

УДК 37.013.42

Опыт кросс-культурного менеджмента в деле организации волонтерских event-мероприятий

**Надежда Михайловна Кащенко¹, Евгения Сергеевна Лебедь²,
Антон Александрович Белов³**

^{1,2,3} Уральский федеральный университет имени первого
Президента России Б. Н. Ельцина, Екатеринбург, Россия

¹ nad.kashenko@yandex.ru

² evgenia.lebed@urfu.ru

³ a.a.belov@urfu.ru

Аннотация. В статье анализируется опыт привлечения иностранных волонтеров для реализации крупных проектов в России и г. Екатеринбурге. Продемонстрированы основные направления деятельности в подготовке волонтеров перед международным мероприятием. Анализируется кросс-культурная компетентность волонтеров. Сформирован список основных тем, которые должны быть включены в обучающие материалы или курсы для волонтеров.

Ключевые слова: волонтеры, кросс-культурная компетентность, тренинги, обучение

Для цитирования: Кащенко Н. М., Лебедь Е. С., Белов А. А. Опыт кросс-культурного менеджмента в деле организации волонтерских event-мероприятий // Инновационный потенциал молодежи: спорт, культура, образование. Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2022. С. 242–248.

Experience of Cross-Cultural Management in Organizing Volunteer Events

Nadezhda M. Kashchenko¹, Evgeniya S. Lebed², Anton A. Belov³

^{1,2,3} Ural Federal University named after the first
President of Russia B. N. Yeltsin, Ekaterinburg, Russia

¹ nad.kashenko@yandex.ru

² evgenia.lebed@urfu.ru

³ a.a.belov@urfu.ru

Abstract. The article analyzes the experience of attracting foreign volunteers for the implementation of large projects in Russia and Yekaterinburg. The article demonstrates the main directions of training volunteers before an international event. The cross-cultural competence of volunteers is analyzed. There is a list of main topics that should be included in training materials or courses for volunteers.

Keywords: volunteers, cross-cultural competence, trainings, education

For citation: Kashchenko, N. M., Lebed, E. S., & Belov, A. A. (2022). Experience of Cross-cultural Management in Organizing Volunteer Events. In A. V. Ponomarev (Eds.), *Innovative Potential of Youth: Sport, Culture, Education* (pp. 242–248). Ekaterinburg: Ural University Publishing House. [In Russian]

Глобализация ведет к постоянному увеличению числа людей, уезжающих за границу в качестве волонтеров. Екатеринбург, с 2017 года занимающий второе место в рейтинге событийного потенциала регионов России, все чаще становится площадкой для проведения мероприятий международного масштаба. Это обусловлено наличием и строительством современных выставочных залов, возведением новых спортивных объектов и развитием инфраструктуры. В ближайшее время столица Урала примет Всемирный саммит бизнеса и спорта «СпортАккорд», Чемпионат мира по волейболу FIVB 2022, XXXII Всемирные летние студенческие игры 2023 и др. Успешность проведения предстоящих мероприятий в значительной степени зависит от качества подготовки волонтеров, которому стоит уделить особое внимание.

Большая часть исследований кросс-культурного волонтерства [1, с. 331–344] связана преимущественно с такими аспектами, как мотивация и структурные факторы воздействия [2, с. 43–65]. Исследования, проведенные в событийной индустрии, посвящены изучению опыта волонтеров, их мотивации и удовлетворенности [3, с. 41–52]. Эмпирическим путем была подтверждена гипотеза о том, что положительный опыт благотворно влияет на намерения продолжить волонтерство, что порождает «волонтерское наследие» [4, с. 69–81]. Проведено множество исследований, направленных на улучшение понимания мотивации волонтеров, описание и восприятие отдельно взятыми людьми добровольческого опыта.

Менеджмент волонтерских программ на международных мероприятиях включает в себя работу с иностранными добровольцами и привлечение волонтеров из числа школьников, студентов, аспирантов, их подготовку к работе с основными клиентскими группами или иностранными организациями.

В России особенно успешными проектами, к планированию и реализации которых были привлечены иностранцы, стали XXII зимние Олимпийские игры в Сочи 2014, Чемпионат мира по футболу FIFA 2018 в России™, Кубок Конфедераций FIFA — 2017.

