



КОМПЛЕКС  
СОЦИАЛЬНОГО  
РАЗВИТИЯ  
МОСКВЫ



Моя  
карьера



Моя  
работа



ГБОУ ДПО Центр  
«Профессионал»



Институт дополнительного  
образования работников  
социальной сферы



# Герои нашего времени



Том 11

Истории  
МОСКОВСКИХ  
преподавателей

# Введение

Социальная защита — это непрерывная учеба. Бесконечное разнообразие личностей и характеров, людских проблем. Курсы для тех, кто вынужден найти новую профессию. Запросы на повышение квалификации от самих соцработников. И, конечно, — постоянно меняющиеся новые подходы в стандартах ухода и заботы.

В этом томе мы собрали истории о людях, которые трудятся в московских центрах образования — о преподавателях и сотрудниках Института дополнительного профобразования работников соцсферы, центров охраны труда, «Профессионал» и «Моя карьера», Колледжа по подготовке соцработников. Все они, как и их слушатели, оказались весной 2020 года вне своих привычных аудиторий и кабинетов и были вынуждены в экстренном режиме переводить в онлайн учебные программы, заново придумывать способы подачи своих занятий, осваивать новые образовательные технологии. А многие, невзирая на регалии и ученые степени, развозили продукты, работали в кол-центрах и напрямую помогали тем, кто ждал помощи.



Анастасия Разина  
к.м.н., клинический тренер,  
доцент ИДПО

# Видеокурс, который спасает жизни

Как готовят  
специалистов  
по уходу  
за больными  
коронавирусом



- Настя, может уже закроем окно?
- Настя, тебе не холодно?
- Настя, продолжаем?

Вся съемочная бригада давно уже хорошенько проветрилась и теперь поеживалась на сквозняке, но Анастасия все никак не могла надышаться и отойти от подоконника. Бахилы, перчатки, костюм, респиратор, очки. Несколько часов в полном защитном комплекте — это очень тяжело. И не просто в комплекте, а в постоянном физическом напряжении.

Поменять постельное белье.

Повернуть пациента.

Почистить ему зубы, умыть, помыть голову.  
Покормить.

Шел второй день съемок видеокурса по уходу за больными COVID-19, теми, кто в силу возраста или тяжести протекания заболевания нуждался в дополнительной помощи.

— Таких съемок у меня еще точно не было, — смеялась стилист. — Ни укладки, ни макияжа для сценического света — под костюмом все равно ничего не видно.

Зато — хорошо слышно того, чье лицо скрыто под маской. Это было одним из многих ценных наблюдений Анастасии за эти дни. Поддерживать контакт с больным очень важно, и раз мимики под защитой не разглядеть, особое внимание нужно уделять интонациям, тембру голоса. Еще вывод: при полноценной работе в полном защитном



комплекте можно выдержать не более 4-5 часов.

— Настя, продолжаем! — голос коллеги настойчиво напоминал, что пора возвращаться к съемкам.

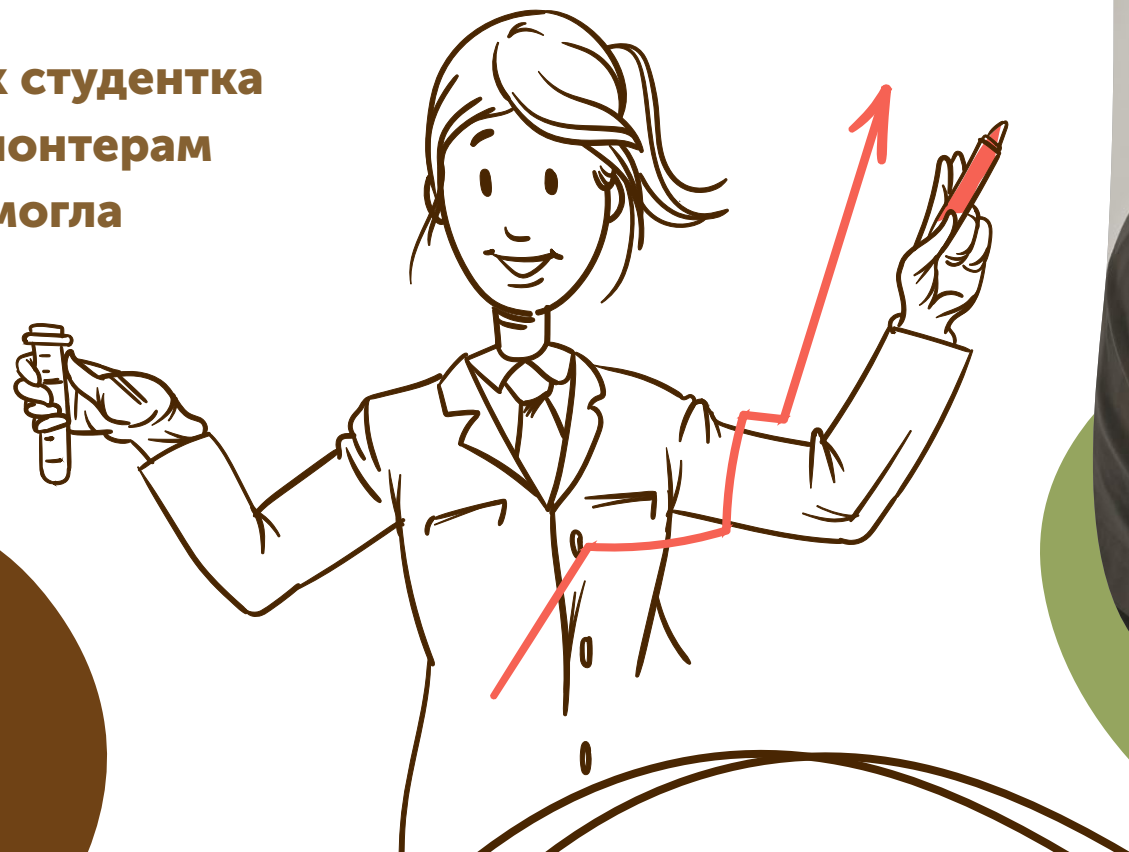
Еще один глубокий вдох. Анастасия закрыла окно.

— Поехали! Еще один дубль!

Анастасия Пчелова  
студентка Колледжа  
по подготовке соцработников

# Памятная методичка

Как студентка  
волонтерам  
помогла



Анастасия стучала карандашом по пустому листу бумаги. На ум ничего не шло: через полтора месяца сдавать диплом, а идей так много, что уместить их в пятьдесят страниц нет никакой возможности. И тут Насте позвонили.

— Анастасия, недавно вы разрабатывали кейс в рамках нашего проекта «Профстажировки 2.0». Сейчас у Общероссийского народного фронта проходит акция «Мы вместе»: помогают с доставкой продуктов и лекарств. Не хотели бы вы составить методические рекомендации для пожилых людей в условиях самоизоляции? Как им организовать досуг?

— Я готова! — ответила Настя. — Только, на мой взгляд, надо расширить рекомендации и написать часть для родственников. Да и для досуга сначала нужно создать соответствующую среду. Я постараюсь прислать наработки в ближайшее время.

