

**КИЇВСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**Кафедра соціології та соціального управління**



**Калениченко Р.А.**

# **ВОЛОНТЕРСТВО В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ**

**навчальний посібник**

**Київ - 2008**

**КИЇВСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**Кафедра соціології та соціального управління**



**Калениченко Р.А.**

# **ВОЛОНТЕРСТВО В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ**

**навчальний посібник**

**Київ - 2008**

**Калениченко Р.А., кандидат психологічних наук,  
професор кафедри соціології та соціального управління  
Волонтерство в соціальній роботі: Навч. посіб. — К.: КиМУ, 2008. —  
86 с.**

**Рецензенти:**

**доктор філософських наук, професор Ананьїн В. О.  
кандидат педагогічних наук, професор КиМУ Пилипенко О.І.**

**Редактор Піскова Р.В.**

**Навчальний посібник розроблено відповідно до навчального плану дисципліни «Волонтерство в соціальній роботі». Розглянуто становлення та розвиток волонтерства в Україні і за кордоном, особливості діяльності волонтерських організацій у провідних країнах світу й участі вітчизняних волонтерів у різноманітних соціально-педагогічних акціях, організації підготовки і підвищення мотивації волонтерів до роботи. Навчальний посібник призначено для студентів, викладачів і всіх, хто цікавиться соціальною роботою як практичною діяльністю.**

## ЗМІСТ

Лекція 1. Соціальний працівник і волонтерський рух .....	5
Лекція 2. Становлення й розвиток волонтерської діяльності в Україні та за кордоном .....	16
Лекція 3. Стратегія управління діяльністю волонтерських груп: інноваційні підходи .....	26
Лекція 4. Волонтери в соціально-педагогічних акціях .....	41
Лекція 5. Організація підготовки волонтерів до роботи .....	57
Лекція 6. Особливості діяльності волонтерських організацій у провідних країнах світу .....	69

## Лекція 1. СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК І ВОЛОНТЕРСЬКИЙ РУХ

1. Волонтерство як феномен цивілізованого суспільства.
2. Людські ресурси волонтерського руху.
3. Основні напрямки роботи волонтерів.

### ЛІТЕРАТУРА

1. Вайнола Р.Х., Капська А.Й., Комарова Н.М. та ін. Волонтерський рух в Україні: тенденції розвитку. — К.: Академпрес, 1999. — С. 15—47.
2. Голова нова Т.П., Гапон Ю.А. Волонтерство в соціальній роботі як феномен цивілізованого суспільства. — Запоріжжя, 1996. — С. 12—54.
3. Законодавство України про соціальний захист населення. — К., 2000. — 224 с.
4. Інноваційні форми роботи туристсько-волонтерського табору «Росичі». — Черкаси: Ред. Черкаського ДУ, 2000. — С. 1—36.
5. Лукашевич М.П., Мигович І.І., Пінчук І.М. Соціальна робота в Україні: теоретико-методичні засади. — К., 2001. — 168 с.
6. Ляшенко А.И. Организация и управление социальной работой в России. — М.: Наука, 1995.
7. Маккарлі С., Лінч Рік. Управління діяльністю волонтерів. — К.: Тандем, 1999. — С. 26—34.
8. Мигович І.І., Лукашевич М.П. Теорія і методи соціальної роботи: Навч. посібник. — К., 2002.
9. Підготовка волонтерів і їхня роль у реалізації соціальних проектів / Під ред. І. Зверєвої, Г. Лактіонова. — К.: Вища школа, 2001. — С. 9—61.
10. Психология социальной работы / Под общей ред. М.А. Гулиной. — СПб.: Питер, 2002. — 352 с.
11. Романенкова Л.А. О системе волонтерской помощи в Канаде // Практична психологія і соціальна робота. — 1999. — № 6.
12. Социальная работа: теория и практика: Учебное пособие / Под ред. проф. Е. Холостовой, А. Сорвина. — М.: ИНФРА, 2002.
13. Соціальна робота / За ред. В. Андрущенко, М. Лукашевича: У 7 ч. — Ч. 2. — К.: ДЦССМ, 2002.
14. Соціальна робота в Україні: Навч. посіб. / І.Д. Зверєва, О.В. Безпалько, С.Я. Марченко та ін.; За заг. ред. І.Д. Зверєвої, Т.М. Лактіонової. — К.: Центр навчальної літератури, 2004. — 256 с.
15. Соціальна робота: Короткий енциклопедичний словник. — К., 2002.
16. Технологізація волонтерської роботи в Україні у сучасних умовах / За ред. проф. А.Й. Капської. — К., 2001. — 140 с.
17. Технологія соціально-педагогічної роботи: Навчальний посібник / За заг. ред. А.Й. Капської. — К.: УДЦССМ, 2000. — 372 с.
18. Фирсов М.В. Введение в теоретические основы социальной работы (исторически-понятийный аспект). — М.: ИПС, Воронеж: МОДЭК, 1997.

## 1. Волонтерство як феномен цивілізованого суспільства

Сучасна ситуація в Україні характеризується соціально-психологічною, економічною нестабільністю, зниженням рівня життя більшості населення, девальвацією моральних норм і цінностей у суспільстві, зростанням злочинності і насильства. Соціально-психологічні проблеми в Україні відобразились на психологічному самопочутті різних верств населення. Ще відчутніше визначилися категорії людей, які потребують соціально-психологічної допомоги. Передусім, це молоді люди без жодного заняття; дорослі безробітні; діти, які не отримують потрібної уваги з боку батьків або не мають батьків; пенсіонери; інваліди та інші.

Нині молодь — найчутливіша та найвразливіша частина населення країни, яка потребує соціально-психологічного захисту, допомоги й підтримки. Таку підтримку забезпечують кваліфіковані соціальні працівники та психологи.

Спостерігається зростання тенденції до урізноманітнення соціально-психологічної допомоги та форм роботи з молоддю. Звідси випливає потреба суспільства у кваліфікованих соціально-психологічних кадрах, які здатні впливати певною мірою на формування людини, допомагати реалізовувати себе як особистість.

На сучасному етапі розвитку нашої країни висококваліфікованих психологів і соціальних працівників в Україні не вистачає. Щоб розв'язати цю проблему, необхідно, по-перше, вивчити реальні потреби різних верств населення; по-друге, визначити, апробувати й поширити методики соціально-психологічної роботи, які допоможуть у реалізації цих потреб; по-третє, потрібна підготовка висококваліфікованих спеціалістів, здатних професійно впроваджувати розроблені концепції і програми соціально-психологічної роботи.

Незаперечним також є і той факт, що потреби населення в соціальній допомозі, психологічній підтримці і захисті зростають. Тому виникла необхідність у залученні до соціально-психологічної роботи з різними верствами населення добровільних помічників-волонтерів. Спільна робота психологів, соціальних працівників і волонтерів має великий потенціал, підвищує ефективність і якість послуг населенню.

Термін «волонтер» у перекладі з англійської мови означає «доброволець». Волонтер — це людина, яка добровільно, не переслідуючи корисливих цілей, займається діяльністю на користь суспільства, не одержуючи за це грошової винагороди. Волонтерський рух — це рух із надання безкорисної допомоги тим, хто її потребує. Волонтерський рух для молодих людей є невичерпним джерелом здобуття освіти, можливістю вчитись, а також можливістю самореалізації. Волонтери не одержують матеріальної допомоги у вигляді заробітної плати, проте вони мають дещо інше — розвиток власних здібностей, моральне задоволення, відчуття власної необхідності тим, хто потребує допомоги, відчуття, що вони приносять користь, здобувають нові знання тощо. Скільки у світі волонтерів, стільки і мотивів безкоштовної роботи.

Волонтер — не тільки інструмент впливу на об'єкт соціально-психологічної роботи, а й сам є об'єктом такої роботи. Тому соціалізація волонтера — не менш, а може й навіть більш важлива проблема, ніж та соціально-психологічна робота, яку він виконує.

Волонтерська діяльність є соціально-психологічним явищем, оскільки її розглядають як систему взаємин між людьми, добровільне надання соціально-психологічної допомоги людині людиною.

Добровільність — це широке коло можливостей саморозвитку, розширення знань про інших людей, демонстрація свого піклування про інших, випробування себе в нових умовах і ситуації, добра перспектива на майбутнє. Це конкретний спосіб підвищити якість життя людини, яка відчуває дискомфорт. Волонтери — це група людей, яка відчуває необхідність пошуку нових шляхів для надання своєму життю суспільної цілі і цінності.

Волонтерські групи й загони об'єднують людей, які на добровільних засадах беруть участь у соціально-психологічних програмах щодо запобігання негативних явищ у молодіжному середовищі, надання допомоги різним верствам населення, соціальному становленню й інтеграції молоді в суспільство. Волонтери — добровільні помічники фахівців соціально-психологічної галузі, які надають їм безпосередню та вагому допомогу. Така діяльність добровольців потребує не лише бажання та наявності вільного часу, а й певних знань із психології, педагогіки, соціології, медицини тощо. Волонтери повинні володіти навичками спілкування з різними прошарками молоді, знайомитися з кращим досвідом роботи волонтерів нашої країни і зарубіжжя. Організація різних форм навчання волонтерів стає актуальним питанням сьогодення.

Через те що більшість волонтерських угруповань виникає стихійно та бере участь в одноразових акціях чи заходах, існує нагальна потреба в розробці системного підходу до залучення волонтерів, організації їхньої діяльності та підтримки розвитку волонтерського руху. Головну роль у зміцненні позицій добровольців і формуванні позитивного ставлення громадськості до їхньої діяльності відіграє впровадження системи навчання волонтерів, про що говорить досвід волонтерства інших країн.

Нині послуги волонтерів потрібні для розв'язання проблем у соціально-психологічній, економічній, культурній, гуманітарній сферах. Це стало передумовою ініціативи проведення Міжнародного року волонтерів (МРВ). Генеральна Асамблея ООН, беручи до уваги рекомендації Економічної і Соціальної Ради, передані в резолюції 1997/44 від 22 липня 1997 р., на 52-й сесії ухвалила рішення:

- проголосити 2001 рік «Роком волонтерського руху»;
- закликати уряди держав, волонтерські, громадські, урядові й неурядові організації до співробітництва;
- намітити шляхи поліпшення роботи, співробітництва та популяризації діяльності волонтерських організацій;
- Об'єднаній організації волонтерів розробити програму роботи.

Ідея проведення МРВ має надати допомогу у виконанні волонтерами своєї життєво необхідної роботи, а також сприяти визнанню її досягнень.

Ті, хто підтримав ідею проведення МРВ-2001, вірять, що внесок волонтерів може бути ще вагомішим, ніж є зараз.

## 2. Людські ресурси волонтерського руху

Волонтерами можуть бути спеціалісти різних галузей. Спеціаліста можна залучати і на одну годину, і на місяць. Важливо і в цьому випадку вважати його волонтером, оголошувати і заохочувати як волонтера.

Три важливі правила в роботі зі спеціалістами:

- професійні погляди обох сторін на дану проблему мають збігатися (в кращому випадку, «не розбігатися»);
- гнучкий графік для спеціаліста;
- забезпечення можливості професійної або наукової кар'єри.

Спонсори не обов'язково можуть підтримувати організацію матеріально. Але керівники фірм можуть надати реальну методичну допомогу в організації роботи і пошуку фінансів. Такий варіант часто називають патронаж організації. Кращий спосіб організувати патронаж — створити опікунську раду при організації, де опікунами будуть керівники різних фірм, відомі в місті або країні особи: артисти, музиканти. Опікун не завжди допоможе грошима, але спрацює його ім'я, він залучить інших, порадить, що робити. Потрібно пам'ятати, що керівники багатьох фірм мають вищу економічну освіту, величезний досвід роботи з фінансами, досвід управління.

Юрист фірми може надати безкоштовну консультацію або постійну юридичну підтримку. Співробітники фірми можуть у вільний від роботи час виконувати роботу, не пов'язану з їхньою основною діяльністю. Деякі компанії оплачують власним працівникам той час, який вони витрачають на допомогу благодійній організації. У фірмі можна орендувати зал для проведення благодійних заходів без орендної плати.

Принципи роботи з волонтерами з бізнесу такі ж самі, що й з іншими. Дуже важливо поважати і враховувати їхні можливості, не вимагати від них більше, ніж вони можуть зробити, заохочувати, з-поміж усього й подарунками, і листами-подяками. Є тільки два доповнення щодо роботи з волонтерами-бізнесменами. Перше: до них потрібно ставитися, як до рівних — не зверхньо, не принижуючи себе. Друге: не можна вимагати коштів, якщо керівник фірми, хтось із співробітників працюють в організації волонтером.

Люди, які працюють у державному апараті, наприклад, у міській адміністрації, також можуть бути волонтерами. Однак, перш ніж залучити їх до цієї діяльності, слід з'ясувати, чи не призведе це до конфлікту волонтера з начальством. Надійніший варіант — керівництво дає згоду на роботу свого працівника волонтером.

Чинівники місцевої адміністрації можуть бути волонтерами як приватні особи.

Волонтерами можуть бути не тільки особи, які досягли 18-річного віку, а й діти та підлітки.

Принципи роботи з волонтерами-клієнтами такі ж, як і з іншими. Не слід



забувати про їхні особисті потреби, про те, що вони прийшли не тільки допомагати, але й отримувати допомогу.

Будь-які волонтерські групи при центрах соціальних служб для молоді діють у межах соціальних програм, які реалізуються центрами, передбачені планами робіт, завданнями, що покладені на центри державою. Тому потрібен інструмент для оволодіння волонтерами змістом діяльності центру саме того напрямку, в якому вони хочуть працювати і допомагати, визначення власних завдань, їхнього обсягу, методів і форм роботи. Центри, які залучають до роботи волонтерів, повинні планувати їхнє систематичне навчання, наради, інструктування, дискусії, семінари, круглі столи, тренінги, що дозволяє урізноманітнити форми ознайомлення волонтерів зі змістом, напрямками, особливостями, видами соціально-психологічної роботи залежно від рівня професійної підготовки до такої діяльності.

Нині істотну роль у зміцненні статусу добровольців при центрах ССМ та формуванні позитивного ставлення громадськості до їхньої діяльності відіграє впровадження системи навчання волонтерів. Зважаючи на специфіку діяльності та завдання соціальних служб для молоді, використовуються досить різноманітні форми навчання добровольців для формування в них знань, умінь і навичок, наприклад:

- протягом року — школа волонтерів;
- протягом півріччя — тематичні волонтерські курси;
- протягом місяця — табір підготовки добровольців-помічників;
- протягом тижня — курси підвищення майстерності тощо.

Становлення волонтерського руху в Україні нині відбувається за кількома основними напрямками, які мають такі особливості:

1. Добровільна безкоштовна робота волонтерів у громадських і некомерційних організаціях — надання допомоги різним категоріям населення в будь-яких видах діяльності, навчання, розвитку. Таке спрямування діяльності волонтерів будь-якого віку сприяє їхній творчій і соціальній самореалізації, саморозвитку та самостереженню.

2. Добровільна систематична або епізодична допомога державним установам реалізовувати соціальну політику — допомога освітянським (шкільним і позашкільним) закладам у навчально-виховній роботі, установам соціального забезпечення в роботі з дітьми та молоддю з особливими потребами й людьми похилого віку.

3. Волонтерська діяльність є наслідком творчого саморозвитку, навчання інших того, що сам добре знаєш, але ця діяльність не є професійною.

4. Педагогічно спрямована волонтерська діяльність, по суті, виступає і механізмом розвитку особистості, її соціалізації і духовного становлення. Цей напрямок розвивається в дитячих і молодіжних об'єднаннях (метою їх створення є суспільно корисна діяльність), у різних групах при ЦССМ.

Аналізуючи напрями і деякі форми роботи, де задіяні волонтери, слід відзначити, що майже вся робота центрів ССМ допускає можливість залучення волонтерів.

### ***Резюме***

Волонтерський рух є, по суті, частиною кожної цивілізації та будь-якого

суспільства. У загальному розумінні — це той внесок, який робиться людьми на засадах добровільної діяльності, без матеріального заохочення, для добробуту і процвітання суспільства. Ця діяльність може набувати різних форм: від повсякденних форм взаємодопомоги до спільних дій психологів і соціальних працівників під час кризи.

Кожна людина, яка живе в суспільстві, намагається зайняти в ньому певне місце, свідомо керуючись тими вимогами, які суспільство висуває до кожного з його членів. Волонтерська діяльність дає людині можливість самореалізувати себе, удосконалити індивідуальні якості та властивості особистості, відкрити внутрішні резерви людини. Тому волонтерську діяльність розглядають як соціально-психологічне явище. З одного боку, волонтери надають соціально-психологічну допомогу тим, хто її потребує, а з іншого — вони починають розуміти свої особистісні недоліки й проблеми, поступово їх долаючи і стаючи цілісними особистостями. В основі волонтерства лежить розуміння себе та впевненість у своїх силах.

Нині необхідність у волонтерстві зростає як ніколи. У зв'язку з посиленням впливу на найуразливіші групи населення таких світових проблем, як винищення довкілля, зловживання наркотиками, загроза поширення СНІД/ВІЛ, постала нагальна проблема в тому, щоб волонтери взяли на себе частину відповідальності за розв'язання соціально-психологічних проблем суспільства.

Насьогодні в Україні більшість аспектів роботи волонтерів при її неосязності залишаються невизнаними, оскільки в багатьох випадках їхня діяльність здебільшого має неофіційний і неструктурований характер. Це пов'язано ще й з тим, що волонтерство в нашій країні почало розвиватися 10 років тому, тоді, коли за кордоном воно має давню історію.

Ефективність волонтерської діяльності на належному рівні досліджена в Канаді, Англії, Франції, Америці, Німеччині. Але ми не можемо повністю перенести іноземний досвід волонтерської роботи в умови сучасної України.

Реальна соціально-психологічна робота з надання допомоги в нашій країні, в основному, сконцентрована в системі центрів соціальних служб, різноманітних громадських (дитячих, молодіжних, жіночих) і релігійних організаціях. Актуальність вивчення теоретичних аспектів і практичних шляхів залучення волонтерів до соціально-психологічної роботи є важливою з двох причин:

- 1) розширення соціально-психологічної допомоги;
- 2) соціалізація дітей і молоді, які беруть участь у процесі надання соціальної та психологічної допомоги тим, хто її потребує.

Ми зробили спробу простежити за різними механізмами залучення населення до волонтерської діяльності залежно від первинних мотивів включення в неї. Від знання та розуміння мотивів волонтерської діяльності залежить ефективність роботи добровільних помічників у соціально-психологічній сфері. Знаючи, чому людина прагне допомогти іншим людям, можна передбачити та попередити випадки, коли мотиви можуть викликати певні ускладнення. Успіх волонтерської діяльності полягає у створенні

оптимальних можливостей для кожного учасника, втіленні якомога більших мотиваційних потреб.

Людям, які керують волонтерськими програмами, потрібно пам'ятати про велику відповідальність, яку вони несуть. Адже, з одного боку, вони відповідають за самих волонтерів і їхні дії, а з іншого — за клієнтів, яким надається добровільна допомога. Коли рівень соціально-психологічних послуг, які надаються волонтерами, є нижчим, ніж загальноприйняті норми в суспільстві, то особі, якій надається така допомога, завдається шкода. Тому кожен керівник волонтерської програми повинен знати принципи роботи з волонтерами, уміти правильно організувати їхню діяльність і підвищувати рівень ефективності волонтерської роботи.

Зрозуміло, що за результати надання соціально-психологічних послуг клієнтам відповідають не тільки керівники волонтерських угруповань, але й самі волонтери. Категорій добровільних помічників, залучених до соціально-психологічної роботи, є багато. Тому це створює деякі труднощі у волонтерській діяльності. Адже категорії добровільних помічників відрізняються не тільки мотивами включення у волонтерську роботу, але й професійним рівнем підготовки, тобто сформованістю певних знань, умінь і навичок. Особливої обережності у волонтерській діяльності потребують діти, підлітки і клієнти, які стали добровільними помічниками з тих чи інших причин.

Керівництво волонтерами включає роботу з людьми і тому вимагає регулювання змін у методах роботи людей. Добровільна діяльність постійно раціоналізується, виникають нові форми, методи та підходи до даної проблеми. Це пов'язано з тим, що розвиток суспільства не стоїть на місці. Щодня ми зіштовхуємося з новими вимогами нашого суспільства. Тому ті, хто займається проблемою волонтерської діяльності, повинні розробляти нові технології раціонального використання волонтерів у соціально-психологічній сфері. Для добровільних помічників потрібно створювати оптимальні умови праці, детально продумувати дії самих волонтерів, намагатись максимально наближено передбачити ефективність надання волонтерами соціально-психологічних послуг.

### **3. Основні напрямки роботи волонтерів**

Соціально-реабілітаційна робота, запобігання та подолання негативних явищ у молодіжному середовищі:

- робота з молоддю, схильною до асоціативної поведінки;
- профілактика та подолання вживання алкогольних напоїв;
- профілактика та запобігання тютюнопалінню;
- профілактика та запобігання вживання наркотичних речовин;
- профілактика хвороб, що передаються статевим шляхом, і ВІЛ/СНІду;
- підтримка дітей і підлітків, що постраждали від морального, фізичного та сексуального насильства;

- підтримка дітей і молоді, що перебувають у кризовому стані;
- соціальна робота з «дітьми вулиці».

У цьому напрямку з волонтерами проводять різноманітні бесіди, диспути, лекції на різну тематику, організуються вечори, концерти «За здоровий спосіб життя», проводяться рольові та творчі ігри з молоддю та з «дітьми вулиці». Розповсюджується інформаційні листівки, буклети про негативний вплив на організм вживання алкоголю, тютюну, наркотичних речовин. Тут застосовуються як групові форми роботи, так і індивідуальні.

Соціальна опіка і захист найменше захищених категорій дітей і молоді:

- підтримка та сприяння розвитку творчих здібностей дітей і молоді;
- соціальна допомога молодим сім'ям;
- соціальна робота з дітьми-сиротами та дітьми, позбавленими батьківського піклування;
- соціальна підтримка військовозобов'язаної молоді;
- соціальна робота з жінками;
- соціальна допомога самотнім матерям, неповним сім'ям, багатодітним сім'ям.

Організуються концерти, конкурси, змагання, ярмарки, створюються різноманітні клуби за інтересами, проводяться благодійні акції, вечори. Усе це робиться для того, щоб такі категорії дітей і молоді відчували себе потрібними в цьому суспільстві та не самотніми.

Соціальний супровід молоді, допомога її інтеграції в суспільство:

- сприяння самовихованню, самовизначенню та самовдосконаленню дітей і молоді;
- формування та розвиток якостей творчості особистості;
- соціальна підтримка безробітної молоді, сприяння в працевлаштуванні;
- розвиток і підтримка обдарованих дітей і підлітків;
- організація змістовного дозвілля дітей і молоді як шлях профілактики дитячої бездоглядності та правопорушень.

Проводяться змагання, олімпіади, походи, екскурсії, конкурси творчих робіт, тематичні дні, свята, ярмарки, також іде залучення молоді та підлітків до різноманітних гуртків і секцій.

Для того, щоб добровольці могли якнайкраще працювати за вищеназваними напрямками волонтерської діяльності, вони повинні пройти курс навчання та підготовки із соціальних, психологічних і педагогічних дисциплін, отримати достатній рівень знань, навичок і вмій для роботи з різноманітними групами населення, роботи в складних, критичних ситуаціях, для того, щоб бути обізнаним й організованим у своїх діях.

На початку своєї роботи волонтери проходять вступний курс, що, зазвичай, є обов'язковим. Мета вступного курсу полягає в тому, щоб волонтери одержали подання про свою діяльність в організації. Вступний курс полегшує волонтерів розуміння того, як він може застосувати себе, свої навички й компетенції в організації, а також які правила, технології роботи існують в організації. Волонтерів необхідно познайомитися з місією, завданнями й

зобов'язаннями організації. Вступний курс допомагає розвинути почуття спільності з організацією.

Складові частини вступного курсу:

- Підготовка й проведення вступного курсу координатором роботи волонтерів із залученням штатних співробітників, членів правління, котрі вже працюють в організації волонтерів і клієнтів.

- Знайомство з місією, принципами, завданнями й зобов'язаннями організації.

- Передача основних знань про цільову групу організації.

- Інформація про робочі процеси, технології, санітарні норми й правила техніки безпеки.

- Дискусія про процес і технології менеджменту волонтерських програм — про право участі в прийнятті рішень і про право брати участь у визначенні завдань від самого початку.

- Знайомство волонтера з приміщенням й устаткуванням організації.

- Уведення в соціальний контекст організації — вітання волонтерів; штатні співробітники й волонтери знайомляться один з одним.

- Видача довідника волонтера, у якому описана волонтерська програма.

Метою навчання й підвищення кваліфікації волонтерів є підготовка їх до кваліфікованої й самостійної роботи й, тим самим, забезпечення високої якості надаваних послуг, які відповідають інтересам клієнтів.

Волонтерська діяльність — це не просто безкорислива допомога іншим, добровольці дбають і про свої інтереси, а саме: особистий розвиток, здобуття нових знань, навичок, умінь, часто необхідних для майбутньої професійної діяльності. Навчання й підвищення кваліфікації також передбачає соціальні аспекти, а саме: знайомство з іншими співробітниками й розвиток дружніх стосунків між волонтерами.

Вступний курс є основним елементом у навчанні й підвищенні кваліфікації. Його доповнюють внутріорганізаційні тренінги, підготовка яких також є завданням координатора роботи волонтерів. Мета внутріорганізаційного навчання й підвищення кваліфікації полягає в тому, щоб підготувати волонтера до практичної діяльності. Зокрема, навчання торкається таких аспектів:

1. Передача інформації й знань, які належать до сфери завдань.
2. Навчання навичок, необхідних для виконання завдань.
3. Міркування про особисте ставлення до волонтерської діяльності.

Процес навчання ґрунтується на використанні як елементарного навчального матеріалу вже наявного у волонтера досвіду, наприклад, із професійної діяльності або з повсякденного життя.

Витяг з рекомендацій для координаторів роботи волонтерів і штатних співробітників: «Вони (добровольці) можуть багато чого запропонувати й навчання повинне бути захоплюючим для всіх учасників».

Для такого виду навчання дуже доречна методика групової роботи, що, серед іншого, передбачає рольові ігри, обговорення прикладів із життя.

Дуже корисні дискусії, доповіді експертів, обмін досвідом волонтерами, які вже довго працюють, і/або клієнтами, а також відвідування інших установ і робота в них.

Крім того, волонтерам пропонується навчання й підвищення кваліфікації поза організацією — курси, семінари, майстерні й інші освітні заходи. Їхні теми можуть бути різними — від дуже специфічних «Робота у сфері ВІЛ/СНІД» до досить загальних — комп'ютерні курси, навчання роботи з молоддю. За участь волонтера в таких освітніх заходах платить організація.

Участь в освітніх заходах поза організацією підтверджується сертифікатом або документом про набуття кваліфікації, наприклад, у сфері роботи з молоддю.

Надання підтримки — це обов'язок організації стосовно волонтерів і право волонтерів.

Уже від початку діяльності волонтерам необхідні консультації й підтримка, що повинні бути передбачені в організаційній структурі організації.

Контактною особою для всіх важливих питань волонтера є координатор роботи волонтерів, тоді як у щоденній роботі волонтерів допомагають штатні співробітники.

Умови роботи волонтера визначаються регламентом роботи волонтерів, принципами рівних можливостей, санітарними нормами, правилами техніки безпеки, відшкодуванням витрат і визнанням.

Підтримка волонтерів передбачає таке:

- консультування — пояснити волонтерів, як поводитися в тій чи іншій ситуації, тонкощі й моменти можливих дій у тій чи іншій ситуації;
- забезпечити волонтера інформацією, необхідної в певній ситуації, наприклад, правові приписи, певні норми й правила;
- безпосередня робота — так організувати роботу волонтерів, щоб запобігти надмірним навантаженням;
- навчання й підвищення кваліфікації — передати волонтерам знання й навички та вміння, які необхідні для соціальної роботи;
- зміни в системі — впливати й змінювати організаційні умови, щоб створити сприятливі умови для роботи волонтерів;
- особиста підтримка — допомогти волонтерів визначити проблему й знайти рішення для неї;
- сприяння взаємній підтримці — сприяти встановленню контактів і взаємодопомоги між волонтерами;
- постійна підтримка — організувати зворотний зв'язок з волонтером, дізнаватися його думку про роботу, контроль і корегування діяльності, виправлення можливих помилок.

