



Всеукраїнський громадський центр «Волонтер»

Менеджмент волонтерських груп від А до Я

навчально-методичний посібник

УДК 364-322:005](075)
ББК 65.278я7+65.050.2я7
М50

Менеджмент волонтерських груп від А до Я: навч.-метод. посібник / За ред. Т.Л. Лях;
авт.-кол.: З.П. Бондаренко, Т.В. Журавель, Т.Л. Лях та ін. – К.: Версо-04, 2012. – 288 с.

Рецензенти:

Плахотнік О.В., доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри педагогіки Київського національного університету імені Тараса Шевченка

Петрович В.С., кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки Волинського національного університету імені Лесі Українки; голова молодіжної громадської організації «Волонтерський клуб м. Луцька»

Авторський колектив:

Бондаренко З.П., кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри педагогіки та корекційної освіти Дніпропетровського національного університету ім. Олеся Гончара

Журавель Т.В., кандидат педагогічних наук, голова виконкому Всеукраїнського громадського центру «Волонтер»

Лях Т.Л., кандидат педагогічних наук, доцент, заступник голови ради Всеукраїнського громадського центру «Волонтер»

Сергесва К.В., асистент програм Всеукраїнського громадського центру «Волонтер»

Спіріна Т.П., кандидат педагогічних наук, голова методичної ради Всеукраїнського громадського центру «Волонтер», старший викладач Інституту психології і соціальної педагогіки Київського університету імені Бориса Грінченка

Тимошенко Н.С., кандидат педагогічних наук, методист Всеукраїнського громадського центру «Волонтер»; завідувача навчально-методичним центром соціально-психологічних тренінгів Інституту психології і соціальної педагогіки Київського університету імені Бориса Грінченка

Загальна редакція: Лях Т.Л.

Рекомендовано до друку Вченою Радою Інституту психології та соціальної педагогіки Київського університету імені Бориса Грінченка (протокол № 10 від 11.06.2012 року).

Здійснено в рамках проекту за підтримки Фонду сприяння демократії Посольства США в Україні. Погляди авторів не обов'язково збігаються з офіційною позицією уряду США.

Supported by the Democracy Grants Program of the U.S. Embassy in Ukraine. The views of the authors do not necessarily reflect the official position of the U.S. Government.

УДК 364-322:005](075)

ББК 65.278я7+65.050.2я7

(©) «Всеукраїнський громадський центр «Волонтер», 2012
(©) Лях Т.Л., 2012

ISBN 978-966-8869-50-1

Зміст

Передмова (Лях Т.Л.)	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	7
1.1. Генеза волонтерського руху у вітчизняній та зарубіжній практиці (Лях Т.Л.)	7
1.2. Класифікація волонтерських груп (Лях Т.Л.)	22
1.3. Мотивація до волонтерської діяльності (Лях Т.Л.)	33
1.4. Етичні засади волонтерської діяльності (Спіріна Т.П.)	39
РОЗДІЛ 2. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ГРУП	43
2.1. Умови забезпечення діяльності волонтерських груп (Лях Т.Л.)	43
2.2. Створення волонтерської програми	46
2.2.1. Визначення потреби організації у волонтерах (Лях Т.Л., Тимошенко Н.Є.)	46
2.2.2. Розробка інформаційного пакету про зміст волонтерської діяльності (Лях Т.Л.)	52
2.2.3. Аналіз ресурсів, необхідних для забезпечення волонтерської діяльності (Тимошенко Н.Є.)	54
2.2.4. Складання переліку вимог до волонтера (Лях Т.Л.)	59
2.2.5. Розробка структури обліку часу роботи волонтерів (Тимошенко Н.Є.)	62
2.2.6. Розробка угоди про співпрацю між волонтером та організацією (Тимошенко Н.Є.)	67
2.2.7. Планування кампанії із залучення волонтерів (Лях Т.Л.)	71
2.2.8. Відбір волонтерів (Спіріна Т.П.)	74
2.3. Організація діяльності волонтерів	79
2.3.1. Підготовка волонтерів до роботи	79
2.3.1.1. Технологія здійснення орієнтування волонтерів (Спіріна Т.П.)	80
2.3.1.2. Технологія проведення інструктажу (Спіріна Т.П.)	84
2.3.2. Супровід діяльності волонтерів	88
2.3.2.1. Менторська підтримка (Спіріна Т.П.)	88
2.3.2.2. Супервізія (Спіріна Т.П.)	93
2.3.2.3. Інтервізія (Спіріна Т.П.)	100
2.3.3. Форми визнання праці волонтерів (Лях Т.Л., Сергеева К.В.)	104
2.3.4. Моніторинг та оцінка волонтерської діяльності (Журавель Т.В.)	111

РОЗДІЛ 3. ПІДГОТОВКА КООРДИНАТОРІВ ДІЯЛЬНОСТІ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ГРУП	117
3.1. Функції координатора діяльності волонтерських груп (Лях Т.Л.)	117
3.2. Особливості проведення соціально-просвітницького тренінгу (Журавель Т.В., Лях Т.Л.)	121
3.3. Програма підготовки координаторів діяльності волонтерських груп (Лях Т.Л., Тимошенко Н.Є., Сергеева К.В., Спіріна Т.П.)	130
3.4. Успішні волонтерські практики	202
3.4.1. Досвід залучення волонтерів до проектів та програм Всеукраїнського громадського центру «Волонтер» (Журавель Т.В., Сергеева К.В.)	202
3.4.2. Організація волонтерської роботи в умовах вищого навчального закладу (на прикладі Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара) (Бондаренко З.П.)	227
3.4.3. Волонтерські програми, розроблені у межах проекту «Підготовка організаторів волонтерських груп» (Сергеева К.В.)	238
Список рекомендованих джерел (Лях Т.Л.)	247
Тестовий контроль (Лях Т.Л., Тимошенко Н.Є., Спіріна Т.П.)	253
ДОДАТКИ.	266

Передмова

Нікчемність про щастя інших, знаєш своє власне...

Матон

Волонтерство – це особливий вид благодійної діяльності, адже вимагає особливої пожертви з боку людини – часу та особистої участі. Ми переконані, що воно буде існувати незалежно від того, якою є політична та економічна ситуація в країні, яке законодавство у державі, що регулює волонтерську діяльність, якими є умови для праці волонтерів у державних, громадських та бізнесових організаціях. Адже волонтерські групи, волонтерські ініціативи здебільшого виникають спонтанно – за покликом душі людини, через велике серце, бажання саме діяльнісно висловити свою підтримку, надати допомогу у скрутні часи.

Однак, не можна заперечувати той факт, що грамотно організована діяльність волонтерів є результативнішою. Що означає «грамотно організована діяльність волонтерів»? Це така організація їхньої праці, яка забезпечує не тільки якість послуг, які надають волонтери, але й створює комфортні та безпечні умови для роботи, формує культуру волонтерської діяльності, популяризує волонтерський рух.

Саме з метою підвищення якості організації волонтерської діяльності в установах, які залучають волонтерів, ми створили цей посібник, поклавши в його основу багаторічний досвід підготовки координаторів волонтерських груп Всеукраїнського громадського центру «Волонтер», а також здобутий у 2012 році досвід координації волонтерів приймаючого міста у межах футбольного чемпіонату Євро-2012.

Ми намагалися писати його простою мовою, зробити якомога більше практично спрямованим. Він отримав назву «Менеджмент волонтерських груп від А до Я», оскільки його зміст охоплює максимум організаційних та методичних умов, необхідних для забезпечення діяльності волонтерських груп.

На сторінках посібника ви знайдете факти історії благодійності у світі та в Україні, наукові підходи до класифікації волонтерів, інформацію про міжнародний волонтерський рух, нормативно-законодавчу базу волонтерської роботи, зміст і напрями діяльності волонтерських груп, організаційно-технологічні основи волонтерської діяльності. До кожного його підрозділу запропоновано перелік орієнтовних завдань для самостійної роботи. Зміст посібника доповнюють словник основних понять, табличні матеріали, додатки, тести.

Також посібник може зацікавити викладчів вищих начальних закладів, активістів громадських організацій, представників соціально відповідального бізнесу, працівників державних організацій, орієнтованих на роботу з населенням, і просто людей, які цікавляться тим, як зробити наше суспільство кращим.

Видання цього посібника та успішні практики, описані в ньому, стали можливими завдяки проекту «Підготовка організаторів волонтерських груп», який реалізовував Всеукраїнський громадський центр «Волонтер» у 2011–2012 рр. Мета проекту – покращення менеджменту волонтерської діяльності в Україні шляхом підвищення компетентності спеціалістів ВНЗ, соціальних служб та НДО, які організують і скеровують роботу волонтерських груп. Проект здійснено за підтримки Фонду сприяння демократії Посольства США в Україні. За можливість втілити свої методичні задуми в життя ми щиро дякуємо Посольству США в Україні.

Користуючись нагодою, хотілося висловити вдячність людям, чії дії надихали нас більше мріяти, вчитися більшого, робити більше і ставати кращими: Ользі Безпалько, Іванні Братусь, Тетяні Веретенко, Дмитру Дорошку, Наталії Заверико, Ірині Зверевій, Наталії Зимівець, Галині Лактіонової, Ользі Нікітіній, Валерію Петровичу, Ользі Плахотнік, Сергію Решетову, Світлані Сапізі, Валерію Танцорі, Тетяні Цюман, Сергію Харченку, Ользі Песоцькій, Поліні Тимошенко, Ярославу Бордіяну.



Шановні читачі, бажаємо успіхів в організації діяльності волонтерських груп та задоволення від її результативності! А ця історія нехай вас надихає на хороші справи!

Настав вечір. Одна людина взяла маленьку свічку і почала підійматися з нею по довгих гвинтових сходах.

- Куди ми йдемо? – запитала свічка.
- Ми піднімаємося на вежу, щоб висвітлити кораблям шлях у гавань.
- Але жоден корабель у гавані не зможе побачити моє світло, – заперчила свічка.
- Хоч твій вогник і невеликий, – сказала людина, – все ж продовжуй горіти так яскраво, як зможеш, решта ж надай мені.

Так розмовляючи, вони досягли вершини сходів і підійшли до великої лампи. Людина запалила лампу за допомогою маленької свічки, і незабаром великі відполіровані дзеркала за лампою відбили промені від маленької свічки, і світло її поширилося на милі околиці і вглиб моря, висвітлюючи шлях кораблям і мандрівникам.

Як маленька свічка або навіть сірник можуть розпалити величезне вогнище і вказати шлях сотням людей, так і мале полум'я твого душевного тепла і гарного прикладу зможе в принципі змінити життя, світогляд і долю людей, навіть якщо ти сам цього ще й не усвідомлюєш в повній мірі.

Просто будь світлом для оточуючих тебе людей як той маяк, який радісно направляє кораблі в безпечну гавань!

Будемо вдячні читачам посібника за відгуки, зауваження та пропозиції, які вони можуть надіслати за адресою: Україна, м. Київ, 01030, вул. Довженка, 2, оф. 28 – Всеукраїнський громадський центр «Волонтер»; e-mail: tll.volonter@gmail.com

Тетяна Лях,
заступник голови ради Всеукраїнського громадського центру «Волонтер», член координаційної ради з питань розвитку громадянського суспільства при Президенті України, к. пед. наук, доцент

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1. Генеза волонтерського руху у вітчизняній та зарубіжній практиці

Ключові слова: *благодійник, благодійність, волонтер, волонтерство, волонтерський сектор, громадські організації, милосердя, місія, послуга, соціальна сфера, філантропія.*

Благодійності не здобувають, і милість Бога освяє вас...

Свт. Профан Замварник

В історії кожної країни є явища, події та постаті, які сприяли розвитку та ствердженню високих моральних цінностей, таких як милосердя, благодійність, меценатство та волонтерство. Усі вони дуже близькі за змістом, тому їх часто розглядають як синонімічні й тотожні, оскільки в основі їх лежить родове поняття «допомога». Проте кожний з означених термінів має змістові особливості.

Переважно **меценатство** визначають як добродійну допомогу в галузі культури, мистецтва, науки. Маєсенас – ім'я соратника та радника римського імператора Августа Мецената Гає Цильніса, який прославився підтримкою людей мистецтва. Країні поети I ст. до н.е. (Вергілій, Гораций) знайшли в особі Мецената дбайливого покровителя. Ім'я Мецената стало загальним, а меценатство – звичним явищем для кожної епохи, тому що завжди знаходились особи, які допомагали людям творчих професій.

Термін «милосердя» у тлумачному словнику В. Даля визначено як «милосердність, широкосердність, співчуття, любов насправді, готовність робити добро будь-кому, жалість, м'якосердя. Виявляти милосердя – співчувати, жаліти чи бажати допомогти» [5, с. 327].

З наукової точки зору, **милосердя** – це співчутлива і діяльна любов, яка виявляється в готовності допомогти тим, хто потрапив у біду (людям і всьому живому) [11].

Відомий український науковець С. Гончаренко у праці «Український педагогічний словник» зазначає, що «милосердя – це один із істотних виявів гуманності. В понятті «милосердя» поєдналися духовно-емоційний (переживання чужої біди як своєї) і конкретно-практичний (прагнення до реальної допомоги) аспекти. Без першого аспекту милосердя перетворюється в філантропію, без другого – обмежується сентиментальністю» [4, с. 207].

Милосердя тісно пов'язане з благодійністю, меценатством, філантропією. Милосердя невіддільне від благодійності.

Термін «благодійність» з'явився у світовій культурі та в Україні зокрема лише у XVIII ст. До появи цього терміна в Європі використовували похідні з латини «caritas» (любов, повага, милосердя) та давньогрецької «philantropos», що буквально значить люблю (phileo) + людину (antropos).

В. Даль тлумачить «благодійність» як «властивість, якість добродійника. Добродійник (про людину): схильний до добродійництва, готовий робити добро, допомагати бідним; (про установу, заклад) організований для допомоги немічним, скаліченим, хворим, бідним або заради опіки над ними» [5, с. 94].

Історик В. Ключевський зазначав, що «благодійність – слово із суперечливим значенням і дуже простим змістом. Його по-різному трактують, але однаково розуміють. Спитайте, що означає робити добро ближньому, і, можливо, ви отримаєте стільки відповідей, скільки

у вас співрозмовників. Але поставте їх безпосередньо перед нещасним випадком, перед людиною, яка страждає, з питанням, що робити, – усі будуть готові допомогти, хто чим зможе» [8, с. 3.].

Як синонім благодійності розглядають і **філантропію**. Її головна особливість – громадянська спрямованість. Для освіченого жителя європейської країни XIX ст. філантропія означала безкорисливу допомогу одних громадян іншим та увійшла в його свідомість разом з традиційними атрибутами буржуазного суспільства, внесеними французькою революцією 1789 року. Найбільшого поширення філантропічна діяльність набула у другій половині XIX ст., особливо в Англії, Франції та Німеччині, де вона спиралася на значну підтримку державної влади.

Із підсиленням впливу церкви поняття «caritas» почали сприймати як конфесійну допомогу. У XVIII ст. філософи намагалися вибудувати нову мораль на основі раціоналізму.

А термін «bienfaisance», буквально перекладений із французької мови російським істориком, письменником М. Карамзіним у XVIII ст. як благодійність, був уведений у науковий обіг абатом Бернадемом де Сен-П'єром в епоху розвитку ідей раціоналізму з метою розмежування конфесійних понять «charite» (лат. – caritas) та нового розуміння філантропічної діяльності, що виходила за межі церковного розуміння допомоги.

На початку XXI ст. поняття «благодійність» набуло нового змісту. Якщо у XVIII–XIX ст. благодійність сприймалася як складова частина суспільної допомоги і як приватна допомога окремої особи, то сьогодні цей соціальний феномен містить у своїй семантиці (з урахуванням широкого понятійного поля, в основі якого «добро», «дія», «добра справа») назви усіх історичних способів допомоги взагалі. Наразі благодійність є однією з визначальних складових соціально-педагогічної роботи, соціального захисту, соціального забезпечення тощо.

Отже, **благодійність** – багатоаспектна людська діяльність з метою надання певної допомоги окремій особі чи соціальній групі, комплексний (соціальний, психологічний та економічний) феномен.

Традиції милосердя та благодійності завжди були притаманні людству. Вони беруть свій початок із первіснообщинного ладу. Ще Ч. Дарвін зазначав, що людина зберегла з найдавніших часів інстинктивну любов і співчуття до своїх земляків.

У первіснообщинному ладі беруть початок норми взаємодопомоги, які суттєво вплинули на подальший розвиток людського суспільства. Співчуття та підтримка були властиві неандертальцям. Під час розкопок знайдено залишки двох осіб, які змогли прожити більше двох років після тяжкого поранення лише завдяки турботі інших членів групи. Взаємодопомога, підтримка, вияв гуманності у стосунках із земляками – усе, що пізніше почало називатися милосердям, було властиве людям, які жили в родоплемінному суспільстві.

Англійський дослідник життя та побуту аборигенів Австралії Ф. Роуз зазначав: «Коли чоловік приносив додому велику тварину, її готували та ділили поміж усіма членами виробничої групи, яка могла складатися з декількох сімей, таким чином м'ясу їжу отримувало більш широке коло родичів» [13, с. 130].