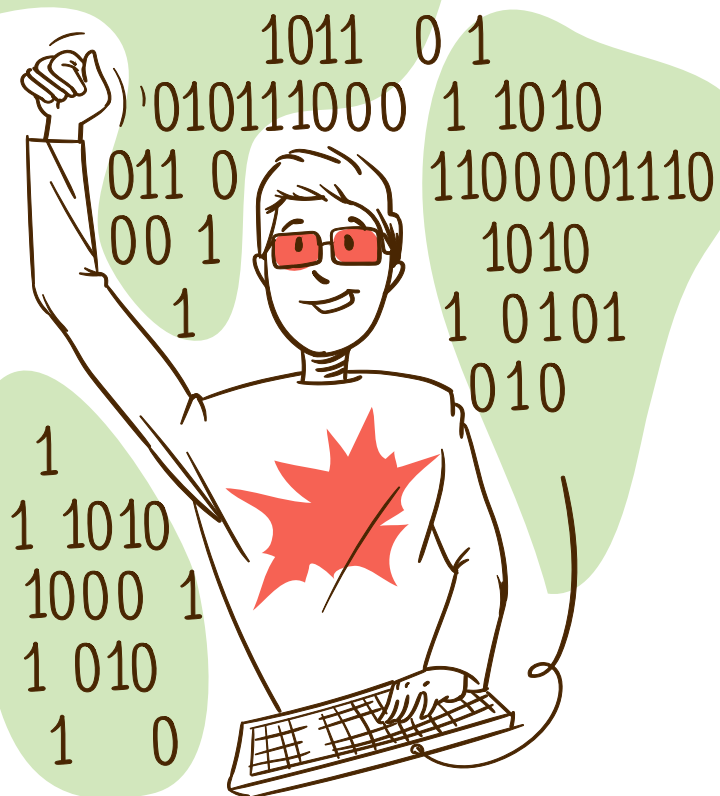
Следующие несколько дней Настя провела в работе — и в воспоминаниях. Она вспоминала дедушку, его рассказы о Байконуре, о космосе. И его последние месяцы, когда он очень тяжело болел, пережил несколько инсультов, плохо воспринимал реальность из-за деменции.

Настина методичка для родственников получилась универсальной, с советами для самых разных ситуаций, а пособие для пожилых девушка дополнила актуальной информацией для москвичей. Помогала и научный руководитель Анна Гордюхина: вместе разработали таблицы по норме приема воды и сбалансированному рациону. Помощь волонтеров будет теперь качественнее и эффективнее!



Иван Петрухин  
преподаватель  
Центра «Профессионал»

# «Я же программист!»



**Обучая  
дистанционно,  
тоже можно  
уделять  
внимание  
каждому  
слушателю**



У Ивана Петрухина на дистанционную форму обучения перешла сначала небольшая группа — 15 человек. Потом добавилась еще одна — вдвое больше. Иван решил: это не повод перестать уделять внимание каждому слушателю и отвечать на все вопросы. Ведь... «я же программист!»

Иван организовал несколько чатов. В одном слушатели могли задавать вопросы во время занятий, в другом он размещал важную информацию и нужные ссылки, третий — просто для общения слушателей. А потом Иван создал... помощника-бота, который взял на себя несколько рутинных задач. Например, он помогает учитывать количе-

ство слушателей, которые выполнили задания: преподавателю больше не приходится считать плюсики в чате.

— Особых трудностей с дистантом нет, — рассказывает Иван. — Конечно, я не вижу, как работают мои ученики, не могу подойти к каждому и подсказать, показать нужную кнопку, но, с другой стороны, такая ситуация учит слушателей профессиональной самостоятельности. А самостоятельное освоение материала — один из основных навыков не только программистов. Я даже на лекциях говорю, что нужно учиться искать информацию, а не надеяться на помощь.

Светлана Демина  
ведущий тренер,  
центр «Моя карьера»

# Учим искать работу онлайн

**Онлайн-собеседование?  
Поможем!**



Работа Светланы — вести тренинги в мастерской эффективного трудоустройства. На ее занятиях слушатели учатся составлять резюме, искать работу, проходить собеседование. Когда мастерскую перевели на удаленный формат, тренинги Светланы превратились в вебинары.

После первых же онлайн-занятий на Светлану неожиданно посыпались вопросы. Особенно требовательной оказалась женщина, которая настойчиво просила научить, как проходить интервью, назначенное в онлайн. Она просто умоляла помочь.

Светлана поняла: пора срочно писать новые программы тренингов! Тренеры центра разработали сразу несколько новых курсов: по удаленному собеседованию и по работе в Zoom, Skype и других программах.

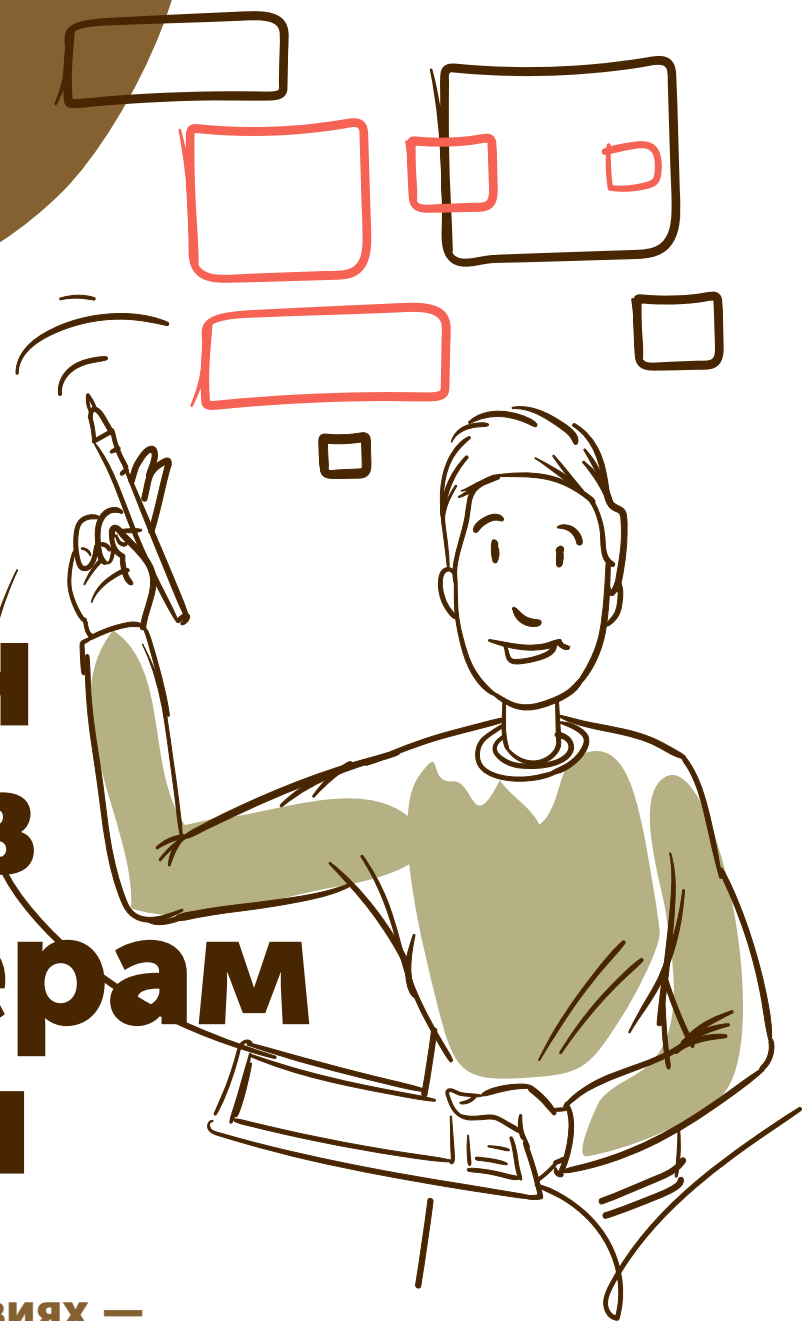
— Теперь мы учим проходить онлайн-собеседование, проводить совещания в Zoom, рассказываем об этикете делового общения в мессенджерах и многое другое, — говорит Светлана. — Эти программы очень востребованы, участники присылают мне благодарности после каждого вебинара.