Реалізація ефективної підтримки дуже залежить від клімату в організації, від того, як вільно він може попросити про допомогу.

Волонтер охоче скористається підтримкою, якщо координатор роботи волонтерів і штатних співробітників регулярно пропонує йому свою допомогу. Таким чином, з одного боку, волонтерів виявляють повагу й схвалюють його

роботу, з іншого — він отримує стимул відразу ж розповідати штатним співробітникам про труднощі, які виникають у нього. У спілкуванні має бути якнайменше бар'єрів.

Особливу форму комунікації являють собою супервізії. Головне завдання координатора волонтерських програм полягає в тому, щоб регулярно проводити супервізії з волонтерами. Бесіду веде координатор волонтерських програм або штатний співробітник. На супервізіях обговорюються події, пов'язані з конкретною роботою й з досвідом волонтера. Вони також являють собою оцінку роботи волонтера й унаслідок сприяють зміні й поліпшенню ситуації. Під час невимушеної бесіди волонтер повинен оцінити свою діяльність і поставити собі мету. Одночасно виявляються проблеми, які волонтер не усвідомлює сам, — «ефект згоряння». Спільно вирішується як змінити ситуацію, якщо, наприклад, волонтер недостатньо завантажений або перевантажений, то можна запропонувати йому участь в іншому проекті, зменшити або збільшити покладену на нього відповідальність.

Школа Волонтерів є необхідною та досить актуальною структурою для українського населення. Ця Школа спрямовує свою діяльність не тільки на навчання й підготовку, але й на розподілення волонтерів у соціальні служби, підтримку їх у роботі та корегування в конфліктних ситуаціях.

Школа дозволяє віднайти здібності, навички й уміння і вдало їх застосувати в значущих акціях і соціальних програмах. Вона повинна проводити рекламну кампанію, тобто пропаганду волонтерства, й широко залучати громадян до добровільної діяльності.

Навчання добровольців повинно бути чітко структурованим, мати сформовану теоретичну й практичну базу, використовувати лише підтверджені напрямки підготовки волонтерів.

## Лекція 2. СТАНОВЛЕННЯ Й РОЗВИТОК ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ ТА ЗА КОРДОНОМ

1. Характеристика процесу становлення волонтерського руху в Україні.
2. Аналіз основних проблем розвитку волонтерської діяльності за кордоном.

### ЛІТЕРАТУРА

1. Вайнола Р.Х., Капська А.Й., Комарова Н.М. та ін. Волонтерський рух в Україні: тенденції розвитку. — К.: Академпрес, 1999. — С. 15—47.
2. Голова нова Т.П., Гапон Ю.А. Волонтерство в соціальній роботі як феномен цивілізованого суспільства. — Запоріжжя, 1996. — С. 12—54.
3. Законодавство України про соціальний захист населення. — К., 2000. — 224 с.
4. Інноваційні форми роботи туристсько-волонтерського табору «Росичі». — Черкаси: Ред. Черкаського ДУ, 2000. — С. 1—36.
5. Лукашевич М.П., Мигович І.І., Пінчук І.М. Соціальна робота в Україні: теоретико-методичні засади. — К., 2001. — 168 с.
6. Ляшенко А.И. Организация и управление социальной работой в России. — М.: Наука, 1995.
7. Маккарлі С., Лінч Рік. Управління діяльністю волонтерів. — К.: Тандем, 1999. — С. 26—34.
8. Мигович І.І., Лукашевич М.П. Теорія і методи соціальної роботи: Навч. посібник. — К., 2002.
9. Підготовка волонтерів та їх роль у реалізації соціальних проектів / Під ред. І. Зверєвої, Г. Лактіонова. — К.: Вища школа, 2001. — С. 9—61.
10. Психология социальной работы / Под общей ред. М.А. Гулиной. — СПб.: Питер, 2002. — 352 с.
11. Романенкова Л.А. О системе волонтерской помощи в Канаде // Практична психологія і соціальна робота. — 1999. — № 6.
12. Социальная работа: теория и практика: Учебное пособие / Под ред. проф. Е. Холостовой, А. Сорвина. — М.: ИНФРА, 2002.
13. Соціальна робота / За ред. В. Андрущенко, М. Лукашевича: У 7 ч. — Ч. 2. — К.: ДЦССМ, 2002.
14. Соціальна робота в Україні: Навч. посіб. / І.Д. Зверєва, О.В. Безпалько, С.Я. Марченко та ін.; За заг. ред. І.Д. Зверєвої, Т.М. Лактіонової. — К.: Центр навчальної літератури, 2004. — 256 с.
15. Соціальна робота: Короткий енциклопедичний словник. — К., 2002.
16. Технологізація волонтерської роботи в Україні у сучасних умовах / За ред. проф. А.Й. Капської. — К., 2001. — 140 с.
17. Технологія соціально-педагогічної роботи: Навчальний посібник / За заг. ред. А.Й. Капської. — К.: УДЦССМ, 2000. — 372 с.
18. Фирсов М.В. Введение в теоретические основы социальной работы (исторически-понятийный аспект). — М.: ИПС, Воронеж: МОДЭК, 1997.



## **1. Характеристика процесу становлення волонтерського руху в Україні**

Так склалось історично, що добровільна допомога була притаманна нашому суспільству в усі часи. Не зупиняючись на описі історичних явищ, можна простежити форми волонтерського руху України в недавні часи. За часів функціонування Радянського Союзу були поширені різні форми шефської роботи, наприклад, шефство старших школярів над молодшими, студентів і робітників над школярами, молоді над «педагогічно занедбаними» підлітками, відвідування хворих, наставництво досвідчених робітників над молодими робітниками та ін.

Життя радянської людини як громадянина передбачало наявність у неї «суспільного навантаження». Причому надання різного виду допомоги було одним з найпоширеніших видів суспільної роботи. Види допомоги залежали від віку населення: діти допомагали дошкільникам, ровесникам і ветеранам; молодь — молодшим школярам, підліткам, інвалідам, людям, що опинились у складній життєвій ситуації; дорослі — «важким» підліткам, хворим та інвалідам.

Уся добровільна робота з надання конкретної допомоги проводилась у межах громадських організацій: профспілок, комсомолу і піонерії. Існували також ради ветеранів війни та праці, клуби за інтересами тощо. Тобто діяла розгалужена та досить відпрацьована система громадських організацій, до функцій яких входило надання людям безкоштовної допомоги. Причому принцип організації добровільної допомоги в республіках колишнього Радянського Союзу збігався з принципом роботи в країнах Заходу: волонтерство можливе лише в некомерційному секторі економіки, розраховувати на безкоштовну добровільну роботу ентузіастів неможливо, коли за таку ж роботу інші співробітники одержують заробітну плату.

Зміна суспільної системи, крах соціалістичного ладу в країні призвели до знищення комуністичної ідеології. Як складник цієї ідеології були знехтувані всі дитячі й молодіжні організації, а з ними й система безкоштовної допомоги.

На жаль, на зміну комуністичної ідеології не прийшло жодної іншої. Унаслідок проявився ідеологічний, а пізніше і моральний вакуум. І навіть у цьому вакуумі гуманізм, як і раніше, не став політичною цінністю, а залишився загальнолюдською цінністю кожного, зокрема й українського народу.

Після активного волевиявлення в 1991 році прагнення жити в незалежній, самостійній державі суспільство отримало унікальну можливість утвердити себе серед розвинених цивілізованих країн світу. Нині в Україні зароджується демократичне суспільство, яке повинне базуватися на принципах свободи, творчості й гуманізму. В основному державні структури не в змозі реагувати на всі гострі запити суспільства та проблемні ситуації, тому особливої уваги набирає громадський рух. Про те, що цей процес активно розвивається і набирає обертів, свідчить поява сучасних недержавних організацій, кількість яких сягнула понад 20 000. Однак лише незначна частина добровольців працює в цих організаціях.

У незалежній Україні перші волонтери з'явилися ще 1992 року. Це були представництва корпусу мира США, і тоді вони працювали за 2 програмами: економічного розвитку і впровадження та навчання англійської мови. Поступово цей рух знайшов підтримку і в українців. Він отримав статус національного. 6 років тому в Україні був зареєстрований Всеукраїнський суспільний центр «Волонтер». Спочатку лише молодь брала участь у різноманітних благодійних акціях: прибирали на кладовищі, допомагали людям похилого віку, на свята дарували подарунки та квіти. Трохи пізніше підключилось і більш старше покоління.

Ще в травні 1998 року Україна серед інших країн Центральної на Східній Європи, а також кількох країн Азії, розпочала реалізацію регіональної програми «Ініціативи з роботи на добровільних засадах». Ідея програми належить Нью-Йоркському інституту відкритого суспільства (більш відомого, як Фонд Сороса) і впроваджується вона через мережу національних відділень. Головна мета програми — відновлення руху волонтерів у вищезгаданих країнах як запоруки громадянського суспільства та незворотності демократичних перетворень, збільшення частки добровільної праці громадян, спрямованої на розв'язання конкретних суспільних проблем. До своїх цілей і завдань в Україні програма передусім зараховує: активізацію громадської діяльності в Україні завдяки розвитку руху волонтерів, спрямованого на якнайширше залучення населення до суспільно-корисної діяльності на добровільних засадах у громадських організаціях, службах соціального захисту та медичній сфері для допомоги у розв'язанні проблем соціуму.

У сучасній Україні волонтерство набуває масового поширення. Символ волонтерів України — жовтий колір вбрання — означає тепло сонця, самовідданість і послідовність у бажанні зробити навколишній світ кращим. Приклади безкорисливої допомоги стосуються екології, соціальної сфери. Волонтерський рух поступово проникає в економічну галузь. Так, Державна податкова адміністрація України залучила до волонтерської роботи громадських податкових консультантів зі студентів, пенсіонерів, колишніх працівників органів державної податкової служби. Експеримент розпочався в Житомирській області. 70 осіб пройшли навчання за спеціальною програмою.

Активно розвивається волонтерський рух у Тернопільській, Запорізькій, Львівській, Вінницькій, Херсонській областях. Напрями діяльності волонтерів — рух матерів проти наркотиків і СНІДу, підготовка молодих сімей до ролі батьків, психологічна допомога вагітним жінкам, соціальний патронаж дітей-інвалідів, профілактика наркоманії, допомога безпритульним дітям, дітям-сиротам із кризових сімей, учням шкіл-інтернатів.

Один із напрямів волонтерства на Луганщині — так звана «Ветеранська аптека». Понад 23,5 тис. волонтерів-пенсіонерів морально підтримують та організовують надання матеріальної допомоги інвалідам, ветеранам війни і самотнім літнім громадянам. На базі центрів Червоного Хреста здійснюють прийом 37 медиків-волонтерів.

Нині, коли Україна зазнала матеріальної і моральної кризи, ще відчутніше визначилися прошарки населення, котрі потребують допомоги. Передусім це

дорослі безробітні, молоді люди без будь-якого заняття, діти, які позбавлені належної уваги з боку батьків або в котрих немає батьків, пенсіонери, інваліди та ін.

Кризовий стан духовності, негативні тенденції розвитку молодіжного середовища, що викликані невизначеністю молоді, сприяють зростанню зневірення молоді у своїх силах, відходу до криміногенних сфер життєдіяльності, схильності до девіантної та деліквентної поведінки.

Нині в суспільстві, особливо в молодіжному середовищі, спостерігається зростання таких антисоціальних явищ, як бездоглядність, зловживання наркотичними речовинами, поширення ВІЛ/СНІДу. Помітним є збільшення кількості дітей з особливими потребами, дітей-сиріт, дітей, які опинилися на вулиці. На державному рівні для роботи з молоддю та підлітками була створена система соціальних служб для молоді. Відразу ж постало питання розширення спектру соціальної роботи за рахунок підвищення активності молодих людей, їхніх батьків і вчителів тощо — волонтерів. Постала нагальна потреба в тому, щоб волонтери взяли на себе частину відповідальності за об'єднання зусиль державного та приватного сектору в розв'язанні цих питань.

Проте допомога їм з боку суспільства та держави не тільки не стимулюється, але й не проголошується як соціально значуща справа. Поки що немає в нашому суспільстві соціальної свідомості громадян і держави в масштабному вигляді, кількість людей, які намагаються щось змінити в цьому суспільстві на краще, які намагаються допомогти тим верствам населення, які перебувають у тяжких життєвих ситуаціях, досить мала.

Отже, наявна суперечність між потребою допомоги окремими групами населення, поділитися певним досвідом щодо розв'язання проблеми та можливістю зробити це в умовах нашого сьогодення.

Реальна соціальна робота з надання допомоги в основному сконцентрована в системі центрів соціальних служб для молоді, різноманітних громадських (дитячих, молодіжних, жіночих) і релігійних організаціях.

Зараз в Україні найпоширенішими видами волонтерської діяльності є догляд і допомога дітям-інвалідам (17%), догляд і допомога за пристарілими людьми (15%), боротьба з наркоманією (15%), а також організація змістовного дозвілля для дітей-сиріт (15%).

Оскільки соціальним працівникам як людям професійно покликаним надавати допомогу населенню не обійтися без підтримки добровольців, тому зараз так інтенсивно йде розвиток і вдосконалення соціальної політики держави щодо волонтерського руху.

Проте, незважаючи на досить розгалужену систему діяльності організацій, нині в Україні великою проблемою в соціальній роботі громадських організацій є їх невелика кількість (нечисленність), а також непідготовленість волонтерів до роботи. Тому слід упроваджувати державну політику із залучення більшої кількості волонтерів і створювати волонтерські школи.

Крім цього, надзвичайно важливим було і є навчання представників організацій управлінню діяльністю волонтерів, оскільки це одна з головних

проблем, чому не залучають громадськість до співпраці.

Волонтерська діяльність як в Україні, так і за її межами характеризується певними критеріями, які визначають спрямованість і відмінність форм поведінки волонтера.

1. Це діяльність, яка не передбачає фінансової винагороди.

Якщо грошова виплата, яку люди отримують за роботу, дорівнює ринковій вартості цієї роботи чи перевищує її, така діяльність не може вважатися волонтерською. Однак кожен волонтер має забезпечене законодавством право на компенсацію витрат, пов'язаних зі своєю діяльністю; це досить суттєво, оскільки волонтерська діяльність не є донорською діяльністю, і людина не повинна витратити на неї власні кошти. Компенсація витрат також забезпечить участь людей, фінансові ресурси яких є досить обмеженими.

1. Це діяльність, яка здійснюється з власної волі.

Власна воля людини є основою волонтерської діяльності, але люди, які займаються волонтерством, рідко роблять це цілком добровільно. Зазвичай – внаслідок тиску з боку однолітків чи почуття певного соціального обов'язку. Однак цей критерій допомагає відрізнити справжню добровільну волонтерську діяльність від ситуації, коли певні дії спричинені тиском на індивіда певних зовнішніх обставин: коли в школі від учнів вимагають бути волонтерами; коли працівники компанії, яка офіційно реалізовує волонтерську програму, повинні брати участь у заходах цієї програми.

2. Це діяльність, яка приносить користь як людям, які її здійснюють, так і суспільству в цілому.

Цей критерій допомагає відрізнити волонтерство від просто проведення вільного часу, наприклад, від занять спортом (хоча, коли хтось грає у футбольній команді, яка збирає кошти на благодійну діяльність, це вважатиметься волонтерською діяльністю). Волонтери можуть допомагати як друзям, знайомим чи сусідам, так і всьому суспільству. Лише допомога найближчим родичам не вважається волонтерською діяльністю. Таке широке визначення дає можливість розглядати взаємну допомогу та участь у діяльності політичних партій чи виборчій кампанії як такі ж важливі форми волонтерської діяльності, що й надання соціальних послуг.

Однією з проблем визначення волонтерства в нашій країні є існування двох основних форм волонтерської діяльності — контрольованої та неконтрольованої.

Неконтрольоване волонтерство — це спонтанна, неочікувана допомога друзям, знайомим, сусідам, наприклад, догляд за дітьми, кур'єрська допомога чи надання обладнання, допомога в ліквідації наслідків стихійних лих. Неконтрольований тип волонтерської діяльності в основному переважає. Навпаки, контрольоване волонтерство домінує в організаціях громадського, приватного та державного секторів і є більш організованим і регульованим. Проте в Україні цей вид волонтерської діяльності ще тільки починає розвиватися.

Становлення волонтерського руху в нашій країні відбувається сьогодні за

такими напрямками:

1. Традиційний для багатьох країн західного світу обмін групами молодих добровольців, які мають на меті обмін власної культури (історії, традицій, мови, досвіду з певних видів професійної діяльності людини) та засвоєння аналогічно культури тієї країни, до якої за домовленістю відряджається на певний час волонтер; надання молоді можливості навчатись і розвивати різні лінії взаємозв'язку, а також служити суспільству. Засади такої волонтерської діяльності розробляються Європейським комітетом міжурядового співробітництва в молодіжній галузі й активно застосовуються Корпусом Миру США в Україні.

2. Безкоштовна робота волонтерів у громадських і некомерційних організаціях, яка має на меті допомогу будь-яким категоріям населення в будь-яких видах діяльності, навчанні, потенціальному розвитку.

3. Добровільна систематична або епізодична допомога державним установам у здійсненні соціальної політики: допомога шкільним і позашкільним закладам у навчально-виховній роботі, заходам соціального забезпечення в роботі з молоддю, яка має особливі потреби, та з людьми похилого віку.

4. Волонтерська діяльність як результат творчого саморозвитку, бажання навчати всіх, хто прагне того, що сам знаєш і вмієш, але що не завжди є власною професією добровільного помічника.

5. Педагогічно спрямована волонтерська діяльність як засіб розвитку особистості, її соціалізації, духовного становлення. Цей напрям упроваджується в дитячих і молодіжних об'єднаннях, які передбачають суспільно корисну діяльність, у різних угрупованнях при центрах соціальних служб для молоді.

Істотну роль у зміцненні статусу волонтерів і формуванні позитивного ставлення громадськості до їхньої діяльності відіграє впровадження системи навчання волонтерів.

Діяльність волонтерів у різних напрямках соціальної роботи потребує здобуття знань із психології, педагогіки, соціології, юриспруденції, медицини тощо. Цьому має сприяти створення школи волонтерів, яка б забезпечила комплексну теоретичну та практичну підготовку волонтерів до реалізації соціально-педагогічних програм. Школа волонтерів повинна включати різноманітні форми, методи підготовки й навчання. Вона має бути структурою, де потрібний курс могли б собі вибрати і вже професійний волонтер, і той, хто тільки починає працювати, де можна здобути комплексну систему знань або підвищити рівень фахової підготовки.

Волонтерська діяльність, раніше поширена серед молоді, від 1998 року активно розвивається і серед пенсіонерів. В Україні досить багато людей пенсійного віку, які прагнуть реалізувати свій досвід, уміння, бажання бути корисним і надавати допомогу знедоленим. Волонтерський рух допомагає людям пенсійного віку якомога довше зберігати соціальну активність, надає їхньому життю високої мети. Крім того, волонтерська діяльність створює умови для об'єднання громадян різних вікових категорій, різного фаху й уподобань.

Волонтери повинні бути не тільки підготовленими до різноманітних напрямків соціальної роботи, але й мати відповідні знання, навички й уміння для надання допомоги старшому поколінню, людям з особливими потребами, дітям-сиротам, багатодітним і малозабезпеченим сім'ям, людям з ВІЛ/СНІДом, людям з наркотичною та алкогольною залежністю та ін. Для того, щоб робота з підбору та підготовки добровольців була узгодженою з органами системи праці та соціального захисту населення, сім'ї та молоді, освіти і науки, охорони здоров'я, Червоного Хреста, виникла потреба щодо координації дій між державними органами влади, громадськими об'єднаннями та волонтерськими організаціями.

Після розпаду Радянського Союзу українська державність зазнала моральної, духовної та ціннісно-орієнтаційної кризи і певний період свого вже незалежного життя ніяк не могла структурувати й налагодити теоретичну та практичну базу соціальної роботи й державну соціальну політику країни.

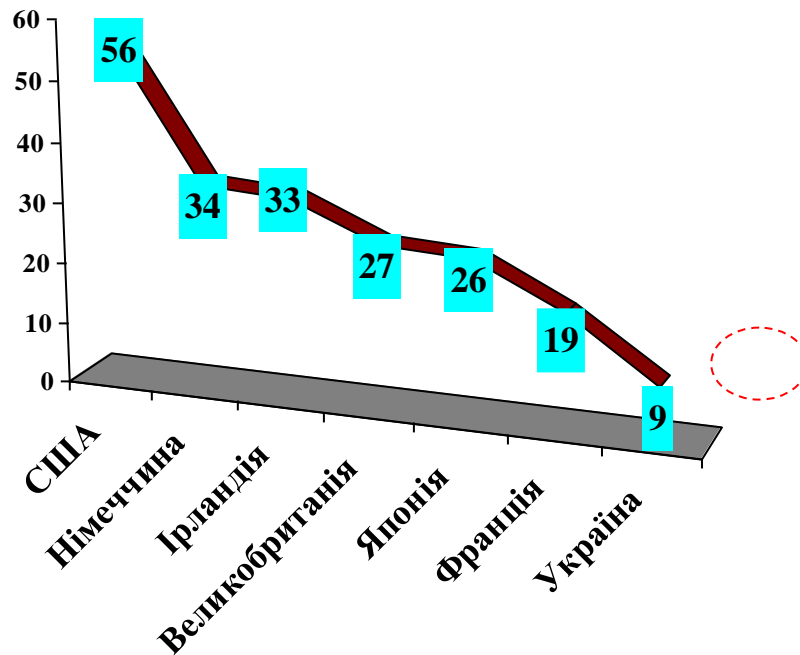
Нині волонтерський рух в Україні посідає все вагомніше місце в житті українського суспільства, набуває «власного обличчя», поступово стає самостійнішим, іде вивчення передового закордонного досвіду розвинених країн та впровадження новітніх соціальних проектів і соціальних програм. У нас починають актуалізуватись усі аспекти організації управління волонтерською діяльністю.

В Україні склалась оригінальна ситуація, коли, з одного боку — управління волонтерською діяльністю потребує особливої уваги з боку теоретичного осмислення концептуальних основ, оскільки останнє торує собі шлях завдяки більш соціально-орієнтованому розвитку економіки, а з іншого боку — є нагальна потреба критично оцінити зарубіжний і узагальнити накопичений вітчизняний досвід для його подальшого творчого застосування примноження і розвитку в нових умовах.

## **2. Аналіз основних проблем розвитку волонтерської діяльності за кордоном**

Інститут волонтерства значно поширений у багатьох розвинених країнах світу. Причому, робота добровольців з кожним роком стає все значимішим і вагомішим ресурсом розвитку світової економіки.

На відміну від ситуації державної політики в Україні в інших європейських країнах волонтерський рух характеризується розгалуженою та налагодженою структурою, у багатьох з них він законодавчо зафіксований. Як бачимо на мал. 1, волонтерство є досить популярним і поширеним серед населення в усіх розвинених країнах.



Мал. 1. Відсоток волонтерів від усього населення країн, %

За допомогою отриманих даних дослідження соціальних служб виявилось, що в Україні не тільки незначна кількість населення, яка бере участь у волонтерській діяльності, але й тих, хто взагалі знає про волонтерство та волонтерську діяльність (27% тих, хто знає про волонтерство, від усього населення). На відміну від України в розвинених країнах не тільки значно більше волонтерів серед населення, але й державна політика спрямована на поширення та популяризацію волонтерства.

Наприклад, у Німеччині існує єдине законодавче поле, що регулює статус різних типів волонтерів (європейські, молоді, соціально орієнтовані, міжнародні тощо), їхню соціальну захищеність, оподаткування, юридичні аспекти, що стосуються їхньої праці чи проживання, розподіл обов'язків і фінансування. Волонтерський рух у Німеччині досить потужний, існує низка фондів та інституцій, які підтримують усі форми волонтерства. Випрацьована система навчання волонтерів дає змогу максимально підготувати потенційних добровольців до волонтерської діяльності. У державній політиці Німеччини щодо волонтерів зазначена роль педагога (до їх обов'язків входить інструктаж добровольців за фахом обраного напрямку діяльності, індивідуальна опіка силами педагогічних кадрів центральної установи наймача з наданням підтримки завдяки проведенню семінарів за місцем проходження служби).

У Німеччині працює безліч некомерційних організацій — близько 70 тисяч. На добровільних засадах у них зайнято понад 2 мільйони осіб. Згідно з даними недавнього дослідження кожна марка, вкладена в розвиток такого виду організацій, дає віддачу у вигляді соціальних послуг вартістю 6 марок. А вся добровільна робота цих груп може бути оцінена в 75 мільярдів марок на рік!

Німці вважають волонтерство унікальною можливістю для набуття життєвого знання й досвіду.

У Німеччині, наприклад, термін «волонтер» і «волонтерство» зустрічається рідко. Проте часто використовуються терміни «робота» та «діяльність на громадських засадах» (та, що не оплачується). Волонтерська діяльність означає більше, ніж надання підтримки. Отже, організації та групи організацій розвивають різні моделі волонтерської роботи, що допомагають людям працювати для інших. Крім надання волонтерами професійних послуг, існує також ще одна форма волонтерської роботи, націлена на допомогу власне собі (волонтера). Добровольці часто живуть у тих самих районах, де й люди, які потребують їхньої допомоги, і належать з ними до однакових вікових груп. У такий спосіб «сусідської допомоги» реалізується один з головних принципів німецької соціальної політики: від допомоги до самодопомоги.

У Німеччині волонтерська діяльність становить значну частину суспільної та економічної діяльності, забезпечуючи солідарність нації і стабільність держави. У нашій країні про внесок волонтерів знають менше. Проте, незважаючи на це, у нас також поширені такі глобальні проблеми, як бідність, насильство, зловживання наркотиками, ВІЧ/СНІД, забруднення, що потребують допомоги, яку можуть надати волонтери. Не можна сподіватися, що уряд зможе сам розв'язати ці проблеми. Інститути громадського суспільства також повинні брати в цьому активну участь. Слід розвивати й удосконалювати державну політику соціальної сфери загалом і волонтерського руху зокрема.

### *США*

У США у волонтерській діяльності беруть участь усі верстви населення незалежно від рівня освіти, професії й доходів. Волонтерство розглядається американцями як форма цивільної участі в суспільно корисних справах, спосіб колективної взаємодії й ефективний механізм розв'язання актуальних соціальних проблем. Воно стало важливою складовою демократичного суспільства.

Важливо відзначити, що в Америці робота волонтера враховується при визначенні виробничого стажу так само, як і оплачувана праця.

Троє з кожних чотирьох американських громадян регулярно вносять кошти на благодійні цілі, виділяючи щорічно понад 1000 доларів з родини. На ці особисті внески приходиться майже 90 відсотків усіх благодійних внесків. Фонди й ділові корпорації при всій своїй значимості надають лише 10 відсотків усіх внесків на добродійність. В останній беруть участь люди всіх рівнів доходу, і люди з низькими доходами часто бувають щедрішими, ніж багатші.

Відмінною рисою розвитку волонтера в США є децентралізація, яка відбивається в наявності і реалізації різних соціальних програм на всіх рівнях: федеральному, штату, місцевому. Такий програмний підхід має переваги, що дозволяють оперативно реагувати на соціальні потреби різних категорій населення з урахуванням місцевої специфіки.

### *Великобританія*

1994 року 27% населення Великобританії займалося волонтерською діяльністю. Люди добровільно працюють у соціальних, культурних, політичних, економічних сферах, а також у сфері охорони навколишнього середовища. У Великобританії однією з основних сфер діяльності добровольців



традиційно є соціальна робота. Хоча саме останніми роками спостерігається підвищення інтересу добровольців і до інших сфер, таким, наприклад, як спорт і захист навколишнього середовища.