Російський географ і геолог П. Кропоткін писав, що за родового устрою «відмовити земляку або навіть чужинцю-мандрівнику в притулку або ж не розділити з ним трапези завжди вважалося й донині вважається злочином... Випадково збіднілий бурят по праву харчується у кожного зі своїх родичів по черзі... жителі Вогняної Землі, африканські готтентоти та всі інші «дикуни» порівну ділять поміж себе усілякий шматок їжі, отриманої у подарунок» [10, с. 108].

У Давньому Єгипті, Китаї, Індії поняття гуманності, людяності, милосердя наповнюються новим змістом і входять до складу моральних кодексів усіх релігій. Ці ідеї можна зустріти у працях мислителів Давнього Єгипту, в соціальній етиці Конфуція та Лаоцзи, Будди та Заратустри.

У давніх єгиптян існувало уявлення про милосердя як безкорисливість і допомогу. Письмові джерела Давнього Єгипту донесли до нас слова Піопінахта: «Я давав хліб голодному, одягав голого», а у «Повчанні Птахотепа» говориться: «Не будь жадібним стосовно рідних, молитви смирних могутніші сили» [14, с. 183–184.].

У Давньому Китаї любов до ближнього, взаємоповага та підтримка були одними з найважливіших моральних заповідей. Вони склали поняття «гуманність» (жень), «справедливість і обов'язок» (і), які ввів відомий китайський мислитель Конфуцій (близько 551–479 рр. до н.е.). Конфуцій вважав, що «лише милосердна людина вміє і любити людей, і ненавидіти», а «якщо прагнути до милосердя, не буде зла» [14, с. 24].

Традиції милосердя, гуманного ставлення до ближнього, співпереживання були властиві духовній культурі Давньої Індії. У гімнах «Рігведи» є слова: «Багатства людини, яка жертвує, не зменшуються... Тому, хто, маючи їжу, пожаліє її для слабкої людини, яка просить милостині, хто не прийме страждальця, що прийшов до нього (за допомогою), і хто займається лише власними задоволеннями перед страждальцем, – тій людині не буде спокою». **Доброчесність** – це покірність закону божому, що включає в себе любов до людини [12, с. 89].

Отже, традиції допомоги людям похилого віку, хворим та немічним, тим, хто опинився у скруті, – невід'ємна частина культури, суспільних норм усіх давніх цивілізацій. Як бачимо, їх існування підтверджено ще до становлення вірувань та світових релігій. А з виникненням останніх милосердя та благодійність доповнили морально-етичні системи всіх релігій, що знайшло своє втілення у відповідних канонах та заповідях.

Християнство, мусульманство, іудаїзм сприяли зародженню й активному розвитку благодійної діяльності.

Так, ідеї милосердя та допомоги знедоленим органічно увійшли до віровчення ісламу. Тут милість і милосердя розглядаються як найважливіші якості-атрибути самого Бога. За Кораном, об'єкти соціальної благодійності – це раби, сироти, люди похилого віку, мандрівники, боржники. Передбачалася система заходів, згідно з якою кожний правовірний мав брати участь у добровільних пожертвах і сплачувати щорічний очищувальний податок на майно. Зібрані кошти йшли у фонд підтримки нужденних.

Ці ж ідеї були відомі стародавнім євреям, що знайшло відображення у Старому Заповіті. Вже на початку II тис. до н.е. євреї, як і племена Аравії й Палестини, мали уявлення про благодійність. У них існували моральні норми про необхідність співчуття ближньому, надання йому моральної та матеріальної підтримки.

У Талмуді благодійність позначено словом «цдака» (буквально – праведність і справедливість). У ньому розписані правила благодійності: хто та яким чином повинен нею займатися, хто має право нею користуватися, якими мають бути розміри благодійної допомоги.

Перші теоретико-філософські трактати про благодійність та милосердя з'явилися в античному світі. Так, стоїки (Сенека, Епіктет, Марк Аврелій) підтримували благодійність, братерське, співчутливе ставлення до рабів. За Цицероном, благодійність – справедливість, яка сприяє «рівновазі благодіянь»; вона необхідна в державі.

Подальшого розвитку ідеї милосердя та благодійності набули в християнстві, яке виникло в епоху кризи Римської імперії та використало у своєму вченні про милосердя ідеї гуманного ставлення до людини. Дослідник К. Каутський зазначив, що християнство «розвинуло мораль вищу за античну, оскільки принесло із собою піднесену гуманність, нескінченне співчуття, яке однаково розповсюджується на усе, що має людську подобу, на найнижчих і найвищих, на своїх і чужих, на ворогів і друзів...» [7, с. 11].

Першоджерелом милосердя для християн є Новий Заповіт, особливо Нагірна проповідь Христа, у якій ставляться за приклад люди сумирні, милостиві та миротворці (Матф. 5,5; 5,7; 5,9).

Милосердя, любов до ближнього – важливий елемент християнської віри, моральності та цілісності християнського світогляду. Адже устремління до Бога, духовне життя неможливе без служіння ближньому.

У п'ятій заповіді блаженства говориться: «Блаженні милостиві, бо вони помилені будуть». Милостиві чи милосердні – це ті люди, які співчують іншим, усім серцем жаліють людей, які потрапили у біду або нещастя, і намагаються їм допомогти добрими справами. Справи милості поділяються на матеріальні (тілесні) та духовні. Справи милості матеріальні – це голодного нагодувати, спраглого напоїти, голого або того, хто має потребу в одязі, одягти, ув'язненого відвідати, хворого відвідати та посприяти його одужанню чи християнському приготуванню до смерті, мандрівника запросити у дім і надати йому спочинок, ховати померлих бідняків. Справи милості духовні – це словом і ділом, і прикладом повернути грішника на правильну путь (Як. 5, 20), навчити істини й добра того, хто не знає, подати ближньому своєчасну пораду у скрутні й небезпечні, утїшити того, хто сумує, не відповідати злом на зло, від усього серця прощати образи, молитися за всіх Богу.

У Євангелії від Матфея (Гл. 25, 31–46) Спаситель закликає: «Прийдіть, благословенні Отця Мого, наслідуйте Царство, уготоване від створення світу, бо... дали Мені їсти; був спраглим, і ви напоїли Мене; був мандрівником, і ви прийняли Мене; потребував одягу – і ви одягнули Мене; був хворим – і ви відвідали Мене; у в'язниці був – і ви прийшли до Мене. Тоді праведні скажуть Йому у відповідь: Господи, коли ми бачили Тебе голодним, і нагодували? або спраглим, і напоїли? коли бачили Тебе мандрівником, і прийняли? або неодягненим, і одягнули? коли ми бачили Тебе хворим, або у в'язниці, і прийшли до Тебе? Він скаже їм у відповідь: Істинно кажу вам: якщо ви зробили це одному з цих братів Моїх менших, то зробили Мені». Милостивим Господь обіцяє в нагороду, що вони самі будуть помилені [2].

Саме тут, у заповідях блаженства, приховані глибокі духовно-моральні основи благодійності. Здійснюючи милосердні справи, християни долучаються до витоків свого власного буття. Адже в особі тих, хто потребує їхньої допомоги, менших братах Христових, вони знаходять самого Христа, який прийшов у цей світ не для того, щоб Йому служили, але щоб послужити та віддати душу Свою для спокутування багатьом.

Перші християни вбачали у слові «милосердя» смисл прощення та діяльної любові. Вони надавали допомогу нужденним, незважаючи на їхню національність, соціальну поведінку, статус, причини злиднів. У християн існували каси для щомісячних пожертв, гроші з яких витрачалися на допомогу сиротам, людям похилого віку, потерпілим внаслідок пандемій і катастроф, засланим на копальні, в'язням.

Суспільний розвиток коригував розуміння понять «милосердя» і «благодійність». Постійно змінювались і масштаби милосердної практики. Однак незмінним було розуміння важливості допомоги іншим (духовної чи матеріальної) у скрутний час на основі добровільності та безкорисливості.

Милосердя, співчуття, благодійність властиві й українському народу. З найдавніших часів благодійністю займалися князі ще задовго до прийняття русичами християнства, про що свідчать численні факти, зафіксовані в історичних пам'ятках. Наприклад, про акти благодійності йдеться в угодах із греками про викуп русичів з полону за рахунок казни ще за князів Олега та Ігоря. З прийняттям християнства у Київській Русі (988 р.) поширилося цілеспрямоване опікування знедолених та німецьких, і з боку церкви зокрема. Тобто релігія стала рушійною силою розвитку благодійності, яка визначається нормами християнської моралі та втіленням чеснот її представників. З плином часу змінювались форми служіння, але незмінною залишалася суть: діва любов до ближнього.

З прийняттям християнства на Русі церкви та монастирі стали центрами соціальної допомоги та безкорисливої підтримки знедолених і німецьких, забезпечуючи нужденних грошима та харчами, лікуючи хворих та навчаючи бідних і сиріт. Невипадково у сучасних словах «сестра та брат милосердя» збереглася пам'ять про перших людей, які присвятили себе благородній справі догляду за знедоленими, про тих, хто дав чернецьку обітницю.

За князя Володимира вийшов Церковний Статут (996 р.), який покладав на духовенство опіку над хворими, інвалідами, жебраками й іншими соціально незахищеними категоріями населення. Десятину сплачували князі та інші заможні люди, на бідних цей обов'язок не поширювався [7].

Продовжувачем благодійних справ свого батька Володимира, включаючи допомогу та підтримку знедолених, був князь Ярослав Мудрий. Він за власні кошти побудував у Новгороді сирітське училище, усіляко сприяв поширенню християнства, розвитку просвіти. Перекладені за його сприяння з грецької мови книги були передані до бібліотеки побудованого ним Софійського собору для загального користування. Він став автором першої письмової руської збірки законів – «Руської правди», яка складалася з 37 розділів і, крім статей щодо кримінальної відповідальності, містила статті соціального спрямування.

Онук Ярослава Мудрого Володимир Мономах залишив після себе «Повчання» – своєрідне звернення до своїх дітей. Він наказував суворо дотримуватися правосуддя, не вбивати ні того, хто правий, ні того, хто завинив, нагодувати та напоїти бідного, шанувати гостя, незважаючи на його соціальний статус, радив поважати людей похилого віку як батьків, любити як братів.

Настанов Володимира Мономаха дотримувались і його сучасники, і нащадки. Так, княгиня Анна Всеволодівна, сестра Володимира Мономаха, у 1086 р. заснувала у Києві при Андріївському монастирі перше в Європі виховне училище для дівчат, де утримувала їх за власні кошти, навчаючи грамоті та ремісництву. Серед нащадків Мономаха відомі своїми благодійними справами його сини – князі Мстислав та Ростислав, які подавали милостиню, опікувались бідними та знедоленими.

Князь Микола Давидович Чернігівський (XII ст.) заснував у Києві при монастирі лікарню, де працював на добровільних засадах відомий лікар Петро Сиротін, чия безкорислива допомога слугувала прикладом для багатьох поколінь лікарів.

Усі наступні покоління князів підтримували традиції благодійництва та милосердя – від створення богоділень, турботи про бідних та полонених і до повного роздавання майна, як це зробив великий князь Ростислав Мстиславович, монастирям і церквам, бідним, вдовам та мандрівникам.

До початку XVIII ст. благодійництво було прерогативою церкви. Добродійні установи концентрувались при монастирях і храмах. Так, митрополит Петро Могила на власні кошти влаштував на Печерську біля церкви Св. Феодосія шпиталь і забезпечив подальше його існування. Добродійницька діяльність Петра Могили також пов'язана з Києво-Печерською лаврою, відбудовою київських храмів.

Удова луцького судді Василя Гойського Анна зробила значну пожертву на розбудову та утримання церкви й монастиря в Почаєві (кінець XVI – початок XVII ст.), заснувала школу при Почаївському монастирі.

Активну участь у влаштуванні шпиталів і лікарень брали братства, до складу яких входили переважно представники українського міщанства. У XVI–XVII ст. братства відігравали велику роль у житті народу. Благодійність була одним із головних завдань їхньої діяльності. Особливо слід згадати гетьмана реєстрового козацтва Петра Сагайдачного, який усім Військом Запорозьким записався до Київського Богоявленського братства, матеріально допомагав Київській, Львівській та Запорізькій братським школам.

Гетьмани Богдан Хмельницький, Іван Мазепа, полковники Михайло Миклашевський, Костянтин Мокієвський, січовий гетьман Петро Калнишевський та інші залишили свій значущий слід в історії вітчизняного благодійництва та меценатства.

До останньої чверті XVIII ст. взаємовідносини влади та суспільства із соціальними групами, що потребували допомоги, регулювалися майже винятково традиціями церковного милосердя, етикою певних соціальних груп та селянських громад. Так, О.В. Безпалько зазначає, що

«тривалий час сільська громада була своєрідним соціальним інститутом підтримки незахищених верств населення, діяльність якого базувалася на традиціях милосердя та колективного співжиття, притаманних ментальності українців» [1, с. 66].

Сільська громада, зберігаючи певну спадкоємність від давньоруської общини, відігравала роль станової організації селянства, що регулювала усі аспекти її життєдіяльності. Її характерною рисою була взаємодопомога, яка відображена в численних обрядах. Громада несла відповідальність за всіх своїх членів, особливо сиріт, вдів, старців та немічних. Створювалися притулки, сирітські ради, збиралися пожертви, організовувалися для безкоштовної допомоги добровільні групи переважно з числа молоді [1].

Однією з найбільших колективних форм взаємодопомоги під час виконання нагальних і трудомістких робіт у сільській громаді була толока (поміч, клака). Її основний принцип – щира, безоплатна допомога погорільцям, забудовникам тощо.

З кінця XVIII ст. благодійність поступово видозмінюється: від церковно-громадської до державно-громадської. Під керівництвом влади Російської імперії, яка визнала власну соціальну відповідальність, починають організовуватися форми утримання окремих соціально незахищених груп людей, змінюються традиції громадської благодійності. Відповідне фінансування соціальних програм здійснювалося владою, церквою, різними громадськими організаціями та приватними особами.

У 30–40-х рр. XIX ст. у великих містах було засновано низку філантропічних товариств, зокрема «Київське товариство допомоги бідним», «Одеське жіноче благодійне товариство», «Благодійне товариство у м. Кам'янці-Подільському», «Харківське благодійне товариство», «Миколаївське благодійне товариство» тощо.

Простір для громадської ініціативи значно розширився зі створенням земських та міських органів самоврядування, до компетенції яких передавалися обов'язки щодо опіки соціально незахищених громадян у межах своїх територій.

У 60–70-х рр. XIX ст. було суттєво розширено соціальну базу для розвитку благодійності на території України в рамках Російської імперії, що позначилося на масштабах, формах та напрямках такої діяльності. Благодійність стала нормою життя для купців та промисловців, інтелігентів та чиновників, працівників земських та міських органів самоуправління, міщан та селян. Громадськість намагалася оперативно реагувати на конкретні суспільні проблеми, прагнула шукати реальні шляхи покращення становища соціально незахищених верств населення, виявляла дедалі більший інтерес до заснування й утримання відповідних організацій і закладів.

Влада Російської імперії цінувала зусилля благодійників як додаткове джерело фінансування державних завдань, стимулюючи цей процес відповідними атрибутами. За суттєві пожертвування благодійники отримували звання, чини, посади, нагороджувалися орденами, входили до штату Імператорського людинолюбного товариства тощо.

В Україні на початку XX ст. статус найбільшого благодійного центру мав Київ, де громадська благодійність набула значних розмірів, а її вплив був відчутний у багатьох сферах життя міста. Наприклад, у 1913 р. тут налічувалося 86 благодійних організацій і товариств, з яких 47 надавали допомогу бідним, малолітнім та людям похилого віку, 15 – скаліченим і хворим, а 24 – незаможним учням та студентам. Поряд із цим заможні громадяни, серед яких виділялися родини Терещенків, Бродських, Попових, Симеренків, Демидових тощо, протягом другої половини XIX – на початку XX ст. засновували власним коштом лікарні, притулки, церкви, гімназії та училища, дитячі садки, споруджували церкви, фінансували роботу культурно-мистецьких закладів [6].

Після Жовтневої революції благодійність була визнана соціальним явищем класового (перш за все буржуазного) суспільства. З початком нав'язаної атеїстичної ідеології добродійна діяльність була визнана непотрібною, її замінила державна система охорони здоров'я та соціального забезпечення.

Відомий дослідник Т.Б. Кононова, аналізуючи радянський період, зазначає, що у 1925 р. благодійність найчастіше визначається як «явище, властиве... капіталістичному суспільству, соціально-структура якого обумовлює хронічне перебування певної його частини в умовах бідності та злиднів». Однак не заперечується той факт, що добродійниками-добровольцями можуть бути й бідні верстви населення. У 50-х рр. XX ст. для радянської людини благодійність подається як «допомога, яка лицемірно надається представниками правлячих класів експлуататорського суспільства деякій частині нужденного населення з метою омани трудящих і відволікання їх від класової боротьби» [9, с. 331–332].