Элеонора Лаас  
преподаватель  
Центра «Профессионал»

# Как Скрябин и Танеев дизайнерам помогли

В новых условиях —  
новые формы обучения



— Добрый день! Меня зовут Элеонора Лаас. Я — преподаватель Центра «Профессионал», веду курсы «Компьютерная графика», «Компьютерная верстка» и «UX/UI-дизайн: проектирование интерфейсов». Я хочу с вами познакомиться и узнать, по каким причинам вы выбрали этот курс и какие у вас ожидания от учебной программы.

Все слушатели курса называют в ответ свои имена, рассказывают о своих профессиях и работах, объясняют, почему решили заняться именно компьютерной графикой. Вот так, со знакомства и личного контакта Элеонора всегда начинает новый цикл занятий. Но на этот раз все происходит по-новому, в непривычном формате — набран дистанционный курс. Как выстроить обучение? Обычно преподаватель предлагала слушателям работу над индивидуальными проектами. Теперь надо было придумать что-то новое.

Решение было принято: разделить группу из двадцати человек на две команды и предложить каждой свою тему — «Цикл концертов, посвященных памяти Танеева» и «Цикл концертов, посвященных памяти Скрябина».

Работа в группах закипела. Нужно вместе составить бриф для будущего проекта, собрать информацию о композиторе и его произведениях, найти интересные факты



о его жизни, а затем систематизировать собранную информацию в сервисе MIRO, распределить по материалам, из которых будет состоять фирменный стиль — рекламный имидж, презентация, буклет, бланк, визитки... Начало работы получилось волнительным и воодушевляющим!

Лариса Савина  
реабилитолог, клинический  
тренер, доцент ИДПО

# Особенный звонок

Так в разгар пандемии снимают ролики по уходу за больными коронавирусом



— Лариса, очень нужна ваша помощь! — раздался в трубке голос коллеги. — Начинаем экстренно снимать видеокурс по уходу за лежачими больными с COVID-19. Нужно все: написать текст, продумать сценарий. А еще... Будете «пациентом» в кадре?

— Через час буду на месте!

...Сложнее всего было продумать детали. Зубной щеткой в инфекционной зоне больницы пользоваться не будут — а как тогда почистить больному зубы? Как правильно поднять больного (как правило, пожилого, а значит, хрупкого человека)? Как перестелить постель? И наконец — это оказалось чуть ли не самым непростым — как подготовить правильные мешки для отходов? После консультаций со специалистами

из больничных «красных» зон выяснилось, что нужны специальные мешки для отходов класса «В» — красного цвета! А когда поиски наконец увенчались успехом, оказалась, что потребуется еще и спецконтейнер!..

В кратчайшие сроки видеокурс был подготовлен, смонтирован и озвучен. От первого звонка, в котором прозвучал неожиданный запрос на создание видеоинструкций, до финальной озвучки всех 11 роликов прошло 10 дней.

Что дальше? У Ларисы в планах — разработка дистанционного курса «Ресурсы ребенка-инвалида: биологические и социальные», курса по реабилитации средствами ЛФК и АФК, курса по профилактике выгорания и конфликтов и многое другое.





Евгения Гуляева  
сотрудник кол-центра,  
центр «Моя карьера»

# Помогать другим, даже когда трудно

Надо уметь  
разбираться  
в людях



Евгения работает в центре «Моя карьера». Обычно она принимает звонки и ведет запись на тренинги. А во время самоизоляции появилась новая задача.

— Я работала в волонтерском штабе, который был организован в центре «Моя карьера», — рассказывает Евгения. — Обзванивала людей, которые хотят стать волонтерами и оставили заявки на сайте «Я дома». Мне нужно было пообщаться с ними и понять их намерения. Не у всех они были бескорыстными. Некоторые в разговоре со мной признавались, что им просто нужен пропуск для передвижения по городу, а помогать они совсем не хотят.

На такой работе надо уметь разбираться в людях. Хорошо, что Евгения учится на психфаке. Ей это очень помогло, и в результате сформировалась команда волонтеров, которые действительно были готовы помогать, а не использовать свой статус в личных целях.



Татьяна Молодкова  
студентка Колледжа  
по подготовке соцработников

# «Моя работа — помогать»

Чем заняться,  
когда написан  
диплом?



День тянулся мучительно долго. Диплом давно написан. Все домашние дела — переделаны. Татьяна вдруг поняла, что надо действовать. Самоизоляция — повод сделать что-то полезное!

И тут Татьяна вспомнила об увиденном на днях предложении записаться в волонтеры — помогать медицинским учреждениям, которые во время пандемии испытывают огромную нагрузку. Это именно то, что нужно!