Найбільша кількість волонтерів у Великобританії перебуває у віці від 35 до 44 років. У свою чергу люди у віці від 65 до 74 років більше, ніж інші вікові групи, присвячують часу волонтерській роботі. Найбільше зростання кількості волонтерів відзначається у вікових групах від 18 до 24 років і від 45 до 65 років.

Добровольці в основному працюють у громадських організаціях. Вони працюють у місцевих організаціях і філіях національних організацій. У Великобританії найбільша в Європі кількість волонтерів працює в національних громадських організаціях.

У державних організаціях волонтери займаються безпосереднім наданням соціальних послуг.

Отже, як ми бачимо, волонтерський рух значно поширеніший в інших розвинених країнах, аніж у нас. У багатьох з них проводиться державна політика та підтримка волонтерського руху. Залучення добровольців є розгалуженим і має чітку структуру. Велика увага приділяється як поширенню волонтерської діяльності серед населення, так і в подальшому підготовка, навчання та мотивація до подальшої праці на добровільних засадах.

Волонтерство підтримується не тільки населенням країни, але й державою, яка направлена на поліпшення умов роботи добровольців, направлена на впровадження якомога більше соціальних проектів.

У розвинених зарубіжних країнах участь населення у волонтерській діяльності давно стала невід'ємною частиною соціальної практики. Жоден президент або сенатор США не обходиться в період передвиборчих кампаній без участі в добровольчих програмах, адресованих найчисленнішим верствам населення.

Аналіз історії розвитку і сучасного стану волонтера в різних країнах доводить, що основною галуззю діяльності добровольців є соціальна, тобто та важлива сфера діяльності, у якій участь держави визнається недостатньо ефективною.

Будь-яка взаємодія об'єднань третього сектору з державними структурами будується на принципах незалежності, обидві сторони працюють як рівні ділові партнери, що стимулює активність як неурядових організацій, так і державних структур.

Зазвичай, громадські організації є неполітичними об'єднаннями. Їхні інтереси зосереджуються не в державній, а в соціальній сфері. Вони прагнуть донести до суспільства інформацію про наболілі соціальні проблеми і при цьому самі пропонують шляхи їхнього розв'язання.

Перебуваючи поза політикою, ці організації можуть виконувати лобіюючі функції, знаходити різні додаткові джерела надходження фінансів для більш гнучкої розробки стратегії своєї діяльності, пропонувати владі різні варіанти співпраці, вигідні для обох сторін. Тому ініціативність, здатність ухвалювати самостійні і нестандартні рішення — важливий бік незалежності зарубіжних громадських організацій, що виражається в результатах соціальної практики.

### **Лекція 3. СТРАТЕГІЯ УПРАВЛІННЯ ДІЯЛЬНІСТЮ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ГРУП: ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ**

1. Структура підготовки волонтерів до участі в програмах.
2. Соціальні групи волонтерства та їхня мотивація.

#### **ЛІТЕРАТУРА**

1. Капська А.Й. Соціальна робота: деякі аспекти роботи з дітьми та молоддю. — К.: ДЦССМ, 2000.
2. Соціальна робота / За ред. В. Андрущенко. — Кн. 2. — К.: ДЦССМ, 2002.
3. Социальная работа: теория и практика: Учебное пособие / Под ред. проф. Е. Холостовой, А. Сорвина. — М.: ИНФРА, 2002.
4. Ляшенко А.И. Организация и управление социальной работой в России. — М.: Наука, 1995.
5. Фирсов М.В. Введение в теоретические основы социальной работы (исторически-понятийный аспект). — М.: ИПС, Воронеж: МОДЭК, 1997.
6. Социальная работа: теория и практика. — М.: ИНФРА-М, 2002.
7. Соціальна робота / За ред. В. Андрущенко, М. Лукашевича: У 7 ч. — Ч. II. — К.: ДЦССМ, 2002.

#### **1. Структура підготовки волонтерів до участі в програмах**

Нині волонтерський рух набув достатнього розмаху саме серед молоді частини населення України. Наприклад, лише в 2001 року в Києві в реалізації різноманітних гуманітарних і соціальних програм взяло участь близько 8 тис. волонтерів. Після цього розпочався активний розвиток формування та структурування соціальних програм, суспільних акцій, проектів тощо. Незважаючи на недосконалу структуру, їхня кількість зростає та з кожним разом удосконалюється.

Волонтерську програму треба розглядати не як додаток до звичайної роботи певної організації, а як інтегруючу частину, прагнення виконати гуманну місію. Ефективна волонтерська програма дає доступ до всіх можливостей суспільства, поліпшення життя різних верств населення, які потребують допомоги. Бачення волонтерської програми проявляється в зусиллях залучених до роботи та визнанні важливості їхнього внеску в досягнення такого бачення. Ефективною вважається така волонтерська програма, яка надає справжню допомогу організації в досягненні її цілей.

Плануючи волонтерську програму, її керівник повинен почати з цього визначення. При плануванні своєї роботи організації іноді певним чином обмежені своїми фінансовими ресурсами. Вони планують роботу відповідно до того, кого можуть дозволити собі найняти, та обладнання/витратних матеріалів, які можуть дозволити собі купити. Ефективна волонтерська програма дозволяє організаціям позбутися таких обмежень, залучаючи всі ресурси суспільства, необхідні для допомоги організації у виконанні її місії.

Неприбуткові організації існують, щоб розв'язувати проблеми

суспільства. Ці проблеми завжди є набагато більшими, ніж ресурси організації. Жодна неприбуткова організація ніколи не матиме достатньо коштів, щоб найняти потрібних людей із відповідними навичками, необхідними для здійснення серйозних змін на шляху розв'язання суспільних проблем. Декілька осіб, які працюють у звичайному офісі за малу плату, можуть змінити на краще життя лише небагатьох людей, які цього потребують. Але проблема, заради розв'язання якої існує організація, залишається такою ж серйозною або навіть ускладнюється.

Громадські організації надають широкий спектр соціальних послуг різним категоріям населення. Проте основний акцент у своїй діяльності роблять на матеріальній підтримці окремих осіб, груп чи сімей: фінансовій допомозі, розподілі гуманітарної допомоги, підтримці матеріально незабезпеченої частини населення продуктами харчування. Майже половина громадських організацій (49%) залучені саме до таких видів соціальної роботи. До актуальних послуг належить сфера дозвілля, якою опікуються 28% громадських організацій, 22% — приділяють особливу увагу питанням сексуального виховання молоді і планування сім'ї.

Єдиним засобом щось серйозно змінити в суспільстві для організації є залучення достатньої кількості професійних волонтерів або підготовлених новачків, які працюватимуть над розв'язанням певної проблеми. Персонал визнає, що волонтерська програма надає їм доступ до всіх необхідних навичок, яких вони потребують для здійснення змін. Керівник волонтерської програми стає тим, хто тримає «ключі від королівства» — центром, який збирає необхідні навички до купи для забезпечення прогресу в роботі з досягнення мети організації.

Робота з волонтерами — це організована система, яка повинна бути одним цілим, а не складатися з окремих шматочків. Слід мати програму для роботи такої системи. Це допоможе визначити напрямки дій. План починається з визначення бачення, якою повинна бути ця система і як вона повинна працювати. Програма розвитку волонтерства повинна включати: визначення необхідних ролей; вибір волонтерів для необхідних ролей; орієнтацію волонтерів; навчання та підготовку; використання їхніх талантів і здібностей; визнання волонтерів та оцінку їхніх успіхів. Кожен із тих, хто працює, повинен знати ці умови, ясно бачити мету і розуміти свою роль. Це допоможе запобігти непотрібним відхиленням від наміченої мети. План повинен бути гнучким, тому що ситуація навкруги постійно змінюється і надходить усе нова й нова інформація.

Теоретично управління волонтерами виглядає доволі легким завданням, але насправді є дуже тонкою роботою. Тут відчуватиметься весь комплекс труднощів, пов'язаних із загальним управлінням персоналом: створення робочого місця, проведення інтерв'ю, нагляд, розвиток, навчання, визнання, нагорода тощо. Але водночас управління волонтерами має свої особливості. Цікавим прикладом для ілюстрації є працівник із надто яскравими проявами ентузіазму — такі співробітники іноді трапляються й серед постійного персоналу. У цьому випадку керівник волонтерської програми матиме справу з

волонтером, який постійно створює проблеми не через брак у нього певних мотивацій, а через їхній надлишок. Такий волонтер настільки відданий справі, що очікує розв'язання всіх проблем і не розуміє, чому система працює так повільно. Він може стати нетерплячим, а також сердитим на будь-кого, волонтера чи члена персоналу, хто не повністю віддає себе роботі задля чіткішої та оперативнішої роботи системи.

Досить часто організації приймають волонтерів, не думаючи про наслідки своїх дій і не провівши відповідну підготовку. З одного боку, це може спровокувати неприйняття волонтерів штатними співробітниками, тому що вони почувають, що до них ставляться надмірні вимоги. З іншого боку, волонтери можуть відчувати розчарування, оскільки вони не почувають, що їхні знання й навички затребувані.

Тому робота з волонтерами — це не спонтанні дії, їй повинні передувати міркування й підготовка. Почати треба з визначення потреб і планування волонтерської програми.

Волонтери, завдяки особистому досвіду, навичкам, інтересам, творчому підходу можуть багато чого дати організації. Вони, проявляючи ініціативу, готовність спробувати нове, висловлюючи критику, не дозволяють організації перебувати в застої. Цінність являє їхній життєвий досвід і їхній зв'язок зі споживачами соціальних послуг, а також з місцевим співтовариством. Волонтери збагачують організацію, тому що вони мають багато контактів і можуть залучити пожертвування. Вони роблять організацію відомою й спонукують інших зайнятися волонтерською діяльністю. Завдяки волонтерам організації можуть надавати своїм клієнтам якісніші послуги, проводити більше соціальних акцій і заходів з поліпшення ситуації в країні.

Головне завдання координатора роботи волонтерів полягає в плануванні, координації, контролюванні й удосконалюванні процесу волонтерських програм. Зазвичай, координація роботи волонтерів вимагає більше кваліфікації та професіоналізму, ніж керівництво персоналом штатних співробітників. Координатор роботи волонтерів — це не просто фахівець із підтримки й консультування волонтерів, він займає проміжну позицію між керівництвом організації, штатними співробітниками й волонтерами. Кваліфікація координатора волонтерських програм має на увазі знання й досвід роботи з клієнтами організації, навички організаторської роботи. Він повинен представляти інтереси волонтерів, а також підтримувати зв'язок з місцевими ініціативними групами, іншими організаціями, національними асоціаціями.

Ефективні волонтерські програми не виникають спонтанно або випадково. Добре створена програма залежить від багатьох чинників, і керівник волонтерської програми повинен з'ясувати багато питань перед тим, як залучати волонтерів до роботи в програмі. Управління волонтерською програмою в організації можна уявити собі як складання мозаїки — збір окремих частин у єдине ціле.

Успішна волонтерська програма передбачає права волонтерів або обов'язку організації стосовно волонтерів. Вони полягають у забезпеченні ставки координатора роботи волонтерів, заходів щодо підтримки, навчання й

підвищення кваліфікації, право участі в ухваленні рішення аж до відшкодування витрат і страхування. Щоб успішно реалізувати програму на практиці, слід попередньо оцінити наявні фінансові, тимчасові й людські ресурси організації.

Під час опрацювання волонтерської програми дуже важливо залучити до співпраці персонал усіх рівнів. Якщо волонтери працюватимуть разом з персоналом, для нього, за нього чи підтримуючи його, дуже важливо, щоб персонал усвідомлював сенс і цінність волонтерської роботи та волонтерської програми загалом.

Визначення кола завдань і виділення мети залучення добровольців дозволяє використати працю волонтерів як на користь їм самим, так і на користь організації. Насамперед треба враховувати, при визначенні кола завдань, мотивацію волонтера. Волонтер повинен мати можливість отримувати радість від роботи, зав'язувати особисті контакти, учитися новому. Необхідно виключати чинники, які знижують мотивацію або ведуть до відмови від волонтерської діяльності. Варто сприяти самостійній і відповідальній діяльності волонтерів, якщо волонтери виконують лише підготовчу, «чорнову» роботу, інтерес до волонтерської діяльності втрачається.

Волонтерська робота — це можливість особистого зростання й волонтери повинні отримати позитивний досвід. Визначення кола завдань передбачає формулювання вимог і цілей. Цим також дається імпульс до успіху. Волонтери повинні знати, що вони роблять значний внесок у соціальну роботу.

Після визначення основних цілей і завдань програми слід провести рекламну кампанію із залучення добровольців і сформулювати конкретні права й обов'язки.

Взаємини між організацією й волонтером закріплюються в угоді, що має характер договору. У ньому визначаються права й обов'язки обох сторін. Така угода сприяє успішному співробітництву волонтера й організації. У договорі фіксується обов'язок організації надавати підтримку волонтерів: наприклад, за допомогою навчання й підвищення кваліфікації, супервізій відшкодування витрат і страховки. У свою чергу, волонтери зобов'язані регулярно працювати, не розголошувати конфіденційну інформацію й т.д.

Для кожної посади, яка буде обійматися волонтером, або виконуваної ним роботи потрібно скласти опис роботи. Іноді це детальне визначення обов'язків і відповідальностей волонтера називається «описом роботи» волонтера або посадовими обов'язками. Воно показує, що організація чи підрозділ очікує від волонтера і що волонтер очікує від організації чи підрозділу. Складання опису робочого місця забезпечує ретельний розгляд, планування і схвалення всіх аспектів посади волонтера. Він буде корисним для залучення і співбесіди й надалі, оскільки надає перелік вимог до роботи і кваліфікації, якою повинна володіти людина, щоб виконувати її. Це також є основою навчання волонтера, контролю за ним і оцінки його діяльності.

Опис роботи подібний також до контракту чи угоди між волонтером і організацією або підрозділом. Він не тільки захищає права волонтера, але й дає змогу персоналу чи організації висунути до нього вимоги щодо виконання

обов'язків, що відповідає інтересам обох сторін. Зрештою, опис роботи чітко визначає, чого очікує кожна сторона. Варто забезпечити вам і волонтеру регулярний перегляд опису робочого місця, а також визначення необхідності його зміни.

Незважаючи на те, що волонтери, на відміну від співробітників організації, отримують неоплачувану подяку за свою роботу, вони все ж таки мають винагороду за свою працю, що характеризуються такими критеріями:

- використовувати унікальну можливість перейняти знання, навички та вміння, можливий досвід як від співробітників організації, так і за допомогою власної діяльності;
- розповісти про різноманітність послуг відділу на користь суспільства;
- здійснювати безпосередній внесок забезпечення ефективності роботи постійного персоналу, вносити творчу ідею в розробку тієї чи іншої програми;
- допомагати суспільству загалом, надаючи йому додаткову інформацію про справи неповнолітніх і молоді.

Вивчивши роль «винагороди» волонтерської діяльності, можна визначити найвпливовіші стимули-чинники, що можуть позитивно зорієнтувати волонтера на діяльність в організації, а саме:

- отримання знань, навичок, умінь з проблем суспільства та новий досвід, почувати себе корисним;
- цікаво проводити час, займаючись волонтерською діяльністю, виходити «у світ», заводити нові знайомства чи бути разом із старими друзями-волонтерами, розважатися, перейти до нового способу життя, допомагати іншим та відчувати «віддачу» від цієї допомоги;
- встановити ділові контакти, бути частиною престижної групи, отримати визначений статус, можливість у майбутньому працювати в організації на засадах вже не добровольця, а офіційно прийнятого співробітника.

Багато керівників волонтерських програм ухиляються від оцінювання роботи волонтерів, вважаючи, що це демотивує або злякає їх. Але радше станеться навпаки. Якщо людям не говорити, наскільки добре вони виконують свої доручення, якщо вони самі не можуть сказати, успішно чи ні вони працюють, вони втратять зацікавленість у справі. Безпідставною буде спроба використання іншого способу для проведення заходу, якщо не знати, чому цей спосіб не працює.

Отже, волонтерство — це велика цінність для організації. Висока плинність його не вигідна як для організації, так і для її клієнтів. Тому варто усувати причини, які змушують людей відмовитися від волонтерської діяльності. Насамперед варто визначити мотиви входження волонтерів в організацію на добровільних засадах, а також їхні очікування від роботи. Організувати доступний графік для кожного волонтера окремо. Від самого початку важливо, щоб волонтер сам визначив, скільки часу він може працювати. Надмірне навантаження волонтерів можна запобігти, передаючи їм завдання й відповідальність поступово й при цьому радячись із самими волонтерами.

Вирішальну роль відіграє те, що організація повинна гнучко реагувати на потреби волонтерів. У цьому зв'язку іноді корисно, щоб волонтери змінювали сферу діяльності, щоб здобувати новий досвід і нові навички.

Дуже важливо створювати стимули для волонтерів, такі як, наприклад, навчання й підвищення кваліфікації всередині й поза організацією, компенсація витрат, регулярні супервізії, а також визнання не тільки в середині своєї команди, але й усієї організації.

Крім того, в організації повинен бути створений такий клімат, при якому волонтер почував свою значимість і повагу до себе. Волонтери й штатні співробітники повинні розглядатися як рівні. Волонтери не повинні працювати за нижчими стандартами, ніж штатні співробітники. Тому важлива участь волонтерів в оперативках, у процесі планування й прийняття рішень.

Разом із почуттям спільності для волонтерів важливо випробувати й почуття винятковості, наприклад, коли підкреслюються їхні виняткові вміння. Варто сприяти підвищенню компетенції волонтерів, організувати їхню участь в освітніх заходах, курсах підвищення кваліфікації, тренінгах усередині й поза організацією. Крім того, волонтери повинні знати, що вони роблять значний внесок у діяльність організації і їхня робота може щось змінити. Кожна людина, яка вирішила стати волонтером і, працюючи в організації на добровільних засадах, проходить ці етапи, а саме: залучення та мотивація до волонтерської діяльності; відбір за вміннями, навичками, потенціалом; вибір програми, де б людина могла якнайкраще розкрити свої здібності та максимально надати допомогу; навчання особливостей роботи й підготовка до майбутніх труднощів; безпосередня діяльність, отримання досвіду і можливість професійного зростання тощо.

Зрозуміло, що будь-яка робота волонтерських груп у соціальних центрах здійснюється лише за допомогою соціальних програм, які реалізуються центром і які передбачені його планами роботи, завданнями, покладеними на центри державою. Отже, дуже важливим є вивчення й удосконалення соціальних програм, навчання потенційних волонтерів і вже фахівців соціальних служб. Потрібен механізм, який би допоміг волонтерам опанувати зміст діяльності центру й отримати необхідні знання навички й уміння із психології, педагогіки, соціології, медицини, юридичної сфери тощо.

Сьогодні неможливо уявити діяльність структури соціальних служб без волонтерської допомоги. Як виявилось, використання праці добровільних помічників — це складний, багатоступеневий процес, який потребує обізнаності, знання, уміння керівника організувати роботу волонтерів, підготувати до діяльності, а також контролювати та бути готовим до можливих труднощів.

Будь-яка професійна діяльність волонтера побудована на детально сформованій соціальній програмі, проте слід пам'ятати також про те, що підбір, навчання та підготовка добровольців повинна бути чітко структурованою.

## Структура підготовки волонтерів



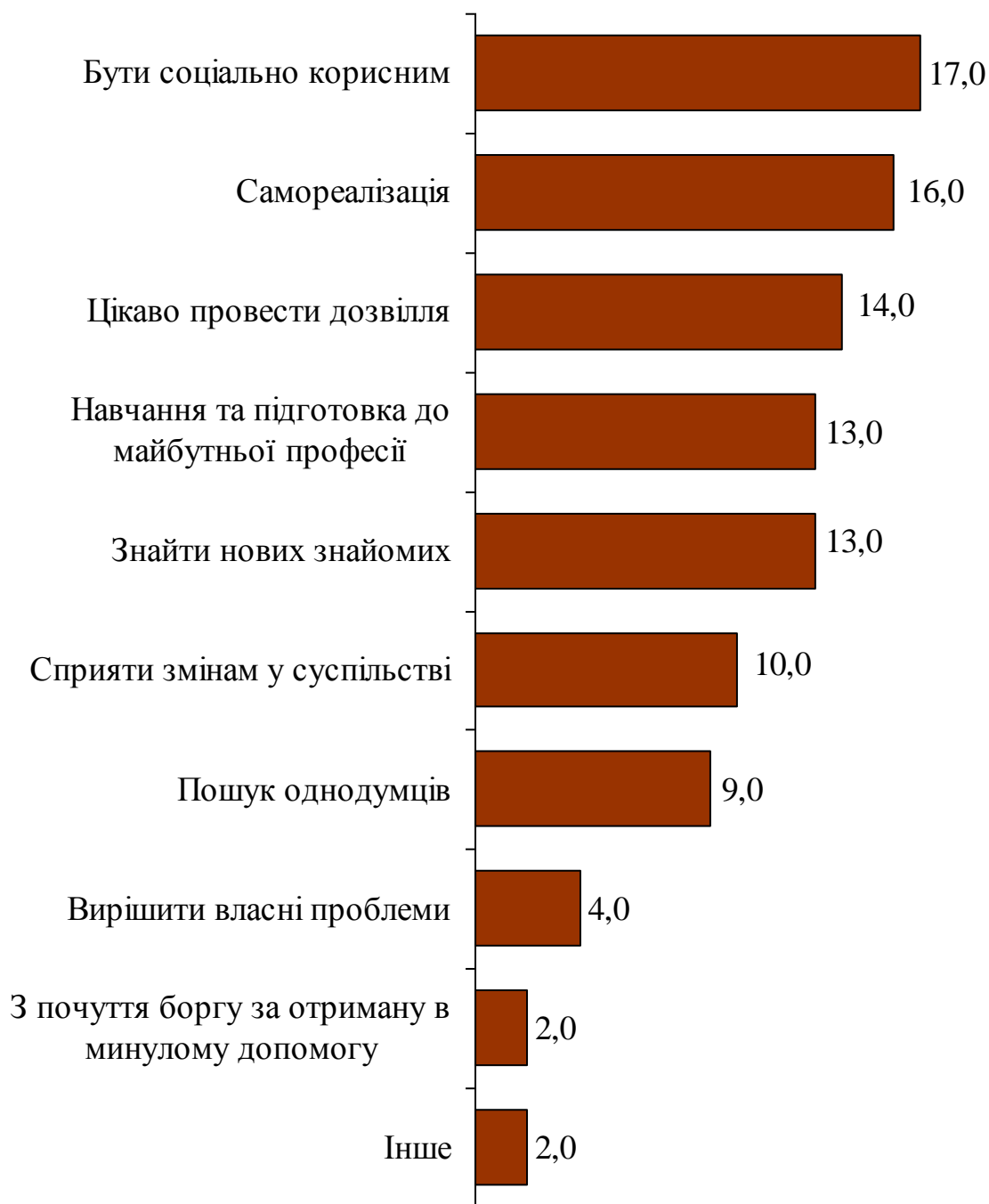
## 2. Соціальні групи волонтерства та їхня мотивація

В умовах формування багатуокладної економіки і ринкових відносин, національно-культурного відродження в Україні останніми роками відбуваються суттєві зміни в соціальній структурі, умовах життя, поглядах людей і водночас розвиваються негативні процеси в духовній сфері, деформуються моральні засади суспільства. Усі ці чинники негативно



впливають на формування суспільства загалом та окремої особистості зокрема.

За таких умов зростає потреба в людях, які можуть прийти на допомогу молоді, дітям, інвалідам, пенсіонерам, багатодітним сім'ям. Чималу роботу з огляду на це здійснюють соціальні робітники, соціальні педагоги. Але всі ми усвідомлюємо, що без допомоги і підтримки добровольців нам не обійтись.



Мал. 1. Мотивації до волонтерської діяльності, %

Волонтерський рух для людей є невичерпним джерелом оволодіння громадянською освітою, можливістю вчитись і сприяти взаємодії людей у країні. Водночас він є умовою реалізувати себе завдяки служінню суспільству, а також розв'язанню власних проблем. Створення волонтерських служб поступово набуває підтримки на державному рівні, що свідчить про

небайдужість і прагнення розв'язати соціальні проблеми.

Є дві причини, які свідчать про важливість залучення людей до волонтерства: надання допомоги і соціалізація особистості завдяки самовизначенню, самоорганізації, самопізнанню, саморегуляції, самореабілітації, самореалізації, самоосвіті й самовихованню.

За допомогою дослідження соціальних служб можна визначити найважливіші мотивації, що спонукають людей займатися волонтерською діяльністю (див. мал. 1).

Найвагомим і значущим для волонтерів, на думку соціальних працівників, які працюють з добровольцями, є прагнення цікаво проводити дозвілля та знайомитися з новими людьми (27%); прагнення бути соціально корисним у суспільстві (17%); можливість самореалізації (16%); а також навчання, підготовка до майбутньої професії (13%).

Працівники соціальних служб дуже добре усвідомлюють, що для роботи волонтером необхідна теоретична підготовка і практична база, що, на жаль, дуже рідко зустрінеш. Насамперед варто звернути увагу на мотивацію добровольців: чим краще ми вивчимо людей, тим більше зможемо залучити до суспільно-корисної діяльності.

Для того, щоб зробити волонтерську діяльність продуктивнішою та поширенішою необхідно зрозуміти чим можна зацікавити добровольців, щоб вони безкоштовно працювали. Волонтерство — це добровільна діяльність, яка повинна бути внутрішньо вмотивована. Для збільшення кількості добровольців, передусім, треба акцентувати увагу саме на мотивації.

Досвід волонтерства показує, що людина при включенні в групу добровольців зазвичай має власну мотивацію, суть якої можна виразити через п'ять основних потреб: мати, бути, робити, любити, зростати. І якщо ці потреби будуть задоволені, тоді можна вважати, що людина відбулась як волонтер. Для волонтерів головною причиною участі у волонтерській діяльності є можливість самоствердитись в очах однолітків, батьків, вчителів, колег, фахівців; бажання знайти нових друзів; можливість спілкуватися з однолітками; набуття нових навичок і знань та проведення власного дозвілля. Щоб краще дослідити це питання, потрібно детальніше розглянути мотивацію різних груп населення.