Уже у другій половині XX ст. ставлення до благодійності та добровільної допомоги з боку радянської влади пом'якшилося. Але благодійність зводилася лише до матеріальної допомоги, а добровільна праця мала яскраве політичне забарвлення. Добровольцем називали людину, яка без примусу виявила бажання служити інтересам не якихось окремих громадян (доглядати за хворими, допомагати сиротам, немічним, людям похилого віку тощо), а партії, комуністичній ідеї, соціалістичній державі. Об'єктами волонтерства за радянських часів могли бути лише державні справи, як-от: великі будівництва, військово-революційні й трудові справи тощо.

За радянських часів передбачалася наявність у людини «суспільного навантаження». Уся добровільна робота провадилася в межах діяльності професійних спілок, комсомолу, піонерії. Існували також ради ветеранів війни та праці, клуби за інтересами тощо.

За часів функціонування СРСР, до складу якого входила Україна, були поширені такі форми шефської роботи, які за змістом нагадували волонтерство: шефство старших школярів над молодшими; шефство студентів і робітників над школярами; шефство молоді над «педагогічно занедбаними» дітьми та підлітками; шефство членів професійних спілок над сім'ями «групи ризику»; відвідування хворих; надання допомоги школярам і студентам, які не встигали у навчанні; наставництво досвідчених працівників над молодими робітниками; участь у роботі оперативних комсомольських загонів, добровільної народної дружини тощо. Приклад добровільної допомоги – робота тимурівських загонів, проведення суботників і подібні до них види діяльності.

Із розпадом Радянського Союзу усі перелічені вище форми добровільної безоплатної допомоги були на деякий час припинені.

Наприкінці XX – на початку XXI ст. розпочинається відродження благодійності. 24 серпня 1991 року Україна стала незалежною державою. З цього часу благодійність розглядають як особисту та добровільну справу конкретної людини. Вона знаходиться поза сферою офіційного адміністрування і здійснюється без вказівок закону («згори»), поза сферою впливу офіційної політики.

Тепер під благодійною діяльністю розуміють добровільну особисту та/або майнову допомогу для досягнення визначених Законом України «Про благодійну діяльність та благодійні організації» цілей, що не передбачає одержання благодійником прибутку, а також сплати будь-якої винагороди або компенсації благодійнику від імені або за дорученням бенефіціара. Благодійність – неприбуткова діяльність. Однак у перші роки незалежності України інколи благодійністю вважали політичну діяльність та деякі види комерції.

Із часом громадськими організаціями були визначені види діяльності, які не є благодійними, а саме:

- усі види діяльності, які мають на меті отримання прибутку чи іншої вигоди;
- діяльність, яка має на меті розширення власних повноважень чи збільшення свого впливу на суспільство (участь у виборах і політичних кампаніях, ідеологічна пропаганда, прагнення до слави та популярності);
- пожертви незаконно придбаного майна, лікування неперевіреними методами, дії, які принижують гідність інших людей або не відповідають уявленням суспільної моралі. Благодійність не може супроводжуватися порушенням закону та прав людини, бо вона спрямована на захист соціально-економічних прав особистості.

Наразі виокремлюють такі **функції благодійності**:

- економічна (забезпечення гідного існування тих громадян, які через об'єктивні особливості та життєві ситуації не здатні самостійно подбати про себе);
- соціальна (зняття соціальної напруги шляхом підтримки бідних верств населення, які з об'єктивних причин не можуть адаптуватися в нових умовах);
- громадська (розв'язання проблем у суспільних відносинах, які призводять до дистанціювання проти власної волі окремих категорій населення від визнаних стандартів життєдіяльності, що обмежує їхні можливості споживання суспільних благ і самореалізації; водночас вплив на громадську думку);
- політична (реалізація механізмів зворотного зв'язку населення та владних структур, формування соціальних пріоритетів від імені тих, хто в соціальному плані через об'єктивні причини не здатний обстоювати власні права).

Отже, основна мета благодійності полягає в забезпеченні можливості досягнення соціально допустимого рівня життя для тих груп населення, які під впливом різних соціальних ризиків не можуть самостійно реалізувати свої загально визнані соціальні права.

Разом із відновленням традицій благодійності як невід'ємна її складова у незалежній Україні починає активно розвиватися волонтерський рух. Це благодійна діяльність, яка здійснюється фізичними особами на засадах неприбуткової діяльності, без заробітної платні, просування по службі, заради добробуту та процвітання спільнот і суспільства загалом; гуманістична діяльність, яка спрямована на соціальну допомогу певним верствам населення.

Для України така благодійна діяльність – явище не нове. Адже основою розвитку волонтерства стали милосердя, благодійність, альтруїзм, гуманізм, небайдужість до сторонніх проблем – риси, які здавна притаманні українцям.

Впевнено можна говорити про виникнення феномена волонтерства вже з середини XIX ст. 1859 р. вважається роком виникнення волонтерського руху у світі. Саме тоді Анрі Дюран, відомий французький письменник-журналіст, вражений наслідками кривавої битви біля Соль-феріно, запропонував створити Червоний Хрест – організацію, яка б працювала на волонтерських засадах і надавала першу медичну допомогу полоненим та пораненим. Принципами, сформульованими Анрі Дюраном, керуються волонтерські організації усього світу.

XX ст. вважають віхою активного розвитку волонтерського руху. У Європі після закінчення Першої світової війни з'явилися люди, готові надавати допомогу постраждалим у війні. У середині XX ст. були створені перші волонтерські організації та засновано Координаційний комітет міжнародної волонтерської служби (CCIVS) під егідою ЮНЕСКО зі штаб-квартирою у Парижі.

Волонтер (від латин. voluntarius – воля, бажання; від англ. voluntary – добровільний, доброволець, йти добровільно) – це особа, яка за власним бажанням допомагає іншим. У багатьох словниках термін «волонтер» часто трактується як «особа, яка добровільно вступила на військову службу». Нині волонтерство майже не пов'язане із військовою службою. Воно розвивається, орієнтуючись на надання допомоги всім, хто її потребує.

Волонтер – це фізична особа, яка добровільно здійснює благодійну, неприбуткову та вмотивовану діяльність, що має суспільно корисний характер.

Вітчизняний науковець З.П. Бондаренко, аналізуючи підходи до визначення волонтерства, яке вітчизняними та зарубіжними науковцями ототожнюється із поняттям «добровільна діяльність», зазначає, що дослідники тлумачать сутність даного феномена як: благодійність, що здійснюється фізичними особами на засадах неприбуткової діяльності, без заробітної платні, просування по службі, заради добробуту та процвітання спільнот і суспільства загалом; добровільницьку діяльність, засновану на ідеях безкорисливого служіння гуманним ідеалам людства, не маючи цілей отримання прибутку, одержання оплати чи кар'єрного зросту; отриман-

ня всебічного задоволення особистих і соціальних потреб шляхом надання допомоги іншим людям; основу функціонування громадських організацій, форму громадянської активності населення; національну ідею милосердя та благодійності. Волонтер – доброволець, громадянин, що бере участь у вирішенні соціально значимих проблем у формі безоплатної праці [3].

У світовій практиці найголовнішою ознакою волонтерства є те, що волонтер частину свого вільного (особистого) часу, сил, енергії, знань, досвіду добровільно (без примусу та вказівок «згори») витрачає на здійснення діяльності, яка є корисною людям і суспільству загалом.

У Записці Генерального секретаря ООН, адресованій Комісії соціального розвитку Економічної та соціальної ради ООН, виділено **найважливіші риси волонтерства**. Серед них:

- турбота про людей. Адже співчуття, моральна підтримка, допомога, піклування сприяють формуванню важливої для людського суспільства атмосфери взаємопідтримки. Для соціально-педагогічної роботи це важливий ресурс, який допомагає створювати безпечне середовище для існування та розвитку кожного члена суспільства. Найважливішим рушійним механізмом виступає людський фактор, який вище схеми взаємовідносин «ти – мені, я – тобі». Для волонтерів характерними є формули: «я – тобі, ти – мені» та «я – усім»;
- солідарність і гуманна корисливість. Люди добровільно жертвують своїм часом заради встановлення взаємодовіри та причетності, що робить їх зацікавленими в благополуччі інших;
- духовна якість і громадянська чеснота. Адже його значення полягає не лише в тому, що ми робимо через любов та співчуття до інших, а й у тому, як це впливає на людину, яка надає добровільну допомогу, – «ми – те, що ми робимо для інших»;
- багате джерело людського досвіду. Під «людським досвідом» розуміють досвід, якого набуває людина в процесі взаємодії з іншими людьми, соціальними групами, державою. Милосердя, толерантність, солідарність, співробітництво, подолання конфліктів, лобіювання, емоційні й соціальні зв'язки, захист від небезпечного впливу тощо. Можливість ділитися, обговорювати, переймати більш ефективні форми, методи – це можливість напрацьовувати та вдосконалювати цей неформальний суспільний фонд вмінь та навичок встановлення й підтримки стосунків;
- нові інтелектуальні ресурси. Волонтери – це не лише виконавці програм, але й джерело нових ідей, нового життєвого досвіду;
- участь і відповідальність як суть активної громадянської позиції. Громадянськість, взаємодовіра, солідарність і відповідальність, підкріплені соціальними відносинами, які базуються на схожих світоглядних установках і спільності обов'язків, є взаємодоповнюючими цінностями;
- етичний стандарт, який зумовлює якість людських взаємостосунків;
- забезпечення надійної платформи для відновлення зв'язків між людьми. Відомо, що людей завжди розділяли багатство, культура, релігія, етнічне походження, вік, стать. Волонтерство ж може бути одним з найголовніших засобів примирення та відновлення розділеного суспільства, оскільки ця діяльність здійснюється без дискримінації за певними ознаками;
- нове бачення соціальної діяльності. Воно полягає в новому ставленні до зайнятості в галузі соціального захисту. Людина, яка бере участь у волонтерських програмах, має повну ясність у мотивації своєї праці. Первинним для неї є вже не компенсація за працю, а результат – допомога, вирішення проблеми тощо, а для руху в цілому – охоплення всього спектра суспільних проблем.

Міжнародною експертною групою з питань волонтерства та соціального розвитку в 1999 р. були визначені три **характерні особливості волонтерської діяльності**:

- 1) діяльність має бути неприбутковою;
- 2) діяльність повинна бути добровільною, згідно з особистою волею індивідуума;
- 3) діяльність повинна бути корисною кому-небудь, не тільки волонтеру або суспільству загалом.

У межах цієї концепції експерти визначили чотири типи волонтерської діяльності, а саме:

- 1) взаємодопомога та самодопомога;
- 2) філантропія та послуги іншим людям;
- 3) участь або громадянський обов'язок;
- 4) рекламно-пропагандистська діяльність або проведення кампаній.

Волонтерська діяльність – індивідуальна чи колективна – це спосіб підтримки, піклування, надання допомоги членам громади; взаємодії між людьми для спільного вироблення нових шляхів вирішення проблем, які виникають. Це створює можливості для навчання та розвитку впродовж життя кожної людини.

У Загальній декларації волонтерів [70], прийнятій на XVI Всесвітній конференції волонтерів у 2001 р. в Амстердамі (Нідерланди), визначено такі **принципи діяльності волонтерів**:

- визнання права на закріплення за всіма чоловіками, жінками та дітьми, незалежно від їхньої раси, віросповідання, фізичних особливостей, відповідного соціального та матеріального становища;
- поважання гідності й культури всіх людей;
- надання допомоги, безкоштовних послуг особисто чи організовано в дусі партнерства та братерства;
- визнання рівної важливості особистих і колективних потреб, сприяння їх забезпеченню;
- перетворення волонтерства на елемент набуття нових знань і навичок, удосконалення здібностей, стимулюючи при цьому ініціативу та творчість людей, надаючи кожному можливість бути творцем, а не користувачем, спостерігачем.

На думку вітчизняного науковця Н. Заверико [6] історія волонтерства в Україні нараховує понад сто років. Першою вітчизняною волонтерською організацією був Червоний Хрест, який організував добровільний запис у сестри милосердя для роботи в шпиталях та лікарнях для бідних.

У своїй первинній суті поняття «волонтерство» прийшло до нас разом з поняттями «громадянське суспільство» та «демократія», «громадські організації».

Волонтерство – це одна з підвалин громадянського суспільства. Без участі волонтерів важко уявити громадські організації й благодійність взагалі, без них унеможливується якісний суспільний контроль за діями влади та бізнесу.

У XXI ст. країни світу у своїй соціальній політиці все більше зважатимуть на міжсекторну взаємодію держави, бізнесу, громадських організацій. Саме шляхом встановлення балансу між різними силами формуватимуться цінності, встановлюватимуться пріоритети, розподілятимуться ресурси. Один із найпотужніших людських ресурсів у цьому процесі – волонтери.

Для України, як і для всього світу, волонтерство є актуальним і важливим з різних причин. По-перше, як свідчить багаторічний досвід використання праці волонтерів, це ефективний спосіб вирішення складних проблем окремої людини, суспільства та довкілля, які часто виникають на ґрунті недостатньої турботи держави про суспільне благо. По-друге, волонтерство приносить у соціальну сферу нові, як правило, творчі та сміливі ідеї щодо вирішення найгостріших і найскладніших проблем. Тому саме завдяки йому безвихідні, на перший погляд, ситуації знаходять своє вирішення. По-третє, волонтерство – це спосіб, за допомогою якого кожний представник суспільства може брати участь у покращенні якості життя.

Волонтерська робота допомагає людям досягти більшого впливу на власне життя. Зокрема, участь у волонтерській діяльності людей, які самі потребують допомоги (самотні пенсіонери, люди з особливими потребами, малозабезпечені, люди з алкогольною та наркотичною залеж-

ністю в минулому тощо), зарекомендувала себе як діяльність, що допомагає їм змінити своє життя на краще. Допомагаючи іншим, вони стають упевненими у своїх силах, здібностях, опановують нові навички та встановлюють нові соціальні зв'язки. Також волонтерство дає змогу людині знайти себе та привнести у своє життя ті цінності та звички, завдяки яким вона матиме здорове, продуктивне й насичене життя.

У незалежній Україні розвиток волонтерського руху датується початком 90-х рр. ХХ ст., коли було створено службу під назвою «Телефон Довіри», де працювали волонтери (добровільний «Телефон Довіри» в Одесі).

У 1991–1992 рр. у зв'язку з розвитком соціально-педагогічної роботи все активніше почали говорити про важливість волонтерства в суспільстві. Із 1992 р. в Україні починає активно розвиватися мережа соціальних служб для молоді (нині – центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді). Головна мета їхньої діяльності – реалізація державної молодіжної політики та завдань, окреслених у Декларації «Про загальні засади державної молодіжної політики в Україні» (15.12.1992 р., № 2859) і Законі України «Про сприяння становленню та соціальному розвитку молоді в Україні» (05.02.1993 р., № 2998-ХІІ). Саме створення центрів соціальних служб для молоді (нині – центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді) спричинило активний розвиток волонтерського руху.

Тодішній кадровий склад центрів був невеликим, а об'єм соціальних програм та проектів, які необхідно було реалізовувати, був таким, що вимагав залучення добровільних помічників. Лише соціальна служба для молоді м. Києва у 1997 р. нараховувала близько двох тисяч волонтерів з числа учнівської та студентської молоді. При соціальних службах у всіх областях України створювалися волонтерські молодіжні загони.

У цей період активно здійснювалася підготовка волонтерів до реалізації різних вузькоспеціалізованих програм, а саме: робота з безпритульними, соціально-педагогічна підтримка дітей та молоді з особливими потребами, консультування у службі «Телефон Довіри», просвітницька профілактична діяльність з найгостріших проблем – наркозалежності, ВІЛ/СНІДу, тютюнопаління та зловживання алкоголем тощо.

Праця волонтерів була суттєвою допомогою соціальним педагогам та соціальним працівникам.

У цей період поряд з державними організаціями, які залучають до діяльності волонтерів, починають створюватися громадські організації, метою діяльності яких є об'єднання та координація зусиль у справі сприяння розвитку волонтерського руху в Україні та захисту законних інтересів своїх членів.

Однією з перших таких організацій був Всеукраїнський громадський центр «Волонтер», заснований на початку 1995 р. та юридично зареєстрований 16 грудня 1998 р. Міністерством юстиції України (рішення № 1104). Основними завданнями ВГЦ «Волонтер» визначено:

- сприяння розвитку волонтерського руху в Україні;
- здійснення та захист прав і свобод, задоволення соціальних та культурних інтересів громадян – членів Центру;
- сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні;
- створення умов для саморозвитку членів Центру як особистостей, членів суспільства, громадян України;
- вивчення та обробка кращого міжнародного та вітчизняного досвіду з питань волонтерського руху;
- визначення засад волонтерського руху в Україні, участь у розробці нормативно-законодавчої бази з цього питання.

Волонтерська робота молодіжних груп спрямована, як правило, на найбільш актуальні проблеми, що існують в українському суспільстві. Типові види діяльності волонтерів у соціальній сфе-

рі – це догляд за хворими, людьми похилого віку та інвалідами, які перебувають вдома і в спеціалізованих установах, догляд за пацієнтами хоспісів, робота з ув'язненими у в'язницях та колоніях і допомога їм після виходу з ув'язнення, робота з дітьми та молоддю в дитячих садках, школах, групах вільного часу, молодіжних клубах, допомога представникам етнічних меншин через консультування та відповідний супровід, допомога бездомним і безпритульним, збір коштів тощо.