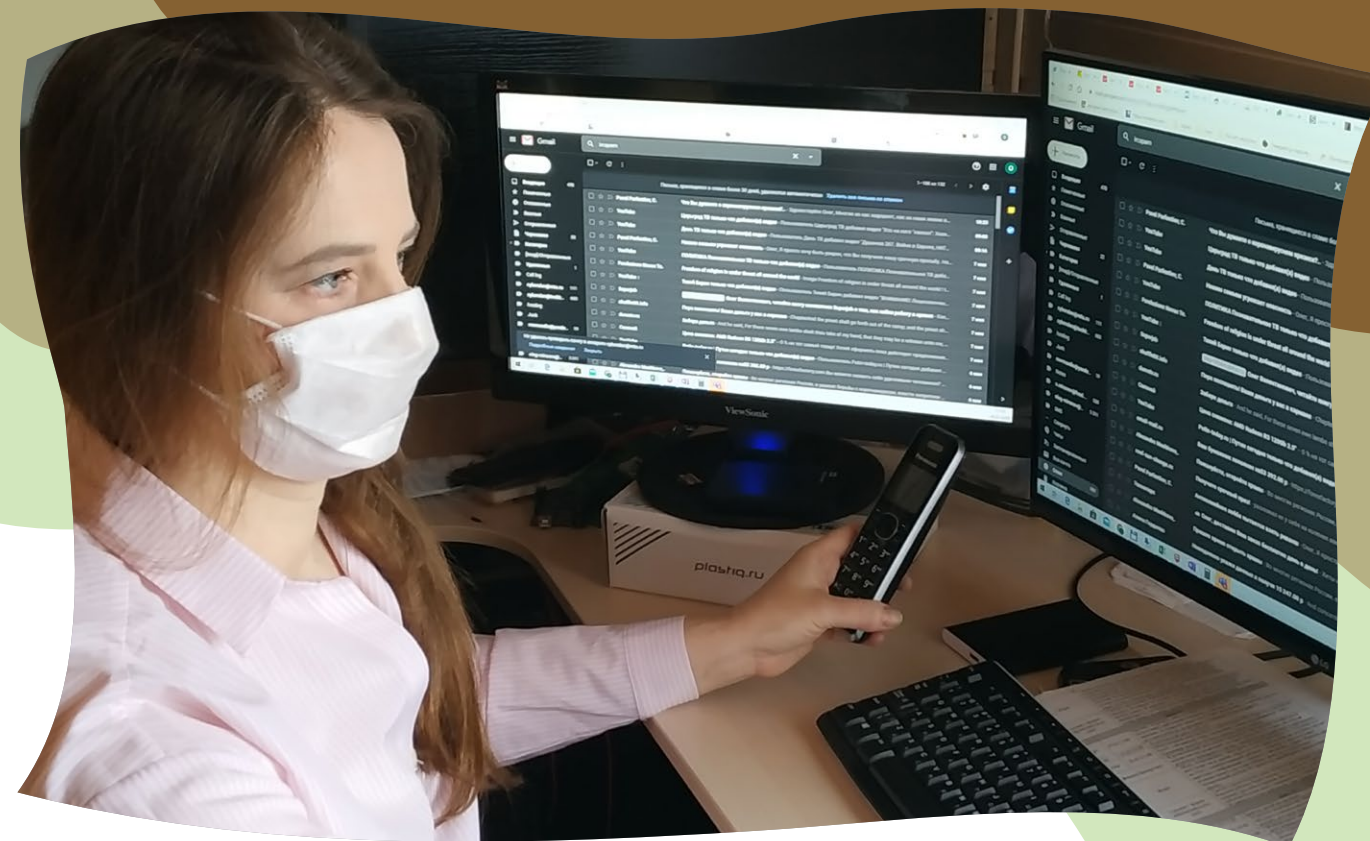
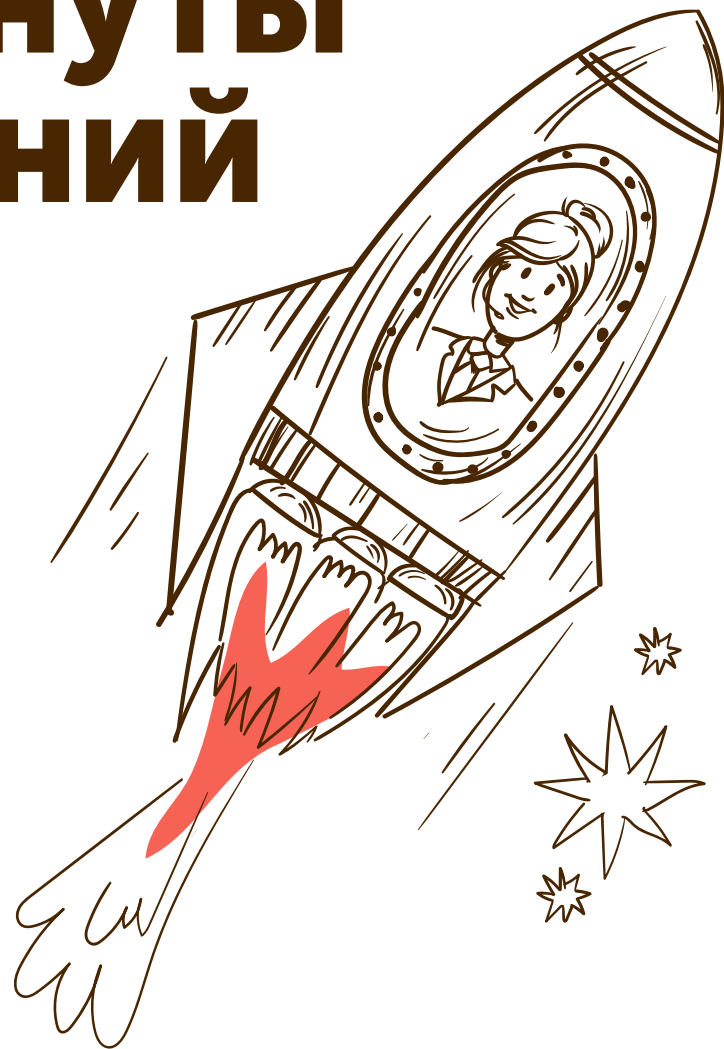
— Сейчас моя работа заключается в том, чтобы помогать в городской поликлинике №12 заполнять бумаги и направлять пациентов в нужные кабинеты к нужным врачам, — рассказывает Татьяна. — Это упрощает работу специалистов, позволяет быстрее поставить диагноз и отправить на срочное лечение, если есть такая необходимость. Насколько бы рискованно это ни было для моего здоровья, я считаю, нужно помогать, чтобы мы с вами вернулись к обычному темпу жизни как можно быстрее!



Ирина Миронова  
начальник отдела ГБУ МГЦУОТ

# Ни минуты сомнений

Важнейший  
семинар —  
будет!



Группа для проведения давно запланированного семинара была набрана, списки утверждены, расписание лекций согласовано со всеми преподавателями. Время поджимало. В этот самый момент Ирину и настигла новость о том, что ее центр переходит на удаленный режим работы.

Ирина не сомневалась ни минуты. Ничто не должно останавливаться — решила она и стала искать способ провести важнейший семинар дистанционно. Ирина быстро освоилась с новой для нее программой

для конференций, затем провела переговоры с каждым преподавателем: обсудила и поменяла график проведения лекций.

Теперь дело было за участниками семинаров. Все они были людьми действия и быстро сориентировались в новых обстоятельствах. Поддержала Ирину и семья. Муж решил остаться с детьми на даче, чтобы ничто не отвлекало ее от работы.

Первый семинар в условиях изоляции прошел в установленные сроки!



Олеся Кашаева  
руководитель проекта «Мама  
работает», центр «Моя карьера»

# МамыСами



**Самоизоляция  
помогла мамам  
создать свой  
бизнес-проект**



Через несколько дней после перехода Центра «Моя карьера» на дистанционный режим Олеся поняла: мамы с детьми как никогда нуждаются в поддержке. Большинство звонили в центр, чтобы их просто выслушали, успокоили и помогли советом. И хотя в помощь им были и психологи, и групповые чаты поддержки, Олеся и ее коллеги решили: этого мало.

Совместно они организовали для мам — участниц проекта «Мама работает» мастерскую МамыСами. Это сообщество, где женщины могут объединяться для создания и продвижения своего бизнес-проекта.

Во время самоизоляции многие мамы начали самостоятельно шить для себя и своих детей средства индивидуальной

защиты — маски и перчатки. С помощью центра «Моя карьера» 15 мам организовали швейную мастерскую по пошиву защитных масок и перчаток. Участники сообщества распределили между собой задачи по ролям: отвечать за закупки материалов, разработку продукта и его дизайн, продажи и продвижение, административные задачи, общение с клиентами. Сейчас собирается уже вторая группа мам, которая тоже собирается открывать свое дело.

Сейчас Олеся вместе с другими сотрудниками, волонтерами и НКО еще и помогают необходимыми продуктами одиноким мамам и семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

Анна Гордюхина  
преподаватель Колледжа  
по подготовке соцработников

# «Никогда не думал, что скажу это»



**Современные  
технологии  
не заменят  
живого  
общения**

Первое онлайн-занятие — прямой эфир в Инстаграме — не получилось. На эфир заявился «тролль».