#### *Розподіл на групи волонтерства*

Вивчення складу волонтерських груп, а також їхньої мотивації при центрах соціальних служб для молоді науковцями Українського інституту соціальних досліджень (1998 р.) дає можливість виокремити чотири групи волонтерів:

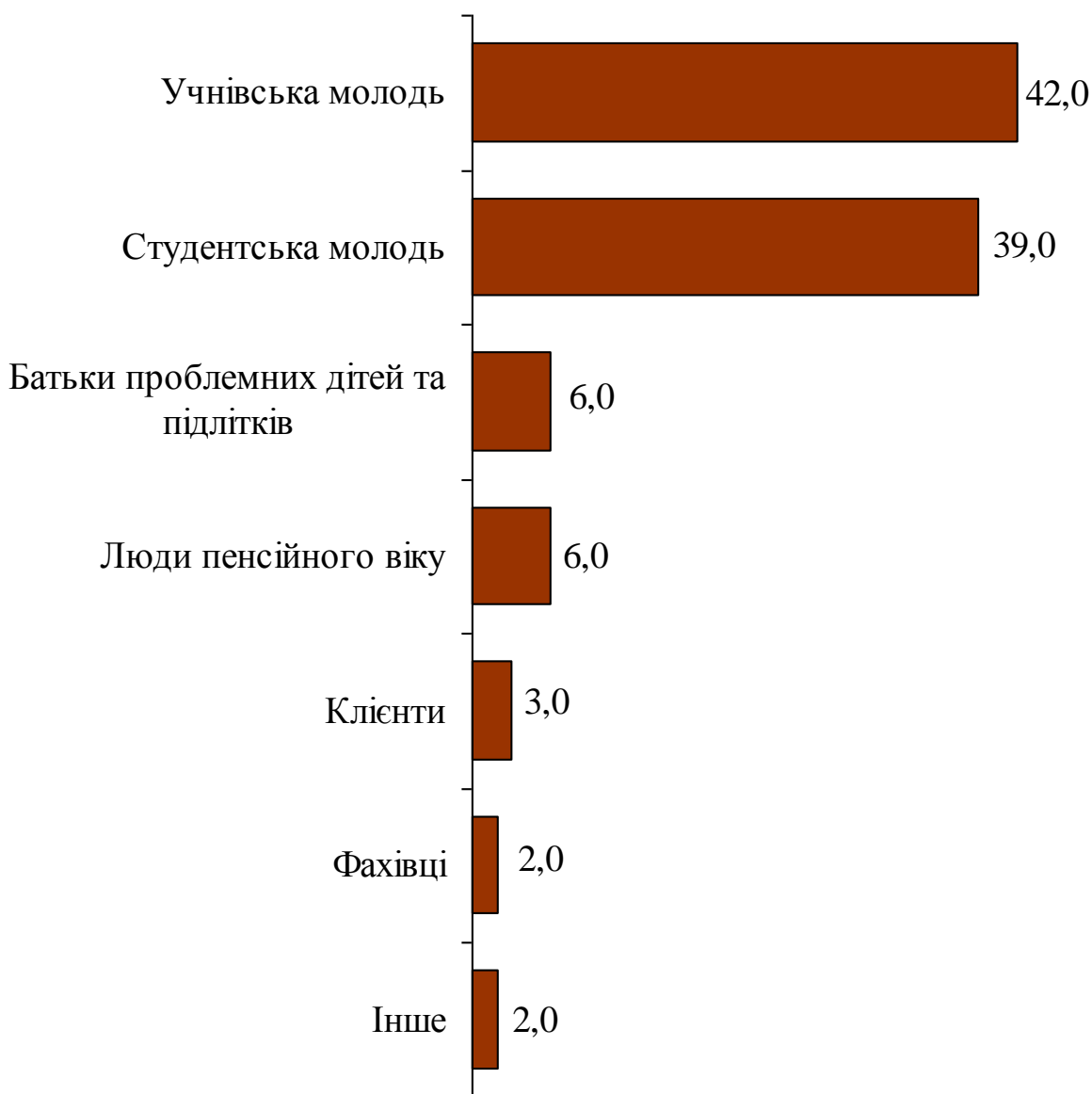
- Підлітки, учні старших класів шкіл і середніх спеціальних закладів (у творчих об'єднаннях, групах самодопомоги, молодіжних і дитячих об'єднаннях).

- Студенти вищих навчальних закладів (в основному з гуманітарних відділень), які звертаються у зв'язку з отриманням практичних знань, навиків і вмінь, з можливістю проходження практики від університету.

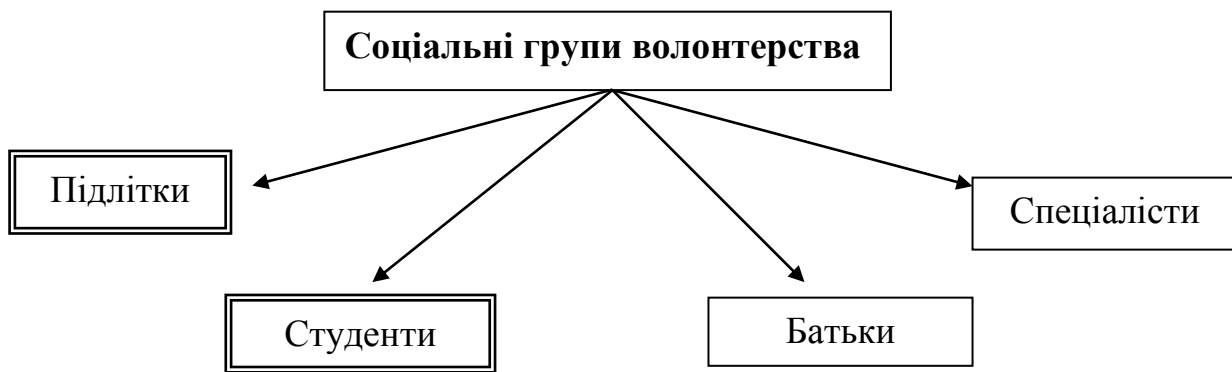
- Батьки проблемних дітей і підлітків (дітей-інвалідів, дітей з проявом девіантної поведінки тощо), які об'єднуються в групи самодопомоги.

- Остання група — волонтери-фахівці (психологи, педагоги, соціальні працівники, юристи, лікарі), які надають консультативну допомогу соціальним працівникам та іншим волонтерам або практично допомагають різним клієнтам.

Дослідження соціальних служб міста Києва, які працюють з волонтерами, показало, що найактивнішими серед волонтерства є молодь, тобто учнівська та студентська молодь (81%). Для розуміння цієї закономірності необхідно розглянути детальніше мотивацію найактивніших груп волонтерської діяльності.



Мал. 2. Структура волонтерських центрів ССМ, %



### ***Волонтери-підлітки***

Для підлітків головною причиною участі у волонтерській діяльності є реалізація своїх амбіцій і прагнень, можливість самоствердитись у колі однолітків, батьків і педагогів, можливість набути нових знань, навиків і вмінь раціонально формувати своє дозвілля. Можливість спілкування з однолітками, що, у свою чергу, дозволяє познайомитися з новими друзями.

Головний недолік волонтерської діяльності підлітків — це їхня низька професійна кваліфікація, проте є й багато якостей, які необхідні в практичній роботі в соціальних службах. Так, наприклад, підлітки виконують дуже добре вуличну роботу, ту, яка пов'язана з поїздками та ігротеками, роботу з інвалідами, у прес-центрах тощо. Вони легко пристосовуються до нових умов і не мають проблем з комунікацією між однолітками, що дозволяє легко через волонтерів отримувати й поширювати будь-яку інформацію широкому колу дітей і молоді, а також групам ризику. Це є дуже важливим елементом для діяльності всіх соціальних служб, тому що саме на підлітків спрямована значна частина соціальних програм (діти вулиці, підлітки з групи ризику та інші). Саме на основі цих особливостей діє програма «Молодіжний барометр», що реалізується Соціальною службою для молоді м. Києва разом з Українським інститутом соціальних досліджень за фінансової підтримки ЮНІСЕФ. Специфіка цього проекту полягає в тому, що дослідження (соціологічні опитування) підлітків проводяться не за допомогою дорослих, а очима однолітків-респондентів, що дає змогу оцінити та зрозуміти реальну ситуацію з позиції молодіжного середовища.

Ще однією специфікою волонтерів-підлітків є їхнє нестримне прагнення оволодіти новими знаннями й навиками, що дозволяє залучати їх до нових невипробуваних програм. Там паче, що в підлітків порівняно більше вільного часу і вони можуть, по-перше, брати участь у різноманітних акціях; по-друге, раціонально формувати та витратити свій вільний час на соціально значущу працю (це, до речі, є розв'язанням проблеми вільного часу для самого підлітка, його сім'ї та організаторів волонтерського руху).

### ***Волонтери-студенти***

Не менш активною групою волонтерської діяльності є студенти. Їхня мотивація відрізняється професійною направленістю: формальна — отримання заліку, проходження практики; і реальна — набуття знань зі спеціальності, напрацювання професійних навичок і вмінь. Характерним для цієї групи

волонтерської діяльності є спрямованість на спілкування з професіоналами, знайомство з новими проектами, технологіями та методиками, тобто те, що може допомогти їм у майбутній діяльності. Студентів в основному цікавлять ті види діяльності, які безпосередньо пов'язані з їхнім фахом. Відмінним також є те, що для студентів-волонтерів-важлива оцінка не однолітків, а колег, клієнтів. Тих людей, які безпосередньо пов'язані з професійною діяльністю і які сприяють самоствердженню студента не тільки як спеціаліста, але і як особистості.

Проте саме в оцінці професіоналізму студентів закладена одна з головних причин конфлікту з організаторами волонтерського руху. Студенти в основному ідентифікують себе як фахівців, особливо це відбувається після третього курсу. В основному спеціалісти соціальних служб критичніше ставляться до самовпевненості молодих людей і тому пропонують їм «некваліфіковані» види роботи, що, у свою чергу, ображає та відштовхує від волонтерської діяльності. Для подолання цього конфлікту необхідно, щоб студент-волонтер починав працювати разом з професіоналом, а вже потім приступав до роботи самостійно й особливо під наглядом фахівця. Спеціалістам соціальних служб необхідно бути толерантнішими до студентів, стимулювати їх до вдосконалення вмінь, навичок і набуття нових знань. Варто також враховувати ймовірність перспективи стати майбутніми службовцями центрів соціальних служб, тобто студенти-волонтери є реальним кадровим потенціалом.

У нашому сьогоденні існує безліч чинників, які негативно впливають на формування молоді як особистості та індивідуальності. Тому дуже важливо знаходити нові форми залучення молоді, особливо студентської, до суспільно корисної волонтерської діяльності.

У процесі вузівської підготовки студенти (майбутні фахівці) мають не тільки здобути ґрунтовні знання, навички й уміння обраної професії. Не менш важливим є те, що цей період є визначальним у формуванні особистості молоді людини, її життєвих цілей, ідеалів, ціннісних орієнтацій, з'ясуванні своєї ролі і своїх можливостей у суспільному житті, виробленні власного ставлення до навколишнього світу і до самої себе.

Для молодих людей, студентів волонтерська діяльність є чудовою можливістю для самореалізації. Потреба в самовизначенні та самоствердженні є однією з найголовніших соціально-психологічних потреб особистості. Студенти практично пізнають основи демократії, у них формується поняття прав та обов'язків людини, виховується здатність до критичного мислення, уміння відстоювати свої інтереси та переконання, усвідомлювати свою відповідальність, виявляти толерантність до поглядів іншої людини, удосконалювати свої комунікативні здібності, керуватись у вияві соціальної активності демократичними принципами. Моральне, соціальне, гуманістичне виховання молоді — нагальна потреба державотворчих процесів на засадах гуманізму, демократії, соціальної справедливості.

### ***Волонтери-батьки***

Ще однією групою волонтерської діяльності є батьки проблемних дітей і підлітків (дітей-інвалідів, неповнолітніх груп ризику: девіантної, адитивної

поведінки та інші). Вони можуть виступати як волонтери найчастіше в групах самопомоги, громадських організаціях, які опікуються проблемами їхніх дітей. Основною мотивацією цієї групи є бажання насамперед допомогти собі в розв'язанні своїх проблем, а також іншим сім'ям з аналогічними проблемами (сім'ям дітей-інвалідів, алкоголіків, наркоманів).

Спрямованість і мотивація залучення батьків до волонтерської діяльності залежить від особистої проблеми кожного окремо. Батьки дітей-наркоманів працюють із сім'ями наркоманів, батьки дітей з ДЦП з тими, де є діти з таким захворюванням. Головною проблемою є те, що волонтери-батьки рідко приходять до соціальних служб за власним бажанням. Більшість з них, все ж таки, сподіваються на допомогу від інших.

Кваліфікація батьків може бути різною і не завжди достатнього рівня, проте всі вони мають неоціненно великий життєвий досвід проживання та спілкування в проблемній сім'ї, знання про можливості виживання в кризовій ситуації, і тому їхня допомога є дуже важливою.

Отже, необхідно проводити різні заходи, для того, щоб активізувати батьків, розкрити перспективи можливої самостійної волонтерської діяльності та можливість допомогти не тільки собі в розв'язанні проблеми, але й іншим людям, які мають подібні труднощі. Тільки усвідомлення ними можливості змін на краще може стати стимулом включення до волонтерської діяльності.

Для переважної більшості волонтерів-батьків не є головною оцінка їхньої діяльності, для них важливий той результат, якого вони досягають у своїх сімейних стосунках, а також у сім'ях своїх близьких. Винятком є лише ті, які при підтримці проблемних сімей стають їхніми представниками в органах влади різного рівня.

Залучення волонтерів-батьків до соціальної роботи — процес «ланцюговий»: усвідомлення, що самі батьки можуть допомогти своїм сім'ям, призводить до збільшення кількості сімей, які хочуть об'єднатися для взаємної допомоги.

### ***Волонтери-спеціалісти***

Серед волонтерів-фахівців можуть зустрічатися вчителі, провідні фахівці, представники медичних професій, психологи, юристи. Вони надають консультативну допомогу соціальним працівникам та іншим волонтерам або практично допомагають різним клієнтам соціальних служб. Наприклад, лікар може вести додатковий безкоштовний прийом, артист — курси для дітей і студентів, учитель — допомогти упорядкувати посібники, психолог — надавати консультації, проводити лекції та тренінгові заняття.

Спеціаліста можна залучати і на годину, і на місяць. Важливо в цьому випадку його заохочувати як волонтера. Загалом відомо, що мотивацією участі спеціалістів у волонтерській діяльності є реалізація особистих професійних можливостей. Іноді це має винятково альтруїстичний характер, іноді спеціаліст намагається розширити коло своїх інтересів, іноді йому потрібне професійне чи особисте самовираження. Тому дуже важливо посилювати цю мотивацію завдяки заохоченню (публікації в пресі, відгуки, подяки та інше).

Практика дозволила виділити три основні правила при роботі з

волонтерами-спеціалістами:

- професійні погляди соціального працівника на ту чи іншу проблему повинні збігатися або в крайньому разі не розходитися з поглядами спеціаліста-волонтера;

- гнучкий графік для спеціаліста, зайнятого, зазвичай, у кількох місцях;

- забезпечення можливості професійної та наукової кар'єри, адже часто саме за цим звертаються до некомерційних організацій спеціалісти.

Науковцями Українського інституту соціальних досліджень (1998 р.) було розглянуто та виокремлено чотири групи волонтерів. Незважаючи на це, існують також інші угруповання, на які варто звернути увагу.

Волонтерами також можуть бути люди, які працюють у державному апараті, наприклад, у міській адміністрації. Однак перш ніж залучати їх до волонтерської діяльності необхідно з'ясувати, чи не призведе це до конфліктних ситуацій. Можливе непорозуміння між керівником волонтерства та державною структурою. Наприклад, людина керує державною установою в тій сфері, у якій працює певна організація, причому відповідає також і за фінансування. Як результат при прийнятті рішення щодо розподілу коштів перевага віддається даній організації.

Головна проблема залучення волонтерів-чиновників — це визначення істинності мотивації вступу в волонтерський рух. Інколи це бажання здійснювати контроль за певною організацією з боку адміністрації. При роботі з цією категорією слід звертати увагу на характер роботи, яку хоче виконувати волонтер. Якщо це лише бажання відвідувати організацію, перевіряти документи, то це має викликати насторогу. Чиновники місцевої адміністрації можуть бути волонтерами лише як приватні особи.

Спонсори не обов'язково можуть підтримувати організацію матеріально, але керівники фірм можуть надавати реальну методичну допомогу в організації роботи і пошуку фінансів. Такий варіант часто називають патронаж організації. Кращий спосіб організувати патронаж — створити опікунську раду при організації, де опікунами будуть керівники різних фірм, відомі в місті або країні особи: артисти, музиканти. Опікун не завжди допоможе грошима, але спрацює його ім'я, він залучить інших, порадить що робити. Потрібно пам'ятати, що керівники багатьох фірм мають вищу освіту, величезний досвід роботи з фінансами, досвід управління.

Принципи роботи з волонтерами з бізнесу такі ж самі, що й з іншими. Дуже важливо поважати і враховувати їхні можливості, не вимагати від них більше, ніж вони можуть зробити, заохочувати, зокрема й подарунками, і листами-подяками. Є лише два доповнення щодо роботи з волонтерами-бізнесменами. Перше: до них потрібно ставитися, як до рівних — не зверху. Друге: не можна вимагати коштів, якщо керівник фірми, хтось із співробітників працюють в організації волонтером.

Волонтерами також можуть бути й члени громадських організацій. Ця категорія волонтерства характеризується тим, що вони надають широкий спектр соціальних послуг різним категоріям населення. Проте основний акцент у своїй діяльності роблять на матеріальній підтримці окремих осіб, груп чи сімей:

фінансовій допомозі, розподілі гуманітарної допомоги, підтримці матеріально незабезпеченої частини населення продуктами харчування. Майже половина громадських організацій (49%) залучені саме до таких видів соціальної роботи. До актуальних послуг належить сфера дозвілля, якою опікуються приблизно 28% громадських організацій, 22% — приділяють особливу увагу питанням планування сім'ї.

До соціальної роботи залучені також дитячі й молодіжні організації, волонтери жіночих організацій.

Волонтерами можуть бути також ті люди, яким надається допомога, тобто клієнти конкретної організації, наприклад, пацієнти клініки або слухачі виховного центру, батьки клієнтів і т. д.

Принципи роботи з волонтерами-клієнтами не відрізняється від роботи з дорослими, проте є свої особливості — слід пам'ятати про їхні особисті потреби, про те, що вони прийшли передусім отримувати допомогу, а не тільки допомагати іншим.

Отже, волонтером може бути людина будь-якої статі та віку, з будь-якою освітою та соціальним становищем, яка спроможна відчувати потреби інших людей і на добровільних засадах допомагати їм.

Діапазон особистісних якостей людини дуже широкий і різноманітний. У кожної людини свій характер, індивідуальні психічні властивості, власний життєвий досвід, який збагачується в процесі суспільної діяльності. Людина прагне вдосконалити себе, знайти своє призначення та місце в житті, допомогти тим, хто потребує саме її допомоги. Волонтерська діяльність — це шлях самопізнання, самоперевірки та самореалізації людини.

Соціальному працівникові необхідно вивчити й досконало розуміти всі закономірності та форми мотивації добровольців для залучення більшої кількості потенційних волонтерів. Для кожної окремої групи необхідний свій підхід і своє пояснення проблеми. Робота з підлітками та чиновниками — це різні речі, і саме цю відмінність потрібно враховувати при залученні нових добровільних помічників для роботи в соціальній сфері.

Нині все ж таки молодь більше залучається до громадської добровільної роботи, а саме учні та студенти. Насамперед необхідно вивчити особливості мотивації цієї категорії. Не треба забувати і про інших потенційних волонтерів, а саме: батьків проблемних дітей і підлітків, які прийшли в соціальну службу за допомогою, та різного профілю спеціалістів.



## Лекція 4. ВОЛОНТЕРИ В СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНИХ АКЦІЯХ

1. Дослідження можливостей волонтерства в Україні та за її межами.
2. Аналіз особливостей діяльності волонтерів Корпусу Миру в Україні.
3. Роль волонтерської практики в розвитку особистісних якостей майбутніх фахівців (аналіз досвіду участі в міжнародних волонтерських студентських практиках).
4. Характеристика діяльності молодих українців у межах акції «Пам'ять без кордонів» у Польщі.
5. Дослідження особливостей роботи українських волонтерів у Німеччині.
6. Волонтерські програми в школах-інтернатах: «За» і «Проти».

### ЛІТЕРАТУРА

1. Вайнола Р.Х., Капська А.Й., Комарова Н.М. та ін. Волонтерський рух в Україні: тенденції розвитку. — К.: Академпрес, 1999. — С. 15—47.
2. Голова нова Т.П., Гапон Ю.А. Волонтерство в соціальній роботі як феномен цивілізованого суспільства. — Запоріжжя, 1996. — С. 12—54.
3. Законодавство України про соціальний захист населення. — К., 2000. — 224 с.
4. Інноваційні форми роботи туристсько-волонтерського табору «Росичі». — Черкаси: Ред. Черкаського ДУ, 2000. — С. 1—36.
5. Лукашевич М.П., Мигович І.І., Пінчук І.М. Соціальна робота в Україні: теоретико-методичні засади. — К., 2001. — 168 с.
6. Ляшенко А.И. Организация и управление социальной работой в России. — М.: Наука, 1995.
7. Маккарлі С., Лінч Рік. Управління діяльністю волонтерів. — К.: Тандем, 1999. — С. 26—34.
8. Мигович І.І., Лукашевич М.П. Теорія і методи соціальної роботи: Навч. посібник. — К., 2002.
9. Підготовка волонтерів і їхня роль у реалізації соціальних проектів / Під ред. І. Зверєвої, Г. Лактіонова. — К.: Вища школа, 2001. — С. 9—61.
10. Психология социальной работы / Под общей ред. М.А. Гулиной. — СПб.: Питер, 2002. — 352 с.
11. Романенкова Л.А. О системе волонтерской помощи в Канаде // Практична психологія і соціальна робота. — 1999. — № 6.
12. Социальная работа: теория и практика: Учебное пособие / Под ред. проф. Е. Холостовой, А. Сорвина. — М.: ИНФРА, 2002.
13. Соціальна робота / За ред. В. Андрущенко, М. Лукашевича: У 7 ч. — Ч. 2. — К.: ДЦССМ, 2002.
14. Соціальна робота в Україні: Навч. посіб. / І.Д. Зверева, О.В. Безпалько, С.Я. Марченко та ін.; За заг. ред. І.Д. Зверєвої, Т.М. Лактіонової. — К.: Центр навчальної літератури, 2004. — 256 с.
15. Соціальна робота: Короткий енциклопедичний словник. — К., 2002.
16. Технологізація волонтерської роботи в Україні у сучасних умовах / За ред. проф. А.Й. Капської. — К., 2001. — 140 с.

17. Технологія соціально-педагогічної роботи: Навчальний посібник / За заг. ред. А.Й. Капської. — К.: УДЦССМ, 2000. — 372 с.
18. Фирсов М.В. Введение в теоретические основы социальной работы (исторически-понятийный аспект). — М.: ИПС, Воронеж: МОДЭК, 1997.

## **1. Дослідження можливостей волонтерства в Україні та за її межами**

Ми спробували коротко дослідити зміст інформації на Інтернет-сайтах, які або присвячені волонтерству, або просто стануть корисними та цікавими для соціального працівника. Критерії проведення дослідження наведено в додатку А. Відвідавши їх, соціальний працівник зможе отримати безліч інформації з волонтерського життя, знайти однодумців і дізнатися про навчання, стажування чи відпочинок для волонтерів за кордоном. Можливо, відвідання цих сайтів допоможе комусь визначитись у подальшому житті, спробувати себе в різних галузях: навчальній, виховній, чи у сфері інформаційних технологій. Головне пам'ятати, що волонтерство відкриває нам нові шляхи та можливості для самореалізації.

**Благодійний фонд Центр волонтеріату «Добра Воля»** є недержавною, неприбутковою організацією, місія якої сприяти становленню відкритого громадянського суспільства, активізації громадської діяльності завдяки розвитку волонтерського руху, спрямованого на якнайширше залучення населення до роботи на добровільних засадах у благодійних, громадських, державних і комерційних організаціях для допомоги в розв'язанні проблем суспільства.

Інтернет-сайт Центру волонтеріату «Добра Воля» містить інформацію про події, які відбуватимуться чи відбулись у волонтерському житті; нові видання, що допоможуть не тільки волонтерам у повсякденній роботі, а й організаціям у створенні ефективних волонтерських програм. Ви зможете ознайомитися з переліком консультацій з волонтерського менеджменту, що надають працівники Центру, а також самостійно розробити та запровадити волонтерські програми за допомогою кваліфікованого персоналу організації. Крім того, на сайті можна переглянути інтерактивну схему роботи Центру волонтеріату з іншими організаціями. Інтернет-сайт містить корисні лінки (посилання) на електронні ресурси волонтерських організацій не тільки в Україні, а й за кордоном. Свої пропозиції та зауваження можна залишити в гостьовій книзі.

**Всеукраїнська асоціація молодіжного співробітництва «Альтернатива В»** <http://www.alternative.v.com.ua>

Всеукраїнська асоціація молодіжного співробітництва «Альтернатива В» — неполітична, неприбуткова молодіжна громадська організація, що була заснована на добровільних засадах у 1992 році. «Альтернатива В» була створена з метою сприяння співпраці між молодіжними організаціями, залучення молоді України до молодіжних програм у галузі освіти, культури, екології, захисту історичного надбання та допомоги соціально незахищеним верствам населення.

На Інтернет-сайті Всеукраїнської асоціації молодіжного співробітництва «Альтернатива В» Ви можете дізнатися про останні новини із життя організації, ознайомитися з можливостями волонтерства за кордоном, а також отримати інформацію про волонтерські табори Western Europe, C&E Europe, Others, Volunteer Exchange Form. Свої враження від відвідин сайту, а також інші корисні повідомлення можна залишити в гостьовій книзі.

***Спілка української молоді в Україні*** <http://www.cym.org>

Спілка української молоді в Україні — всеукраїнська молодіжна громадська організація, яка об'єднує українську молодь на добровільних засадах, виховуючи свідомих, чесних і працьовитих громадян, відданих українців-державників, що виробляють світогляд на національно християнських традиціях та ідеалах, виплеканих українською нацією протягом століть.

На Інтернет-сайті Спілки української молоді (СУМ) Ви зможете дізнатися про історію організації та програми, які вона реалізує, про її діяльність у сфері спорту й культури, прочитати безліч цікавого в журналі української молоді «Крилаті». А в режимі он-лайн можна спробувати свої сили в сумівських іграх.

***Спілка волонтерів у сфері інформаційних технологій «СВІТ»***  
<http://www.isu.org.ua/volonter/ua/index.shtml>

Спілка волонтерів у сфері інформаційних технологій (СВІТ) створена Всеукраїнським благодійним фондом «Інформаційне суспільство України».

«Ми волонтери, тобто оті дивні люди, які розвивають суспільство, не дошукуючись особисто для себе матеріальної вигоди. Біл Гейтс став мільярдером, коли його віконця змінили світ, але тепер він змушений днями й ночами стерегти гроші від хакерів. Наші нерви ніколи не будуть піддані такому випробуванню. Ми робимо користь лише для того, щоб втілити в життя ідеал Інформаційного Суспільства, щоб завжди бути на гребені хвилі, і черпаємо велике задоволення від нашої місії», — кажуть волонтери.

На Інтернет-сайті Спілки можна ознайомитись із напрямками роботи організації та її проектами, переглянути фотогалерею, і, звичайно, усі охочі можуть не тільки звернутися до співробітників «СВІТу» за порадами, а й приєднатися до її гурту.

***ПЛАСТ — Національна скаутська організація України***  
<http://www.plast.org.ua>

Національна скаутська організація України ПЛАСТ створена з метою сприяти всебічному, патріотичному вихованню та самовихованню української молоді на засадах християнської моралі; спираючись на ідейні засади Пласту, виховувати молодь на свідомих, відповідальних і повновартісних громадян місцевої, національної та світової спільноти, провідників суспільства.

«Основою пластування, основою життя в Пласті є гра. Гра, у яку молодь грає у своєму гурті під проводом провідників, згідно з точно окресленими правилами. Гра, а не забава. Гра, яка має всі елементи життя в організованому суспільстві. Пластова гра — передусім гра в суспільну організацію з прицілом виробити в молоді снагу до творення спільнот, навчити їх форм організації та методів гурткової праці, прищепити молоді гурткову дисципліну, активність та

бажання присвятити себе для добра спільноти».

На Інтернет-сайті Ви можете ознайомитися з ідейною основою організації та її методою, виховною системою й засобами, дізнатися про напрямки практичних навичок, які здобувають пластуни, що потрібно для того, аби ним стати, а також отримати безліч цікавої й корисної інформації із життя організації.

**Centrum Wolontariatu** <http://www.wolontariat.org.pl>

Інтернет-сайт Мережі центрів волонтеріату Польщі, який містить ресурси як для волонтерів, так і для організацій, що бажають залучати волонтерів; пропонує набір, навчання, розміщення й оцінку праці волонтерів. Пропагує волонтерство, впровадження волонтерських програм тощо.

**Добровольці Росії** <http://www.volunteer.ru>

Інтернет-сайт містить інформацію про події у сфері волонтерства, документи, базу даних, набір, розміщення волонтерів, форум та інші корисні ресурси.

**World Volunteer Web** <http://www.worldvolunteerweb.org>

Інтернет-сайт містить інформацію про волонтерство в усьому світі: новини, події, ініціативи, тенденції, електронна розсилка, бібліотека тощо.

**United Nations Volunteers** <http://www.unv.org>

Офіційний Інтернет-сайт програми Організації Об'єднаних Націй «Волонтери ООН». Програма працює через представництва Програми Розвитку ООН (UNDP) для розвитку партнерства серед країн-членів ООН.

