з ментором, вони обидва приходять до висновку, що зможуть працювати разом, то настає час регулярних зустрічей. Проходити вони можуть у приміщеннях організації або в нейтральних громадських місцях (зустрічі вдома не рекомендуються) і, в ідеалі, їх періодичність повинна складати раз на два тижні, протягом 5-6 місяців. Хоча, усвідомлюючи важливість повного залучення в процес ментора і клієнта, ефективним є надання можливості парам самим розробляти розклад їх зустрічей, відповідно тривалість роботи пари в програмі може в розумних межах зменшитися або збільшитися.

Після кожного заняття координатор по роботі з волонтерами опитує ментора (особисто або по телефону до початку наступного заняття), щоб упевнитися в тому, що у нього не виникло жодних проблем у спілкуванні. Якщо у координатора виникають які-небудь питання, він обговорює їх з ментором або, якщо необхідно, може втрутитися у відносини клієнт-ментор. Як правило, координатор не спілкується з клієнтом, крім тих випадків, коли виникають проблеми чи питання, або якщо клієнт сам просить про зустріч.

Досвідчені ментори здійснюють тісний моніторинг прогресу відносин з кожним клієнтом і звітують перед координатором волонтерів, який при необхідності може втрутитися в процес. Існує дві причини, за якими необхідно проводити моніторинг відносин:

- потрібно уважно спостерігати за стосунками в кожній парі і направляти ці відносини в потрібне русло, щоб переконатися, що обидва учасники досягають успіху і знаходяться в безпеці.

- оцінити те, наскільки ефективно заняття вплинули на клієнта.

Відбір менторів проводиться серед активних волонтерів, які зарекомендували себе як відповідальні, комунікабельні й надійні помічники організації, добре знайомі з її діяльністю, поділяють її принципи та норми. Участь в програмі менторської підтримки може стати просуванням найактивніших і старанних волонтерів, підтвердженням вашого успішного спільного співробітництва. Запропонуйте посаду ментора волонтерам вашої організації, які зарекомендували себе з найкращого боку, в якості «підвищення».

Всі, хто хотів би стати ментором, повинні заповнити анкету. Анкетування можуть проводити як співробітники організації, так і безпосередньо координатор. Перед або після анкетування з потенційним кандидатом необхідно більш детально поспілкуватися, та звернути увагу на те, які тренінги волонтер проходив у вашій організації, які завдання і з яким результатом виконував, прояснити, наскільки він вмотивований працювати з клієнтом важливо враховувати досвід його волонтерської діяльності. Успішні кандидати, які найбільше відповідають критеріям на посаду ментора, запрошуються на тренінг. Лише після цього приймається остаточне рішення з приводу прийняття волонтера на посаду ментора.

Друга частина знайомства являє собою тренінг на тему «Яку користь може принести ментор», в ході якого майбутні ментори відпрацьовують основні навички ментора: активне

слухання; підтримання спілкування в допустимих рамках; визначення ознак депресії і суїцидальних настроїв.

Тренінг триває два-три дні і може бути розділений на два тематичних тренінги. У першій частині увага сконцентрована на короткому інформуванні про мету й завдання менторської підтримки, а також на основних принципах консультування, таких як активне слухання, підтримання спілкування в допустимих рамках, визначення ознак депресії і суїцидальних настроїв. Під час цієї частини тренінгу потенційні ментори дізнаються про основні навички, які знадобляться їм для менторської роботи, а також про труднощі, з якими їм доведеться зіткнутися. Використовуються рольові ігри та групова робота для того, щоб учасники змогли перевірити свої навички під наглядом тренерів. Протягом цієї частини тренінгу координатор по роботі з волонтерами та тренери уважно спостерігають за прогресом кожного потенційного ментора. Якщо вони приходять до висновку, що хто-небудь з учасників за будь-яких причин не підходить на роль ментора, то вони повідомляють про це такому учаснику конфіденційно, після закінчення тренінгу.

Важливим аспектом є те, що оскільки ретельний контроль за роботою менторів здійснюється постійно під час їх роботи, вважається, що навчання - це безперервний процес розвитку, що дозволяє приймати спонтанні рішення, оволодівати новими знаннями та забезпечувати захист в той час, коли учасники працюють волонтерами.