Следующее — эфир ВКонтакте — оказалось успешнее. Анна общалась со своими студентами, отвечала на вопросы по темам занятий. Правда, по отзывам студентов, эфир иногда зависал, а иногда прорывались посторонние комментарии. ВКонтakte Анна провела три эфира — получасовой и два коротких, по несколько минут. У получасового было 9344 просмотра! Но все-таки надо было искать дальше.

Шла вторая неделя дистанционного обучения. Анне было недостаточно просто высылать студентам задания по почте, и она не оставляла попыток найти удобный способ общения с ними.

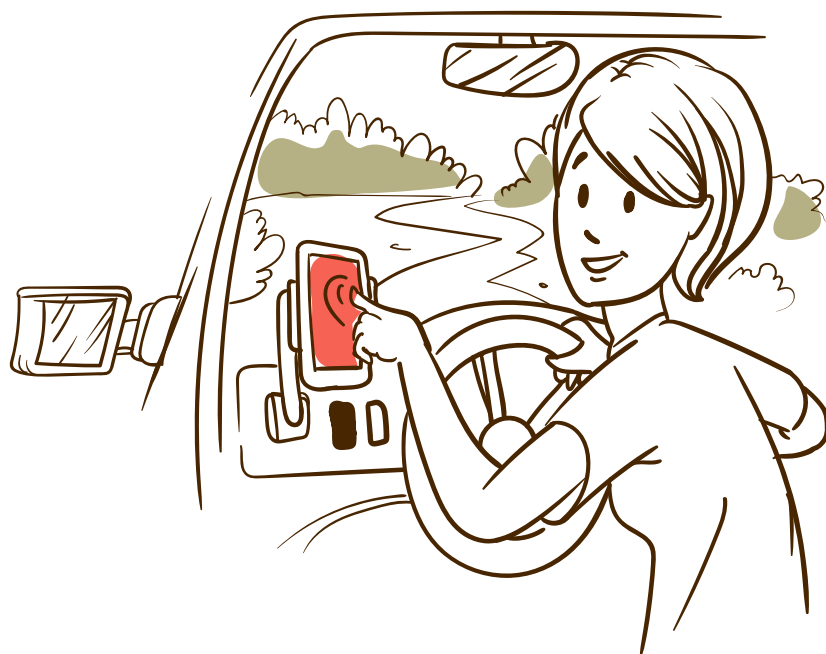
— В конце концов я остановила свой выбор на новой для меня платформе Zoom, — говорит Анна. — Сейчас я провожу на ней пары (конференции) по темам и консультации со студентами, работаю с должниками и даже нашла возможность там принимать экзамены. Это вполне возможно в «пятерках» и с включенной камерой. Всегда видно, когда студент списывает, подглядывает или пользуется суфлером. Мне понравилось работать дистанционно с использованием современных технологий. И все же... Как мне написал один студент: «Никогда не думал, что скажу это, но скорее бы в колледж!»





Виктория Маркова  
руководитель проекта «5.0»,  
центр «Моя карьера»

# Как проехать в вебинарную?



**В самоизоляции  
многим пенсионерам  
пришлось осваивать  
интернет**

Переход на домашний режим оказался большой неожиданностью для тех посетителей центра «Моя карьера», которые в силу возраста плохо владели компьютером.

— Алло, скажите, как проехать в вашу вебинарную?

— Дайте, пожалуйста, точный адрес вебинарной комнаты центра!

Именно такие вопросы посыпались от москвичей, когда сотрудники центра начали проводить лекции и вебинары через интернет. На тот момент у многих звонивших своей электронной почты не было. Сотрудники, как могли, объясняли, помогали, учили.

— В апреле у нас была запланирована традиционная очная ярмарка вакансий, которую мы проводим для москвичей старше 50 лет, — рассказывает Виктория. — В этот раз пришлось провести ее в онлайн-формате. В итоге ярмарку посетили более 350 участников! И все, кто к нам обратился, получили индивидуальные консультации.





Алексей Анисимов  
слушатель  
Центра «Профессионал»

# Папа, научи меня своей программе!

В центре  
«Профессионал»  
мечтают учиться  
даже второклассники!



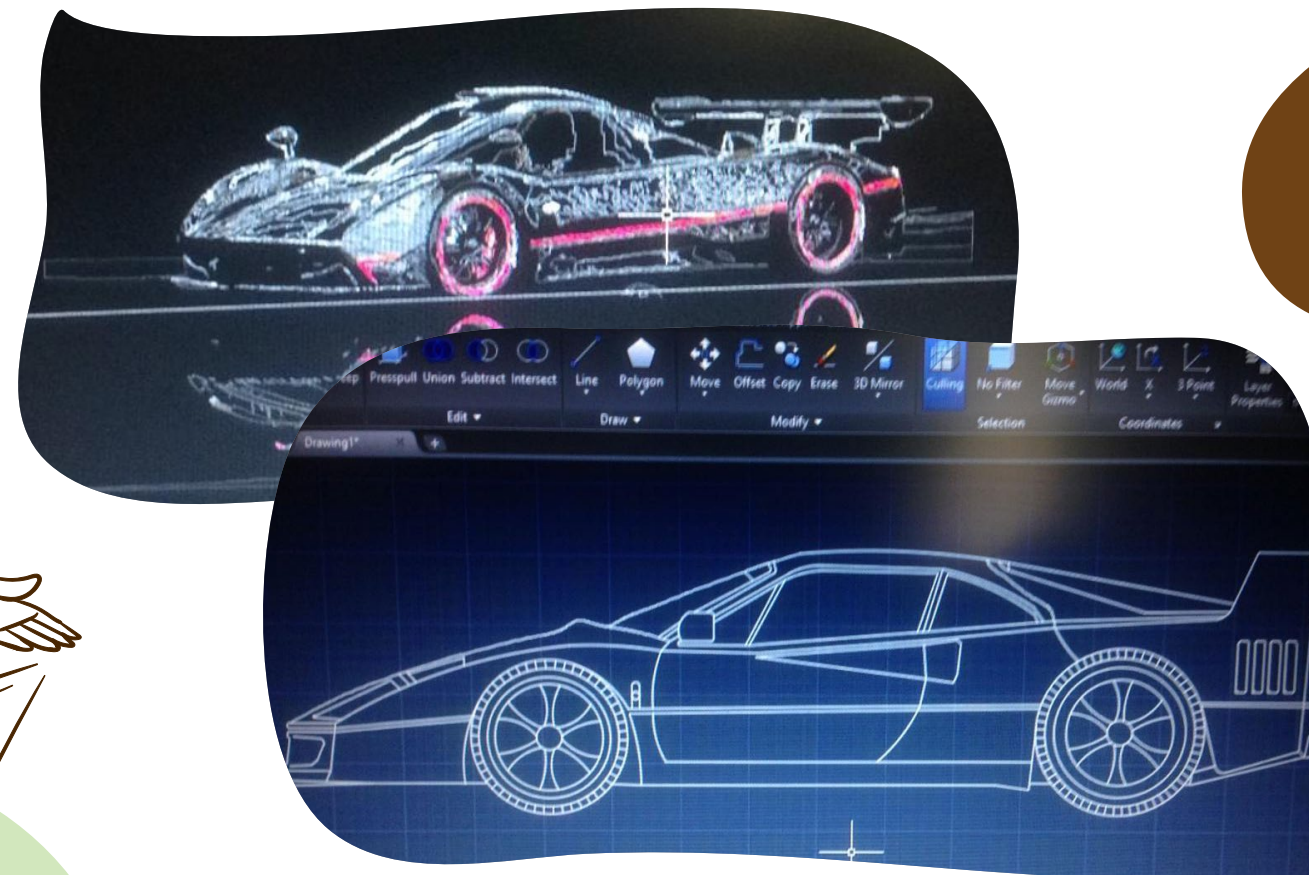
Тихим весенним вечером, когда все рабочие дела наконец были завершены, Алексей сел за домашнее задание. Он учился в Центре «Профессионал», изучал моделирование в программе AutoCad. Несколько недель назад центр перевел все занятия в дистанционный режим, и Алексей привыкал к новому формату уроков.