Работа с иностранными волонтерами не ограничивается исключительно международными проектами, подкрепляемыми впечатляющим финансированием основных волонтерских сервисов. Волонтерами часто становятся иностранные студенты, обучающиеся в высших учебных заведениях России. Свободное владение иностранными языками позволяет им занимать такие ответственные позиции, как атташе (сопровождение иностранных делегаций), волонтеры протокола (сопровождение VIP- и VVIP-гостей мероприятия, перевод с одного языка на другой во время оказания медицинской помощи в случае травм у членов иностранных делегаций) и др. Это подтверждает опыт иностранных студентов Уральского федерального университета, которые привлекались в 2019–2020 гг. к мероприятиям Волонтерского центра УрФУ.

В связи с необходимостью привлечения на международные мероприятия, проводимые в Екатеринбурге, большого количества волонтеров, обеспечивающих коммуникацию с иностранными гостями, важно разработать методики развития кросс-культурной компетентности. Кросс-культурная компетентность — это способность участника эффективно выполнять свои задачи с максимальной адаптацией в условиях многонациональной команды. Эта компетенция включает в себя понимание культурных кодов — прежде всего языка, выработки правильного отношения к культурным различиям, знания различных культурных практик и мировоззрений, кросс-культурного навыка общения.

Тренинги по кросс-культурной компетентности должны быть интерактивными, интересными для слушателей, обязательными для прохождения перед мероприятием, с дальнейшей необходимостью прохождения тестовых заданий, решения кейсов. Комбинирование различных форматов обучения (онлайн-лекции, разговорные клубы,

коммуникация с носителями языка) позволит подготовить волонтера к деятельности с иностранцами. В рамках разработки языковых курсов важно уделить внимание следующим аспектам:

- знание лексики (как на родном, так и на английском языке), связанной с конкретной сферой мероприятия (основные процессы мероприятия, функции, целевые группы и др.), а также функционалом волонтера;
- владение материалом для представления культурного и исторического наследия региона, особенностей его географического положения;
- умение выбирать и употреблять лексику, соответствующую конкретным задачам, ситуациям, контексту;
- способность строить логически последовательные предложения;
- готовность вести диалог (диалог этикетного характера, диалог-расспрос, диалог как побуждение к действию, диалог как обмен информацией, мнениями) на специальные и бытовые темы в различных ситуациях общения.

Кроме того, свою эффективность показали различные глоссарии для волонтеров. Глоссарий — это список часто используемых выражений и терминов, в нем собраны основные, наиболее употребительные словосочетания по мероприятию. К этим словосочетаниям можно обратиться в любой момент, например, в случае неуверенности при переводе кого-либо термина.

Задачу по знакомству добровольцев с общей корпоративной культурой волонтерской деятельности возможно осуществить в рамках общих обучений волонтеров перед мероприятием. При разработке обучающих программ и материалов для волонтеров, участвующих в том или ином мероприятии, следует ориентироваться на определенные тематические разделы, которые будут отражать как общие моменты по деятельности добровольцев, так и специфику мероприятия.

Опираясь на опыт организации волонтеров на международных мероприятиях, Волонтерский центр УрФУ выделяет следующие общие направления-темы для формирования обучающих материалов как формата офлайн-/онлайн-обучения, так и для сборников слов, полезных для добровольцев. К данным темам можно отнести общие сведения о волонтерской деятельности, информацию о мероприятии, специфику конкретного функционала, сведения о городе-организаторе, коммуникационные тематики. Рассмотрим более подробно те-

матические разделы для включения в обучающие материалы международного мероприятия:

Раздел	Описание
Волонтерская деятельность	Общие понятия волонтерской деятельности; права и обязанности волонтера; сервисы, предоставляемые волонтеру; ценность волонтера на мероприятии; функциональные направления деятельности волонтеров (с описанием функциональных обязанностей каждой функции); кодекс волонтера и др.
Информация о мероприятии	Основные данные по мероприятию; краткая история; что в себя включает мероприятие (спортивные соревнования, деловые мероприятия или др.); расписание (непосредственные соревнования, церемония закрытия, открытия и др.); объекты мероприятия; история спорта (в случае спортивных соревнований) и другие характерные тематики события
Основы кросс-культурной коммуникации	При реализации международных мероприятий, как правило, известны страны, которые будут гостями мероприятия. Целесообразно рассказать волонтерам об особенностях кросс-культурного взаимодействия, а также общения с представителями определенных национальностей (запрещенные для использования жесты; правила коммуникации и др.)
Глоссарий № 1	Термины, наиболее употребительные словосочетания, к которым можно обратиться в любой момент мероприятия, в случае неуверенности в переводе кого-либо термина. Например, в случае спортивного мероприятия наименование инвентаря, происходящих процедур, окружающих объектов и др.
Глоссарий № 2	Термины, необходимые для определенного функционального направления деятельности, например, допинг, протокол, атташе, медицинское сопровождение, травмы и др.
Целевые группы	Изучение целевых групп, представленных на мероприятии; знакомство с основными сервисами для целевых групп (транспорт, питание, проживание и др.). В данный раздел также можно включить спонсоров события, их айдентику, миссию и др.
Город-организатор	Общая информация о городе-организаторе в рамках реализации проекта; история, география, традиции, обычаи, достопримечательности принимающей стороны