**International Association for Volunteer Effort** <http://www.iave.org>

Інтернет-сайт Міжнародної асоціації волонтерських зусиль. Асоціація нараховує близько 800 членів у 100 країнах світу. Пропонує широкий спектр послуг у сфері волонтерства.

**Volunteer Match** <http://www.volunteermatch.org>

Інтернет-ресурс для охочих стати волонтером у США. Містить пропозиції волонтерської роботи та безліч цікавої інформації.

**База даних для волонтерів** <http://www.nava.bg.org/vdb>

Волонтерська база даних Болгарії. Призначена як для осіб, які хочуть стати волонтерами, так і для організацій, що хочуть залучити волонтерів.

**SOS Volunteer Helpdesk**

[http://europa.eu.int/comm/youth/program/sos/index\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/youth/program/sos/index_en.html)

SOS Volunteer Helpdesk надає інформацію та консультації молодим людям, зацікавленим взяти участь у другій частині Молодіжної програми Європейської Комісії Європейської волонтерської служби (EVS). Ця підтримка передбачає надання основної інформації про заходи в межах EVS; загальну підтримку в пошуку подальшої інформації про потенційних партнерів за проектом EVS; підтримку цільових груп для розробки проекту EVS; індивідуальні консультації з волонтерських досліджень під час і після запровадження проекту EVS.

**National Centre for Volunteering** <http://www.volunteering.org.uk>

Ресурс для керівників волонтерських програм, потенційних волонтерів і всіх, хто шукає актуальну інформацію з волонтерства.

**Energize Inc.** <http://www.enegizeinc.com>

Інтернет-сайт міжнародної тренінгової, консалтингової та видавничої компанії, що спеціалізується на волонтерстві. Компанія пропонує свої послуги будь-яким організаціям, які працюють з волонтерами.

**Association for Volunteer Administration** <http://www.cybervpm.com>

Інтернет-сайт, що містить необхідну інформацію для керівників волонтерських програм.

**Charity Village** <http://www.charityvillage.com>

Канадський Інтернет-сайт для неурядових організацій, зокрема й тих, які працюють з волонтерами. Містить базу даних волонтерських організацій, пропозиції волонтерської роботи, оголошення та багато іншої корисної інформації.

**Volunteer Canada** <http://www.volunteer.ca>

Інтернет-ресурс для охочих знати все про волонтерство в Канаді.

**Community Service Volunteers** <http://www.csv.org.uk>

CSV – це найбільша організація у Сполученому Королівстві, що працює з волонтерами. Вона провадить залучення, навчання та інші послуги у сфері волонтерства.

## **2. Аналіз особливостей діяльності волонтерів Корпусу Миру в Україні**

До України приїжджає все більше волонтерів Корпусу Миру, минулого року — майже 300 осіб. На початку 90-х їх зустрічали з величезними почестями і показували по телевізору, сьогодні їхні візити проходять непомітно для широкої громадськості. Хто ці люди, чим вони займаються і що шукають у нашій країні?

Тревіс Барок — незвичайний вчитель: йому не платять зарплату з бюджету. А забезпечений він лише найнеобхіднішим — їжею, одягом і транспортом. У своїй скромності Тревіс несамотній. Він — один із понад 275 добровольців, що приїхали цього року до України зі Штатів від імені волонтерської організації Корпусу Миру. Зараз Тревіс учить англійської мови школярів селища Райгородок на Донеччині.

Для Тревіса життя в іншій країні було мрією. І коли йому запропонували поїхати до України, з місяця, наданого на роздуми, він використав лише день. «Я погодився, хоча знав з історії цієї країни лише про Чорнобиль і «помаранчеву революцію», — говорить Тревіс. — Для мене не так важливо було, що це за країна, головне — нові люди і умови». Втіленням його мрії виявився будинок без газу і з туалетом на вулиці. Тревіс не скаржиться, хоча і визнає, що було непросто звикнути носити воду з колодязя і топити піч.

«Проблеми були, — погоджується директор школи, у якій працює волонтер, Любов Каліберда. — Згідно з контрактом, житлом добровольця забезпечує приймаюча організація, а в нас із цим нелегко». Однак про те, що така людина до них приїхала, Каліберда не жаліє. «Двічі в місяць він проводить семінари для дітей всього району, а минулого літа організував мовний табір з

нашим викладачем англійського, — говорить вона і резюмує: — Діти задоволені».

Викладання англійської — не єдине, чим займаються іноземні добровольці. Як розповіли «24» в Корпусі Миру, український уряд визначив ще два пріоритети для волонтерів — економічний розвиток общин і молодіжні рухи. Не зміг обмежитись однією місією і Тревіс — у Слов'янську він допомагав організовувати масштабну акцію проти ВІЧ і СНІДу. «Ми роздавали інформацію, організували шоу акторів, а також тренінг для психологів і представників державної влади», — розповідає він.

Головною причиною, через яку люди з розвинених країн залишають свою країну більш ніж на 2 роки (контракт з Корпусом Миру підписують на 27 місяців), представники організації називають бажання пізнати культуру чужої країни з погляду її носія, а також поділитися власним досвідом з тими, хто цього потребує. До того ж, для більшості волонтерів досвід життя в іншій країні стає шляхом для досягнення кар'єрного зростання на Батьківщині.

«Це не означає, що, наприклад, нашому волонтерові гарантується працевлаштування в США, — пояснює Кампос. — Проте, коли працедавець бачить, що в потенційного співробітника є досвід волонтера, він оцінює це як плюс у його характеристиці». Однак Кампос запевняє, що цей аргумент не можна називати головним для того, хто вирішив приєднатися до суспільства волонтерів. «Незважаючи на те, що середній вік наших добровольців 28 років, у нас є багато тих, кому за 50. У них за плечима цілком успішне життя», — говорить Кампос.

Психолог Олександр Губенко переконаний, що, окрім романтичного мотиву, важливу роль грає і культуртрегерський. «Іноземці часто хочуть відчутти себе світочем цивілізації серед тубільців. І, даруючи їм намиста і блискучі дзеркала, придбати нових друзів, позбавитися від самоти, — говорить він. — Це часто відбувається на несвідомому рівні».

Але в Корпусі Миру не погоджуються з таким твердженням. «Ми завжди пояснюємо нашим волонтерам, що рівень освіти в Україні високий, і люди — далеко не тубільці», — говорять в організації.

Звичайно, трапляються й конфлікти між приймаючою організацією і волонтером. Як розповів «24» представник Корпусу Миру Олег Сміїч, який займається роботою добровольців у трьох східних областях України, цього року на 40 волонтерів уже був 1 випадок зміни приймаючої організації.

Про не дуже вдалий прийом волонтера «24» розповів Олексій Ангурец, який працював у Молодіжній екологічній лізі Придніпров'я. «Професійний рівень добровольця, що приїхав до нас із США, був достатньо низький. Були витрачені ресурси, а віддача — ніяка», — говорить Ангурец. Крім того, за його словами, у квартирі, яку Ліга знімала волонтерів, було зіпсоване майно. «Перед нами вибачились і збитки відшкодували, — говорить Ангурец. — Проте розсталися з волонтером ми завчасно».

Згідно з правилами Корпусу Миру, якщо подібна заява виявляється правдою, волонтер зобов'язаний покинути країну. «І такі випадки були, — говорить Сміїч. — Корпус Миру відправляв на Батьківщину волонтера, який

дуже багато випивав». Утім, і українці, на жаль, далеко не завжди поведуться з іноземцями належним чином. Можливо, тому що наші громадяни ще не пробували себе в ролі волонтерів в іншій країні?

### **3. Роль волонтерської практики в розвитку особистісних якостей майбутніх фахівців (з досвіду участі в міжнародних волонтерських студентських практиках)**

Сучасне суспільство ставить нові вимоги щодо підготовки фахівців, які повинні творчо і самостійно виконувати професійні завдання, швидко адаптуватися в нових умовах. Сьогодні система вищої освіти не може в повному обсязі забезпечити майбутнього фахівця умовами для максимальної його активності, самостійності, ініціативності, розвитку комунікативних здібностей, реалізації всіх його потенційних можливостей.

Особливе значення для професійного становлення фахівця має робота в громадських організаціях. Участь у волонтерській діяльності і виконання різноманітних практичних завдань сприяє формуванню професійно важливих якостей, практичних вмінь і навичок. Це дає змогу реалізувати дві взаємопов'язані цілі — успішність соціалізації особистості за сучасних умов і саморозвитку студента як професіонала і як особистості. Дуже важливі завдання щодо професійного й особистісного розвитку майбутніх фахівців виконуються у разі залучення студентів до міжнародних волонтерських практик.

Спробуємо зробити аналіз досвіду участі окремих студентів-волонтерів у міжнародних програмах.

Завдяки волонтерській діяльності в громадській організації «Товариство охорони прав і гідності учнів «Фортеця» студенти Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка — майбутні психологи і соціальні педагоги, мали змогу взяти участь у міжнародних волонтерських програмах, які проходили у м. Хожув (Польща) у жовтні 2005 р. і в м. Люблін (Польща) у листопаді 2005 р.

Основним завданням таких практик є налагодження зв'язків та інтеграція між представниками таких країн, як Польща, Україна та Німеччина. Волонтери мають можливість не просто побувати за кордоном, а й ознайомитися з культурою, організацією виховної роботи в освітніх закладах інших країн, налагодити співпрацю з волонтерськими організаціями Польщі та Німеччини.

Студенти переконалися, що Польща — це країна, де велика увага приділяється соціально незахищеним верствам населення. Зокрема, під час проходження практики майбутні психологи і соціальні педагоги мали змогу ґрунтовно поглибити свої знання щодо надання соціальної допомоги різним верствам населення. У програмі двотижневих практик було відвідування освітніх закладів, серед них і закладів для дітей з особливими потребами.

Особливе зацікавлення в нас викликало відвідання інтегративного дитячого садка м. Хожува. Тут діють групи, у кожній з яких 20 дітей і

щонайменше п'ять — це діти з особливими потребами. Вихователям у таких закладах потрібно бути професійними педагогами і навіть кваліфікованими медиками, адже малеча потребує особливого догляду. Заняття в групах проводяться, як звичайно, і на перший погляд навіть не скажеш, що деякі діти неспроможні самотійно ходити чи навіть сидіти. Усі дуже дружно граються і спілкуються між собою. Нас вразив цей заклад, адже в Україні таких не знайдеш, а тут — майже у кожному місті. Діти змалечку виховуються в атмосфері доброзичливості, у них розвивається повага, толерантне ставлення до інших, незалежно від фізичного вигляду. А головне, що діти з особливими потребами не почувають себе відкинутими на узбіччя і непотрібними. У таких садках до них ставляться, як до звичайних дітей. Студенти мали змогу поспостерігати за проведенням занять досвідченими педагогами, а потім і спробувати себе в ролі вихователя. Для кожного з нас це був новий, надзвичайно цікавий і важливий досвід.

Окрім насиченої виховної роботи в освітніх закладах, свої педагогічні вміння студенти апробували під час організації дозвілля дітей у межах діяльності громадської організації «ВІСПА». Розвиваючі ігри, вечори відпочинку, конкурсні програми — це ті форми роботи з дітьми, де вони змогли проявити творчість, свої професійні знання й особистісні якості. Виконання добровільної соціальної роботи забезпечує студентів практичними навичками, справді допомагає стати високопрофесійними спеціалістами.

Слід зазначити, що волонтерська діяльність здійснювалася в тісній співпраці українців, німців і поляків, котрі брали участь у програмі. Працюючи разом, усі дружно облаштовували дитячий табір і прилеглі території. Виконання добровільної соціальної роботи забезпечує студентів практичними навичками, що допомагає стати спеціалістами.

Особливе зацікавлення викликав україно-польсько-німецький тренінг-семінар, що відбувся в передмісті Любліна, для волонтерів-організаторів міжнародного молодіжного обміну, на якому ми ознайомилися з формами і методами виховної роботи з молоддю. Організатор тренінгу — фундація «Щасливе дитинство» — запросив тренерів з Німеччини та Польщі.

Працюючи в міжнародних групах, ми вчилися розуміти один одного, незважаючи на мовний і культурний бар'єри. Тут проводилися як практичні заняття, так і презентації. Надзвичайно цікавим були обговорення проблем управління міжнародними проектами, визначення динаміки групи та особливостей функцій лідера в міжнародних програмах. Завдяки участі в цьому тренінгу студенти не тільки розширили своє бачення волонтерського руху, отримали навички організації міжнародних програм, а й удосконалили свої комунікативні вміння, толерантність і емпатичні здібності, спілкуючись з учасниками з інших країн.

Досвід, набутий під час цього тренінгу, неодмінно знадобиться майбутнім фахівцям у роботі з молоддю, а також в організації міжнародних зустрічей.



#### **4. Характеристика діяльності молодих українців у межах акції «Пам'ять без кордонів» у Польщі**

Варшава, 24 липня 2007 р. — молоді волонтери у межах акції «Пам'ять без кордонів» упорядковували українські цвинтарі в Люблінському воєводстві в Польщі. У цей регіон, з якого 60 років тому комуністична влада Польщі виселила українських мешканців на північ і захід Польщі, прибула молодь з Києва, Черкас, Полтави, Одеси, Львова та Луцька. Що спонукало їх повернутися на могили своїх земляків? Унаслідок операції «Вісла», організованої польськими комуністами 60 років тому, на території Холмщини майже не залишилось українців. Про трагедію цих земель свідчать спорожнілі й зруйновані церкви та цвинтарі. Молодіжну акцію впорядкування цвинтарів у Польщі українці започаткували 5 років тому. Нинішнього року 20 молодих осіб з України давали лад могилам своїх земляків на 6 цвинтарях у селах Грубешівського району, що в польсько-українському прикордонні, поблизу міста Нововолинська.

Голова Товариства «Пам'ять без кордонів», організатор та учасник акції Сергій Годлевський говорив, що впорядкування могил — це дуже вдалий урок патріотизму. Він добре знає складну історію цього регіону, однак вона не стала на перешкоді цій акції. Годлевський вражений приязним ставленням до українських волонтерів з боку польської влади. Їм ніхто не перешкодив. Голова місцевої ради села Мірче Лех Шопінський доклав зусиль, щоб молоді українці мали змогу таборувати в місцевій школі. Він вважав, що українці мають право, навіть обов'язок, повертатись на могили своїх батьків і дідів, тому що в цьому районі віками жили разом два народи — українці й поляки.

«Трагічна історія не повинна впливати на наші теперішні стосунки. Нас багато єднає», — наголошував пан Шопінський. Молоді учасники акції «Пам'ять без кордонів» двічі проводили в селі Мірче вечірки за участю польської молоді, місцевої влади, польських українців. Почесним гостем у них був православний владика Авель із Люблінсько-Холмської єпархії. Саме цій єпархії належать покинуті українські цвинтарі Холмщини. У розмові з Радіо «Свобода» голова Товариства українців Любліна Григорій Купріянович сказав, що найважливіше для польських українців є те, що у своїй роботі, яка передбачає збереження історичних пам'яток Холмщини, вони відчувають реальну допомогу з боку України. Акція «Пам'ять без кордонів» проходить за фінансовою підтримкою Волинської державної адміністрації та мерії Луцька.

Подробиці — на сайті:

<http://www.radiosvoboda.org/article/2007/07/6dd67666-b30f-452a-bef3-47d4eb4e3fc7.html>

#### **5. Дослідження особливостей роботи українських волонтерів у Німеччині**

Усі ми звикли, що вже досить тривалий час в Україну приїздять волонтери із США, Канади, Німеччини й Великої Британії, щоб допомогти в

щоденній роботі українським неурядовим організаціям. Але мало хто знає, що волонтери з України також відвідують інші країни, де віддають свої знання й досвід іноземним організаціям. Ми звернулися до кількох українських волонтерів з проханням поділитися своїми думками і враженнями щодо роботи за кордоном. На наші запитання (Додаток Б) відповідали Люсьєна Іршенко (волонтерка Центру волонтеріату «Добра Воля») і Олексій Голубєв.

— *У якій країні, за якою програмою і в якій організації Ви були волонтером?*

Олексій Голубєв, студент Національного університету «Києво-Могилянська Академія», м. Київ:

— 2003 року я був у Німеччині за програмою волонтерського обміну під проводом Bosch Schtieftung EG, в організації YAP CFD (Youth Action for Peace, Christlicher Friedensdienst Deutschland) у місті Франкфурт-на-Майні. Про програму я дізнався і їхав від організації «Альтернатива V», саме вони є партнером з боку України.

Люсьєна Іршенко, Центр волонтеріату «Добра Воля», м. Київ:

— У липні 2003 року я брала участь у волонтерському таборі в Німеччині, який організувала Альтернатива-В. Проект називався Workcamp VJF (Vereinigung Junger Freiwilliger) 2.6 Potsdam. Як волонтери ми працювали на місцевих цвинтарях, де скошували траву, фарбували огорожі. Робота не дуже складна, але досить цікава, хоча з першого погляду так і не здається. Нашу працю координував муніципалітет міста Потсдама.

— *Чим відрізняється робота волонтера в Україні і за кордоном?*

Олексій Голубєв:

— Щодо різниці роботи волонтерів в Україні та за кордоном можна зазначити, що українці, завдяки своїй гостинності, зумовленій менталітетом, тепліше приймають іноземців, проте на іноземних волонтерів чекають в Україні складніші завдання. Українські організації в більшості випадків мають менше фінансування і постійну потребу в робочих руках. Загалом же, різниця не дуже значна. І там, і тут на волонтерів чекають майже ті ж самі проблеми.

Люсьєна Іршенко:

— Складно однозначно відповісти, все залежить від специфіки роботи. Але, за моїми спостереженнями, за кордоном не так уже сильно потребують волонтерської праці. Наприклад, на цвинтарі, є люди, які постійно наглядають за ним. Інша ситуація в Україні, де волонтери можуть принести дуже велику користь, зважаючи на брак коштів у держави на реставрацію і підтримку старовинних пам'яток, наприклад, тих же цвинтарів.

— *Що б Ви найбільше відзначили в роботі волонтером у країні, де Ви були?*

Олексій Голубєв:

— Завдання були досить простими, треба було допомагати тричі на тиждень в офісі організації YAP CFD, та ще двічі допомагати в дитячому центрі місцевої громади містечка Nieder Eschbach за Франкфуртом. Крім того, уже під кінець програми в мене також була можливість попрацювати «кемп лідером» у волонтерському таборі на півночі Німеччини. У роботі можна відзначити

досить чіткі вимоги для волонтера, майже на рівні вимог для професійного працівника. Також треба чітко розуміти, що попри те, що волонтер є «неоплачуваним» працівником, «питають» з нього так само, як і з оплачуваних працівників установи, якщо ви в такій працюєте.

Люсьєна Іршенко:

— По перше, мені сподобалося саме ставлення до волонтерів. У Потсдамі значну увагу приділяють волонтерським таборам і роботі з молоддю. Для нас провели кілька екскурсій містом, розповідали про історію тих цвинтарів, на яких ми працювали. Один з них — це старовинний єврейський цвинтар, що дивом зберігся під час Другої світової війни. Подбали й про умови перебування. Жили ми в студентському гуртожитку з гарними умовами. Також нам виділили проїзні квитки на транспорт, до того ж щодня возили машиною на роботу. Ще був такий цікавий момент — муніципалітет подарував табору 400 євро, що теж дуже приємно.

Важливим моментом було спілкування. У таборі перебували 13 осіб з 11 країн Європи, а також Мексики й Туреччини. З них двоє були так званими кемп-лідерами або вожатими, вони з'ясовували організаційні питання, але працювали разом з нами. За віком волонтери також були різні, наймолодшому — 17 років, а найстаршому — 38! Хочу сказати, що, на диво, нам ніщо не заважало спілкуватися. Тобто, ніякі міжкультурні розбіжності не були перепорою. Я зрозуміла, що в молоді з різних країн — однакові проблеми та інтереси, а це надзвичайно зближало.

— *Наскільки Вам сподобалося бути волонтером за кордоном?*

Олексій Голубєв:

— Звичайно, дуже сподобалося. Попри всі можливі негаразди, що можуть трапитися з вами в новій країні, де люди розмовляють іншою мовою та по іншому думають, загальний досвід просто винятковий — ніщо в житті так не розширює світосприйняття, як одному поїхати на рік в іншу країну, з іншим менталітетом, культурою та мультинаціональним соціумом. Цікавим «досвідом у досвіді» став волонтерський табір, де майже не було німців, але вся команда була інтернаціональною. У межах цієї розповіді важко передати ті враження словами, там треба побувати.

Люсьєна Іршенко:

— Мені дуже сподобалось, це точно. І я із задоволенням поїду ще не один раз. Я вважаю, що для нашої молоді це дуже цінний досвід, зважаючи на те, що можливість просто подорожувати є не в кожного. Перебування там дуже розширило мій світогляд.

— *Які були недоліки під час Вашого перебування волонтером за кордоном?*

Олексій Голубєв:

— Звісно, були й недоліки. По-перше, мені не знайшли житло на момент мого приїзду до Німеччини, якийсь час я тулився у гостьовій кімнаті офісу організації, та я б не сказав, що то було таке вже страшне випробування, радше, я просто побачив все ж таки існуючий «подвійний стандарт» ставлення до волонтерів. Тобто, якщо волонтер з Європи не матиме помешкання місяць у

Києві, думаю, наша організація вже буде спілкуватися з військами НАТО, а тут все так — потихеньку.

Крім того, недоліком було певне «легковажне» ставлення до мене з боку організації, що приймала. Кілька разів мені довелося майже без знання мови (!) самому їхати і робити певні документи в офіційних установах. Ви можете собі уявити себе на першому місяці перебування в новій країні та новому місті, без німецької, що їде кудись лише з папірцем, де написана адреса, а потім, ще й треба спілкуватися з робітниками установи, котрі чомусь не розуміють вашої «непоганої» англійської.

Люсьєна Іршенко:

— Були деякі проблеми. Після важкої праці людей дуже нелегко було зібрати, щоб піти на якусь екскурсію. Але для мене, наприклад, та ще однієї дівчини з Білорусії, для яких вирватися в Європу — це подія, марнування часу на відпочинок було неприйнятним. Ми часто їздили окремо, щоб більше побачити!

— *Чи допомогла Вам робота волонтером за кордоном для роботи в Україні?*

Олексій Голубєв:

— Щодо користі при роботі в Україні, то можу сказати, що життєвий досвід допомагає навіть тоді, коли ви працюєте в зовсім іншій сфері, абсолютно не пов'язаній з вашою минулою волонтерською діяльністю. Зараз я працюю комп'ютерним консультантом у міжнародному відділі однієї громадської організації, і як раз моє знання англійської та німецької, додатково до технічних знань, і були вирішальними чинниками на співбесіді з роботодавцями. На волонтерській роботі ми, як на мене, завжди вчимося терпінню й толерантності, що теж завжди буде плюсом у подальшій роботі та в житті взагалі.

Люсьєна Іршенко:

— Для мене цей досвід мав неабияку цінність. Я вперше була за кордоном самостійно, і зрозуміла, що в цьому немає нічого страшного і складного. Мені це додало впевненості у своїх силах. Звичайно, це була гарна практика спілкування англійською та стимул для вивчення німецької.

— *Наскільки Ви змогли реалізувати свої знання в організації, де Ви були волонтером? (Що б Ви хотіли робити більше?)*

Олексій Голубєв:

— Щодо реалізації себе у волонтерській діяльності, то тут усе досить відносно. Приймаючи вас на місце, часом організації більше цікавляться «загальною позитивністю» вашої біографії, освітою та колом інтересів, аніж професійною придатністю. Будучи досить непоганим спеціалістом у сфері інформаційних технологій, я довго клеїв поштові конверти в офісі, знищував документи на спеціальному пристрої та розвозив брошури організації щодо літніх волонтерських таборів. Уже пізніше, майже наприкінці мого перебування в Німеччині мене попросили полагодити певну техніку, зробити ще один «бюджетний» ПК для офісу й дати рекомендації щодо встановлення мережі в офісі. У дитячому ж центрі досить довго не знали взагалі, що зі мною робити, а вже потім дали вести секцію малого тенісу. Я не супертенісист, але для

дитячого рівня моїх знань було більш ніж досить. До цього в Києві я був інструктором на секції самозахисту у ВНЗ, але для проведення занять у Німеччині треба мати купу спеціальних документів. Загалом, я можу сказати, що мої можливості було використано в певному обсязі. Я працював достатньо і був задоволений наявністю вільного часу.

Люсьєна Іршенко:

— Мені важко відповісти на це питання, тому що праця на цвинтарі не вимагає якихось спеціальних знань і навичок. Звичайно, є багато цікавої та корисної роботи. Це і робота з дітьми, але для цього потрібно знати німецьку. Цікаво було б організувати різні заходи, музичні фестивалі. Потім є соціальний напрямок: праця в інтернатах, з інвалідами та людьми, які мають різні вади. Мені, швидше за все, була б цікава робота в офісі й організаційна робота.

— *Що б Ви побажали волонтерам з України, які збираються їхати волонтерувати за кордон?*

Олексій Голубєв:

— Волонтерам я побажав би побільше «культурного плюралізму»: все, що робитимуть люди в іншій країні, є трохи незвичним і в цьому немає нічого поганого. Звичайно, бажано хоч трохи знати мову країни, куди ви їдете, можна і там уже вивчити, як це зробив я, але знаючи мову ну хоча б на початковому рівні, ви вже звільняєте себе від певної кількості проблем і непорозумінь. Ну і звичайно, побільше участі у волонтерських програмах. Цей досвід не можна порівняти ні з чим. Ніщо не вчить краще, ніж шанс на «друге» життя, хоч на певний час.

Люсьєна Іршенко:

— Я б побажала активності. Не потрібно вагатися — потрібно діяти. Поки ми молоді і маємо нагоду побачити світ, потрібно використати всі можливості. А ще терпіння і бути толерантним, бо хтозна з чим можна зіштовхнутись у чужій країні.

## **6. Волонтерські програми в школах інтернатах: «За» і «Проти»**

У липні 2003 року Центр волонтеріату «Добра Воля» за підтримки Посольства Королівства Нідерландів (Програма МАТРА КАП) розпочав реалізацію проекту «Волонтери дітям». Ідея проекту полягає в залученні волонтерів для роботи з дітьми в 3 школах-інтернатах м. Києва.

Ідея проекту «Волонтери дітям» виникла в організаторів ще за рік до початку його реалізації. Поштовхом до цього стало стажування в Польщі, під час якого працівники Центру волонтеріату «Добра Воля» познайомилися з досвідом Люблінського центру волонтеріату із залучення волонтерів до шкіл-інтернатів міста. Ідея сподобалась, тим більше що в Любліні вона дуже успішно реалізовувалась.

Після повернення в Київ було організовано зустріч з директорами трьох шкіл-інтернатів Дніпровського району, де територіально розмістився ЦВ «Добра Воля». Директори всіх трьох шкіл зацікавились ідеєю залучення

волонтерів для роботи з дітьми в їхніх закладах. Зацікавленість визначалась і проблемами шкіл, серед яких і нестача педагогічного колективу, невелика кількість молодих працівників, великі класи і психологічно травмовані діти, яким потрібна додаткова увага. Ще через півроку проект розпочався... Це був дуже цікавий початок, оскільки майже все робилося вперше. Звичайно, в Україні багато організацій залучають волонтерів, серед них і в школи-інтернати та дитячі будинки. Але довгострокова комплексна волонтерська програма, яка одночасно впроваджується в трьох школах-інтернатах різного профілю (для дітей з неблагополучних сімей, слабким слухом і розумово відсталих дітей), реалізовувалася вперше.

Коли розпочинався проект, у працівників «Доброї Волі» були припущення щодо можливих труднощів і перешкод. І справді, як і в будь-якій новій справі, труднощі з'явилися, як очікувані, так і не дуже.

На першому етапі реалізації проекту було проведено навчання з волонтерського менеджменту для працівників шкіл-інтернатів. Навчання пройшло успішно, але у зв'язку із сильною завантаженістю, на жаль, не взяли участь директори шкіл-інтернатів і їхні заступники. Це зумовило те, що потім доводилося ще й ще розповідати про особливості роботи з волонтерами. Після тренінгу працівники шкіл-інтернатів успішно розробили перелік вакансій, на які вони хотіли б запросити волонтерів.