К столу подошел 8-летний сын Артём. На экране ноутбука мелькали планировки зданий, линии...

- Пап, а что тебе задали?
- Пап, а что ты все время чертишь?
- Папа, получилась домашка?
- Папа, а что это за программа?

Алексей объяснил сыну, что учится новой профессии и что нарисовать в AutoCad можно даже гоночный автомобиль. И потом показал Артёму, какой именно.

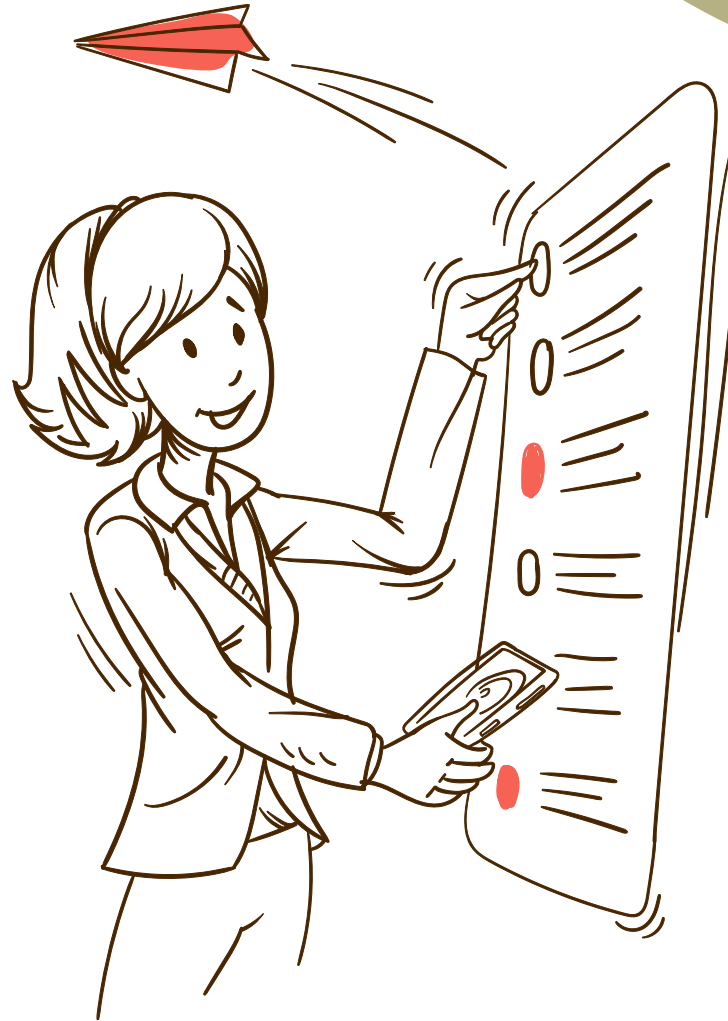
— Какая у тебя крутая школа, папа, — восхищенно произнес Артём. — Научи меня своей программе!



Дарья Музыка  
преподаватель Колледжа  
по подготовке сокурсников

# Анкеты для всей семьи

**Как проводить  
опросы, когда  
все закрыто?**



У студентов Дарьи приближались сроки сдачи выпускных квалификационных работ. К режиму самоизоляции и дистанционному обучению все уже привыкли, с новыми технологиями освоились. Но тут возникла неожиданная проблема. Выпускникам нужно было готовить исследования, требовавшие опросов, а все учреждения изменили графики работы и никак не могли с этим помочь.

Дарья со студентами стала искать новые методы исследования — с помощью дистанционных форм сбора данных. Проводить анкетирование стали в Google Формах. А в поиске респондентов рассылали анкету друзьям, родителям, бабушкам и дедушкам, подключились и все семейные связи преподавателей.

Теперь у большинства студентов есть практическая часть выпускной работы — и готовность работать в своей профессии.





# Шанса на дубль нет

**Вебинар — это не просто урок, ведь его запись будет доступна всем**



К внезапной необходимости перевести все занятия в онлайн-режим Светлана отнеслась спокойно. Пригодился опыт ее бизнес-тренингов по телефонным переговорам, многочисленных коуч-консультаций, которые она проводила в Skype. И все же новая, виртуальная среда общения оказалась полной неожиданных препятствий.

Во время вебинаров комментарии слушателей сыпались один за другим. Как не сбиться с мысли и в то же время ответить на все вопросы? Как сохранить невозмутимость, зная, что каждый вебинар записывается? В отличие от актеров, шанса на дубль у преподавателя нет!

Светлана все отчетливее понимала: каждый вебинар требует подготовки, и не только технической. Не менее важен настрой, открытость, позитивное настроение. Пришло и решение: своеобразная репетиция накануне каждого занятия. Голосовая зарядка, физические упражнения на тренажерах и, конечно, хорошее знание темы, которым можно по-настоящему зарядить слушателей.

- Спасибо за полезную информацию!
- Очень интересно, класс!
- Благодарю, буду думать!
- Кладезь знаний для работы!

Именно в таких комментариях измеряется результат каждой «репетиции» Светланы.



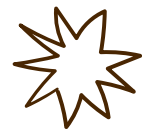
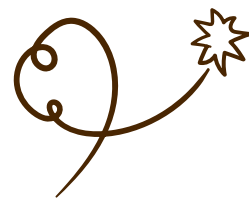


Валентина Бурых  
администратор,  
центр «Моя карьера»