Участь молоді у волонтерському русі дає їй змогу зробити особистий внесок у розв'язання соціальних проблем, самореалізуватися через ініціювання проектів і програм соціально-педагогічної спрямованості.

Нині в Україні організація роботи волонтерів у державних і громадських організаціях виходить на якісно новий рівень. Порівняно з минулими роками актуалізується питання менеджменту волонтерських програм, відпрацьовуються механізми залучення волонтерів до різних напрямів соціально-педагогічної діяльності. У деяких громадських організаціях серед співробітників є людина, яка займає посаду менеджера волонтерів. Цей спеціаліст повністю відповідає за набір, підписання угод, постановку завдань і відслідковування результатів діяльності волонтерів.

Заслужують на увагу зусилля ВГЦ «Волонтер» щодо об'єднання різних секторів українського суспільства для привернення уваги до досягнень та проблем волонтерського руху в Україні.

Так, 2000 р. за підтримки Дитячого фонду ООН в Україні (ЮНІСЕФ) Всеукраїнським громадським центром «Волонтер» проведена Всеукраїнська конференція «Перспективи розвитку волонтерського руху на порозі XXI ст.». Конференція, присвячена проблемі волонтерства, відбулася вперше в Україні. Учуть у заході взяли понад 150 осіб, серед них: викладачі вищих навчальних закладів, дослідники, політики, спеціалісти-практики, які досліджують проблеми волонтерського руху в Україні та країнах Заходу, працівники соціальних служб для молоді, які реалізують соціальні програми, залучаючи добровільних помічників, організаторів волонтерського руху, та лідери волонтерських загонів державних, громадських та приватних організацій. Як результат – спеціалістами ВГЦ «Волонтер» спільно з учасниками конференції було розроблено стратегічний план дій для волонтерів, які працюють у сфері надання соціальної допомоги дітям, підліткам і молоді, та складено лист-звернення до Президента України з проханням підтримати волонтерський рух в Україні.

На 52-й Генеральній Асамблеї ООН 2001 р. було проголошено Міжнародним роком волонтерів. Також було прийнято рішення закликати уряди держав, громадські, волонтерські, урядові та неурядові організації до співробітництва в цій галузі та окреслити шляхи поліпшення роботи, співробітництва та популяризації волонтерського руху.

На виконання рішення Асамблеї ООН та завдяки зусиллям організаторів та учасників конференції 22 березня 2001 р. було видано розпорядження Президента України (№ 67/2001-рп) «Про організацію проведення в Україні у 2001 р. Міжнародного року волонтерів». Відповідно до розпорядження було створено Національний комітет із проведення заходів Міжнародного року волонтерів – 2001, до якого були залучені громадські організації, які працюють з волонтерами, представництво ООН в Україні, міжнародні організації, державні, комерційні структури, фонди-донори.

Наразі в Україні функціонує ряд недержавних організацій, які сприяють активізації громадської діяльності шляхом розвитку волонтерського руху, спрямованого на якнайширше залучення населення до суспільно корисної роботи на добровільних засадах у благодійних, громадських, державних та бізнесових організаціях, для допомоги в розв'язанні численних соціальних проблем (Благодійний фонд «Центр волонтеріату «Добра воля», Всеукраїнська асоціація молодіжного співробітництва «Альтернатива-В», Всеукраїнська громадська організація «Волонтерська група «Сім'я», Всеукраїнська молодіжна організація «Соціальна ініціатива», Всеукраїнська громадська організація «Всеукраїнський громадський центр «Волонтер», Український форум благодійників, молодіжна громадська організація «Волонтерський клуб м. Луцька» тощо).

Потужним є волонтерський центр «Пенсіонер», який діє у складі Ради Організації ветеранів України. Він є головним організатором роботи волонтерських осередків первинних ветеранських організацій при ЖЕКах і підприємствах, котрих налічується більше 20 тис., де зайнято волонтерською роботою понад 400 тис. пенсіонерів та ветеранів. Волонтерських рух «Пенсіонер» проводиться у таких напрямках – «Пенсіонер-пенсіонеру», «Пенсіонер-дітям, молоді», «Діти, молодь – пенсіонерам». У деяких регіонах виділено як самостійний напрям «Діти – дітям».

На сьогодні волонтерською допомогою користуються майже всі державні соціальні установи та неурядові організації. На всеукраїнському рівні запроваджуються щорічні конкурси, спрямовані на визнання праці добровольців та відзначення найкращого досвіду волонтерської діяльності. Із 2001 р. у мережі соціальних служб проводиться конкурс «Волонтер року», де відзначають добровільних помічників працівників соціальних служб. Слід відзначити подібний конкурс і серед громадських організацій, ініційований Центром волонтеріату «Добра воля».

Благодійний фонд «Центр волонтеріату «Добра воля» заснований у 1998 р. і є недержавною неприбутковою організацією. Його місія – сприяти активізації громадської діяльності шляхом розвитку волонтерського руху, спрямованого на якнайширше залучення населення до суспільно корисної роботи на добровільних засадах у благодійних, громадських, державних та бізнесових організаціях, для допомоги у розв'язанні проблем суспільства.

Головні завдання Центру волонтеріату:

- популяризація волонтерського руху в Україні;
- розвиток корпоративного волонтерства;
- підготовка якомога більшої кількості організацій, які навчаться залучати та утримувати волонтерів;
- поєднання волонтерів, які хочуть віддавати частину свого часу на користь суспільству, та організацій, які шукають волонтерів.

Центр волонтеріату «Добра воля» реалізує проекти, спрямовані на активізацію громад, проводить тренінги та консультації щодо питань розробки та керування волонтерськими програмами, займається пошуком, навчанням та розміщенням волонтерів у громадських та державних організаціях, організовує міжнародні обміни між волонтерами з України та інших країн, видає підручники, що висвітлюють різні аспекти волонтерства.

За часів незалежності України державою видано низку нормативно-законодавчих актів щодо підтримки та розвитку волонтерського руху, зокрема у законах України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» (від 21.06.2001 р., № 2558-III), «Про соціальні послуги» (19.06.2003 р., № 966-IV) добровільна праця волонтерів визнається необхідною та суспільно корисною. 23 квітня 2003 року Кабінетом Міністрів України було видано розпорядження «Про утворення Координаційної ради з питань розвитку та підтримки волонтерського руху» (23.04.2003 р., № 225). А у квітні 2011 року набрав чинності Закон України «Про волонтерську діяльність» (№ 3236-VI, 19.04.2011).

У світовому рейтингу благодійності (World Giving Index) Україна у 2010 році займала 150 місце, а у 2011 році – 105 місце з наступними показниками: 11% благодійних пожертвувань (8% – 2010 р.), 30% волонтерської роботи (5% – 2010 р.), 37% допомоги нужденним (28% – 2010 р.). Таким чином, зростання української благодійності обумовлене, в основному, збільшенням числа людей, залученими у волонтерську діяльність. На збільшення саме цього показника могло вплинути те, що 2011 рік – був проголошений Європейським роком волонтерства, відповідно, в Україні було проведено кілька заходів міжнародного та національного масштабу (III Міжнародна конференція УФБ «Волонтерство – шлях до благодійності для кожного», Міжнародна конференція «Корпоративне волонтерство: 3D», конкурс на кращу програму з корпоративного волонтерства, Всеукраїнський круглий стіл «Закон України «Про волонтерську діяльність»: сприяння розвитку чи створення перепон?» тощо), які популяризували волонтерську діяльність, актуалізували важливість вирішення проблем в організації волонтерської діяльності. Крім того, підготовка України до Євро-2012 безсум-

нівно вплинула на цей показник, оскільки молоді люди активно залучалися до волонтерських груп приймаючих міст та УЄФА. Наприклад, у м. Києві Київським міським центром соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді укладено угоди про обслуговування фінальної частини Євро-2012 на волонтерських засадах із 2000 осіб.

Сучасне українське законодавство у галузі волонтерства потребує удосконалення, що знайшло своє відображення у Стратегії державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні, затвердженої Указом Президента України від 24 березня 2012 року (№212/2012), та плані першочергових заходів щодо її реалізації. Так, у 2012 році при Координаційній раді з питань розвитку громадянського суспільства при Президенті України створено робочу групу з питань благодійності, волонтерства та громадянської освіти, одним із завдань якої є обговорення та напрацювання змін та доповнень до Закону України «Про волонтерську діяльність».

Отже, сьогодні в кожній області, кожному місті та майже кожному селищі нашої держави є хоча б одна група волонтерів, ведеться робота по вдосконалення нормативно-законодавчої бази у галузі благодійної діяльності та волонтерства, що свідчить про визнання українським суспільством важливості волонтерської діяльності та повернення до християнських цінностей милосердя та благодійності. Це є доказом того, що милосердя та благодійність залишаються незмінними атрибутами життя людини в сучасних соціокультурних умовах.

Запитання для самоперевірки

1. Що таке «милосердя», «благодійність», «філантропія»?
2. Які приклади благодійництва за часів стародавньої Іудеї, античного світу, Давнього Риму вам відомі?
3. Що і як активізувало розвиток благодійності у Київській Русі?
4. Які основні етапи розвитку благодійності в Україні?
5. Чи можете ви обґрунтувати тезу «Релігія – рушійна сила розвитку милосердя та благодійності», спираючись на аналіз діяльності православних, католицьких, протестантських церков, а також ідеї ісламу, буддизму та іудаїзму?
6. Які вітчизняні благодійні товариства діяли до 1917 р.?
7. Що таке «волонтер», «волонтерство», «волонтерський рух»?
8. Які основні принципи діяльності волонтерів викладені у Загальній декларації волонтерів?
9. Які основні віхи становлення та розвитку волонтерського руху в Україні?
10. Яка роль волонтерів у наданні соціальних послуг в Україні?

Список використаних джерел

1. Безпалько О.В. Організація соціально-педагогічної роботи з дітьми та молоддю у територіальній громаді: теоретико-методологічні основи: монографія / Безпалько О.В.; М-во освіти і науки України; Ін-т проблем виховання Академії педагогічних наук. – К.: Наук. світ, 2006. – 363 с.
2. Библия: книги Священного писания Ветхого и Нового завета: Синодальный перевод Библии / Изд. Моск. Патриархии, 1956–1968 гг. – 4-е изд. – Брюссель: Жизнь с Богом, 1989. – 2535 с.
3. Бондаренко З.П. Організація волонтерської роботи майбутніх соціальних педагогів в умовах вищого навчального закладу: дис. канд. пед. наук: 13.00.05 / Зоя Петрівна Бондаренко. – К., 2008. – 247 с.
4. Гончаренко С.У. Український педагогічний словник / Семен Устимович Гончаренко. – К.: Либідь, 1997. – 376 с.

5. Даль В.И. Толковый словарь живого великорусского языка: в 4 т. / Владимир Иванович Даль. – М.: Русский язык, 1981. – Т. 2. – 780 с.
6. Заверико Н.В. Організація роботи служби волонтерів: метод. реком. / Заверико Н.В. – Запоріжжя: ЗДУ, 2005. – 28 с.
7. Каутский К. Происхождение христианства / Каутский К. – М.: Радуга, 1990. – 389 с.
8. Ключевський В. Добрыя люди Древней Руси / Ключевський В. – М.: [б. и.], 1896. – 152 с.
9. Кононова Т.Б. Очерки истории благотворительности: учеб. пособ. [для студ. высш. учеб. заведений] / Татьяна Борисовна Кононова. – М.: Изд-ско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2005. – 340 с.
10. Кропоткин П.А. Этика: учеб. пособ. / Кропоткин П. А. – М.: Академия, 1991. – 188 с.
11. Педагогические технологии: учеб. пособ. для студ. пед. спец. / [М.В. Буланова-Топоркова, А.В. Духавнева, В.С. Кукушин, Г.В. Сучков]; под ред. В.С. Кукушина. – Ростов-на-Дону: Март, 2002. – 320 с. – (Серия «Педагогическое образование»).
12. Радхакришнан С. Индийская философия: в 3 т. / Радхакришнан С. – М.: Знание, 1986. – Т. 1. – 389 с.
13. Роуз Ф. Аборигены Австралии. Традиционное общество / Роуз Ф. – М.: ПЕДАГОГИКА, 1989. – 267 с.
14. Циткилов П.Я. История социальной работы: учеб. пособ. для студ. вузов / Циткилов П.Я.; [под ред. В.И. Жукова]. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. – 448 с.

1.2. Класифікація волонтерських груп

Ключові слова: група, соціальна група, волонтерська група, класифікація, вид.

Незнання – не армія!
Снігова

Поняття «група» є одним з базових у соціології та соціальній психології. За визначенням одного з відомих психологів Т. Шибутані, група – це об'єднання людей, що здійснюють послідовну координовану діяльність, яка свідомо чи несвідомо підпорядкована якійсь загальній меті та певною мірою задовольняє учасників [9, с. 33].

Досить важливими є характеристики соціальної групи, визначені відомим українським психологом Л. Орбан-Лембрик. Вона наголошує, що сукупність людей, яка претендує називатися групою, об'єднана не лише спільністю умов і засобів соціальної життєдіяльності, але й взаємовпливами індивідів. Соціальна група – відносно стійка сукупність людей, пов'язаних між собою спільними цінностями, цілями, системою взаємин, взаємовпливів і включених до типових форм діяльності.

До основних ознак соціальної групи психолог відносить:

- включення їх у широкий соціальний контекст;
- наявність загальної особистісно значущої основи для перебування індивідів у межах групи;
- достатня тривалість існування, що є передумовою створення предметів і феноменів групової культури, історії;
- зовнішня та внутрішня організація;
- певні типи впливу і відносин між індивідами, загальноприйняті норми та цінності;
- усвідомлення індивідами своєї належності до групи та виникнення на цій основі «ми-почуття»;
- наявність групових атрибутів (назва, символи тощо) [7, с. 278].

В. Андрієнко, Н. Ануфрієва, В. Крисько, Т. Шибутані характеризують малу групу як невелику за чисельністю спільноту, члени якої об'єднані певною діяльністю, перебувають у безпосередній особистісній взаємодії, що є основою для виникнення емоційних стосунків, групових норм та процесів. Переважно найбільш значимі в житті людини соціальні групи – це малі групи.

Вони класифікуються за різними критеріями:

- за характером контактів між людьми – первинні та вторинні;
- за тривалістю існування – стаціонарні та тимчасові;
- за ступенем розвитку – дифузні (нестійкі) та стійкі;
- за специфікою організації – формальні та неформальні.

Волонтерська група – це невелика за чисельністю спільнота людей, яка діє на добровільних засадах, об'єднана певною благодійною діяльністю, утворена при державній чи неурядовій організації, або ж функціонує як неформальна ініціативна група.

Волонтерство є надзвичайно динамічною сферою діяльності. На сьогодні вже зроблено чимало спроб класифікувати групи волонтерів за певними ознаками.

Так, зарубіжні науковці С. Маккарлі та Р. Лінч об'єднують волонтерів у декілька груп, беручи за ознаку термін їхньої роботи:

- волонтери, які працюють тривалий час (long-term volunteer);
- волонтери, які працюють невеликий проміжок часу (short-term volunteer).

Перший тип, на думку дослідників, найбільше відповідає традиційному уявленню про волонтерів, бо їм притаманні такі риси, як повна самовіддача справі чи організації. Таких волонтерів залучають до діяльності трьома способами: вони самостійно знаходять організацію, яка вже працює з волонтерами; працівник організації виступає волонтером, добровільно беручи та виконуючи додаткові види робіт за ту саму платню; за рекомендацією інших волонтерів [5, с. 9–10].

Ці волонтери самі встановлюють межі для своєї роботи, визначають її тривалість. Вони прагнуть виконувати будь-яку роботу якнайкраще, щоб їхні зусилля виявилися дієвими. Мотивацією для них є як «досягнення», так і «приєднання», що часто виглядає як чудова можливість долучитися до роботи та проявити себе у справі.

Саме на таких волонтерів спирається більшість організацій, які використовують у своїй діяльності допомогу добровільних помічників, створюючи відповідні робочі місця, розробляючи довготривалі соціальні проекти та програми. У світовій практиці традиційно такими волонтерами стають домогосподарки із середнім рівнем достатку, які мають вільний час і можуть постійно займатися справами організації, знаходячи в цьому мету свого життя чи розглядаючи це як еквівалент успішної кар'єри. Волонтерами, які працюють тривалий час, стають також безробітні, пенсіонери та особи з невеликими прибутками.

Волонтерів, які працюють невеликий проміжок часу, добровільна робота цікавить лише в загальних рисах. Вони не займаються самовіддано волонтерськими справами, хоча реально допомагають вирішувати певні соціальні проблеми. Серед пріоритетів таких людей волонтерська робота не займає провідної позиції.

Залучення таких волонтерів проводять кількома способами:

- запрошують до організації, яка виконує роботу, що цікавить цю особу, але зовсім не обов'язково, що організації дійсно потрібна людина на цю роботу;
- залучають до участі в підготовці та проведенні організацією певної події чи суспільних заходів, що зацікавили волонтера;
- шляхом «вимушеного вибору», тобто через запрошення стати волонтером товаришем, який цим займається.