У другій частині тренінгу в учасників також буде багато можливостей перевірити свої навички, хоча основним мотивом цього дня вважається більш поглиблене знайомство безпосередньо з менторством. Майбутні ментори спробують себе як в ролі менторів, так і в ролі клієнтів, і зможуть зрозуміти, якою буде форма їх роботи і яку роль в ній вони будуть виконувати. Перед початком тренінгу учасників попереджають, що тренери будуть за ними спостерігати в ході всього процесу навчання. Оволодіти протягом тренінгу навичками, необхідними для того, щоб бути хорошим ментором, такими, як активне слухання, емоційна відкритість, співпереживання тощо непросто. У цьому сенсі тренінг допомагає майбутнім менторам зрозуміти характер їх завдань, виявити і розвинути ті навички, які, ймовірно, у них вже є. В ході цього процесу роль тренерів полягає в тому, щоб спостерігати за учасниками і прийняти рішення щодо того, кому з учасників не вистачає необхідних навичок, щоб стати успішним ментором.

Після того, як ви відібрали всіх менторів, настає завершальний підготовчий етап - формування пар. Рішення про підбір пар повинно прийматися з урахуванням таких критеріїв.

Критерії підбору пар ментор-клієнт:

- більший багаж знань щодо конкретного питання у ментора, ніж у клієнта;
- схоже коло інтересів та хобі;
- співпадає час, у який клієнт і ментор готові зустрітися;
- ментор і клієнт не є близькими знайомими;
- моніторинг пари «клієнт-ментор» після першої зустрічі;
- переважно робота в парі ровесників, або коли ментор старше свого клієнта [3].

Надзвичайно важливою є динаміка відносин в парі, етичні норми та професійні кордони, психологічний комфорт ментора під час його зустрічей з клієнтом. Наш ментор повинен відчувати, що він не один на один з клієнтом, а що поруч з ним завжди є команда, і він зможе знайти допомогу в той момент, коли вона йому знадобиться.

Як відомо, виділяють два основні види волонтерської діяльності: неконтрольоване і контрольоване волонтерство. До першої категорії відносять спонтанну допомогу друзям, знайомим, сусідам, наприклад, догляд за дітьми, догляд за хворими, кур'єрська допомога, допомога в ліквідації результатів стихійних лих. Неконтрольований тип волонтерства переважає в більшій частині комерційних, державних і недержавних структурах. До другої категорії відносять діяльність, яка контролюється і регламентується внутрішніми положеннями і документується в рамках роботи окремих організацій громадських, приватних і державних секторів. В обох випадках воно може мати стихійний або постійний характер. Для впровадження програми менторської підтримки потрібно переконатися, що

волонтерство у Вашій організації є контрольованим та постійним.

**Висновки.** Отже можемо виділити кілька переваг менторської підтримки: клієнт отримує чітке бачення, оскільки зазвичай він занадто занурений в ситуацію, щоб зрозуміти її. Ментор зможе оцінити клієнта та його ситуацію безпристрасно та підказати, що можна покращити; клієнт починає відчувати відповідальність. Якщо ніхто не стежить за вашим прогресом, ви знайдете тисячу причин, чому вам не вдалося досягнути тих чи інших результатів. Дуже важко бути по-справжньому відповідальним перед самим собою; менторство повністю спрямовано саме клієнта. Він може скільки завгодно брати участь у програмах розвитку особистості, але там ніхто не запропонує йому такого індивідуального підходу, як це зробить ментор.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. **Ментор** [Електронний ресурс]. – Режим доступу : // <http://www.mentor.prom.ua>.
2. **Підготовка** волонтерів до роботи у службі «Телефон Довіри» : [метод. посіб.] / [Н. П. Архангельська, С. П. Бабарика, С. Я. Беляєва та ін.]. - К. : ДЦССМ, 2003. - 116 с.
3. **Програма** менторской поддержки. Методические рекомендации по внедрению в Украине. – К. : Международный Альянс по ВИЧ/СПИД, 2011.
4. **Федорак Я.** Яку користь може принести вам наставник чи ментор [Електронний ресурс] / Ярослав Федорак. - Режим доступу: //<http://www.management.com.ua>