Другим етапом став набір волонтерів на запропоновані вакансії. Під час першого набору близько 15 осіб заявили про своє бажання взяти участь у навчанні для волонтерів. І як же здивувалися організатори, коли на тренінг прийшла половина. Це була перша серйозна проблема, яку необхідно було якось розв'язувати. Вирішили зателефонувати всім, хто не прийшов і з'ясувати причини, а на наступний набір залучати на 40% більше волонтерів, ніж потрібно. Два наступних набори волонтерів пройшли успішно.

І ось волонтери пішли в школи. Заняття з правознавства; профілактики негативних явищ; німецька мова; англійська мова; екологічна освіта; тренінги на згуртування вихованців; допомога учням 6—8 класів з таких предметів, як хімія, біологія, математика; робота з молодшими дітьми — ось неповний перелік того, чим зараз займаються волонтери. Здавалося б, усе добре, але тут почали виникати непередбачувані труднощі. Працівники шкіл почали говорити про те, що треба зробити перерву в залученні волонтерів, що в дітей завантажений розклад і часу на додаткові заняття в них немає.

Волонтери зі свого боку зауважували, що дітям заняття подобаються і вони просять приходити їх частіше. Так, одна з волонтерок розпочала заняття з німецької мови з учнями 6-х класів. Через тиждень до неї підійшли старшокласники і попросили про заняття і для них. Важко було передбачити, що вихованці шкіл-інтернатів зацікавляться вивченням другої іноземної мови. Але це факт і факт дуже приємний.

Звичайно, позицію педагогів шкіл-інтернатів можна зрозуміти: вони повинні витратити додатковий час на роботу з волонтерами, а крім того, повинні захистити дітей у випадку неетичного поведіння волонтера (на щастя, таких випадків не було). Крім того, як і будь-що нове, волонтерські

програми наражаються на певний опір.

Спробуємо розглянути ситуацію з двох боків: з точки зору плюсів, які несуть у собі волонтерські програми в школах-інтернатах, та з точки зору можливих ризиків і труднощів. Першим і найважливішим позитивом ми вважаємо те, що вихованцям подобається, коли до них приходять волонтери і проводять з ними заняття. Причин прихильності може бути багато: це й те, що волонтери — нові люди, які прийшли із зовнішнього світу, те, що вони однолітки і можуть розповісти про багато цікавих речей. А, може, основна причина в тому, що дітям потрібно більше уваги. У будь-якому випадку зацікавленість дітей, їхнє бажання витратити свій вільний час на заняття, які проводять волонтери, є одним з основних аргументом на користь того, що такі програми потрібно впроваджувати.

Другим аргументом на користь волонтерських програм у школах-інтернатах є те, що робота волонтерів — це допомога вчителям і вихователям. Волонтери в жодному разі не можуть замінити або перебрати на себе функції персоналу шкіл-інтернатів, але вони можуть надавати посильну допомогу в роботі з дітьми. Це тим важливіше, що в інтернатних закладах часто не вистачає вчителів і вихователів. Отже, за правильної організації їхньої роботи і позитивного ставлення до них волонтери могли б значно полегшити роботу педагогів у школах-інтернатах.

Третій аргумент на користь роботи волонтерів у школах-інтернатах полягає в тому, що вихованці мають можливість здобути нові знання та навички. Це знання з різних предметів, які проводять волонтери (зараз працюють курси правознавства, німецької мови, англійської мови, мистецтвознавства, драматичний гурток); нові навички (наприклад, вишивання нитками, бісером, зрештою, читання).

Потрібно також зважати на те, що діти спілкуються переважно або зі своїми однокласниками, або з учителями й вихователями школи. Тому спілкування з однолітками «ззовні» розвиває їхні комунікативні навички, готує їх до ситуацій, які виникнуть поза межами школи. Однак, звичайно, робота волонтерів несе в собі певні труднощі та загрози як для установи, так і для дітей. Насамперед, певним ризиком є те, як сприймуть діти волонтера, а волонтер — дітей, адже часто волонтери — це молодь, яка не має педагогічної і психологічної освіти. Чи не виникатимуть конфлікти, образи? Тут має працювати принцип «не нашкодь». Тому моніторинг роботи волонтерів, особливо на перших етапах їхньої роботи є необхідним елементом волонтерських програм.

Наступним ризиком роботи волонтерів є те, що вони можуть припинити свою діяльність через ті чи інші причини. Для дітей, а тим більше вихованців інтернатів, це може бути ще однією психологічною травмою. У них може скластися враження, що їх знов покинули. На жаль, досліджень стосовно цієї проблеми в Україні немає, та й волонтерських програм не так багато.

І третьою трудностю, з якої виконавці проекту «Волонтери дітям» уже зіштовхнулися, є потреба в додаткових ресурсах для впровадження волонтерських програм. Це і час вихователів і вчителів, які консультують і

контролюють волонтерів, це і додаткові аудиторії, яких часто просто немає, це спортивний інвентар, канцтовари і банальний копювач. Тут могли б допомогти меценати, які ресурсами посприяли б розвитку волонтерства в інтернатних закладах.

Проект «Волонтери дітям» триває, накопичується досвід впровадження волонтерських програм у школах-інтернатах. І вже виникла потреба обговорити напрацьовані результати і спланувати розвиток волонтерських програм. Так, Центр волонтеріату «Добра Воля» періодично проводить семінари для волонтерів і семінари для працівників інтернатних закладів, круглі столи для керівників шкіл-інтернатів м. Києва, а також для представників громадських і державних організацій, які працюють з дітьми в школах-інтернатах. Мета всіх цих заходів – обмінятися досвідом, обговорити успіхи й труднощі, що виникали в процесі реалізації проекту, і, звичайно, спланувати розвиток волонтерських програм у школах-інтернатах на наступний рік.

Працівники Центру волонтеріату «Добра Воля» завжди запрошують усіх зацікавлених до участі в семінарах і круглих столах.

Студенти-волонтери, беручи участь у міжнародних програмах, мають змогу набути фахових знань з обраної спеціальності в процесі спілкування з професіоналами, спостереження за їхньою роботою, ознайомлення з певними методиками і технологіями і їхнім застосуванням на практиці, вони знайомляться з діяльністю громадських організацій різних країн, набувають досвіду спілкування і співпраці з іноземними студентами. У результаті — вони зростають не лише професійно, а й особистісно, проявляючи ініціативність, творчість, активність, формуючи гуманістичні цінності.



## Лекція 5. ОРГАНІЗАЦІЯ ПІДГОТОВКИ ВОЛОНТЕРІВ ДО РОБОТИ

1. Залучення волонтерів до соціальної роботи.
2. Актуальність волонтерської школи в сучасних умовах.
3. Структура школи волонтерів.
4. Форми та методи навчання волонтерів.

### ЛІТЕРАТУРА

1. Вайнола Р.Х., Капська А.Й., Комарова Н.М. та ін. Волонтерський рух в Україні: тенденції розвитку. — К.: Академпрес, 1999. — С. 15—47.
2. Голова нова Т.П., Гапон Ю.А. Волонтерство в соціальній роботі як феномен цивілізованого суспільства. — Запоріжжя, 1996. — С. 12—54.
3. Законодавство України про соціальний захист населення. — К., 2000. — 224 с.
4. Інноваційні форми роботи туристсько-волонтерського табору «Росичі». — Черкаси: Ред. Черкаського ДУ, 2000. — С. 1—36.
5. Лукашевич М.П., Мигович І.І., Пінчук І.М. Соціальна робота в Україні: теоретико-методичні засади. — К., 2001. — 168 с.
6. Ляшенко А.И. Организация и управление социальной работой в России. — М.: Наука, 1995.
7. Маккарлі С., Лінч Рік. Управління діяльністю волонтерів. — К.: Тандем, 1999. — С. 26—34.
8. Мигович І.І., Лукашевич М.П. Теорія і методи соціальної роботи: Навч. посібник. — К., 2002.
9. Підготовка волонтерів і їхня роль у реалізації соціальних проектів / Під ред. І. Зверевої, Г. Лактіонова. — К.: Вища школа, 2001. — С. 9—61.
10. Психология социальной работы / Под общей ред. М.А. Гулиной. — СПб.: Питер, 2002. — 352 с.
11. Романенкова Л.А. О системе волонтерской помощи в Канаде // Практична психологія і соціальна робота. — 1999. — № 6.
12. Социальная работа: теория и практика: Учебное пособие / Под ред. проф. Е. Холостовой, А. Сорвина. — М.: ИНФРА, 2002.
13. Соціальна робота / За ред. В. Андрущенко, М. Лукашевича: У 7 ч. — Ч. 2. — К.: ДЦССМ, 2002.
14. Соціальна робота в Україні: Навч. посіб. / І.Д. Зверева, О.В. Безпалько, С.Я. Марченко та ін.; За заг. ред. І.Д. Зверевої, Т.М. Лактіонової. — К.: Центр навчальної літератури, 2004. — 256 с.
15. Соціальна робота: Короткий енциклопедичний словник. — К., 2002.
16. Технологізація волонтерської роботи в Україні у сучасних умовах / За ред. проф. А.Й. Капської. — К., 2001. — 140 с.
17. Технологія соціально-педагогічної роботи: Навчальний посібник / За заг. ред. А.Й. Капської. — К.: УДЦССМ, 2000. — 372 с.
18. Фирсов М.В. Введение в теоретические основы социальной работы (исторически-понятийный аспект). — М.: ИПС, Воронеж: МОДЭК, 1997.

## 1. Залучення волонтерів до соціальної роботи

Залучення людей до волонтерської діяльності відбувається різними шляхами. Можлива ситуація, коли добровольці приходять за власним бажанням, прочитавши про цю діяльність у пресі. Якщо інтереси організації збігаються з інтересами потенційного волонтера, потрібно детальніше ознайомити його з організацією, запропонувати навчання (в основному воно є необхідним), залучити до роботи з реалізації конкретної програми. Іноді така робота є дуже відповідальною, потребує професійних навичок, наприклад, консультант «Телефону довіри». Після навчання можна взяти волонтера на випробувальний термін.

Зазвичай, люди, перш ніж прийти в організацію, мають певну інформацію про неї. Тому, разом з вивченням груп і мотивації волонтерського руху доцільно говорити також і про інформаційне підґрунтя (тобто, засоби та методи поширення волонтерської діяльності для залучення якомога більшої кількості добровольців для роботи в соціальних службах).

Дослідження соціальних служб міста Києва, які працюють з волонтерами показало, що волонтерами найбільше працюють учні та студенти навчальних закладів, тому буде доцільним активно впроваджувати лекційні та семінарські заняття в навчальних закладах з пропаганди й поширеності волонтерства та залучення молоді до соціальних програм. Для рекламної кампанії підійдуть не тільки лекційні заняття, але й розповсюдження листівок і брошур у навчальних закладах з інформацією тієї чи іншої соціальної програми або різноманітних акцій.



Мал. 1. Залучення добровольців до соціальної роботи, %

У різних регіонах залучення до діяльності волонтерів відбувається різними шляхами і на основі різних принципів. Найпоширеніший варіант, як уже раніше зазначалося, — залучення студентів відповідних спеціальностей (соціальних працівників, психологів, юристів, медиків) до соціальної роботи через волонтерські групи. Так у м. Запоріжжі на добровільних засадах працює 12 соціальних педагогів і психологів — студентів факультету соціальної педагогіки та психології Запорізького державного університету. Наприклад, у Дніпропетровській області діє програма «Терези Феміди», де задіяно волонтерський молодіжний юридичний клуб. До складу клубу входять студенти-правовики випускного курсу Дніпропетровського університету.

На базу Чернівецького ОЦССМ працюють волонтерські загони, де волонтерами здебільшого є студенти педагогічного університету. Крім них, до волонтерської діяльності залучаються студенти педагогічного училища держуніверситету та медпрацівники.

Безумовно, це досить поширений і продуктивний шлях залучення добровольців до соціальної роботи.

По-перше, він дозволяє досить просто розв'язати саму проблему участі студентів у соціальній роботі, причому в багатьох областях центри соціальних служб для молоді підписали угоди про взаємодію з вищими навчальними закладами. Водночас залучення фахівців до соціальної роботи на етапі навчання є позитивним явищем, оскільки соціальна робота — одна з професій, де пряма передача досвіду «із вуст в уста» є невід'ємною складовою в оволодінні професією важливим мотивом участі фахівців у соціальній роботі стала можливість для них підвищити свій освітній рівень.

Звичайно до волонтерської діяльності спонукають також особисті контакти з членами родини, друзями й знайомими.

Крім того, для цього служать листівки, плакати, оголошення в громадських місцях, оголошення в газетах, інформаційні заходи, повідомлення в пресі, на радіо й телебаченні. Істотну роль відіграють волонтерські агентства, які розподіляють волонтерів у відповідні організації.

Щоб залучити потенційних волонтерів, організація повинна розробити рекламну стратегію.

Головне в цій стратегії — сформулювати обіг так, щоб зацікавити потенційних волонтерів і представити інтереси організації і її клієнтів. При цьому не має значення, чи передається це повідомлення через особистий контакт або в якій-небудь іншій формі.

При складанні обігу головне полягає в тому, щоб з'ясувати мотивацію до волонтерської діяльності й зробити відповідну пропозицію.

Володіння інформацією про напрямки діяльності організації дає можливість майбутньому волонтеру вибрати саме той напрямок роботи, де б він хотів працювати на добровільних засадах, відчувати себе корисним і потрібним іншим.

*Резюме.*

Волонтерська діяльність є основою побудови й розвитку громадянського та демократичного суспільства. Вона втілює в собі найшляхетніші прагнення

людства — прагнення миру, свободи, безпеки та справедливості для всіх людей.

У період глобалізації та постійних змін світ стає більш незалежним, більш складним. Волонтерська діяльність є способом підтримки та зміцнення таких людських цінностей, як піклування й надання допомоги членам громади; використання кожною людиною своїх прав та обов'язків як члена певної громади в процесі навчання та розвитку впродовж усього життя, реалізуючи весь свій людський потенціал; взаємодії між людьми, незважаючи на всі відмінності, для спільного життя в здоровому стабільному суспільстві, для спільного вироблення нових способів розв'язання проблем, які виникають.

Волонтерство не має вікових, соціальних чи будь-яких обмежень, головною його умовою є наявність доброї волі, бажання допомогти та змінити життя суспільства на краще. Головним завданням соціальних працівників є залучення більшої кількості добровільних помічників і їхнє навчання та підготовка до майбутньої діяльності, що може відбуватися при досконалому розумінні мотивації, особливостей кожної із соціальних груп волонтерства та особливостей менталітету нашого суспільства.

Незаперечний є той факт, що потреби населення в соціальній допомозі, психологічній підтримці та захисті з кожним роком зростають. Тому виникла необхідність у залученні до соціально-психологічної та соціально-педагогічної роботи з різними верствами населення добровільних помічників-волонтерів.

Для збільшення кількості добровольців, соціальним службам потрібно проводити рекламні кампанії з поширеності завдань, цілей окремої соціальної програми серед населення, а особливо поширення серед учнів і студентів навчальних закладів, проводити лекції з поширення інформації.

У соціально-педагогічній діяльності важливо не лише залучити та змотивувати волонтерів до участі в різних громадських роботах, а й правильно розмістити наявних добровільних помічників з урахуванням специфіки конкретної діяльності й особистісних характеристик волонтера.

## **2. Актуальність волонтерської школи в сучасних умовах**

Входження України в новий період розвитку всіх сфер соціально-економічного й політичного життя, відновлення державності, реставрація багатого культурно-історичного досвіду висуває на передній план проблему формування особистості, провідною якістю якої є активне ставлення до сьогодення, уміння користуватися найважливішими надбаннями демократичного суспільства — свободою та можливістю творчої самореалізації.

Тому головною метою соціально-психологічної роботи з різними прошарками нашого суспільства є створення умов для позитивно орієнтованої соціалізації особистості, для виведення людини зі складних життєвих умов і сприяння розкриттю духовно-емоційних, розумових і фізичних здібностей.

Саме участь у волонтерському русі дає змогу молодим людям самореалізувати себе, з одного боку, відчутти себе причетними до участі в державних справах — з іншого.

Кризовий стан духовності, негативні тенденції розвитку молодіжного середовища, що викликані невизначеністю молоді, сприяють зростанню зневірення молоді у своїх силах, відходу до криміногенних сфер життєдіяльності, схильності до девіантної поведінки.

Важливу роль у поліпшенні соціального життя населення відіграє волонтерство, сформована та структурована добровільна діяльність. Головним критерієм налагодженої структури волонтерського руху є навчання й підготовка добровольців.

Діяльність волонтерів у всіх прошарках нашого суспільного життя потребує знань із психології, педагогіки, соціології, юриспруденції, медицини та підготовки до роботи в різних проблемних ситуаціях. Добровольці повинні бути готові до будь-яких проблемних ситуацій, знати всі тонкощі, з якими працюють, розуміти особливості кожної категорії людей, яким намагаються допомогти.

З першого погляду може скластися враження, що деяка робота волонтерів не потребує більшого навчання, ніж базова підготовка. Проте це може спростувати той факт, що:

- по-перше, деякі добровольці можуть бути невпевненими, беручи на себе певні обов'язки, деякі можуть ставити під сумнів свій досвід і вміння по роботі з людьми. У такому випадку навчання розвіє будь-які сумніви та придасть волонтерам впевненості у своїх силах;

- по-друге, навчання та підготовка гарантує, що робота на добровільних засадах у майбутньому дасть волонтеру гарний досвід як у професійній діяльності, так і в особистому житті;

- по-третє, це дає впевненість організації, що волонтер буде працювати старанно.

Отже, навчання є найважливішим складником роботи з добровольцями.

Розвиток волонтерського руху в Україні повинен базуватися не тільки на практиці, але й на теоретичній основі. Створення такої бази може бути забезпечене низкою наукових досліджень, які б виявили пріоритетні напрямки, особливості формування моделей волонтерства в соціально-політичних, економічних, культурних умовах нашої держави.

Саме науковий підхід до вивчення можливостей розвитку волонтерського сектору може створити той професійний рівень волонтерства, який у змозі впливати на формування позитивного іміджу та високого статусу волонтера.

Будь-які волонтерські групи при центрах соціальних служб для молоді діють у межах соціальних програм, які реалізуються центрами, передбачені планами робіт, завданнями, що покладені на центри державою. Тому потрібен інструмент для оволодіння волонтерами змістом діяльності центру саме того напрямку, в якому вони хочуть працювати і допомагати, визначення власних завдань, їхнього обсягу, методів і форм роботи.

Соціальні служби, які залучають до роботи волонтерів, планують їхнє систематичне навчання, наради, інструктування, дискусії, семінари, круглі столи, тренінги, що дозволяє урізноманітнити форми ознайомлення волонтерів зі змістом, напрямками, особливостями, видами соціально-педагогічної роботи

залежно від рівня професійної підготовки до такої діяльності.

Цьому має сприяти створення школи волонтерів, яка б забезпечила цілісну теоретичну й практичну підготовку волонтерів до реалізації соціально-педагогічних програм і різноманітних акцій. Школа волонтерів повинна включати різноманітні форми, методи підготовки й навчання. Вона має бути інтегративною структурою, де потрібний курс могли б собі вибрати і вже професійний волонтер, і той, хто тільки починає працювати, де можна отримати комплексну систему знань, умінь і навичок або підвищити рівень фахової підготовки.

Нині істотну роль у зміцненні статусу добровольців при центрах ССМ та формуванні позитивного ставлення громадськості до їхньої діяльності відіграє впровадження системи навчання волонтерів. Зважаючи на особливості діяльності та завдання соціальних служб для молоді, використовуються досить різноманітні форми навчання добровольців для формування в них знань, умінь і навичок, наприклад:

Протягом року	Школа волонтерів
Протягом півріччя	Тематичні волонтерські курси
Протягом місяця	Табір підготовки помічників
Протягом тижня	Курси підвищення кваліфікації

Організація різних форм навчання волонтерів стає актуальним питанням сьогодення. Тому що більшість волонтерських угруповань виникає стихійно та бере участь в одноразових акціях чи заходах, існує нагальна потреба розробки системного підходу до залучення волонтерів, організації їхньої діяльності та підтримки розвитку волонтерського руху. Не останню роль у зміцненні позицій добровольців і формуванні позитивного ставлення населення до їхньої діяльності відіграє впровадження системи навчання волонтерів, про що говорить досвід волонтерства інших країн.

Отже, головною проблемою сьогодення із залучення волонтерів є їхнє навчання. Тобто забезпечення комплексної теоретичної та практичної підготовки волонтерів усіх рівнів до реалізації соціально-педагогічних програм завдяки створенню й упровадженню моделі соціально-педагогічного навчання у формі школи волонтерів. Діяльність волонтерів у різних напрямках соціальної роботи потребує обізнаності в знаннях психології, педагогіки, соціології, юриспруденції, медицини тощо. Школа волонтерів повинна включати різноманітні форми, методи підготовки та навчання. Вона має бути

інтегративною структурою, де б потрібний курс могли б собі вибрати і вже професійний волонтер, і той, хто тільки починає працювати, де можна здобути комплексну систему знань, навичок, умінь або підвищити рівень фахової підготовки.

Школа волонтерів необхідна для того, щоб добровольці, працюючи з різними групами населення, могли чітко та старанно виконувати свої обов'язки, бути підготовленими до можливих труднощів і проблемних ситуацій, могли допомогти та не нашкодити. Соціальним працівникам, у свою чергу, буде легше розподіляти обов'язки та види роботи між волонтерами, тому що за допомогою підготовки та попереднього вивчення можливостей добровольців можна найкраще підібрати види діяльності за їхніми здібностями й уміннями для кожного волонтера окремо.

### **3. Структура школи волонтерів**

2003—2005 роками було проведено дві школи для волонтерів: «Мобілізація ресурсів громади для надання соціальних послуг дітям, молоді та сім'ям» (28 вересня — 2 жовтні 2003 року); «Підтримка молодіжних ініціатив у територіальній громаді» (27 вересня — 1 жовтня 2004 року).

Завдяки проведеним програмам «Школа волонтерів» було створено умови для здобуття конкретних знань, умінь і навичок волонтерської діяльності з різними категоріями населення; було розвинено творчу активність підлітків і виявлення лідерських якостей для подальшої діяльності та залучення їх на більш складну роботу; зацікавлення підлітків до участі в різноманітних соціально-необхідних акціях; ознайомлення з роботою за методикою «Рівний-рівному».

Основними завданнями школи для волонтерів є:

- 1) надання необхідних знань з питань загальних принципів роботи за соціальними програмами, техніки безпеки волонтерів;
- 2) надання професійних знань волонтерам з питань соціальної роботи з різними категоріями молоді та підлітків;
- 3) надання потрібних знань волонтерам з правових, медичних, психолого-педагогічних питань, а також основної роботи із засобами масової інформації та з розробки інформаційних матеріалів;
- 4) ознайомлення волонтерів з історією та міжнародними договорами соціальної роботи і волонтерського руху;
- 5) розвиток особистісних навичок і вмінь волонтерів з комунікативного спілкування, саморегуляції, самовиховання, самоорганізації, самопізнання, самореалізації, самореабілітації та в подоланні конфліктних ситуацій;
- 6) проведення семінарів-практикумів з питань підвищення кваліфікації волонтерів і соціальних працівників;
- 7) видання науково-методичних та інформаційних матеріалів з питань підготовки волонтерів.

Основні функції та форми роботи школи для волонтерів:

- 1) сприяння здобуттю професійних знань з різних напрямків соціальної роботи для подальшої роботи в соціальних програмах;

2) запобігання аморальної, протиправної, іншої соціальної поведінки, виявлення та запобігання будь-якому негативному впливу і його наслідків на життя й здоров'я волонтерів;

3) сприяння здобуттю знань, умінь, навичок, які необхідні для поліпшення соціальної адаптації волонтерів і роботи в соціальних програмах;

4) сприяння професійному зростанню та набуттю практичного досвіду волонтерами;

5) сприяння здобуттю певних знань і набуттю вмій для розв'язання особистісних проблем волонтерами — клієнтами, батьками та членами родин клієнтів;

6) розроблення та впровадження інноваційних технологій, форм і методів соціальної роботи з різними категоріями молоді;

7) проведення науково-практичних конференцій, семінарів з теорії і практики підготовки та навчання волонтерів.

Школа має право вибирати форми й методи роботи, залучати для здійснення своєї діяльності додаткові кошти та матеріальні засоби, орендувати в установленому порядку споруди, транспорт, оргтехніку.

Служба обслуговує:

- неблагополучні сім'ї;
- прийомні сім'ї;
- різні категорії жінок;
- дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування;
- дітей і молодь з функціональними обмеженнями.

Мінімальні нормативи матеріально-технічного забезпечення школи:

- 1) приміщення для проведення індивідуальної та групової роботи;
- 2) меблі (стіл, стільці, шафа);
- 3) засоби зв'язку.

Критерії оцінки ефективності діяльності школи:

- 1) кількість волонтерів, які пройшли відповідну підготовку;
- 2) якість здобутих волонтерами знань;
- 3) кількість наданих школою соціальних послуг;
- 4) стан матеріально-технічного забезпечення школи.

Послуги, що надаються школою для волонтерів, є державними послугами і здійснюються на безоплатній основі, ґрунтуються на принципах законності, гуманізму, етичності, довіри, поваги до особистості, гідності людини, сприяння саморозвитку і самореалізації особистості в усіх сферах її життєдіяльності, дотримання прав людини (дитини).

Працівники Школи мають право подавати керівництву центру ССМ пропозиції щодо оцінки ефективності виконання програми, у межах якої здійснює свою діяльність Школа, її вдосконалення, продовження або припинення.

Діяльність Школи фінансується за рахунок коштів, передбачених у відповідних бюджетах на реалізацію програм і заходів центрів ССМ, а також за рахунок позабюджетних коштів, серед них спонсорських, благодійних.



Чисельність залучених до роботи в Школі працівників, видатки на їхнє утримання і діяльність визначаються відповідними програмами та положеннями про заходи і кошторисами витрат на реалізацію (проведення) програм (заходів).

Організаторам навчального курсу для волонтерів потрібно не тільки ознайомитися з історією руху в інших країнах, думку та досвід самих добровільних помічників, але й проаналізувати основні напрямки роботи волонтерів.

#### **4. Форми та методи навчання волонтерів**

Основними напрямками навчання волонтерів є:

- соціально-реабілітаційна робота, тобто запобігання та подолання негативних явищ у громадянському суспільстві, яка потребує з'ясування низки питань, зокрема, організації роботи з молоддю й підлітками, котрі перебувають у кризовому стані та схильні до суїциду; роботи з людьми, які схильні до антигромадської поведінки; підтримку та розвитку соціально-дезадаптованої молоді; профілактики вживання алкогольних напоїв і наркотичних речовин; профілактики хвороб, що передаються статевим шляхом і СНІДу; педагогічної підтримки підлітків і молоді, що постраждали від морального, фізичного, сексуального насилля чи насилля у сім'ї, та ін.;

- соціальна опіка та соціальний захист соціально-незахищених груп населення (діти-інваліди, сироти, малозабезпечені, діти без догляду батьків, безпритульні діти, самотні матері, люди похилого віку тощо). При цьому волонтери повинні оволодіти методикою роботи саме в цьому напрямку: здійснювати допомогу молодим сім'ям, надавати соціальну допомогу самотнім матерям, неповним сім'ям, працювати з групами ризику та людьми похилого віку. Особливої уваги нині потребують молоді інваліди щодо підтримки й розвитку їхніх творчих здібностей, а також волонтерські програми соціальної опіки;

- соціальний розвиток молоді та її інтеграція в суспільство. Ця проблема є досить складною і багатогранною. Вона потребує від волонтерів з'ясувати такі питання, як формування інтересів, потреб, цінностей і пріоритетів життя; сприяння самовихованню, самовизначенню та самовдосконаленню; розвиток і підтримка творчого потенціалу талановитої молоді; формування світогляду молодої людини засобами соціальної реклами.