Як правило, волонтери, які працюють невеликий проміжок часу, роблять це для людей, які їх запросили, часто без усвідомлення важливості загальної справи. Мотивацією таких волонтерів є суто визнання власних досягнень. Такі волонтери хочуть мати чітко визначений обсяг роботи за конкретний проміжок часу. Перш ніж стати до роботи, їм необхідно чітко розуміти, що конкретно та який період часу вони мають робити. У світовій практиці такими волонтерами найчастіше стають спеціалісти в певній галузі, оскільки вони співпрацюють з організацією доти, доки не досягнуть певної мети, не вдосконалять певний вид діяльності.

Цікаво, що волонтер, який працює в одній організації короткий проміжок часу, в іншій може працювати тривалий час [5].

Такої ж думки дотримується й американський дослідник К. Наваратнам із Центру розвитку волонтерства Вірджинії (США). У статті «Розширення волонтерства» він поділяє волонтерські групи на типи за часом їх роботи [11]:

- постійні волонтери – люди, які постійно залучені до волонтерської діяльності, беруть участь у різних програмах та надають різні послуги;

- тимчасові волонтери – особи, які беруть участь у волонтерській діяльності лише тоді, коли їм це цікаво;
- сезонні волонтери – люди, які в певний період року беруть участь у волонтерських програмах, які відповідають їхнім інтересам.

К. Наваратнам також поділяє волонтерів за ролями, які вони відіграють в організації, та їхньою зайнятістю в роботі організації на різних рівнях: напрямок програм та політики; розробка, планування та менеджмент; безпосереднє надання послуг; забезпечення підтримки, матеріалами та обладнанням. Такі волонтери залучені до програм економічного, соціального розвитку, розвитку місцевих громад та сільського господарства [11].

Соціально-психологічні служби Канади виокремлюють волонтерів-менеджерів, волонтерів-помічників, волонтерів прямої допомоги. Волонтери-менеджери можуть допомагати у роботі з громадою, залученні волонтерів, у роботі ради директорів, у проведенні зборів.

Волонтери-помічники, як правило, працюють один раз на тиждень. Вони можуть виконувати функції реєстратора, охоронця, телефонного оператора, прибиральника, клерка тощо. Також вони можуть працювати вдома, наприклад, відправляти кореспонденцію, друкувати доповіді, відповідати на телефонні дзвінки. Волонтери-помічники можуть надавати допомогу в залученні коштів для організації, у проведенні рекламних кампаній, виступати у ролі керівників волонтерських програм.

Волонтери прямої допомоги безпосередньо працюють з клієнтами. Це найпопулярніша форма волонтерської діяльності, адже більшість людей, які обирають волонтерську працю, бажають надавати конкретну допомогу різним верствам населення. Працюючи з клієнтами, волонтери прямої допомоги несуть відповідальність за свою діяльність нарівні із професіоналами [11].

Екологічна організація Нідерландів «Vereniging Milieuzorg Wageningen» у своїй діяльності виокремлює: волонтерів основного активного складу; активістів підтримки; професіоналів підтримки; працівників без оплати [6].

До першої групи зараховують раду волонтерів та активних членів організації, які беруть участь у різноманітних екологічних програмах, що реалізуються на місцевому рівні. Ці люди проходять підготовку відповідно до напрямку їхньої волонтерської діяльності. Окремий напрямок підготовки – організація та проведення соціально-реklamних кампаній.

Активісти підтримки, які складають другу групу, – це особи, яких залучають в екстрених випадках. Такі люди, як правило, не потребують спеціальної підготовки для виконання поставлених завдань. До цієї групи належать: студенти, безробітні, домогосподарки, пенсіонери за віком, люди з особливими потребами, які здатні виконувати певні види робіт.

Професіонали підтримки – це спеціалісти з окремих галузей, які добровільно надають експертні консультації, оцінку. Як правило, ці спеціалісти утворюють групи консультантів, які функціонують на дорадчій основі. Вони розробляють соціальні кампанії та залучають до участі в них ті міністерства, відомства та організації, у яких працюють за основним місцем роботи. Отже, волонтери – професіонали підтримки – стають впливовими лобістами на різних рівнях.

До групи волонтерів «працівники без оплати» належать особи, які працюють у громадській організації повний робочий день, не отримуючи за це матеріальної винагороди. Як правило, це люди, які свідомо вирішили для себе залишатися без оплачуваної роботи та жити за рахунок соціальних виплат. Винагородою для них є безпосередня робота в організації, яка вирішує ті ж самі проблеми, що турбують і волонтера. Найчастіше до цієї групи входять люди похилого віку, студенти, домогосподарки чи особи, які через розробку вдалого проекту хочуть отримати оплачувану посаду в цій організації [6].

На основі результатів опитування Інституту Геллапа (США) (1981 р.) американські дослідники виокремили такі типи волонтерів за провідним напрямом їхньої діяльності: спостерігачі при

голосуванні під час виборів; збирачі грошових пожертв; рятувальники; ті, хто працює в лікарнях; члени шкільних опікунських рад; тренери; білетери; хористи; чергові у школах матері.

За цією ж класифікаційною ознакою дослідник Nylund M. у праці «Varieties of Mutual Support and Voluntary Action: a Study of Finnish Self-Help Groups and Volunteers» вибудовує таку типологію [12]:

- волонтери, які здійснюють соціальне обслуговування. Традиційна форма волонтерської допомоги, яка передбачає доставку продуктів харчування, допомогу в здійсненні покупок, дружні відвідування, обмін досвідом, технічну допомогу тощо;
- волонтери, які займаються захистом громадянських прав. Діяльність волонтерів спрямована на зміну функціонування закладів і систем, розширення прав громадян;
- волонтери, які займаються громадянською діяльністю. Робота волонтерів пов'язана із функціонуванням державних закладів, а також із плануванням і розробкою політичної лінії в комітетах і комісіях, поширенням інформації, оцінкою державних програм та їх виконання;
- волонтери, які займаються керівництвом. Волонтерами як членами ради директорів та інших органів у волонтерському секторі здійснюється управлінська діяльність з метою вироблення програмної лінії;
- волонтери, які займаються самопомогою. Діяльність волонтерів здійснюється у двох напрямках: покращення екологічного та соціального стану кварталу чи мікрорайону або участь у роботі груп самопомоги, як-от «Анонімні алкоголіки», які займаються проблемами окремих осіб;
- волонтери – збирачі пожертв. Діяльність волонтерів спрямована на збір благодійних пожертв.

Міжнародна організація Спілка християнської молоді (YMCA) виділяє п'ять типів волонтерів [3]:

- 1) волонтери, які залучені до проектної та програмної діяльності. Вони керують проектами та програмами або допомагають їх впровадженню (тобто програмні інструктори, тренери, керівники груп, консультанти тощо). Сюди входять також ті, хто надає послуги на рівні місцевих громад (організатори шкільних клубів, соціально-педагогічної допомоги та підтримки дітей і молоді);
- 2) волонтери підтримки, які допомагають в офісній та адміністративній роботі;
- 3) волонтери-фандрайзери, які беруть участь у різноманітних програмах зі збору благодійних пожертв у різних їх видах;
- 4) волонтери, які беруть участь у роботі ради організації, правлінні, комітетах правління, експертних радах;
- 5) волонтери-менеджери, які допомагають у здійсненні управління організацією: асистенти бухгалтерів, спеціаліста зі зв'язків із громадськістю.

Базуючись на цій класифікації, Міжнародна спілка християнської молоді визначає такі напрямки роботи волонтерів: робота з активними людьми похилого віку (групи фітнесу, водних видів спорту); робота з догляду за дітьми; маркетинг, робота у сфері зв'язків з громадськістю; офісна та адміністративна робота; ведення занять з дітьми та батьками; робота з дітьми дошкільного віку (ігрові майданчики, музичні гуртки, спорт, танці); робота з підлітками та молоддю (лідери молодіжних груп, наставництво, координатор роботи молодих волонтерів).

Організація, яка працює з інвалідами OPTIONS (США), послуговується у своїй діяльності такою класифікацією волонтерів:

- волонтери – члени ради директорів організації. Рада складається з умотивованих професіоналів з бізнес-сектору чи представників інших секторів, які зацікавлені в розвитку організації. Рада директорів складається з кількох команд, які опікуються такими питаннями розвитку організації, як: політика та процедури, фінанси, зв'язки з громадськістю, фандрейзинг;

- волонтери-експерти – люди, які надають ресурси та здійснюють експертизу для розвитку організації. Це може бути професор-волонтер, який здійснює наукове консультування та методичний супровід певних програм;
- волонтери – члени сімей бенефіціаріїв діяльності організації – особи, які безпосередньо причетні до цільових груп організації, які є їхніми родичами та близькими. Вони витрачають свій час та зусилля на покращення якості життя цільової групи, до якої входять члени їхньої сім'ї та вони самі, а також подібні до них. Види діяльності: фандрейзинг, інформування членів інших сімей, представлення інтересів сімей та цільових груп особам, які приймають рішення, ведення щоденників діяльності, телефонні опитування тощо;
- волонтери – представники місцевих громад – це особи, які живуть у територіальній громаді та проводять індивідуальну, групову роботу та масові заходи на рівні власної громади. Така робота може включати: ведення гуртків, консультування, організацію змістовного дозвілля, побутову допомогу людям з особливими потребами;
- волонтери-студенти – особи, які навчаються в коледжах та університетах і беруть участь у програмі «Вивчення послуг» (Service Learning Programme). Студенти працюють з людьми з особливими потребами, зорієнтовуючи їх у видах соціальних послуг на рівні громади. Вони виконують роль консультантів, тренерів, побутових помічників. Студенти-волонтери працюють від одного до двох семестрів 1 годину на день 4 дні на тиждень. Волонтерська діяльність за даною програмою надає можливість отримати залік для подальшого навчання.

Досить неординарною та багаторівневою є класифікація волонтерів Австралійської комісії зі спорту (Australian Sports Commission). Зокрема, у ній визначаються такі типи волонтерів:

- 1) за вибором волонтерської роботи:
 - вільний вибір (можливість вільного вибору);
 - відносно вільний (за запрошенням колег, друзів тощо);
 - вимушене волонтерство (альтернатива відбування покарання);
- 2) за потребою заохочення чи відшкодування витрат:
 - не потребують категорично та принципово;
 - не очікують;
 - відшкодовуються витрати;
 - працюють за незначну платню (стипендію);
- 3) за характером стосунків між волонтером та організацією:
 - формалізовані (передбачається укладання угоди);
 - неформальні (без укладання угоди);
- 4) за спрямованістю волонтерської діяльності на цільову аудиторію:
 - чужі, незнайомі люди;
 - друзі, родичі;
 - самі волонтери чи представники тотожної групи.

На відміну від вищезгаданих класифікацій, у програмі «Волонтери ООН» ключовими позиціями типології волонтерів визнано такі:

- сфера діяльності: громадські ініціативи, культура та спорт, освіта, подолання наслідків стихійних лих і катастроф, захист довкілля, гендер, державне управління, профілактика ВІА/СНІДу, сприяння громадському здоров'ю, профілактика бездоглядності та безпритульності, права людини, інформаційно-комунікаційні технології, миротворча діяльність, бідність, приватний сектор соціально-педагогічна підтримка дітей, людей з особливими потребами, молодіжне лідерство, соціальний захист та підтримка біженців і переселенців;

- цільова група діяльності: діти, молодь, люди похилого віку, малозабезпечені, біженці, мігранти, люди з особливими потребами.

Класифікаційні ознаки «сфера діяльності» та «цільова група діяльності» використовуються різноманітними міжнародними організаціями, які додають до попередніх переліків такі види: адвокація (просування інтересів); корпоративне волонтерство; розвиток інфраструктури; менеджмент; internet-волонтерство; політика; проведення досліджень; волонтери літнього віку; волонтери з професійного навчання; молоді волонтери.

Із розвитком інформаційно-комунікаційних технологій види волонтерства стали ще різноманітнішими. Зокрема, з'явилося on-line, або «віртуальне» волонтерство, суть якого полягає в можливості дистанційного надання різноманітних послуг. Серед переваг цього виду волонтерства – можливість знаходити один одного, обмінюватися інформацією, енергія відкритої та доступної інформації, можливість мобілізації зусиль тощо. До недоліків належать плагіат, навмисно неправильне тлумачення фактів, висока вартість обладнання, плата за Internet тощо.

В Україні перші спроби класифікації волонтерів пов'язані зі становленням волонтерського руху в мережі соціальних служб для молоді та створенням волонтерських загонів у різноманітних громадських організаціях. Тому не дивно, що першою класифікаційною ознакою волонтерів для багатьох дослідників цього питання є приналежність до певної організаційної структури.

Так, авторський колектив монографії «Волонтерський рух в Україні: тенденції розвитку» за цією класифікаційною ознакою поділяє волонтерів на тих, хто працює при центрах соціальних служб для молоді (нині – центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді), та волонтерів громадських організацій.

Цікавим є і той факт, що представники першої групи ідентифікують себе з волонтерами, а от представники другої групи, як правило, не ототожнюють себе ними, бо проводять свою роботу відповідно до обов'язків членів громадських організацій.

Науковці Українського інституту соціальних досліджень у 1998 р., аналізуючи діяльність центрів соціальних служб для молоді, запропонували об'єднати волонтерів за такими ознаками: вікова категорія; основне місце навчання; основне місце роботи; рівень освіти.

Розглянемо детальніше кожен із зазначених чотирьох класифікаційних ознак. Так, до першої групи «за віком» автори зараховують підлітків та юнаків, учнів старших класів шкіл та середніх спеціальних закладів, які утворюють актив різних груп при центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, а саме: клубів молодих інвалідів, творчих об'єднань, шкіл лідерів, груп взаємодопомоги та дитячих об'єднань тощо.

Членами другої групи «за основним місцем навчання» є студенти вищих навчальних закладів. Переважно це молоді люди, які опановують професії соціального педагога, соціального працівника, психолога. Вони звертаються до центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді щодо практичної допомоги у навчанні за профілем діяльності центрів або ж проходять у них практику.

Третя група «за основним місцем роботи» – це батьки проблемних дітей та підлітків, які об'єднуються у групи самопомоги. Проблемними вважають дітей з особливими потребами, неповнолітніх груп ризику: девіантної, адиктивної поведінки тощо.

Волонтери-фахівці (психологи, педагоги, соціальні працівники, юристи, лікарі) утворюють четверту групу, об'єднану за ознакою «рівень освіти». Ці спеціалісти, займаючись волонтерською діяльністю, надають консультативну допомогу соціальним працівникам, іншим волонтерам, а також практично допомагають клієнтам соціальних служб.

Мотивація людей, які входять до кожної з вищезазначених груп, різна. Так, для підлітків головним мотивом участі у волонтерській діяльності, на думку авторського колективу Українського інституту соціальних досліджень, є самоствердження в очах ровесників, батьків, учителів, бажання знайти нових друзів, цікаво провести дозвілля, можливість спілкування з однолітками,

набуття нових знань, умінь та навичок. Перевагами підлітків-волонтерів над усіма іншими групами є їхня мобільність, наявність великого часового ресурсу, комунікабельність та відкритість у спілкуванні з ровесниками.

Для студентів-волонтерів мотивацією найчастіше стає відпрацювання навичок, необхідних у майбутній професії. Для них важливими є спілкування з професіоналами в обраній спеціальності, знайомство з новими методиками та технологіями, перспектива працевлаштування в даній соціальній агенції.

Практика показує, що студенти-волонтери – це кадровий потенціал для центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, де студент проходить шлях від практиканта до волонтера, залученого спеціаліста та співробітника служби. Перевагою студентів-волонтерів над іншими групами є їх особиста зацікавленість у набутті нових знань, умінь та навичок, необхідних у майбутній професійній діяльності, бажання виконати роботу на найвищому рівні подібно до спеціаліста-професіонала із соціальної служби.

Мотивацією волонтерів-батьків є бажання допомогти собі особисто та сім'ям, які мають подібні проблеми. Маючи чималий життєвий досвід проживання в кризовій сім'ї, вони об'єднуються у групи самопомоги та взаємодопомоги задля розв'язання проблем, пов'язаних з дітьми. Як правило, категорія проблем дитини впливає на вибір напрямку діяльності волонтерів-батьків, а саме: батьки дітей із ДЦП працюють із сім'ями, де є діти з подібним захворюванням, батьки дітей з наркотичною залежністю працюють із сім'ями, де є наркозалежні тощо.

Перевагами волонтерів-батьків над іншими категоріями є висока вмотивованість, наполегливість у досягненні результату роботи. Вони не потребують визнання їхньої праці, адже для них важливим є той ефект, якого вони досягають стосовно своєї та подібних сімей.

Рушійним мотивом участі спеціалістів у волонтерській діяльності є реалізація особистих професійних можливостей. Така діяльність іноді має суто альтруїстичний характер. В окремих випадках спеціаліст через участь у волонтерській діяльності намагається розширити коло своїх професійних інтересів, особисто чи професійно самоствердитись.