Раздел	Описание
Конфликтные ситуации	Разбор и освоение лексики, необходимой для разрешения конфликтных ситуаций как в коллективе с волонтерами, так и при деятельности с организаторами.
Этикет	Сборник фраз вежливости, применимых на мероприятии: извинения, несогласие, просьбы, вступление в коммуникацию, знакомство, благодарность, ободрение, успокоение и др.

Таким образом, можно утверждать, что подготовка добровольцев на международных мероприятиях является важной частью организации проекта. По этой причине не стоит пренебрегать этапом обучения волонтеров основам кросс-культурной коммуникации. Тренинги перед мероприятием могут включать онлайн- и офлайн-обучение, направленное на овладение техникой кросс-культурной коммуникации, знакомство с культурой волонтерства. Целесообразно составить соответствующие глоссарии слов и словосочетаний, которые помогут облегчить коммуникацию со всеми целевыми группами, участвующими в мероприятии. В зависимости от материальных возможностей возможно включение языковых курсов для волонтеров.

Список источников

1. Lough B. J., Sherraden M. S., McBride A. M. Developing and utilising social capital through international volunteer service // *Voluntary Sector Review*. 2014. № 5 (3). P. 331–344.
2. Anheier H. K., Salamon L. M. Volunteering in cross-national perspective: Initial comparisons // *Law and Contemp*. 1999. № 62 (4). P. 43–65.
3. Bachman J. R., Norman W. C., Hopkins C. D. Examining the role of self-concept theory on motivation, satisfaction, and intent to return of music festival volunteers // *Event Management*. 2016. 20 (1). P. 41–52.
4. Bang H., Won D., Kim Y. Motivations, commitment, and intentions to continue volunteering for sporting events // *Event Management*. 2009. 13(2). P. 69–81.
5. Встречаемся на Урале. Инфраструктура, деловые события и туристические возможности Екатеринбурга. URL: https://event-live.ru/destinations/destinations-2_684.html (дата обращения: 22.03.2022).
6. Гладкова О. Д., Коннова З. И. Организация комплексной иноязычной подготовки студентов-волонтеров для международных

спортивных мероприятий. URL: <https://www.science-education.ru/ru/article/view?id=24619> (дата обращения: 22.03.2022).

7. Ковалев П. Около 35 тыс. волонтеров были задействованы во время ЧМ-2018. URL: <https://worldcup2018.tass.ru/articles/5379042> (дата обращения: 22.03.2022).

Информация об авторах

Надежда Михайловна Кашенко — студент, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина (Екатеринбург, Россия).

Евгения Сергеевна Лебедь — студент, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина (Екатеринбург, Россия).

Антон Александрович Белов — преподаватель кафедры организации работы с молодежью; директор волонтерского центра «Волонтеры Урала», Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б. Н. Ельцина; руководитель Окружного центра мобильности Уральского федерального округа (Екатеринбург, Россия).

Information about the authors

Nadezhda. M. Kashchenko — Student, Ural Federal University named after the first President of Russia B. N. Yeltsin (Ekaterinburg, Russia).

Evgeniya S. Lebed — Student, Ural Federal University named after the first President of Russia B. N. Yeltsin (Ekaterinburg, Russia).

Anton A. Belov — Lecturer of the Department of Organization of Work with Youth; Director of the Volunteer Center “Volunteers of the Urals”, Ural Federal University named after the first President of Russia B. N. Yeltsin; Head of the District Mobility Center of the Ural Federal District (Ekaterinburg, Russia).