# Битва за цифровую грамотность



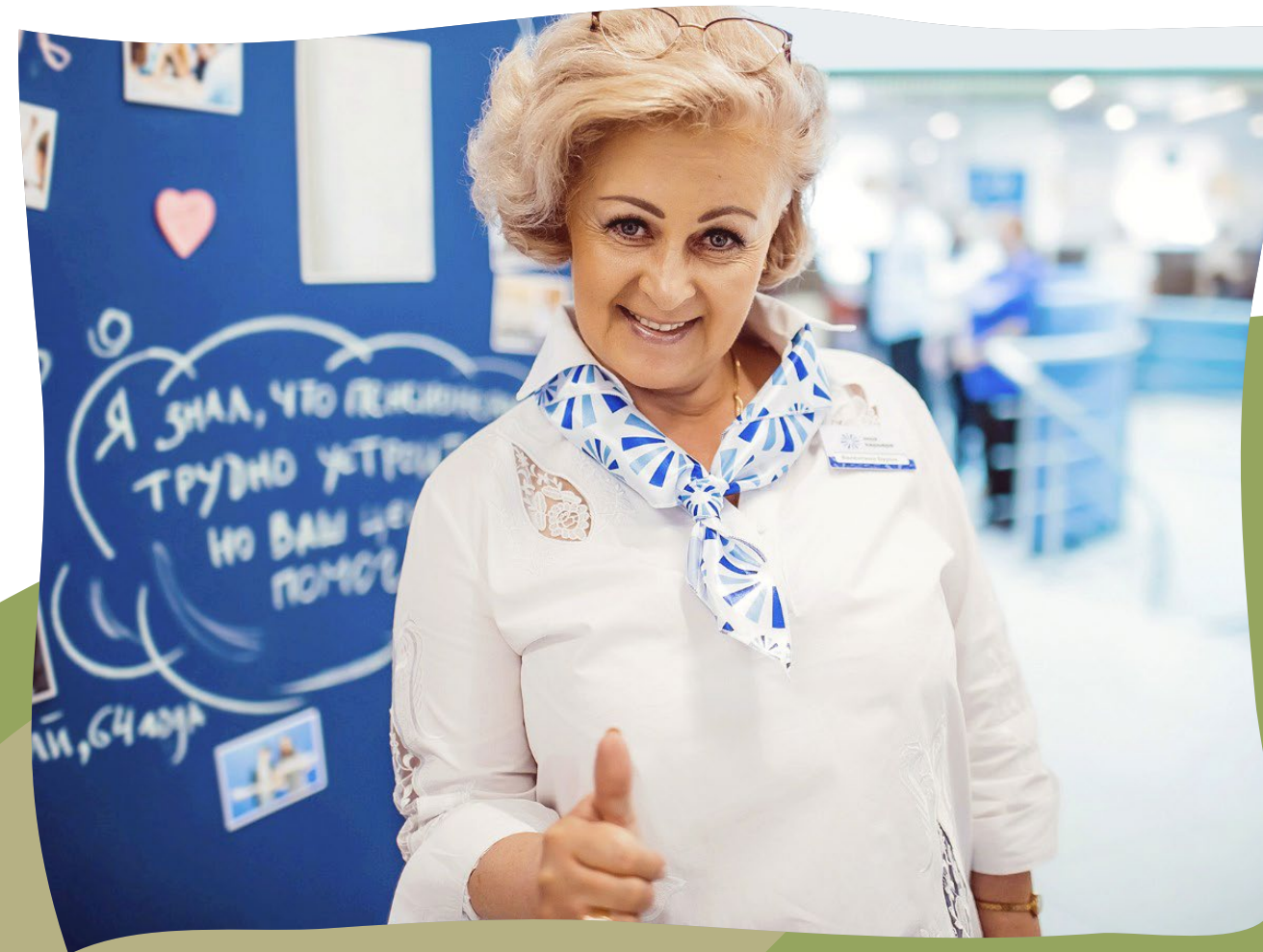
Сквозь тернии —  
к Excel



— Я сама женщина в возрасте 50+, — рассказывает Валентина. — Вся моя работа всегда строилась на общении с людьми. С IT-технологиями я никогда не имела дела. Когда ввели режим самоизоляции и нас перевели на дистанционную работу, возникли трудности. Нужно было заполнять таблицы, создавать отчеты, общаться в WhatsApp. Мне пришлось с нуля осваивать Access

и Excel. Я спала по полтора часа в сутки и методом проб и ошибок осваивала новые программы.

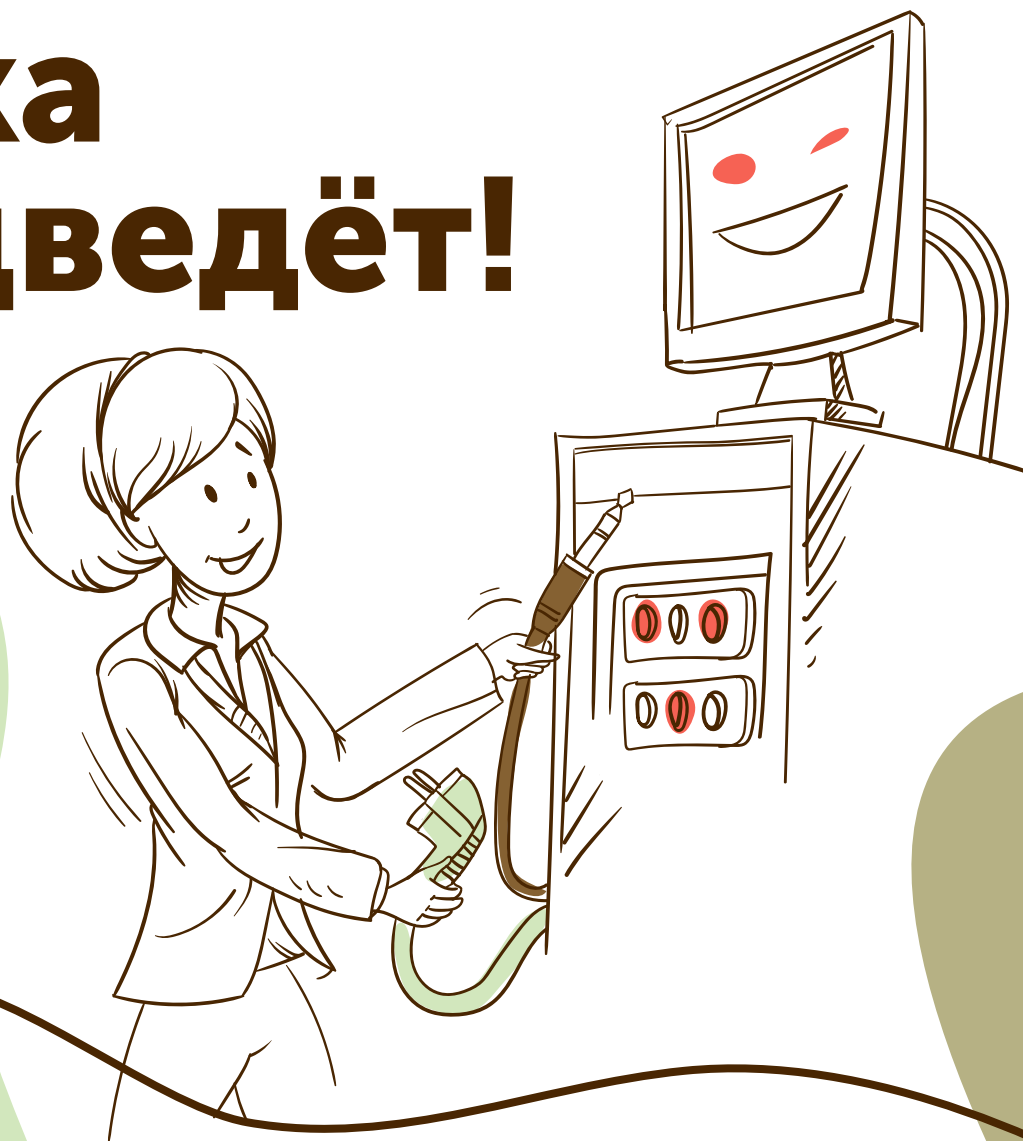
Зато теперь могу уже преподавать цифровую грамотность. Если раньше я очень долго набирала тексты на компьютере, то сейчас помогаю дочерям по работе!