Однією з перших класифікаційних ознак волонтерів в Україні була вікова категорія. І це не випадково. Якщо аналізувати історію розвитку волонтерського руху в Україні, то зазначені вікові групи відігравали вагомий роль, утворюючи волонтерські загони (діти, підлітки, молоді люди) або беручи участь у волонтерському русі «Пенсіонер – пенсіонеру» (люди похилого віку).

Заслуговує на увагу класифікація волонтерів, запропонована І.Я. Ткач [8]. Авторка, беручи до уваги вітчизняний та закордонний досвід, виділяє такі типи волонтерів:

- за своїм основним місцем роботи (Workplace volunteer). Особи із числа працівників тієї ж компанії, що їх залучає, які працюють волонтерами у вільний від роботи час;
- із людей старшого віку (Retiree volunteers). Особи з числа пенсіонерів, які мають сили та бажання працювати, робити корисну для суспільства справу;
- ті, хто обрав волонтерську роботу як альтернативу вироку (Alternative sentencing volunteers). Переважно це умовно засуджені громадяни, які обирають роботу волонтером (відпрацювання певної кількості годин на користь суспільству) як альтернативу своєму вироку в кримінальній справі;
- представники певних професій (Professional volunteers). Особи, яких залучають, переважно, через професійні асоціації та спілки;
- епізодичні (Episodic volunteers). Особи, які працюють в окремих проектах або беруть участь у певній події, працюють нетривалий проміжок часу;
- ті, хто потребує перехідного періоду (Transitional volunteers). Особи, які щось змінюють у житті та часто беруть участь у волонтерських програмах, щоб спробувати та перевірити себе й повернутися до нормального життя у суспільстві;

- безробітні, непрацюючі (Unemployed volunteers). Особи, які працюють волонтерами заради набуття вмінь та навичок для подальшого пошуку оплачуваної роботи;
- ті, кому надається стипендія (Stipended volunteers). Особи, які за свою роботу отримують фінансову винагороду, яка, однак, не покриває повністю їхнього трудового внеску;
- ті, хто пройшов через проблему. Це брати та сестри дітей з особливими потребами тощо;
- підлітки та молодь, представники громадських організацій, які реалізують соціальні програми, державне замовлення. В Україні – переважно студенти.

Логічним є ще один підхід американських дослідників Р. Лінча та С. Маккарлі до типологізації груп волонтерів. Пропонуючи керівникам волонтерських програм способи визнання праці волонтерів, вони пропонують таку класифікацію, беручи за основу ознаку «мотиваційна орієнтація»:

- волонтери, орієнтовані на досягнення;
- волонтери, орієнтовані на членство в групі;
- волонтери, орієнтовані на визнання керівництвом, владою [5].

Причини, які спонукають людину до волонтерської діяльності, на думку авторів класифікації, можуть бути найрізноманітнішими та мають властивість змінюватися впродовж волонтерської кар'єри у результаті переходу від організації до організації, а також у межах однієї організації.

Відповідно до даної класифікації дослідники пропонують враховувати мотиваційні особливості та потреби кожної з груп волонтерів у визнанні їхньої праці. Зокрема, для волонтерів, орієнтованих на досягнення, ідеальним способом визнання є можливість додаткового навчання або ж отримання складнішого завдання. Предмет визнання такого волонтера – його особливе досягнення, що визнається найвищими оцінками із зазначенням основних моментів. Нагороду в такому випадку мають підбирати колеги-волонтери та керівник волонтерської програми.

Волонтер, орієнтований на членство в групі, очікує під час визнання його діяльності присутності керівництва організації, членів своєї родини та груп, з якими він пов'язаний. Метою та особливою винагородою для такого волонтера є визнання його особистого внеску у справу. Визнання має проголошувати керівництво. Утім, якщо найважливіші для волонтера групові зв'язки – з клієнтами, то в цьому разі їх запрошують на церемонію та надають слово для виголошення особистої подяки.

Ключовим аспектом визнання для волонтера, орієнтованого на владу, є надання ширшого доступу до управління, інформації. Визнання має здійснюватись на рівні іменитих представників організації або відомих людей. Його повинно чути все оточення такого волонтера. Інформацію про волонтера та його успіхи рекомендується поширити через місцеві газети, радіо, телебачення. Рішення про визнання такого волонтера потрібно приймати на рівні провідних осіб в організації.

Заслуговує на увагу спроба С. Маккарлі та Р. Лінча класифікувати волонтерів з точки зору управління їхньою діяльністю. Автори групують волонтерів за ознакою «ті, хто потребує специфічного управління», а саме: волонтер на певній посаді; волонтер без визначеної посади; волонтер у консультативній раді; молодий волонтер; волонтер-професіонал; групи волонтерів; волонтери, які працюють під час певної події; волонтери похилого віку; волонтери з числа постійних працівників; волонтери, яким потрібен перехідний період; волонтери, які мають постійне місце роботи; волонтери з числа умовно засуджених; волонтери, які надають послуги у громаді; волонтери, які отримують винагороди від уряду; волонтери-керівники [5].

У медіа-просторі існує оригінальна асоціативна класифікація груп волонтерів, які можуть викликати труднощі з точки зору управління їхньою діяльністю, зокрема:

- волонтер-«плаксі» (The cantankerous complainer), який постійно скаржиться на неможливість виконання роботи та виказує незадоволення стосовно усього, що його оточує. Такий волонтер, незважаючи навіть на тривалу підготовку, не може визначитись із видом волонтерської діяльності, а будь-яку запропоновану роботу відхиляє, не наважуючись спробувати себе;

- волонтер-«цуценя» (The puppydog) – особа, яка є достатньо дружньою, але непостійною у своїх інтересах. Такий волонтер постійно захоплюється новими видами діяльності, не закінчуючи попередньо розпочату роботу;
- волонтер-«мрійник» (The dreamer), як правило, незадоволений якістю обслуговування чи продуктом, тому що він має своє власне бачення вдосконалення діяльності або послуги. Однак найчастіше ця ідея вдосконалення є недосяжною та нереальною;
- волонтер, який має потребу (The needy), – особа, для якої характерна підвищена комунікабельність через бажання висловитись із приводу своєї проблеми;
- волонтер-«бос» (The «boss») диктує умови виконання роботи або ж намагається досягти кооперативного рішення, займаючи лідерські позиції. Якщо ж не врахувати його бажання бути лідером, то він почне виконувати роботу самостійно, збираючи навколо однодумців. Існує ризик, що в певний момент часу він може підірвати авторитет менеджера волонтерської програми, забравши на себе всі повноваження;
- волонтер «мабуть, завтра» (The «maybe later») – особа, яка залюбки береться до роботи, але майже ніколи не встигає її виконати за визначений термін. Такий волонтер завжди розраховує на підтримку інших у виконанні власної роботи;
- волонтер «найгірший нічний кошмар» (The worst nightmare) – людина, яка уособлює декілька з вищезазначених типів або навіть суміш усіх. Ця особа абсолютно не здатна працювати на волонтерських засадах та створює чимало проблем менеджеру волонтерської діяльності.

Вочевидь, що з наукової точки зору подібна класифікація є умовною, але цілком прийнятною для керівника волонтерської програми.

Дослідники Ю. Аксенова, А. Вербицький та П. Гамольський виокремлюють волонтерські групи, беручи за основу класифікаційну ознаку «мотивація до волонтерської діяльності»: раціональні; емоційні; моральні.

Відповідно автори виділяють два типи волонтерів:

- 1) на тривалий термін (волонтер є прибічником певної проблеми чи організації і зазвичай керується раціональними мотивами);
- 2) на короткий термін (волонтеру властива не надто глибока зацікавленість в організації або проблемі, він віддає перевагу чітко визначеному виду роботи, обмеженої діяльності; основна мотивація – визнання його особистих досягнень) [1].

Ще один підхід до класифікації волонтерів пропонують працівники громадської організації «Християнський дитячий фонд – Білорусь» [2]. Ідею автори запозичили у соціальних працівників США. Цей підхід базується на врахуванні особистісних характеристик людини. Вони пропонують об'єднати волонтерів у три групи: 1) особи, які досягають успіху; 2) комунікабельні люди; 3) енергійні люди.

На думку авторів, представники першої групи досить організовані, працюють для досягнення певної мети. Однак вони потребують постійних орієнтирів та невеличких інструкцій, щоб бути переконаними у правильності обраного шляху. Такі люди полюбляють змагатися, вирішувати проблеми та долати попередні рекорди. Ці волонтери можуть добре працювати самостійно, виконувати важливу роботу, готувати доповіді, організовувати заходи, кампанії з залучення нових волонтерів.

Представники другої групи (комунікабельні люди) віддають перевагу загальній роботі. Вони мотивуються можливістю налагодження стосунків з оточуючими. Такі волонтери бажать усім щастя, цікавляться тим, як інші почувають себе в організації, переймаються думкою інших щодо своєї персони. Вони добре працюють під керівництвом доброзичливих людей, здатні до роботи з клієнтами. Ці волонтери прагнуть бути членами групи, яка опікується проблемами покращення роботи, вивчення умов життя, розробки планів допомоги, залюбки працюють у дитячих будинках, інтернатах для людей похилого віку, влаштовуючи концерти, презентації, свята тощо.

Люди, які складають третю групу, працюють так, аби власним прикладом активізувати інших. Вони прагнуть впливати на події в організації, сприймають себе як волонтерів на тривалий період часу, схильні до прогнозування та ретельного планування власної діяльності. Вони можуть працювати як самостійно, так і в групі. Ці волонтери мають гарну інтуїцію, «відчувають інформацію», необхідну для успіху. Енергійні люди люблять вирішувати багато проблем, бути менеджерами, надихати інших, використовувати усі свої можливості, публічно виступати, давати інтерв'ю у ЗМІ, керувати заходами, які викликають зацікавленість громадськості, та великою кількістю людей [2].

Виокремленні підходи до класифікації волонтерів дають змогу об'єднати їх у групи за ознаками, представленими у табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Класифікація волонтерів

Класифікаційна ознака	Приклади
Вік	Діти
	Підлітки
	Молодь
	Люди зрілого віку
	Люди похилого віку
Ступінь професіоналізму	Професіонали
	Непрофесіонали
Тривалість волонтерської діяльності	Волонтери, які працюють тривалий проміжок часу (понад 6 місяців)
	Сезонні волонтери
	Волонтери, які працюють короткий проміжок часу (разові акції, менше 6 місяців)
Соціальна роль/статус	Учні
	Студенти
	Безробітні
	Фахівці (спеціалісти)
	Батьки
	Сім'ї
	Пенсіонери
	Волонтери, які обрали працю як альтернативу вироку
Ступінь мобільності	Мобільні
	З обмеженою мобільністю
	Немобільні
Приналежність до організації	Корпоративні волонтери
	Волонтери громадських організацій
	Волонтери державних організацій (соціальних установ)
	Волонтери релігійних організацій
	Волонтери ініціативних груп мешканців територіальних громад
Досвід волонтерської роботи	Волонтери без досвіду
	Волонтери з незначним досвідом
	Волонтери з достатнім досвідом
Склад волонтерської групи	Змішаний, представлений представниками різних типів волонтерів
	Однотипний, представлений волонтерами одного типу (групи студентів-волонтерів, пенсіонерів-волонтерів тощо)

Запитання для самоперевірки

1. Що таке «група», «волонтерська група»?
2. За якими ознаками можна класифікувати волонтерські групи?
3. Які тенденції щодо класифікації волонтерських груп можна простежити у закордонному досвіді?
4. У чому полягають основні проблеми у сфері організації волонтерської діяльності?

Список використаних джерел

1. Аксенова Ю. Фандрайзинг для развития / Аксенова Ю., Вербицкий А., Гамольский П. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 234 с.
2. Возьмемся за руки, друзья: опыт работы волонтерских групп в Беларуси / [сост. И.В. Миронова]; Представительство Христианского детского фонда в Беларуси. – Минск: ССФ-Belarus, 2000. – 20 с.
3. Волонтерство разом з YMCA Категоризація волонтерів [Електронний ресурс]: Міжнародна спілка християнської молоді (YMCA). – Режим доступу: http://www.ymca.net/get_involved/get_involved_as_a_ymca_volunteer
4. Волонтерський рух в Україні: тенденції розвитку / [Р.Х. Вайнола, А.Й. Капська, Н.М. Комарова та ін.]. – К.: Академпрес, 1999. – 112 с.
5. Маккарлі С. Управління діяльністю волонтерів. Як залучити громадськість до вирішення проблем суспільства / С. Маккарлі, Р. Лінч; пер. з англ. О. Винничук. – К.: Ресурсний центр розвитку громадських організацій «Гурт», 1998. – 160 с.
6. Модели организаций Milieukontakt Oost-Europa, Запад-Восток [Електронний ресурс] / Проект «Организация и управление». – Режим доступу: <http://www.wildfield.ru/club/c04b101.htm>
7. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: посібник [для студ. вищ. навч. закладів] / Орбан-Лембрик Л.Е. — К.: Академвидав, 2003. – 448 с. – (Альма-матер).
8. Соціальна робота в територіальній громаді м. Києва: досвід 2004 року. Нариси практиків / [за ред. К.С. Шендеровського, І.Я. Ткач, К.В. Савченко]. – К.: КМЦССМ, 2004. – 204 с.
9. Шибутани Т. Социальная психология: учеб. пособ. / Тамотсу Шибутани; [пер. с англ. В.Б. Ольшанского]. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2002. – 544 с.
10. Canadian Social Work [Text]. – 1999. – Volume 1, (1) Fall. – 120 p.
11. Navaratnam K.K. Extension of volunteers / Navaratnam K.K. – Blacbirg: Viewpoint, 1986. – 19 p.
12. Nylund M. Varieties of Mutual Support and Voluntary Action: a Study of Finnish Self-Help Groups and Volunteers / Marianne Nylund. – Helsinki: Nakapaino Oy, 2000. – 166 p.

1.3. Мотивація до волонтерської діяльності

Ключові слова: волонтер, мотивація, потреба.

Якщо ти хочеш побудувати корабель, не треба скликати людей, щоб все спланувати, розділити роботу, дістати інструменти та рубати дерева, треба зрозуміти їх пралення до нескінченного моря. Тоді вони самі побудують корабель...

Антуан Сент-Екзюпері

Питання мотивації людини до волонтерства досі залишається недостатньо вивченим. Проте від його розуміння багато в чому залежить успішність та результативність волонтерської діяльності. Врахування мотивів, потреб людини необхідне для грамотно організованого набору, відбору, навчання, супроводу, утримання в організації та визнання волонтера.

Мотивації належить провідне місце у структурі поведінки особистості. Вона є одним із основних понять, які використовуються для пояснення спонукання, діяльності у цілому. Під мотивацією розуміють сукупність спонукальних факторів, які визначають активність особистості; усі мотиви, потреби, стимули, ситуативні чинники, які спонукають поведінку людини; процес формування мотиву.

Однак сьогодні мотивацію як психічне явище трактують по-різному. Це поняття розглядають як: сукупність факторів, які підтримують і спрямовують, тобто визначають поведінку (К. Мадсен, Ж. Годфруа); сукупність мотивів (К.К. Платонов), спонукання, які викликають активність організму та визначають її спрямованість; процес психічної регуляції конкретної діяльності (М.Ш. Магомед-Емінов); процес дії мотиву та механізм, який визначає виникнення, спрямування та способи здійснення конкретних форм діяльності (І.А. Джидар'ян); сукупну систему процесів, які спонукають і відповідають за діяльність (В.К. Вілюнас).

Зазвичай, виокремлюють три групи мотивуючих факторів. Першу групу складають потреби та інстинкти. Ця група факторів відповідає на питання, чому організм взагалі приходить у стан активності. Другу – мотиви як причини, які визначають вибір спрямованості поведінки, даючи відповідь на питання, на що спрямована активність організму. Третя група – це прояв емоцій, суб'єктивних переживань (прагнень, бажань тощо) і установок у поведінці суб'єкта. Ця група відповідає на питання: яким чином здійснюється регуляція динаміки поведінки.

Щодо проблеми організації груп волонтерів найбільший інтерес викликає друга група факторів, які визначають мотиви поведінки і в цьому контексті – мотиви до волонтерської діяльності.

Мотивація – це те, що штовхає людину вчинити певну дію відповідно до потреби, що виникла. Через вплив мотивацій одна людина витрачає велику кількість часу і сил на самоствердження, а інша – на самозбереження.

Одна з найвідоміших моделей мотивації належить Абрахаму Маслоу [2], який розкрив ієрархію індивідуальних мотивів у своїй гуманістичній теорії (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Ієрархія мотивів (А. Маслоу)

Психолог стверджує, що найсильнішими є первинні мотивації, пов'язані із задоволенням фізіологічних потреб, таких як: почуття голоду, спрага, потреба у диханні, фізичному розвитку, збереженні життя. Вони складають нижній рівень піраміди ієрархії мотивів. Наступний рівень складають потреби у самозахисті, захисті від ризику, гарантії задоволення фізіологічних потреб. Далі – блок вторинних мотивацій. Соціальні потреби – це потреби у спілкуванні, дружбі. Вище розташовано рівень егоїстичних потреб, тобто потреба відчувати гордість, бути престижною людиною, мати певний статус або самоповагу, впевненість у собі, свободу. Останній рівень у піраміді пов'язаний із задоволенням потреби у самореалізації та творчості.