Зазвичай, підлітки, молодь, які виявили бажання включитись у волонтерські групи, спочатку не в захопленні від одного слова «навчання». Але професіонали мають досить чималий резерв різних структур і форм навчання, зокрема, семінари («Протистояння поширенню наркоманії», «Методика роботи з дітьми, що потребують особливої уваги»); школи («Ігротека для інвалідів», «вуличні ігротеки», школи спілкування, школа лідерів); табірна зміна (козацьке коло, козацькими шляхами, майбутній лідер, молодь за здоровий спосіб життя); навчальні тренінги (волонтери для «Телефону довіри», помічники в багатодітних сім'ях, робота з дітьми-сиротами); навчальні прес-центри; круглі столи з окремих проблем; тематичні волонтерські курси; години саморозвитку,

стажування, цикл тематичних 2—3-денних зборів; пошукові дні; колоквиуми; захист творчих проєктів; конференції; ділові і рольові ігри.

Для залучення добровольців до навчального процесу проводяться змагання, олімпіади, походи, екскурсії, конкурси творчих робіт, тематичні дні, різноманітні свята, ярмарки, також іде залучення молоді й підлітків до різнопланових гуртків.

До найтипівіших форм роботи з різними групами волонтерів належать: лекція як базовий метод при навчанні волонтерів у Всеукраїнській школі волонтерів; бесіда на заняттях для волонтерів для більш плідної взаємодії з групою, для закріплення матеріалу та вивчення нового, для визначення настрою групи тощо; ділова гра на заняттях з різних напрямків соціальної роботи для ефективного засвоєння матеріалу та набуття практичних навичок; «мозковий штурм» на заняттях волонтерів для стимулювання до вивчення тієї чи іншої теми та ефективнішого навчання; дискусія (диспут) з волонтером або групою волонтерів з найактуальніших і найгостріших питань; колоквиум як форма обговорення проблеми за участю більшості членів групи; семінар-практикум для волонтерів і працівників соціальних служб для подальшого засвоєння теоретичних знань; різноманітні тренінги для волонтерів для ефективнішого вивчення тем, навчання й удосконалення певних якостей, здібностей тощо (див. Додаток 4); конференції (наукові, науково-практичні, читацькі, прес-конференції) для працівників і волонтерів соціальних служб для молоді з метою обміну досвідом і напрацювання методик викладання та навчання волонтерів; круглий стіл для волонтерів із залученням державних і громадських структур для обговорення взаємодії з питань функціонування школи волонтерів, розвитку волонтерського руху; збори (організаційні, «вогники», підсумкові) волонтерів різних центрів ССМ для обміну досвідом і напрацювання нових форм роботи з різними категоріями молоді.

За допомогою отриманих даних дослідження соціальних служб виявилось, що в Україні найактивніше використовується для навчання та підготовки добровольців тренінги й семінарські заняття (разом 46% від усіх форм навчання) (див. мал. 2).



Мал. 2. Методи навчання волонтерів в соціальних службах, %

Останніми роками більшість соціальних служб активно застосовує методіку підготовки волонтерів «Рівний-рівному» (особливо для роботи з ВІЛ/СНІД-інфікованими).

Групи взаємодопомоги, «рівне» консультування — це основні методіки, які підтверджують одне просте прислів'я: «Краще один раз побачити, аніж сто разів почути». І дійсно, світова практика підтвердила, що одна розмова з іншою інфікованою людиною може допомогти в прийнятті остаточного рішення в багато разів краще, ніж безліч літератури й лікарів.

«Рівний» консультант допомагає скоротити дистанцію між лікарем і пацієнтом, налагоджує взаємодію, яка є необхідною для якісного лікування.

«Рівний» консультант допомагає інфікованій людині, надає не тільки інформацію, але й надію, ділиться своїм власним досвідом.

Отже, методіка «рівний-рівному» є дуже значущою й актуальною на даний момент у нашому суспільстві і застосовувати її можна не тільки для роботи з ВІЛ/СНІД-інфікованими, але й для роботи з наркозалежними людьми та людьми з алкогольною залежністю.

Великого значення треба надавати не тільки навчання й підготовці добровольців, а також психологічній реабілітації волонтера у випадках, коли ані він, ані його команда, ані соціальна служба не спроможні нічого змінити в долі конкретної людини, або в системі соціальних відносин і соціальної політики:

- Що робити, коли дитину неможливо повернути в сім'ю, бо стосунки в ній неприйнятні для нормального існування, а інтернат чи притулок — це теж не найкращий варіант?

- Що робити, коли підлітку-інваліду потрібно 15 000 дол. на операцію? Він повільно згасає, і прощатися з ним приходиться майже весь волонтерський загін, який майже 3 роки опікувався ним.

Таких прикладів дуже багато і, на жаль, єдиного рецепту їх подолання поки що немає, хоча здобутки соціальних служб для молоді міста Києва зараз досить помітні. Майже всі програми, насамперед на початковому рівні, реалізуються завдяки залученню волонтерів і громадських організацій. Вироблено стратегію залучення та підготовки волонтерів до соціальної роботи.

Своєрідною є така форма навчання, як клуб-школа, де волонтери і навчаються, і мають змогу провести вільний час; молодіжні клуби-кафе, де підлітки і молодь оволодівають методикою організації дозвілля серед своїх ровесників у школах, ПТУ тощо.

Отже, спеціальне навчання та психологічна підготовка волонтерів є одним із важливих елементів залучення їх до суспільно корисної діяльності.

Соціальні служби, що залучають добровільних помічників різного віку, повинні планувати систематичні інструктажі, навчання, тренінги, наради, семінари, круглі столи та інші різноманітні форми ознайомлення волонтерів із змістом та особливостями соціальної роботи певної служби. Більшість з них не є підготовленими до діяльності і часто не усвідомлюють майбутніх проблем. Головним завданням соціальних працівників є детальне й поетапне продумання програми залучення та підготовки волонтерів (крок за кроком), воно повинне мати програмно-цільову спрямованість.

Науково-методична розробка системи навчання волонтерів при центрах соціальних служб для молоді — одне з найважливіших завдань для державного та приватного сектору. Від методологічної бази (програм соціологічного дослідження) залежить позитивний результат акції, розв'язання проблем соціальних груп і вдосконалення суспільного життя загалом.

На жаль, проектування соціальної діяльності має невелику історію в нашій країні і є недосконалим, відчувається дефіцит знань і продуманої схеми, проте, незважаючи на це, соціальні служби нашої країни розвиваються в цьому напрямку досить динамічно, що дозволяє прогнозувати краще майбутнє.

## Лекція 6. ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ У ПРОВІДНИХ КРАЇНАХ СВІТУ

1. Історичні засади соціально-педагогічної діяльності волонтерів за кордоном.
2. Аналіз ролі діяльності неурядових організацій у соціальному забезпеченні в провідних країнах Європи.

### ЛІТЕРАТУРА

1. Вайнола Р.Х., Капська А.Й., Комарова Н.М. та ін. Волонтерський рух в Україні: тенденції розвитку. — К.: Академпрес, 1999. — С. 15—47.
2. Голова нова Т.П., Гапон Ю.А. Волонтерство в соціальній роботі як феномен цивілізованого суспільства. — Запоріжжя, 1996. — С. 12—54.
3. Законодавство України про соціальний захист населення. — К., 2000. — 224 с.
4. Інноваційні форми роботи туристсько-волонтерського табору «Росичі». — Черкаси: Ред. Черкаського ДУ, 2000. — С. 1—36.
5. Лукашевич М.П., Мигович І.І., Пінчук І.М. Соціальна робота в Україні: теоретико-методичні засади. — К., 2001. — 168 с.
6. Ляшенко А.И. Организация и управление социальной работой в России. — М.: Наука, 1995.
7. Маккарлі С., Лінч Рік. Управління діяльністю волонтерів. — К.: Тандем, 1999. — С. 26—34.
8. Мигович І.І., Лукашевич М.П. Теорія і методи соціальної роботи: Навч. посібник. — К., 2002.
9. Підготовка волонтерів і їхня роль у реалізації соціальних проектів / Під ред. І. Зверевої, Г. Лактіонова. — К.: Вища школа, 2001. — С. 9—61.
10. Психология социальной работы / Под общей ред. М.А. Гулиной. — СПб.: Питер, 2002. — 352 с.
11. Романенкова Л.А. О системе волонтерской помощи в Канаде // Практична психологія і соціальна робота. — 1999. — № 6.
12. Социальная работа: теория и практика: Учебное пособие / Под ред. проф. Е. Холостовой, А. Сорвина. — М.: ИНФРА, 2002.
13. Соціальна робота / За ред. В. Андрущенко, М. Лукашевича: У 7 ч. — Ч. 2. — К.: ДЦССМ, 2002.
14. Соціальна робота в Україні: Навч. посіб. / І.Д. Зверева, О.В. Безпалько, С.Я. Марченко та ін.; За заг. ред. І.Д. Зверевої, Т.М. Лактіонової. — К.: Центр навчальної літератури, 2004. — 256 с.
15. Соціальна робота: Короткий енциклопедичний словник. — К., 2002.
16. Технологізація волонтерської роботи в Україні у сучасних умовах / За ред. проф. А.Й. Капської. — К., 2001. — 140 с.
17. Технологія соціально-педагогічної роботи: Навчальний посібник / За заг. ред. А.Й. Капської. — К.: УДЦССМ, 2000. — 372 с.
18. Фирсов М.В. Введение в теоретические основы социальной работы (исторически-понятийный аспект). — М.: ИПС, Воронеж: МОДЭК, 1997.

## **1. Історичні засади соціально-педагогічної діяльності волонтерів за кордоном**

Волонтерський рух існує вже багато століть. І хоча в різних країнах це явище має різні назви — у Ботсвані — *merhato*, в Еквадорі — *minga*, в Індонезії — *gotongroyong*, у Руанді — *kwitango*, у Південній Африці — *ubuntu*, у Південній Азії — *shramadana* — воно є універсальним людським феноменом, який зустрічається в усіх культурах, на всіх рівнях економічного розвитку, серед представників обох статей і людей різного віку.

Волонтерський рух поширений у багатьох країнах світу. Любов Шашура в статті «Волонтерство — невід’ємна складова виховної роботи в сучасній школі» наводить такі результати опитування: у Франції до волонтерства залучено 19% населення, Німеччині — 34 %, США — майже 56 %, Японії — 26%. Зростання значущості цього явища демонструє і той факт, що Генеральна Асамблея ООН проголосила 2001 р. Міжнародним роком волонтерів (МРВ). Основними цілями проведення МРВ були визначені: підвищення рівня визнання волонтерської діяльності, допомога та сприяння їй, популяризація, створення мережі поширення й обміну інформацією про неї. Умова виконання поставлених завдань — співпраця таких секторів суспільства, як громадські організації, держава, приватні особи.

В Україні волонтерський рух також стрімко поширюється. Зростає кількість громадських об’єднань і організацій, діяльність яких спрямована на надання соціальної допомоги різним верствам населення.

22 березня 2001 р. Президент України підписав розпорядження про організацію проведення в Україні Міжнародного року волонтерів.

Нині у державі функціонують такі досить потужні Центри волонтерського руху як:

- Координаційна рада з питань розвитку та підтримки волонтерського руху при Міністерстві праці та соціальної політики;
- Всеукраїнський громадський центр «Волонтер»;
- Ресурсний центр розвитку громадських організацій «Гурт»;
- Український державний центр соціальних служб для молоді;
- Волонтерський центр «Пенсіонер» ради Організації ветеранів війни;
- Коаліція громадських організацій та ініціатив за вільну від тютюнового диму Україну та інші.

У Києві розроблено Положення про проведення конкурсу «Волонтер року», який зініціювали Ресурсний центр громадських організацій «Гурт» і Головне управління внутрішньої політики. Мета конкурсу — публічне визнання праці волонтерів, висловлення подяки людям, які віддають свій час, знання, сили, енергію, уміння, насагу, працюючи на користь суспільства.

Сьогодні волонтерство набуває масового поширення. Приклади безкорисливої допомоги стосуються екології, соціальної сфери. Волонтерський рух поступово проникає в економічну галузь.

Постановою Кабінету Міністрів України № 1895/2673 від 10 грудня 2003 р.

«Про затвердження Положення про волонтерську діяльність у сфері надання соціальних послуг» так трактується волонтерська діяльність: «Волонтерська діяльність у сфері соціальних послуг – це добровільна неприбуткова діяльність фізичних осіб, спрямована на надання допомоги особам, що перебувають у складних життєвих обставинах, потребують сторонньої допомоги і сприяє самореалізації волонтера». Згідно з цим документом засадами волонтерської діяльності є добровільність і добročинність, законність, гуманність і гідність, гласність, відповідальність, спільність інтересів і рівність прав її учасників, конфіденційність.

Питання добročинності та волонтерства у вітчизняній науці і практиці досліджували О. Безпалько, О. Брижовата, Р. Вайноле, І. Грига, М. Дейчаківський, Л. Дума, З. Зайцева, А. Зінченко, І. Зверева, Н. Заверико, І. Іванова, Н. Івченко, А. Капська, О. Карпенко, Л. Коваль, Н. Комарова, О. Кузьменко, О. Лисенко, В. Назарук, І. Пінчук, Ф. Ступак, С. Толстоухова, І. Трубавіна, О. Шатохіна, О. Яременко.

*Постановка завдання.* Вітчизняні дослідники спрямовують свою увагу на зміст волонтерства та механізми організації волонтерської діяльності. Питання ж історії розвитку волонтерства за кордоном вивчене, на нашу думку, недостатньо. Тому вважаємо за доцільне здійснити аналіз соціально-педагогічної діяльності волонтерів у різних країнах світу, а також зробити спробу виділити провідні тенденції розвитку соціально-педагогічної діяльності волонтерів за кордоном.

*Результати.* У країнах Західної Європи і США зародження волонтерського руху припадає на початок ХІХ ст. У поняття «волонтер» вкладають такий зміст: це безкоштовна робота людини або певної групи на благо суспільства. У розвинених країнах світу волонтер вважається вельми почесною місією і є віддзеркаленням активної життєвої позиції.

Особливий інтерес мають дослідження процесів добровільного залучення фахівців різного профілю в країнах з порівняно тривалою історією соціальної роботи і, зокрема, — у США. Не секрет, що американська модель соціальної роботи, включаючи етапи її становлення, зіграла значну роль у розвитку цієї професії у всесвітньому масштабі. Багато вчених і практиків, серед них і Х. Сведнер, неодноразово підкреслювали, що середина ХХ ст. стала десятиліттям «відкритих дверей» американських університетів, у період якого навчання соціальної роботи, соціології і психології пройшла більшість європейських фахівців. Завдяки цій школі багато теоретичних підходів, розроблених концепцій і апробованих моделей, технологічних і методичних прийомів, народжених у США, дали потужні результати в більшості європейських країн.

Завдяки фінансовій підтримці меценатів і особистому внеску волонтерів різного віку і соціального стану надавалась істотна підтримка знедоленим дітям, сирітським будинкам, лікарням для психічно хворих тощо.

Історія США свідчить, що неоціненну роль у період воєнних дій між Північчю і Півднем відіграли жіночі благодійні комітети, які створювалися при лікарнях і військових шпиталях. У надрах таких благодійних товариств і

комітетів почали створюватися перші агенції, які надавали окремі види соціальної допомоги. Сотні жінок, а з ними — молодь, безкорисливо віддавали свої знання і досвід самотнім матерям у питаннях виховання дітей, а також самим дітям, позбавленим з огляду на різні причини батьківського тепла. Це стало початком нового й абсолютно унікального соціально-педагогічного явища — волонтерства або добровільного соціального служіння, яке поступово поширилося на всі континенти.

Відмінною рисою розвитку волонтера в США є децентралізація, яка віддзеркалюється в наявності і реалізації різних соціальних програм на всіх рівнях: федеральному, штату, місцевому. Такий програмний підхід має переваги, які дозволяють оперативно реагувати на соціальні потреби різних категорій населення з урахуванням місцевої специфіки.

Активно взаємодіють з громадськими організаціями місцеві органи влади, у компетенції яких є шефська допомога і робота з добровольцями. У таких штатах, як Каліфорнія, Колорадо, Детройт, Новий Орлеан та ін., накопичений вагомий досвід волонтерської роботи з дітьми і батьками: організація спеціальних груп професійного навчання для батьків, забезпечення допомоги з працевлаштування; здійснення догляду за дітьми працюючих у денний і вечірній час батьків; створення центрів здоров'я для незаміжніх матерів, робота з прийомними сім'ями; допомога батькам у веденні домашнього господарства тощо.

Отже, особливість соціальної роботи в США, пов'язана з децентралізацією, активним залученням волонтерів на місцевому рівні в реалізації конкретних соціальних програм, дає свій позитивний результат.

Іншим шляхом відбувався розвиток доброчинності в Європі і, зокрема, у Німеччині. Індустріалізація країни спричинила різке зубожіння сімей робочого класу, а як наслідок — зросла кількість користувачів соціальних послуг. Оскільки церкви і приватні благодійні установи виявилися неспроможними впоратись із ситуацією, у другій половині XIX ст. виникла потреба в державному регулюванні цього процесу, тобто в державному соціальному забезпеченні.

1880 р. за ініціативою Німецького конгресу з доброчинності була створена Німецька доброчинна спілка турботи про бідних, яку 1919 р. перейменували на Німецьку спілку державної і приватної опіки. Це центральна спілка, яка діє і донині. Вона об'єднує державні, приватні, громадські установи, а також окремих фахівців, що визначають стратегію розвитку соціальної роботи в Німеччині.

1990 р. після об'єднання НДР і ФРН кількість її учасників збільшилася до 3 тис. осіб. Держава делегувала до її складу своїх представників на федеральному рівні, рівні федеральних земель вільних міст і округів. Важлива роль відводиться представникам громадських організацій, куди входять: Об'єднання доброчинності для робітників, католицький «Карітас», Паритетний Союз, Німецький Червоний Хрест, Союз милосердя Євангельської церкви тощо.

Відмінність європейської моделі на прикладі розвитку соціальної роботи в



Німеччині наочно демонструє, як у діяльності кожного спеціаліста втілюється соціальна політика держави. Зволікання у вирішенні окремих питань може призвести до соціального вибуху. Докази тому вже є в історії, наприклад, з приходом фашистів до влади і припиненням демократичного розвитку країни добродійність була підмінена «гігієною раси», а соціальна робота була зведена до жорсткого контролю за населенням. У практиці сучасної соціальної роботи Німеччини «відчувається реальний взаємозв'язок вирішення соціальних і економічних проблем як гарантія існування правової соціальної держави» [4, с. 120].

Аналіз розвитку практики соціально-педагогічної діяльності волонтерів у Німеччині наприкінці ХХ – на початку ХХІ ст. дозволяє виявити тенденцію все більшого переходу соціальних послуг з приватного незалежного сектору під патронат держави. Це характерно і для волонтерського руху, що дозволяє щорічно економити кілька мільярдів євро. Населення Німеччини висловлює занепокоєння бюрократизацією державного апарату соціального забезпечення, тому безкоштовні послуги добровольців мають попит, особливо серед соціально незахищених верств населення. За активної підтримки волонтерів серед постраждалих все частіше виникають форми взаємодопомоги і самодопомоги.

Сьогодні в Німеччині відбувається активна реформа системи державного і недержавного соціального забезпечення. Вона передбачає і розширення фронту волонтерських робіт. Наприклад, у разі захворювання і пов'язаних з ним особистих обставин клієнти соціальних служб держави можуть звернутися не менше як до 15 спеціалізованих установ різного профілю (соціально-педагогічних, медичних, психіатричних, психотерапевтичних), а також у соціальні добровільні служби — служби роздачі їжі, служби допомоги вдома, служби з підтримки і допомоги для родичів потерпілих тощо.

Отже, у європейській моделі соціальної роботи добровільна допомога населенню входить до загальної державної системи соціальної допомоги і є важливим її елементом, який розширює проблемне поле цієї життєво важливої діяльності.

Двохсотрічний досвід розвитку добровольчої діяльності за кордоном надав світовій спільноті яскраві зразки громадської ініціативності й активності. Крім залучення такого важливого ресурсу, як добровільна праця, громадські організації ініціюють участь різних груп населення в суспільному житті, об'єднують їх для розв'язання нагальних проблем життєдіяльності в конкретному соціумі, виховують соціальну відповідальність. Таким чином, можна дійти висновку, що ініціативність як уміння висувати соціальну ініціативу і пропонувати план з її втілення в реальне життя є однією з головних чеснот волонтерської діяльності.

Волонтерський рух відіграє все більш значущу роль у суспільних процесах розвинених країн світу. Вагомий соціальний і економічний внесок праці волонтерів був підтверджений під час дослідження некомерційного сектору 22 країн, серед яких країни Західної Європи (Нідерланди, Німеччина, Ірландія, Бельгія, Австрія, Франція, Фінляндія, Великобританія), а також Австралія,

США, Ізраїль, Японія, держави Центральної і Східної Європи (Чехія, Словаччина, Угорщина, Румунія), країни Латинської Америки (Аргентина, Перу, Бразилія, Колумбія, Мексика). Автори цього дослідження А. Саламон і Х. Анхайер вважають, що нині у світі відбувається «глобальна суспільна революція», що полягає у «вибуху» організованої приватної волонтерської діяльності, пов'язаної зі зростанням самовизначення особистості в сучасному суспільстві, де в наявності виступають інформаційна революція і криза держави [3, с. 88—89].

Це дослідження засвідчило, що в середньому 28 % населення вказаних 22 країн витрачають чимало часу на роботу в третьому секторі, що еквівалентне додатковим 10,6 млн. робочих місць, доводячи тим самим загальну кількість зайнятих у некомерційному секторі до 29,6 млн. осіб [3, с. 90]. З урахуванням волонтерів некомерційний сектор забезпечує 10,3% робочих місць у Західній Європі; 9,4% — у решті розвинених країн; 3% — у Латинській Америці і 1,7% — у Центральній Європі.

Аналіз волонтерської праці у різних сферах діяльності вказує, що 55% часу добровольців використовується у сферах відпочинку, спорту і надання соціальних послуг. Окрім цього, волонтери достатньо активно проявляють себе в організаціях із захисту навколишнього середовища, у громадських об'єднаннях і в організаціях розвитку, що мають надзвичайно велике значення для центрально- і східноєвропейських країн із захисту інтересів певних груп населення.

У розвинених зарубіжних країнах участь населення у волонтерській діяльності давно стала невід'ємною частиною соціальної практики. Жоден президент або сенатор США в період передвиборчих кампаній не обходиться без участі в добровольчих програмах, адресованих найчисленнішим верствам населення.

Аналіз історії розвитку і сучасного стану волонтера в різних країнах доводить, що основною галуззю діяльності добровольців є соціальна, тобто та важлива сфера діяльності, у якій участь держави визнається недостатньо ефективною.

При організації взаємодії між громадськими організаціями добровольців і державою важливим є дотримання певних принципів. Наприклад, принцип партнерства відповідальності витікає з ідеї трансформації взаємин держави і громадянського суспільства завдяки розширенню сфери діяльності так званих вторинних асоціацій, куди включаються організації волонтерів, здатних забезпечити громадянам ефективно самоврядування, тим самим сприяючи зміцненню громадянського суспільства.

Народилася ця ідея в надрах концепції соціальної демократії П. Херста, який вважав, що в державі повинні залишитися лише резервні функції управління, а його кризу у сфері соціальної політики можна подолати, активно розвиваючи структури громадянського суспільства.

Німецький учений Тіло Лівальд — один з активних європейських дослідників громадянського суспільства — виділяє серед переваг організацій третього сектору їхню горизонтальну ієрархію, меншу бюрократію, гнучкість і

швидкість реагування, високу кваліфікацію персоналу, знання проблем, нижчі ціни завдяки залученню сил волонтерів, економію державних витрат, що виділяються на управління, і плюралізм в ухваленні рішень. Німеччина стоїть на перших позиціях у Європі щодо оцінки праці волонтерів, а це, безумовно, позначається на рівні розвитку соціальної сфери в цілому. Наприклад, у земельному правлінні спортивної молоді у Баден-Вюртемберзі на 20 службовців, які одержують за свою роботу заробітну платню, припадає 162 тис. добровольців.

*Висновки.* Аналіз діяльності неурядових організацій у різних країнах і вивчення робіт зарубіжних дослідників третього сектору дозволили нам виявити провідні тенденції розвитку соціально-педагогічної діяльності волонтерів за кордоном. Серед них виділимо такі:

1. Паритетна основа побудови стосунків громадських організацій з державою.

Будь-яка взаємодія об'єднань третього сектору з державними структурами будується на принципах незалежності, обидві сторони працюють як рівні ділові партнери, що стимулює активність як неурядових організацій, так і державних структур.

Зазвичай, громадські організації є неполітичними об'єднаннями. Їхні інтереси зосереджуються не в державній, а в соціальній сфері. Вони прагнуть донести до суспільства інформацію про наболілі соціальні проблеми і при цьому самі пропонують шляхи їх розв'язання.

Перебуваючи поза політикою, ці організації можуть виконувати лобіюючі функції, знаходити різні додаткові джерела надходження фінансів з метою більш гнучкої розробки стратегії своєї діяльності, пропонувати владі різні варіанти співпраці, вигідні для обох сторін. Тому ініціативність, здатність ухвалювати самостійні і нестандартні рішення — важливий бік незалежності зарубіжних громадських організацій, що виражається в результатах соціальної практики.

2. Пріоритетність волонтерської праці для успішного виконання соціально значущих програм. Питання про людські ресурси є винятково важливим, а в багатьох випадках — навіть визначальним. До кількості добровольців можуть входити як люди, що ініціювали ідею, так і фахівці, зокрема, професіонали у сфері добродійної діяльності. При цьому, хто б вони не були, всі надають свої послуги на безоплатній основі (2—5 год. на тиждень, рідше — повний робочий день). Таке широке залучення добровольців робить неоціненний внесок у роботу зарубіжних громадських організацій, сприяє їхньому розвитку навіть у найважчих для них ситуаціях.

Проте при цьому необхідний і зворотний зв'язок, коли управлінська ланка, спираючись на сучасні теорії соціального менеджменту, грамотно підбирає і піклується про своїх добровольців, знає, як їх залучити, навчити й зберегти. Волонтерство професіоналів, сімейне волонтерство, волонтерство молоді — все це виходить від самої ідеї волонтерства, що дозволяє оптимізувати й активізувати соціальні процеси в суспільстві, об'єднуючи і підтримуючи соціально активних і відповідальних громадян. Отже, максимальне залучення

добровольців усіх соціальних категорій, забезпечення їм умов переходу з об'єктів в суб'єкти суспільнокорисної діяльності є однією з найважливіших тенденцій діяльності зарубіжних громадських організацій.

3. Інтеграція зусиль волонтерів різних суспільних організацій. Як відомо зі світової практики, найчастіше громадські організації створювалися для досягнення однієї мети. Проте реальна практика з року в рік підтверджує ефективність соціальної інтеграції добровольчих зусиль, стійкість горизонтальної комплексної мережі цивільних об'єднань. За свідченням німецького дослідника Сюзан Штерн, якщо 1972 р. в Німеччині 58% усіх ініціатив громадян були ізольованими і не підтримували зв'язків з іншими ініціативами, що діяли в цій же сфері, то нині таких «одинаків» залишилося лише 8%. Процес поглиблення й участі головних організацій зумовив численні перетворення у сфері добровольчих ініціатив. Найважливішим результатом можна вважати той факт, що збільшилася таким чином тривалість існування будь-якої місцевої ініціативної групи, серед них і громадських організацій, оскільки ініціатива, орієнтована на одну єдину мету, стає безглуздою відразу при її досягненні.

Така тенденція вибудовування горизонтально-мережевого рівня громадянського суспільства з року в рік демонструє свою ефективність і створює основну частку побудови міжнародної глобальної мережі добровільних цивільних ініціатив.