Рафик Шафигуллин  
гл. специалист лаборатории  
инновационных проектов ИДПО

# Техника не подведёт!

Как провести  
150 вебинаров  
за три месяца



Когда Институт перешел в онлайн-режим, Рафик начал обучать преподавателей настройкам онлайн-платформы, выручал в моменты, когда падал интернет. А еще — лично следил за трансляцией каждого вебинара.

Первое время было по два онлайн-занятия в день, потом очень быстро их стало три. Потом добавились еще и вечерние.

Для каждого занятия — создать страницу, проследить от начала и до конца за трансляцией, сохранить запись, отправить в архив.

Помочь спикерам и слушателям, ответить на множество вопросов и успеть на следующий. И так три месяца подряд. Всего 180 вебинаров!

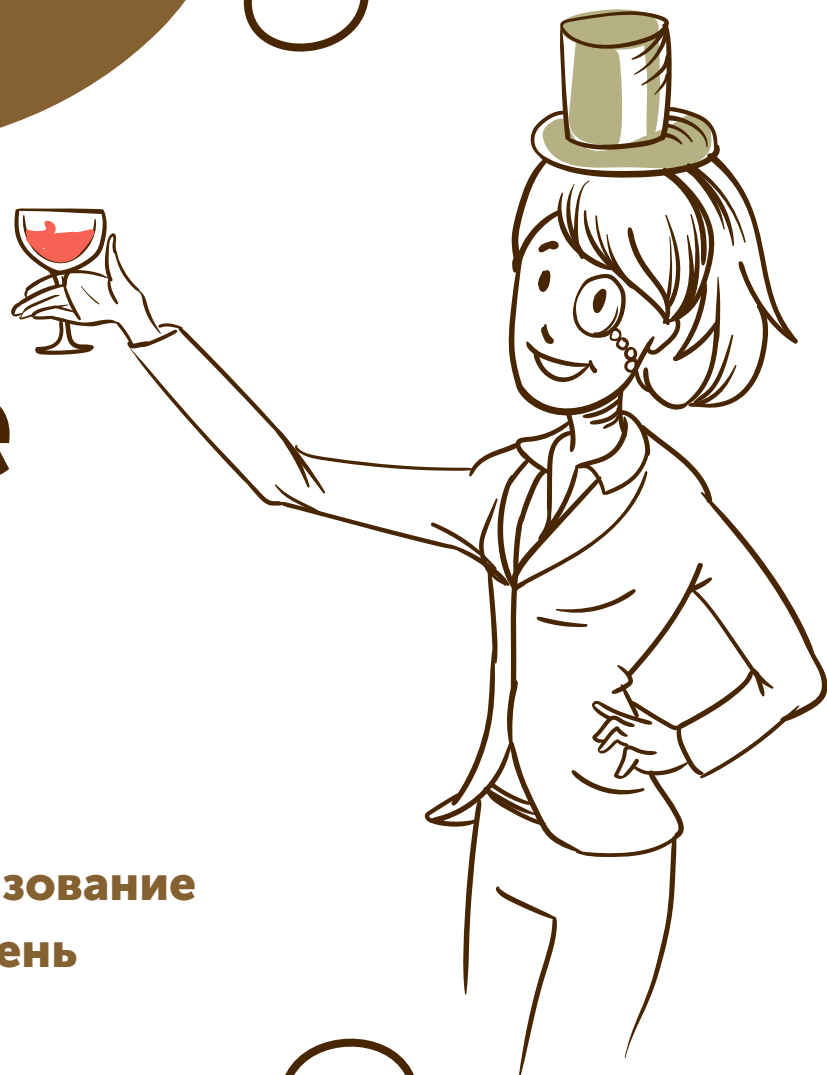
...Один из самых запомнившихся Рафику дней — Пасха, 19 апреля, когда его попросили провести онлайн-трансляцию богослужения для подопечных центра реабилитации «Наш солнечный мир». Не обошлось без приключений: в какой-то момент упала веб-камера, но трансляцию они восстановили и довели до конца.



Марина Солдатенкова  
доцент ИДПО

# Как знание стало силой

Самообразование  
каждый день



С первых дней самоизоляции Марина поняла: самое важное сейчас — не упустить суть того, что происходит, быть в курсе всех изменений, осваивать новые формы работы.

— Я зарегистрировалась как минимум на три вебинара в день, — говорит Марина, — а еще на краткосрочные курсы по новым цифровым технологиям.

В режиме непрерывного самообразования прошло две недели. Марина стала обладателем еще нескольких сертификатов и удостоверений повышения квалификации. Не все курсы оправдали ее надежды, зато дали возможность по-новому взглянуть на себя, удостовериться в том, что ее собственный стиль подачи материала выбран верно. Вот несколько лайфхаков Марины Солдатенковой для онлайн-спикеров:

— Не берите материал, который не использовался вами в практике.

— Говорите доступным языком, без излишней научной терминологии, иначе уже через 10 минут ваш вебинар начнут покидать слушатели.

— Иногда не бойтесь включить музыку, рассказать анекдот — используйте юмор как инструмент профессиональной деятельности!





Александр Трухин  
начальник отдела,  
Центр занятости «Моя работа»

# Не все согласны на удаленку



**Как центр занятости помог  
будущим коллегам найти друг друга**

Накануне перехода на дистанционное обслуживание в центре обучалось почти 1300 безработных москвичей. Сам переход на новый формат оказался трудоемким, надо было не только организовать онлайн-обучение, но и подготовить учащихся.

Практически все приняли новую форму занятий с пониманием и без вопросов согласились на удаленку, но одна группа отказалась учиться дистанционно.

— Сначала мы были в замешательстве, — рассказывает Александр, — но когда узнали причину, испытали чувство гордости. Оказалось, что за время занятий ребята в группе стали настоящей командой. Им понравилась творческая атмосфера, созданная преподавателями, и все хотели ее сохранить. Приятно было узнать, что Центр занятости помог учащимся найти не только единомышленников, но и будущих коллег. После обучения многие планируют открыть общее дело, поэтому и приняли решение дождаться возобновления очных занятий.





Диана Кац  
ведущий специалист,  
Центр занятости «Моя работа»

# На одной волне

**Чему хотят учиться люди старшего возраста? Конечно, веб-дизайну!**



В первые дни перевода обучающих курсов для москвичей старше 50 лет в онлайн-формат телефон Дианы не умолкал. Знакомые хотели получить информацию из первых рук. Диана рассказывала им о программе «Обучение граждан в возрасте 50 лет и старше», об уникальных возможностях, которые она предоставляет: бесплатное профессиональное обучение, повышение квалификации, условия для саморазвития.

— Мне всегда казалось, что люди старшего поколения с компьютером не очень дружат, — делится Диана. — Но участники программы опровергли этот стереотип. Думаете, они выбрали поварские курсы? Как бы не так! У них востребованы направления «Современные технологии в цифровую эпоху», «SMM» и «Веб-дизайн и разработка сайтов». Даже те, кто не собирается работать с информационными технологиями, хотят к ним приобщиться и быть на одной волне с молодым поколением.







Москва  
2020