У піраміді А. Маслоу найбільш потужні потреби, які найсильніше впливають на дії людини, складають її основу. Наприклад, якщо людині не вистачає повітря, то вона готова ризикувати життям, аби забезпечити цю потребу, відповідно у цей момент для неї не актуальна потреба самореалізації. Але з часом, задовольнивши свою потребу певного рівня, на перший план виходить нова, яка була до цього моменту менш актуальною.

Соціальне середовище, в якому знаходиться людина, досить сильно впливає на формування потреб і рушійних мотивів. Вмотивована людина готова до дії, що гарантує задоволення її потреб.

Отже, мотивації можна об'єднати у дві групи: індивідуальні та групові. Якщо розглядати групові мотиви, то в ієрархії можна простежити причини об'єднання людей у групи. Так, мотиви найнижчого рівня піраміди є найпростішими для залучення людей до групи, але найслабшими для тривалої затримки у ній.

Потрапляючи до певної групи і бажаючи залишитися у ній, людина починає розділяти мотиви, характерні для цієї групи. Тому дуже важливо при появі волонтера в організації закріпити, актуалізувати мотиви, які вплинули на його бажання здійснювати волонтерську діяльність. У такому разі людина буде прагнути стати членом групи. Слід пам'ятати, що людина прийшла до організації зі своїми індивідуальними мотивами, врахувати їх, поступово розкриваючи цінності волонтерської групи, її місії.

Отже, згідно з ієрархією мотивів, волонтеру можна запропонувати відповідну роботу:

- задоволення фізичних потреб (приготування їжі; пошив та роздача одягу; робота на свіжому повітрі, пов'язана з проведенням різноманітних спортивних заходів; робота у прибудинку, центрі денного перебування, літньому таборі тощо);

- задоволення потреби у безпеці (розповсюдження екологічно чистих продуктів харчування; робота у колективі з метою розширення кола спілкування; робота спільно з правозахисними організаціями; робота для підвищення професіоналізму, що дозволить закріпити позиції на основному місці роботи; отримання знань, умінь, навичок, які допоможуть працевлаштуватися, тощо);
- задоволення соціальних потреб (організація та участь у різноманітних соціальних заходах; адміністративна робота; менеджерська робота; робота у групі з представниками обох статей тощо);
- задоволення потреби у почутті гордості та престижу (представлення інтересів організації; керівництво групою; отримання престижної посади тощо);
- самореалізація (розробка власного соціального проекту; творча робота з ненормованим графіком; викладацька/тренерська робота тощо) [4].

Виявити мотиви людини, які спричинили її бажання займатися волонтерською діяльністю можна за допомогою психодіагностичних методів. Якщо напругу спитати людину про те, який мотив для неї є провідним, то навряд чи вона відповість швидко і точно. Часто люди навіть не усвідомлюють, що рухає їхніми вчинками, але співбесіда може допомогти виявити мотивації.

Психолог Девід Маккеланд висунув близьку до теорії Абрахама Маслоу теорію потреб. Її суть полягає у тому, що вчинками людини керують влада, успіх та приналежність. Враховуючи специфіку потреб людини, можна пропонувати відповідного рівня роботу. Так, люди з потребою влади хочуть впливати на інших. Зазвичай, це хороші оратори, вони намагаються вплинути на громадську думку, прагнуть змін, орієнтовані на посаду, очікують поважного та шанобливого ставлення до себе, є харизматичними особистостями. Люди, орієнтовані на успіх та результат, люблять роботу з видимим результатом та особистою відповідальністю, цінують розумний ризик та довірливі стосунки, є ініціативними та самостійними. Особистості, орієнтовані на приналежність, налаштовані на роботу у групі, роботу, пов'язану з необхідністю активного спілкування. Вони комунікабельні, легко контактують з незнайомими людьми, вміють підтримувати інших у процесі досягнення мети, мають підвищену внутрішню емоційність.

Розглянувши поняття «мотив» з точки зору психології, варто звернутися й до соціологічних досліджень у галузі вивчення мотивації до волонтерства.

Так, Джин Морріс Трамбауер у своїй праці «Практичні рекомендації з перетворення волонтерів у міністрів», опитавши більше двох тисяч волонтерів різних країн світу, виділив найбільш часто згадувані ними мотиви, які спонукають до участі у волонтерських програмах, а саме: знайомство з новими людьми; боротьба із самотністю; схвалення оточуючих людей; відчуття потрібності суспільству; для розваги; причетність до вирішення важливих соціальних проблем; вираження творчої натури; набуття знань і практичних навичок; розширення власного світогляду; можливість для особистісного зростання; встановлення нових зв'язків та поява нових контактів, які в подальшому допоможуть у працевлаштуванні; можливість кар'єрного зростання; отримання рекомендацій для кар'єрного зростання чи навчання; організація змістовного дозвілля; розвиток умінь і навичок, які не використовуються на оплачуваній роботі; вираження релігійних переконань та прихильностей; вираження співчуття та солідарності з людьми, які потребують допомоги [3].

Одним із найвагоміших мотивів до волонтерської діяльності є покращення якості життя як благоотримувачів, так і волонтерів. Утім, найбільше дискусій серед науковців та практиків як мотив до волонтерства викликає альтруїзм. Скептики стверджують, що альтруїзм як мотив, що спонукає до волонтерської діяльності, існує тільки на словах, людина ж завжди переслідує свої власні цілі, працюючи на благо інших.

Релігійні ж переконання виступають каталізаторами, які підштовхують до участі у волонтерській діяльності. Так, наприклад, у християнстві заповідь Божа «Люби ближнього свого, як самого себе» спонукає віруючих до діяльнісного прояву любові також через участь у волонтерських програмах.

Дещо незрозумілим для наших співвітчизників може бути мотив «можливість кар'єрного зростання», оскільки традиції волонтерства у нашій країні ще недостатньо сформувалися. А от у багатьох європейських та американських організаціях для працевлаштування і вступу до престижного вищого навчального закладу необхідно мати певну кількість відпрацьованих у ролі волонтера годин. Якщо ж така інформація є не обов'язковою, то вказаний у резюме волонтерський досвід завжди позитивно виділяє кандидата серед інших.

Отже, розглянувши різні підходи до мотивації волонтерів, можна зробити висновок, що центральним мотивом волонтерства є сама волонтерська діяльність, спрямована на допомогу іншим, ґрунтуючись на власній відповідальності за громаду і (або) через релігійні переконання. Ця діяльність може бути пов'язана з низкою егоїстичних мотивів, але у соціально-допустимій нормі. Альтруїстичний мотив, який в ідеалі має бути основним, буває нестійким, оскільки завжди підкріплюється бажанням людини отримати щось більше: чи то моральне задоволення, розширення кола свого спілкування або ж усвідомлення власної потреби суспільству.

Найбільш адекватною для пояснення мотивів волонтерів є теорія «альтруїзму-еґоїзму», запропонована західними дослідниками А. Омото та М. Снайдер, які об'єднали їх у дві групи. До першої належать мотиви, які ґрунтуються на почутті морального та релігійного обов'язку, на бажанні допомагати іншим. Другу групу складають мотиви, засновані на еґоцентризмі, коли люди займаються волонтерством з метою отримання вигоди або ж якоїсь користі для себе. Наприклад, у молодих людей особливо вираженим є мотив набуття нових знань, умінь та навичок, адже часто для них волонтерство – прямий шлях до майбутньої професійної діяльності [1].

Також слід звернути увагу на необхідність додаткового мотивування, стимулювання волонтерів до роботи з метою підвищення її результативності. Так, соціологи виокремлюють три види нематеріальної мотивації або стимулювання: професійно-прикладна, інформаційна та корпоративна.

До першого виду слід віднести надання волонтерам можливості набуття додаткових знань, умінь та навичок; до другого – забезпечення вільного доступу до інформаційних джерел, нових технологій, науково-дослідних розробок; до третього – надання права безкоштовно користуватися послугами організації, брати участь у її заходах.

У Всеукраїнському громадському центрі «Волонтер» для мотивації волонтерів до подальшої роботи застосовують усі види соціального мотивування, а саме:

- інформування громади про заслуги волонтера. До навчального закладу або підприємства надсилається лист подяки на ім'я волонтера. Про результати його роботи і досягнення розповідається у щоквартальному інформаційному бюлетені організації, на веб-сайті та дошці пошани тощо;
- створення можливості спілкування з новими значущими людьми, експертами з різних питань соціальної та соціально-педагогічної роботи, надання доступу до нових соціальних груп. В організації проводяться неформальні зустрічі зі спеціалістами, майстер-класи, вечори відпочинку тощо;
- допомога в організації дозвілля. Волонтери мають можливість не лише взяти участь у пропонуванних заходах, але й ініціювати їх, заручившись підтримкою організації;
- залучення до нових видів діяльності, важливих проектів та програм, акцій, конференцій;
- створення умов для самореалізації та кар'єрного зростання. Усі без винятку волонтери мають можливість спробувати свої сили у нових видах діяльності, реалізувати свої вміння та таланти;
- навчання. Волонтери проходять курс навчання, набуваючи знань, умінь та навичок, необхідних для подальшої роботи;
- залучення до участі у керівництві важливим новим проектом. У процесі роботи волонтери набувають навичок управління групами людей та організації їхньої діяльності.

Отже, координатору діяльності волонтерів у намаганні мотивувати волонтера до подальшої роботи доречно:

- визнати, що волонтери можуть бути мотивованими чимось взагалі не пов'язаним з їхньою волонтерською роботою. Слід враховувати бажання волонтерів досягати високих результатів у галузі, в якій вони працюють, навчаються, щоб стимулювати їхнє зростання і мотивацію на посаді волонтера;
- навчити волонтерів вимірювати ступінь успішності, результативності їхньої роботи. Цьому сприятимуть щоденники волонтера, впровадження рейтингової системи, супервізії та інтервізії роботи волонтерів тощо;
- слідкувати за зміною мотивації волонтерів;
- вивчати потреби волонтерів з метою забезпечення можливостей для їхнього розвитку та зростання;
- здійснювати моніторинг волонтерської діяльності з налагодженим зворотним зв'язком. Важливо цікавитись результатами роботи волонтерів, ініціювати постійні взаємопрезентації результатів роботи між волонтерськими групами, адже володіння інформацією сприяє підвищенню внутрішньої мотивації;
- розробити систему винагородження волонтерів;
- посилити взаємодію оплачуваних співробітників та волонтерів. Наприклад, проведення заходів з обов'язковою участю оплачуваних співробітників та волонтерів, залучення волонтерів до розробки стратегічного плану або соціальних проектів тощо;
- створити банк ідей волонтерів щодо покращення результативності їхньої роботи та діяльності організації в цілому;
- мотивувати знаннями. Це може бути навчання у Школі волонтерів, на семінарах та тренінгах, участь у конференціях тощо;
- винагороджувати окремих волонтерів за сукупний внесок групи. У процесі командної роботи людям часто здається, що їхні індивідуальні заслуги залишаються неврахованими, адже організації з більшою готовністю визнають успіхи групи в цілому. Відтак координатору слід визнавати членів груп і на індивідуальному рівні. Тільки так він зможе підвищити їхню мотивацію. Цього можна досягти, наприклад, поставивши перед лідерами волонтерських груп завдання періодично звітувати про успіхи окремих учасників;
- підтримати позитивний обмін інформацією між волонтерами. Особисті позитивні оцінки роботи волонтерів волонтерами – дієвий мотивуючий фактор. Корпоративна культура, яка підтримує бажання давати один одному позитивні оцінки за результатами кожного виконаного завдання, підвищує рівень мотивації та результативність роботи.

Підсумовуючи викладене, слід наголосити на тому, що мотиви участі у волонтерських програмах та ступінь самопожертви при цьому можуть бути різними. Координаторам слід застосовувати увесь арсенал способів мотивування волонтерів. І чим оригінальнішими вони будуть, чим точніше відповідатимуть потребам волонтерів, тим більше людей займатимуться волонтерством.

Запитання для самоперевірки

1. Що таке «мотивація»?
2. Які ви знаєте групи мотивуючих факторів? Назвіть та стисло охарактеризуйте їх.
3. Як ви вважаєте, чому необхідно враховувати мотивацію людини до волонтерської діяльності?
4. Якими є основні мотиви, що спонукають людину до волонтерської діяльності?

Список використаних джерел

1. Кудринская Л.А. Добровольческий труд: сущность, функционирование, специфика / Л.А. Кудринская // Социологические исследования. – 2006. – № 5. – С. 15–22.
2. Маслоу А. Мотивация и личность / Маслоу А. — 3-е изд. – СПб.: Питер, 2003. – 351 с. – (Мастера психологии).
3. Trumbauer Jean Morris. Sharing the Ministry: A practical guide for transforming Volunteers into Ministers. – NYC, 1995. – 123 p.
4. Слабжанин Н.Ю. Как эффективно работать с добровольцами / Николай Юрьевич Слабжанин. – Новосибирск: Межрегиональный общественный фонд «Сибирский центр поддержки общественных инициатив», 2002. – 98 с.

1.4. Етичні засади волонтерської діяльності

Ключові слова: етика, етичні норми, етичні принципи, категорії етики, цінності.

Ніхто не стає хорошим людиною випадково...
Матсон

У практиці повсякденної волонтерської діяльності етика – це сукупність норм поведінки волонтерів, які піддаються змінам під дією зовнішніх і внутрішніх, по відношенню до діяльності, факторів. Вони безпосередньо впливають на поведінку волонтерів, змушуючи їх діяти певним чином.

Волонтерство як особливий вид соціально корисної діяльності складається зі специфічної, лише йому притаманної системи цінностей, що сформувалися в процесі становлення принципів і норм поведінки волонтерів – потреба у волі, безпечності, справедливості, а також сприяє збереженню й укріпленню людських цінностей. Волонтерство базується на трьох фундаментальних положеннях – загальнолюдських цінностях [1]:

1. Повага до людини, визнання її безумовної цінності, незалежно від реальних досягнень і поведінки особистості.
2. Людина – це унікальна соціальна істота, яка реалізує свою унікальність у стосунках з іншими людьми і залежить від них у розвитку своєї унікальності.
3. Людині одвічно притаманна здатність до змін, покращення свого життя, зростання, а звідси – прагнення до свободи вибору, прийняття рішень. Без віри у можливість зміни на краще, вдосконалення людини і суспільства неможливо знайти обґрунтування цілей волонтерської діяльності.

У своїй практичній діяльності волонтери потребують не лише моральних орієнтирів, які визначають загальний, основний напрям їхньої діяльності, й окремих правил, характерних для повсякденної роботи, без дотримання яких неможливо реалізувати відповідні моральні норми та принципи. Саме тому в етичних нормах волонтера відображено основні вимоги і критерії його поведінки, які випливають зі специфічних умов та змісту діяльності. Етика діяльності волонтера пропонує пошук резервів, використання різноманітних ресурсів: від соціальних до особистих як самого волонтера, так і його клієнтів.

Етичні норми закріплюють обов'язкові правила волонтерської діяльності, хоча і не вичерпують усіх ситуацій, які можуть трапитися.

Етична поведінка стосовно волонтерської діяльності:

- діяти відповідно до принципів і норм етичної поведінки;
- розвивати професіоналізм;
- нести відповідальність за клієнтів у рамках обмежень, встановлених етичними нормами;
- підвищувати статус волонтерської діяльності;
- стимулювати розробку та впровадження соціальних технологій, методів, методик, програм, що спрямовані на покращення якості життя людини, сім'ї, групи людей, громади, спільноти та суспільства;
- роз'яснювати призначення, цілі та завдання волонтерської діяльності.

Етична поведінка стосовно колег:

- визнавати різні точки зору й форми практичного досвіду колег, висловлювати критичні зауваження та пропозиції лаконічно й коректно;

- піддавати конструктивному аналізу теоретичні та методичні засади діяльності колег;
- створювати та систематично використовувати можливості, умови для обміну знаннями, досвідом і поглядами з колегами, фахівцями інших галузей з метою вдосконалення навичок;
- відстоювати честь і гідність своїх колег, не допускати упередженої критики на їхню адресу та щодо волонтерської діяльності взагалі.

Етична поведінка стосовно клієнтів:

- поважати особистість клієнта і гарантувати захист його гідності та прав незалежно від походження, статі, віку та внеску в суспільний і соціальний розвиток;
- намагатися зрозуміти кожного клієнта;
- безпека клієнтів є першою умовою здійснення волонтерської діяльності;
- допомагати клієнтам та брати на себе відповідальність за свої особисті дії;
- підтримувати право клієнта на взаємодію, яка ґрунтується на довірі, співчутванні та збереженні конфіденційності;
- визнавати і поважати наміри, відповідальність клієнтів щодо прийнятого рішення.

Етична поведінка стосовно організації:

- використовувати досвід роботи організації як ресурсну можливість для підвищення якості допомоги клієнтам;
- підтримувати та популяризувати місію організації;
- допомагати у досягненні мети та завдань організації.

Виокремлюють основні категорії етики волонтера: етичні стосунки, етична свідомість, етичні дії та обов'язок волонтера [1].