4. Самофінансування діяльності громадських організацій у галузі соціального обслуговування населення за наявності державної підтримки. Це особливо відчутно, коли на державному рівні в країні ухвалюються рішення про скорочення бюджетних асигнувань у соціальну сферу. Наприклад, у США головна організація «Волонтери Америки» входить до сотні провідних некомерційних організацій США, посідаючи серед них 15-те місце за доходами. За даними за 1997 р. (на період проходження там стажування), її доход становив 430 млн. доларів. На початку 90-х років, за даними В. Якимця, у різних добродійних громадських організаціях, зокрема, у сфері соціального захисту, кількість зайнятих добровільних помічників дорівнювало 10,4% від загальної кількості працюючих у країні. Слід зазначити, що в США частка організації третього сектору в наданні соціальних послуг більша, ніж частка державного або комерційного сектору: на частку громадських організацій припадає 56% проти 40% держави і 4% приватного підприємництва [1, с. 55].

Скорочення державних дотацій у соціальну сферу примушує громадські організації активізувати свою діяльність з вироблення власних засобів, активніше пропонувати свої товари і послуги. На думку міжнародного експерта програми розвитку ООН Гєргани Златєвої, «...найяскравіше виражену тенденцію зростання продемонструвала сфера охорони здоров'я і соціального забезпечення. Вона лідирує в забезпеченні й отриманні прибутку».

Той факт, що наприкінці 90-х років американський некомерційний сектор надав роботу понад 15 млн. громадянам, а на громадських засадах трудилися повний робочий день 5,4 млн. осіб, свідчить про визнання ефективності діяльності НВО на високому державному рівні.

Аналіз статистичних даних вказує, що в США найбільші потоки фінансової допомоги з боку національного уряду отримують громадські організації, які діють у сфері освіти і дослідної діяльності. Наприклад, за період від 1977 до 1992 року ця допомога виросла від 18 до 20%, виплати приватних компаній збільшилися від 53 до 57%, а приватні пожертвування — від 9 до 13%.

На думку Улли Хаберман, керівника центру добровільної роботи в соціальній сфері Данії, сьогодні спостерігається тенденція зростаючого очікування уряду, що добровільні організації прийдуть на зміну державі або ж візьмуться за розв'язання нових соціальних проблем. Але, оскільки добровільні організації в цілому не володіють достатніми фінансовими коштами, щоб замінити допомогу держави, дуже важливо, щоб держава підтримувала їх роботу [5, с. 24]. Отже, конструктивна діяльність добровільних ініціатив у межах роботи зарубіжних громадських організацій допомагають їм знаходити внутрішні резерви для подальшого розвитку організацій, які при підтримці держави виконують важливі завдання становлення громадянського суспільства.

5. Створення національних ресурсних центрів для громадських організацій. За сучасних умов, за оцінкою експертів Міжнародного валютного фонду (МВФ), в індустріально розвинених країнах чинна державна система соціальної допомоги потребує докорінної реформи, оскільки втратила ефективність і неспроможна надалі підтримувати режим соціального процвітання. У зв'язку з цим державам рекомендується відмовитися від командно-контролюючого підходу і перейти до управління, використовуючи підхід з активним залученням інститутів громадянського суспільства. Ключовий механізм, на думку експертів МВФ, може базуватися тільки на добровільній діяльності людей. Це стосується насамперед освіти, охорони здоров'я, медичного обслуговування, системи соціальної допомоги населенню.

Створювані для цієї мети ресурсні центри покликані стати своєрідним посередником між органами державної влади, структурами громадянського суспільства і міжнародними інтересами. «Вони повинні, на практиці реалізуючи принципи субсидарності, взаємодії влади і суспільства, сприяти створенню умов для підтримки цивільних ініціатив, активного впливу громадськості на процеси формування і соціальної політики держави і, кінцево кінцем, світової спільноти». Такі добровольчі центри створені останніми роками в Європі, Азії, Південній і Північній Америці й успішно проявили себе як управлінські і організаторські структури, які активно розробляють ідеї стратегічного менеджменту, продуктивно взаємодіють з громадськістю і ЗМІ.

Отже, створення ресурсних добровольчих центрів є однією з нових тенденцій діяльності зарубіжних громадських організацій, яка все більше поширюється в усьому світі.

Узагальнюючи викладене вище, доходимо висновку, що практика волонтерського руху за кордоном розвивалася паралельно зі становленням соціальної роботи як професії. Вона має загальні та специфічні особливості, характерні для різних країн, а також провідні тенденції, що визначають стратегічні шляхи формування громадянського суспільства.

## **2. Аналіз ролі діяльності неурядових організацій у соціальному забезпеченні в провідних країнах Європи**

У XIX і XX століттях неурядові організації (НУО) склалися переважно з волонтерів, адже волонтерська робота має давні традиції в соціальній сфері. У європейських країнах більшість послуг, що пропонуються, наприклад, у галузі охорони здоров'я, порятунку або освіти, походять саме від волонтерської роботи. З роками НУО переходили до роботи на більш професійній основі, проте волонтери завжди залишалися у складі організацій і відігравали в них значну роль.

Чимало НУО ще й зараз називають себе «волонтерськими організаціями», хоча складаються майже повністю з професіоналів, робота яких є оплачуваною.

### ***Великобританія***

До кінця 40-х років XX століття, коли у Великобританії відповідальність за соціальну допомогу взяла на себе держава, основні медичні й соціальні послуги надавалися волонтерськими організаціями. Їхня діяльність доповнювала безпосередню допомогу родини й громади. Після того, як держава взяла на себе відповідальність за ці аспекти життя, волонтерська робота опинилася на задньому плані.

Однак глибоке переконання в тому, що професійні державні соціальні працівники здатні задовольнити потреби й виправдати очікування суспільства, настільки похитнулося, що 60-ті роки можна визначити як «золоте століття волонтерства». Відтоді незалежно організована соціальна робота переживає швидке зростання, велика кількість неприбуткових організацій офіційно зареєстрована. Точна кількість їх невідома, зокрема, через існування кількох різних визначень соціальної волонтерської роботи, які використовували різні дослідницькі центри. Визначити можна лише кількість організацій, які офіційно мають один певний статус. В Англії та Уельсі кількість таких організацій зросла від 132 тисяч у 1979 році до 166,5 тисяч у 1991 році. 4 тисячі нових організацій реєструється щорічно.

Підраховано, що існує приблизно така сама кількість офіційно незареєстрованих організацій. Відповідно до англосаксонської традиції, неурядові організації повинні мати якусь мету, на відміну від органічних співтовариств чи природоохоронних і професійних союзів. Залучення членів як волонтерів має тут як прагматичну (співробітництво для ефективнішого досягнення загальних цілей), так і моральну основу. Соціальні організації чітко відділені від держави, хоча вони можуть користуватись і користуються державними коштами, особливо для надання медичних і соціальних послуг. Однак їхня діяльність багато в чому спирається на незалежно зібрані кошти. Організації, які хочуть залучити спонсорів, проводять інформаційні та рекламні кампанії та, насправді, змагаються за ресурси. Законодавець, зацікавлений у розвитку цього сектору, вводить положення щодо звільнення від податку донорів соціальних організацій.

Масштаб діяльності неурядових організацій дуже великий: від прямої

допомоги, наприклад, щоденна доставка товарів, до різнобічної соціальної підтримки і здійснення впливу на місцеву та національну владу. Їхні зусилля фокусуються на таких соціальних групах: люди похилого віку, молодь, діти, етнічні меншості, люди з фізичними або розумовими вадами, хворі на алкоголізм, наркомани, безробітні, бездомні, жертви злочинів, ув'язнені та біженці. Для такої роботи необхідно мати в штаті професійних співробітників, яким сплачується заробітна плата. Однак волонтерів можна залучати до агітації, збирання пожертв, соціальної та адміністративної роботи, надання консультацій; вони можуть займатися питаннями транспорту, допомагати в ремонті чи садівництві.

Волонтерський рух у Великобританії має сильну підтримку з боку уряду, що пояснюється визнанням його як важливого елементу соціальної політики. Особливо це було помітно у 80-х роках, коли рівень безробіття зріс, і політики, як і суспільство загалом, почали вважати волонтерську роботу частковим розв'язанням цієї проблеми.

### ***Німеччина***

У Німеччині, на відміну від англо-американської традиції, термін «волонтер» і «волонтерство» зустрічається рідко. Проте часто використовуються терміни «робота» й «діяльність на громадських засадах» (та, що не оплачується). Другий термін охоплює традиційне визначення волонтерської роботи: вона добровільна і безкоштовна.

Волонтерська робота в Німеччині виникла в 1788 році завдяки Гамбурзькому кодексу для бідних. Протягом наступних десятиліть у більшості німецьких поселень соціальний захист бідних було організовано саме завдяки громадській волонтерській роботі, що була інституціоналізована комунальною реформою в Пруссії в 1808 році. Завдяки волонтерам, які піклувалися про окремих людей чи родини, було можливо надавати соціальну допомогу з мінімальним використанням суспільних ресурсів. Професіоналізація соціальної роботи, яка виникла серед учасників руху за виборчі права, привела до зміщення акценту в соціальній сфері з волонтерського руху на соціальні спілки (Wohlfahrtsverbände), сформовані окремими неурядовими організаціями.

Ці так звані «дахові спілки» нараховують 1,5—2 мільйона волонтерів у соціальній сфері (2/3 з яких жінки). Федеральний центр статистики оцінює волонтерську роботу в 75 мільярдів євро щорічно. Волонтерська робота часто означає більше, ніж надання підтримки, а це піднімає проблеми достатньої кваліфікації, компетенції та відповідальності за роботу. Отже, організації та групи організацій розвивають різні моделі волонтерської роботи, що допомагають людям працювати для інших. Крім надання волонтерами професійних послуг, з'явилася ще одна форма волонтерської роботи, націлена на допомогу собі.

Волонтери часто живуть у тих самих районах, де й люди, які потребують їхньої допомоги, і належать до однакових вікових груп. У такий спосіб «сусідської допомоги» реалізується один з головних принципів німецької соціальної політики: від допомоги до самопомоги (Hilfe zur Selbsthilfe). Від типової волонтерської роботи недалеко до професійної послуги. Як показує

досвід Великобританії чи Німеччини, громадяни готові визнавати потреби і права інших для того, щоб були задоволені їхні власні потреби. Держава повинна надавати такі послуги в соціальній сфері, медицині, освіті та культурі платникам податків, тому протягом останніх 20 років розвивалась “культура контрактів”, яка дозволяє НУО наймати все більше і більше оплачуваних працівників. Це також є новим досвідом у пострадянських країнах, наприклад у Польщі [7, с. 18].

### *Польща*

У Польщі традиції благодійної роботи беруть початок у XVI столітті, коли були засновані численні великі приватні чи благодійні фонди, хоча деякі існували вже з XIV століття. Масові соціально орієнтовані організації, на зразок тих, що існували в інших європейських країнах, почали з’являтися у другій половині XIX століття. Між першою і другою світовими війнами (статистичні дані 1935 року) в Польщі існувало приблизно 6 тисяч фондів, асоціацій, спілок, кооперативів та інших неприбуткових інститутів.

Після Другої світової війни через цілеспрямовану політику комуністичної держави ці громадянські традиції були втрачені. Більшість активних асоціацій було знищено, решта потрапили під жорстокий контроль держави. Усі фонди згідно з польським законодавством було скасовано в 1952 році, а їхня власність націоналізована. Реєстрація фондів була законодавчо дозволена в Польщі тільки в 1984 році. Всупереч офіційним заявам, у післявоєнний період свобода таких організацій перебувала під жорстким контролем і обмежувалась таким чином, що це призвело до парадоксального результату — існування організацій, головною метою яких була підтримка держави. Реальна, а не тільки оголошена, свобода діяльності організацій почала існувати через кілька місяців після закінчення Дебатів за круглим столом у 1989 році. Польському сектору НУО вже п’ятнадцять років, кількість громадських організацій та асоціацій досягла 50 тисяч. Щорічно близько 25% поляків беруть участь у діяльності НУО як волонтери. Штатними працівниками таких організацій є 90—100 тисяч осіб.

Разом з роботою волонтерів, зайнятість у польських НУО еквівалентна 1,5% повної робочої зайнятості поза аграрним сектором. Відповідно до результатів опитування, проведеного Асоціацією КЛОН у 2002 році серед 900 польських неурядових організацій, менше 20% респондентів використовують іноземну допомогу як основне джерело фінансування. Понад 60% заявили, що вони збирають членські внески, які, однак, становлять лише 4% загальних бюджетів НУО [7, с. 19].

Дослідження також показало, що державне фінансування становить приблизно 33% бюджетів НУО і надходить здебільшого з місцевих адміністрацій, які укладають контракти на послуги НУО. Майже 25% бюджетів НУО складаються з коштів, одержаних від приватного сектору і корпорацій. Іноземні гранти становлять 18%.

Соціально орієнтовані організації в Польщі (приблизно 11 тисяч асоціацій, фондів і релігійних установ) працюють з такими соціальними групами (відповідно до гостроти проблеми):



- діти, родина, люди — хвороби та інвалідність;
- родина, діти, молодь, одинокі батьки, багатодітні родини, люди похилого віку, немічні люди;
- бідні, бездомні, безробітні;
- люди зі згубними залежностями;
- знедолені: ув'язнені, ВІЛ-інфіковані, іммігранти, меншості, біженці.

Форми діяльності, що націлені на відповідні соціальні групи, різноманітні. Найпоширеніші серед них:

- харчування — роздача гарячого харчування та доставка харчових продуктів;
- матеріальна допомога — роздача та оренда товарів; «магазини дешевих товарів»;
- лікування — традиційне (фармакологічне) та нетрадиційне, психотерапія, реабілітація;
- медичне обслуговування — медична допомога та догляд, допомога дітям, психологічна підтримка, моральна і духовна підтримка, формування кола спілкування;
- послуги — дах і їжа, доставка товарів, освіта і стажування, організація дозвілля, розвиток інтересів, індивідуальні консультації, захист інтересів;
- фінансова підтримка — добові, канікули для дітей, ліки, субсидії на їжу, підтримка інших організацій, що працюють у сфері соціальної допомоги. Говорячи про організації, які надають соціальну допомогу, слід зазначити, що всі вони — державні, приватні і неурядові організації — не тільки реалізують свої завдання по-різному, але певні послуги надають краще одна за одну.

Наприклад, самостійна діяльність, спрямована на розробку довгострокових програм у визначених галузях і підготовку відповідного законодавства, ініційована неурядовими організаціями, є безглуздою, тому що органи державного управління можуть у цьому бути ефективнішими.

Державний сектор є компетентнішим у реалізації політики в заданих галузях, розробці законодавчих актів, забезпеченні рівного доступу всіх громадян до певних послуг, а також у підтримці безперервності та стабільності пропонованих послуг. З іншого боку, очевидно, що бюрократичні інститути державного сектору не будуть настільки успішні в ситуаціях, які вимагають виконання складних завдань, у поширенні досвіду інших організацій, адаптації до різних умов, а також наданні послуг різним групам бенефіціарів чи наданні тимчасових послуг [9, с. 21—22].

Отже, пріоритет державного сектору — це розробка стратегії, законодавчих меж, створення сприятливих умов для діяльності інших секторів, а також посилення злагодженої діяльності в місцевих громадах. Корпоративний сектор, у свою чергу, може впоратись із ситуаціями, в яких державний виявляється бездіяльним і безпорадним. Отримання прибутку — мета, яка ефективно мотивує фірми інвестувати, розширювати сферу діяльності або наслідувати методи роботи, що застосовують їхні конкуренти.

Це змушує бізнес-сектор акцентувати увагу на комерційних справах. З іншого боку, бажання отримати максимальну вигоду часто зменшує якість

послуг, що не відповідає очікуванням клієнтів. Обидва сектори, державний і приватний, мають багато спільного: капітал і величезні можливості тиску на тих, хто приймає рішення, — місцеві політики часто схильні уповноважувати на виконання завдань пов'язані з ними державні підрозділи чи комерційні фірми. Крім того, вони обов'язково захищають державні підрозділи від конкуренції з боку інших секторів (місцеві адміністрації не організують відкритих конкурсів, якщо такі завдання вже передані державним інститутам).

Це здається ірраціональним через оголошені обмежені фінансові можливості та необхідність скорочувати витрати й забезпечувати економічну ефективність.

Неурядові організації найкраще виконують завдання, що дають мінімальний прибуток і вимагають всестороннього підходу до розв'язання проблеми обмеженого кола клієнтів.

Робота таких груп базується на етиці й моралі команди та неоплачуваній, але самовідданій роботі волонтерів.

Отже, неурядові організації «на відмінно» справляться із завданнями, пов'язаними з наданням соціальної допомоги, що вимагають не тільки концентрації значного капіталу, але й участі достатньо мотивованих членів місцевих громад.

### ***Порівняльна характеристика діяльності неурядових соціально орієнтованих організацій, що працюють у Європейському Союзі***

Що відрізняє сектор неурядових організацій (НУО) від бізнесу та держави? Особливість третього сектору, зокрема, соціально орієнтованих організацій, дуже добре визначена німецьким дослідником соціальної діяльності Адальбертом Еверсом:

- Перший сектор — держава — відповідає за організацію, реалізацію та перерозподіл товарів відповідно до встановлених постійних загальних критеріїв. Головні принципи цього сектору — рівноправність і безпека.

- Другий сектор — ринок — через анонімне виробництво, не засноване на глибоких зв'язках, він задовольняє матеріальні потреби, виражені в грошах. Мета діяльності — прибуток.

- Третій сектор, націлений на (само)забезпечення людей на основі їхніх індивідуальних потреб, відповідно до глибоких загальних інтересів і цінностей.

Цілі: спільність інтересів, соціальна солідарність.

Дуже важко перерахувати всі сфери життя, яких торкається діяльність неурядових організацій у ЄС. Вони з'являються в різних регіонах країн Євросоюзу тоді, коли виникають проблеми, і там, де існують незадоволені потреби. Організації застосовують різні, практично необмежені форми і методи роботи, що залежать тільки від клієнтів і можливостей організації.

Перевага і сила неурядових організацій у їхній гнучкості й адаптованості до потреб клієнтів. Організації, що займаються соціальним доглядом і медичним обслуговуванням, пропонують послуги соціального забезпечення, організують пересувні їдальні, притулки, будинки для сиріт, надають послуги людям із психічними та фізичними вадами, допомагають лікарям, аптекам,

амбулаторним клінікам і громадським центрам здоров'я; вони роздають подарунки, відкривають центри працевлаштування, центри реабілітації наркоманів і алкоголіків; проводять трудову терапію. Організації розробляють і реалізують тренінги для студентів, викладачів і батьків, утримують громадські кімнати, консультативні та навчальні центри, організують програми стипендій для дітей, молоді та вчителів, а також міжнародні обміни.

Усе більше соціально орієнтованих організацій займаються активізацією місцевих громад, готують і реалізують програми розвитку громад, пропонують консультативну й навчальну допомогу місцевим групам самопомоги, створюють осередки місцевої активності й керують ними, знаходять партнерів, які пропонують власні цікаві та інноваційні програми підтримки соціального розвитку. Тільки в Німеччині неурядові соціально орієнтовані організації надали в 1996 році робочі місця 1,4 млн. людей.

Ці організації управляють приблизно 75 тисячами осередків соціальної допомоги (стаціонарні та напівстаціонарні центри, лікарні, соціальні центри, групи для інвалідів, притулки, молодіжні осередки, дитячі садки, навчальні фірми, організації, що займаються працевлаштуванням, тощо). Діяльність цих організації торкається всіх сфер соціальної роботи і націлена на активний пошук рішень різних соціальних проблем.

Частка організацій і служб у галузі соціальної допомоги в Німеччині, що контролюється неурядовими організаціями, сягає в деяких галузях 80%. Так званий «адвокативний» тип діяльності (advocacy), який важко окреслити термінами економічного впливу (хоча він не менш важливий), також притаманний неурядовим організаціям. У межах цієї діяльності НУО виступають як захисники.

І їхня допомога може знадобитись у з'ясуванні питань стосовно фінансування родин з усиновленими дітьми, догляду за бездомними, застосування кризової інтервенції, професійної і соціальної реабілітації інвалідів.

### *Різні ролі НУО в сучасному суспільстві*

#### 1. Економічна роль НУО.

Неурядові організації дуже ощадливі. Вони фінансуються різними джерелами, майже завжди додають до будь-яких державних грошей інші, отримані від приватного сектору чи іноземного донора. Ці організації «економічні» (витрати невеликі порівняно з розміром послуг, що пропонуються), тому що поточні, адміністративні й офісні витрати обмежені до мінімуму та вони віддають перевагу використанню волонтерської роботи. Організаційні витрати регулюються як ринком клієнтів, так і спонсорів. Отже, їхня діяльність ґрунтується на принципах скорочення витрат і економічної ефективності.

Дослідження показують, наскільки великою є роль НУО. У п'ятьох європейських країнах (Німеччині, Франції, Італії, Угорщині та Великобританії) загальний бюджет неурядових організацій становить 3,5% ВВП, стільки ж або навіть більше, ніж частка сільського господарства. У країнах ЄС кожен восьмий працівник зайнятий у неурядовому секторі. У випадку структурного безробіття

він стає одним із головних «роботодавців» (крім виробництва, торгівлі, сфери послуг, управління).

Було підраховано, якщо б усі неурядові організації припинили свою діяльність, розмір державних податків мав би збільшитись на 12% (!). Це є результатом ентузіазму волонтерів і працівників, що працюють за низькі зарплати порівняно з тими, які отримують інші на подібних посадах у державному чи корпоративному секторах. У Німеччині, наприклад, у 90-х роках 51,6% усього населення заявляли про своє членство принаймні в одній асоціації, загальна кількість яких сягала приблизно 280 тисяч.

У Нижній Саксонії, одній із 16 федеральних земель (7,2 мільйона населення), одна з головних соціальних спілок об'єднує 621 соціально орієнтовану організацію загальною чисельністю членів близько 600 тисяч, з яких 7200 задіяні на керівних посадах. Німецький неприбутковий сектор забезпечує робочими місцями понад мільйона осіб — 3,74% з 27 млн. людей працездатного віку, його дохід сягає 2,3% ВВП.

## 2. Застосування інноваційних методів.

Використання інноваційних методів розв'язання соціальних проблем також є однією з характерних рис неурядових організацій, які не залежать від директиви зверху, а тому є різноманітними, надають різнобічні пропозиції й активно шукають клієнтів. Неурядові організації проводять моніторинг потреб і проблем, і часто першими на них реагують. Через те, що організації працюють на місцевому рівні, вони можуть швидко адаптуватися до визначених потреб, діють безпосередньо, виступають партнерами своїх клієнтів, є більш доступними, ніж державні інститути. Вони часто беруться за ризиковані проблеми, які не помічають або відкидають державні служби (через брак відповідних наказів).

Люди, залучені до роботи в неурядових організаціях, чуттєві до потреб інших, легко адаптуються і виявляють гнучкість, реагуючи на потреби, що виникають. Вони мотивовані загальною етикою — «місія більш ніж вакансія», зацікавлені в розв'язанні проблеми і часто особисто беруть участь у цьому. Вони працюють у партнерських командах, у яких не існує традиційної ієрархії, підтримуються експертними радами, генеральними асамблеями, друзями з організації та волонтерської роботи. Незалежні від влади неурядові організації є неформальним каналом вираження громадських потреб і необхідності змін, які мають бути забезпечені відповідними державними адміністраціями.

## 3. Моніторинг.

Ще одне важливе завдання — моніторинг державних органів, які працюють у різних сферах політичного, соціального й економічного життя. Неурядові організації також розробляють механізми саморегуляції та самооцінки, визначаючи загальні професійні й етичні стандарти; вони проходять низку перевірок, серед яких «тестування вільним ринком». Але головне, що ці організації перебувають під суспільним спостереженням — вони незалежні, але їхнє існування залежить від ставлення та довіри людей.

## 4. Неурядові організації як партнери влади в наданні соціальних послуг.

Владні структури, особливо місцевого рівня, умови для вільної

економічної діяльності та незалежні НУО є фундаментальними складниками сучасного громадянського суспільства. Незважаючи на безліч відмінностей, вони об'єднані загальною метою: задоволення потреб громади. Це також основна тема і ключове завдання співробітництва між місцевими адміністраціями та НУО.

Вони працюють разом для того, щоб об'єднати зусилля заради інтересів місцевих громад. Серед партнерів державної влади можна визначити органи державного та місцевого самоврядування й соціально орієнтовані НУО, для яких найхарактернішим є:

- поєднання надання послуг і репрезентативних функцій;
- ефективне визначення потреб, сподівань та очікувань людей;
- гнучкість у досягненні цілей, адаптованість до потреб і пріоритетів клієнтів та організацій-бенефіціарів;
- потенціал (насамперед людський);
- активізація партнерів і організація діяльності, спрямованої на місцеву громаду;
- здатність отримувати ресурси, які є недоступними чи важко доступними для місцевої адміністрації або інших партнерів, задля реалізації завдань;
- гнучкість у підрахунках витрат на діяльність.

Слід зауважити, що в соціальній політиці й наданні соціальної підтримки, незалежно від того, реалізуються вони державою чи неурядовими юридичними особами, необхідно відрізнити нормативний аспект (чого ми хочемо досягти?) від практичного (як досягти мети?).

Практичний аспект включає розподіл завдань між державною адміністрацією та НУО, якщо ефективність наданих послуг береться за критерій такого розподілу. Тут можна зазначити, що недержавні організації здатні надати допомогу малозабезпеченим родинам ефективніше (швидше і дешевше), але неможливо розв'язати проблему структурного безробіття без участі державного органу, який відповідає за політику зайнятості. Питання розподілу завдань також має аксіологічний аспект.

Прихильники мінімальної державної допомоги третьому сектору виходять з таких моральних міркувань: сильний вплив державної влади та її відповідальність за розв'язання соціальних проблем означає підвищення податків, що може призвести до зменшення громадського контролю за отриманими доходами. Прихильники державного протекціонізму, з іншого боку, зараховують громадянські соціальні права до прав людини, реалізація яких повинна бути гарантована державою, а не дана на відкуп ринку чи добродійності фізичних осіб. Отже, соціальна допомога за своєю природою базується на певних цінностях і сприяє реалізації якогось особливого бачення соціального порядку. Культурні трансформації та зміни, що їх супроводжують, у сфері соціально прийнятих цінностей підтверджують аксіологію соціальної політики.

Кращий приклад — систематична трансформація в Польщі, що супроводжується децентралізацією влади, делегуванням завдань місцевим адміністраціям і передачею влади та відповідальності соціальним неурядовим

організаціям завдяки новому «Закону про державну допомогу і волонтерство» (2003). Однак, щодо ролі НУО у формуванні соціальної сфери, потрібно зазначити обов'язок держави підтримувати чи принаймні не перешкоджати розвитку соціально орієнтованих НУО. Приклад Німеччини особливо важливий у цьому контексті. У 1967 році в результаті величезних зусиль НУО, які працюють у соціальному секторі, реалізація принципу взаємного доповнення, включеного до Конституції Німеччини, була визначена постановою конституційного суду. Ось головні тези цього рішення:

- Державна влада несе відповідальність за підтримку окремих осіб, матеріальну зокрема, планування соціальних послуг і створення відповідних інститутів; неприбуткові організації, які працюють у сфері соціальної допомоги, мають бути допущені до процесу планування.

- Державні органи як адміністратори податкових надходжень зобов'язані фінансувати установи, соціально орієнтовані організації та ініціативи, які визнані необхідними під час процесу планування; неприбуткові соціальні організації зобов'язані робити внески в проект (зазвичай не більше 20%).

- Соціально орієнтовані неприбуткові організації мають переваги порівняно з державними органами в управлінні установами та діяльністю, спрямованою на соціальну допомогу.

З одного боку, це пояснюється необхідністю балансу між державними й неурядовими інститутами, а з іншого — необхідністю надати громадянину право вибирати ті послуги, які більше підходять до його світогляду та системи цінностей (наприклад, організації, пов'язані з католицькою чи протестантською церквами, або світська організація). Принцип доповнення став основним принципом, що визначає відносини між державним сектором, що складається з федерацій, федеральних земель, районів і фондів соціальної безпеки, й різними формами незалежних, неприбуткових організацій.

Ключовим моментом у цій моделі, що існує в ЄС, є децентралізація соціальної політики: рішення соціальних проблем розробляються на місцевому рівні. Соціальні НУО тісно співпрацюють з державним сектором, вони отримують цільові гранти від державних установ, що ілюструє принцип доповнення.