Етичні стосунки виникають у процесі здійснюваної волонтером діяльності як сукупність залежностей і зв'язків, що полягають у досягненні суспільного та особистого блага шляхом перебування системи «людина – середовище». Вони існують у формі вимог, які висуваються суб'єктами стосунків один до одного з метою виконання обов'язків, моральних принципів, які лежать в основі волонтерської діяльності, моральних якостей, якими повинен володіти волонтер, постійного самоконтролю у здійснюваній діяльності. Ці стосунки виникають між волонтерами як членами певного колективу, між волонтерами та клієнтами, між волонтерами та соціальним оточенням клієнтів, між волонтерами та різними установами, організаціями, приватними особами, з якими волонтер вступає у взаємодію з метою надання соціальних послуг.

Етична свідомість – це особлива форма усвідомлення волонтером соціальної необхідності його діяльності, яка набуває специфічного морального обґрунтування: поведінка і діяльність розглядаються вже не з точки зору їх необхідності, а з точки зору їх моральної цінності. З огляду на це діяльність волонтера виступає через призму власної необхідності та значущості: як можливість реалізувати свої власні моральні настанови.

Етичні дії волонтера поєднують у собі специфічні моральні мотиви його діяльності. Волонтер сприймає свою діяльність з точки зору не лише загальнолюдських чи професійних цінностей, а й виходячи з власної системи цінностей, власних понять про мораль. Для волонтера, з огляду на його обов'язки, головним смислом діяльності й важливим кінцевим результатом є задоволення потреб клієнта, розв'язання його проблем. Рішення волонтера стосовно тих чи інших дій мають ґрунтуватися на розумінні й знанні того, яку користь отримає клієнт і суспільство в цілому. Дії повинні базуватися на повазі до клієнта та його найближчого оточення з урахуванням його людської гідності та істинного благополуччя.

Обов'язок волонтера – це відображення його об'єктивних зобов'язань у ідеях, переконаннях, почуттях, звичках, у внутрішніх мотивах волонтерства і у втіленні їх в практичній щоденній діяль-

ності. Обов'язок – це перетворення вимог моральності, загальних для багатьох людей, у особисте завдання людини, сформульоване стосовно її становища і ситуації, у якій вона перебуває. Якщо в моральних вимогах виражено ставлення суспільства до особистості, то обов'язок – це відношення особистості до суспільства. Особистість тут виступає активним носієм певних моральних зобов'язань перед соціумом, як суб'єкт, що усвідомлює і реалізує їх у своїй діяльності.

Для волонтера вимоги обов'язку багато в чому співпадають з його особистими інтересами, тому він усвідомлює обов'язок як необхідність, внутрішню потребу, моральне зобов'язання. Вимоги обов'язку, що стали внутрішніми переконаннями, є провідним духовним стимулом волонтерської діяльності.

Отже, етичними принципами волонтерської діяльності є:

- безкорисливість (праця волонтера безоплатна, але можуть бути компенсовані витрати, пов'язані з його діяльністю);
- визнання права клієнта щодо прийняття самостійного рішення (клієнт як особистість має бути наділений усіма правами людини, в тому числі й правом самостійно визначати свою долю, стиль і спосіб життя, мати власні переконання й погляди);
- відсутність упереджень по відношенню до клієнта (розпочинаючи роботу з клієнтом, волонтер мусить пам'ятати, що кожна людина неповторна і має свої власні погляди, переконання, ідеї, інтереси, думки);
- добровільність (ніхто не може бути волонтером проти власної волі);
- доброзичливість (доброзичливе ставлення до клієнта повинно спостерігатися на всіх етапах співпраці з ним: від моменту знайомства до етапу обговорення кінцевих результатів спільної взаємодії);
- добросовісність (волонтер, який зобов'язався виконати ту чи іншу роботу, повинен довести її до кінця);
- дотримання норм етики волонтерської діяльності (волонтери сприяють формуванню та реалізації заходів у межах соціальної політики, забезпечення благополуччя людини, спільноти, громади, несуть відповідальність за розвиток та дотримання норм етики волонтерської діяльності у розв'язанні практичних завдань);
- дотримання розумних інтересів клієнта (волонтер, розпочинаючи роботу, має піклуватися, передусім, про те, щоб принести найбільшу користь клієнту та суспільству);
- законність (діяльність волонтера не повинна бути протизаконною);
- залучення до проектів, програм організації (ми всі – одна команда);
- конфіденційність (усе, що стосується клієнта, його особистого життя та проблем, які виникають, є конфіденційною інформацією);
- особиста відповідальність (розробляючи разом із клієнтом алгоритм спільних дій, волонтер несе персональну відповідальність за наслідки свого рішення);
- прийняття клієнта таким, яким він є (волонтер повинен враховувати особистісний фактор та відповідні обставини, надаючи допомогу клієнту);
- солідарність з цілями організації (діяльність волонтера направлена на досягнення загальних цілей та не заперечує її принципів) [1; 3].

Волонтерство належить до таких видів діяльності, де не лише знання, уміння й навички, а, насамперед, особистісні якості значною мірою визначають успішність та ефективність роботи волонтера.

Стиль поведінки волонтера, зумовлений сукупністю його особистих якостей, ціннісних орієнтацій, інтересів, також значною мірою впливає на систему стосунків, які він формує не лише з клієнтом, а й з колегами по роботі.

Волонтер – це людина, яка володіє певними особистісними характеристиками, такими як: готовність допомогти; небайдуже ставлення до життя й людей; висока самоорганізованість; відповідальність за себе та інших; чесність; совісність; об'єктивність; справедливість; тактовність; уважність і спостережливість; терпимість; витримка та стриманість; любов до людей; самокритичність; адекватна самооцінка; терпимість; комунікабельність; оптимізм; сила волі; емпатія; прагнення до самовдосконалення; творче мислення [3].

З урахуванням етичних принципів і вимог до особистих якостей волонтера можемо розробити етичну карту волонтера:

1. Не давати обіцянок, яких не можеш дотриматися.
2. У випадку неможливості виконання зобов'язання, проінформувати про це координатора.
3. Дотримуватись конфіденційності, уникати поведінки, яка може бути не вірно зрозуміла.
4. Бути відкритим на нові ідеї та способи діяльності.
5. Використовувати шанс пізнання та навчання від інших людей.
6. Не критикувати справи, яких не розумієш.
7. Запитувати про справи, яких не розумієш.
8. Працювати в команді.
9. Отримувати освіту. Наука є невід'ємною частиною добре виконаної роботи.
10. Брати участь у проектах, програмах, зустрічах.
11. Гідно представляти себе та ідею волонтерства [2].

Запитання для самоперевірки

1. Назвіть необхідні компоненти етики діяльності волонтера.
2. Опишіть основні принципи етики волонтера.
3. З якими, на вашу думку, морально-етичними проблемами у своїй професійній діяльності стикається волонтер?
4. Визначте та охарактеризуйте основні категорії етики волонтерської діяльності.
5. Обґрунтуйте вимоги до особистісних якостей волонтера.

Список використаних джерел

1. Зверева І.Д. Соціальна робота в Україні: навч. посіб. / І.Д. Зверева, О.В. Безпалько, С.Я. Харченко та ін.; за заг. ред. І.Д. Зверєвої, Г.М. Лактіонової. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 256 с.
2. Порадник для волонтера. Досвід та висновки з реалізації програми «Волонтерство понад кордонами – ваші та наші успіхи» / опрацювання Моніка Домінік; переклад Олена Яременко. – Білгорай: [б. в.], 2004. – 22 с.
3. Программа менторской поддержки: метод. рекомен. по внедрению в Украине. – К.: Международный Альянс по ВИЧ/СПИДу, 2011. – 156 с.

РОЗДІЛ 2. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ГРУП

2.1. Умови забезпечення діяльності волонтерських груп

Ключові слова: волонтерська група, умови, діяльність.

*Будьте уважними до своїх думок -
вони початок вчинків...*

Лео Стерн

У філософії під умовами розуміють середовище, у якому те чи інше явище або процес виникають, існують і розвиваються; при цьому, впливаючи на явище та процеси, умови самі зазнають їхнього впливу [4, с. 208].

Термін «умови» С. Ожегов тлумачить як обставини, від яких щось залежить; вимогу, яка висувається однією зі сторін, що веде переговори; усну чи письмову угоду про щось, домовленість; правило, встановлене у певній сфері життєдіяльності; обстановку, в якій щось відбувається; дані, вимоги, від яких потрібно відштовхуватися [2, с. 729].

Умови забезпечення діяльності волонтерських груп – це сукупність зовнішніх і внутрішніх чинників, які зумовлюють результативність їхньої роботи. Умови забезпечення діяльності волонтерських груп можна об'єднати у дві групи – об'єктивні та суб'єктивні.

Об'єктивні умови забезпечуються безпосередньо організацією, на базі якої працює волонтерська група. Серед таких умов виокремлюють дві підгрупи: організаційні та методичні.

Організаційні умови передбачають:

- 1) планування залучення волонтерів;
- 2) організацію залучення та відбору волонтерів;
- 3) організацію діяльності волонтерських груп;
- 4) адміністрування діяльності волонтерських груп;
- 5) визнання та заохочення волонтерів.

Так, планування залучення волонтерів реалізується, якщо сформоване бачення волонтерської участі в діяльності організації; наявний стратегічний план управління ризиками під час роботи з волонтерами; є відповідні матеріальні та людські ресурси для роботи з волонтерами; напрями діяльності волонтерів базуються на потребах організації та їхніх клієнтів; визначені потреби організації в діяльності волонтерських груп; в організації сприятливий емоційний клімат.

Організація залучення та відбору волонтерів забезпечується шляхом проведення регулярних інформаційних кампаній з метою популяризації волонтерства; постійного пошуку волонтерів на відповідні позиції для здійснення діяльності в різних напрямках; відбору волонтерів за попередньо визначеними критеріями; інтерв'ювання волонтерів; підписання угоди між волонтером та організацією; запровадження випробувального терміну для волонтерів-новачків.

Організація діяльності волонтерських груп вимагає: здійснення керівництвом діяльністю волонтерських груп підготовленим фахівцем; наявності чітко визначеного плану конкретних завдань діяльності, які волонтери мають виконувати; урахування потенціалу волонтерської групи

в процесі розробки соціальних проектів та програм; здійснення орієнтування волонтерів, під час якого вони знайомляться з правилами, політикою організації, особливостями її функціонування; використання потенціалу волонтерів-лідерів груп для допомоги координатору волонтерів; наявності друкованих інструкцій для співробітників організації та волонтерів, що регламентують діяльність останніх; залучення волонтерських груп до прийняття рішень щодо розвитку організації та розробки соціальних проектів та програм.

Умова адміністрування діяльності волонтерських груп забезпечується шляхом визначення мінімальної кількості часу для волонтерів як їхнього необхідного внеску; затвердження та узгодження з волонтерами графіку їхньої роботи; встановлення системи обліку часу волонтерів; прийняття атрибутики волонтерських груп; компенсації матеріальних витрат волонтерів; забезпечення волонтерів пам'ятками.

Визнання та заохочення волонтерів реалізується через здійснення формального та неформального визнання досягнень волонтерів; використання різних форм мотивування та заохочення до волонтерської діяльності.

Серед методичних умов забезпечення діяльності волонтерських груп виокремлюють:

- 1) визначення потреб волонтерів у знаннях, уміннях та навичках щодо здійснення ними діяльності;
- 2) наявність програми підготовки волонтерів;
- 3) супровід волонтерів під час діяльності шляхом супервізії та інтервізії;
- 4) здійснення моніторингу та оцінки діяльності волонтерських груп.

Також результативність волонтерської діяльності зумовлена особистісними характеристиками самого волонтера, його знаннями та вміннями. У контексті цього виокремлюють особистісні, когнітивно-операційні та мотиваційні характеристики волонтера.

Волонтер повинен мати такі якості та властивості особистості, які дають змогу ефективно та результативно вирішувати поставлені завдання. Серед них найбільш значущими є:

- психолого-педагогічна компетентність, яка визначається не просто як сума знань, необхідних для надання допомоги окремим особам, а як певний рівень волонтерської діяльності, невід'ємний від сукупності особистісних характеристик, який накладає індивідуальний неповторний відбиток на таку діяльність;
- засвоєння таких цінностей, як гуманізм, справедливість, конфіденційність, респектабельність, безкорисливість і чесність;
- свідоме використання особистісних якостей і диференційоване застосування навичок спілкування;
- відповідальність та самодисципліна;
- глибока та відверта зацікавленість у вирішенні проблем підопічних і позитивних результатах роботи;
- наявність таких рис особистості, які викликають довіру та прихильність людей, бажання співпрацювати, допомагати та водночас не дозволяти маніпулювати собою, пригнічувати себе як особистість.

До мотиваційних характеристик належать такі прагнення: вдосконалити власну діяльність; допомогти чи бути корисним іншим; отримати досвід, працюючи під керівництвом досвідчених спеціалістів; набути досвіду для подальшого працевлаштування; отримати нові знання та навички.

Особистісними характеристиками волонтера є: терпимість, ініціативність, безкорисливість, упевненість, ввічливість, відповідальність, емпатійність, самоконтроль.

Підгрупа когнітивно-операційних характеристик складається зі знання волонтером: етичних засад волонтерської діяльності; нормативно-правової бази волонтерської роботи; сучасного стану волонтерства у світі та в Україні; особливостей міжособистісної взаємодії; методів попередження конфлікту та шляхів його вирішення; інтерактивних методів просвітницько-профілактичної роботи.

Також до цієї підгрупи належать спеціальні знання відповідного напрямку діяльності, за яким працює волонтер, і вміння здійснювати цю діяльність, а саме: прогностичні (планування діяльності, прогноз результатів); комунікативні (взаємодія, налагодження контактів, робота у команді); організаторські (вміння організувати власну діяльність та групи); аналітичні (аналіз ситуацій та проблем).

Також до умов забезпечення діяльності волонтерських груп доцільно зарахувати стан фізичного та психічного здоров'я волонтера. Безумовно, ця характеристика впливає не лише на вибір напрямку діяльності, але й взагалі принципово визначає можливість його роботи волонтером. Якщо йдеться про фізичний стан здоров'я людини, то для координатора волонтерів важливими показниками є ступінь мобільності волонтера, характер захворювання.

Запитання для самоперевірки

1. Які організаційні умови забезпечення діяльності волонтерських груп ви знаєте?
2. Які методичні умови забезпечення діяльності волонтерських груп вам відомі?
3. Чому потрібно враховувати особистісні, когнітивно-операційні та мотиваційні характеристики волонтера?

Список використаних джерел

1. Лях Т.Л. Соціально-педагогічна діяльність студентських волонтерських груп: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.05 «Соціальна педагогіка» / Т.Л. Лях. – К., 2009. – 20 с.
2. Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка / Сергей Иванович Ожегов. – 4-е изд., доп. – М.: ЛД ИНВЕСТ: Азбуковик, 2003. – 939 с.
3. Соціальна педагогіка: мала енциклопедія / [Т.Ф. Алексеєнко, Т.П. Басюк, О.В. Безпалько та ін.]; за ред. І.Д. Звереві. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 336 с.
4. Философский энциклопедический словарь / [ред. кол.: С.С. Аверинцев и др.]. – 2-е изд. – М.: МГСУ Союз, 1998. – С. 208.

2.2. Створення волонтерської програми

Ключові слова: потреби, делегування повноважень, фактор, ресурси, ресурсне забезпечення, спеціальне робоче місце, опис роботи волонтера, облік часу роботи, трудова книжка, угода, угода про волонтерську діяльність, анкета, анкетування, відбір, відповідальність, інструменти, співбесіда, спеціальна перевірка відомостей про волонтера, спостереження, тестування.

Це розповідь про чотирьох осіб, які називалися Усі, Хтось, Кожний і Ніхто. Треба було виконати явесь дуже важливе завдання, та Усі були впевнені, що Хтось це зробить. Кожний міг це зробити, але Ніхто не зробив. Хтось рознівався, тому що це було завдання Кожного. Усі вважали, що Кожний може виконати це, та Ніхто не зрозумів, що Усі цього не зроблять. Закінчилось тим, що Усі обвинувачували Когось, ком Ніхто не виконав того, що Кожний міг зробити сам.

2.2.1. Визначення потреби організації у волонтерах

Іноді керівники не замислюються над тим – чи потребує організація волонтерів-помічників? Але, якщо така ж допомога все ж таки потрібна, то користь від співпраці з волонтерами – надзвичайно велика. Проте ця діяльність не може бути спонтанною, вона вимагає попередньої підготовки, системного аналізу. Часто потреба організації у волонтерах зумовлена браком людських ресурсів в діяльності самої організації. Цей фактор сприяє пошуку альтернативних підходів, одним з яких є вивчення потреб організації у волонтерах. Виконуючи цінну роботу і, таким чином, заощаджуючи гроші організації, волонтери підвищують продуктивність та ефективність організації. У штатних працівників звільняється час для виконання завдань, які можуть виконувати тільки вони; це оптимізує використання людських ресурсів і створює можливість максимальної ефективності у наданні послуг населенню. Волонтери також приносять із собою масу життєвого досвіду, знань, навичок, вмінь, що збагачують організацію на кількох рівнях.

На жаль, багато вітчизняних організацій не можуть чітко відповісти на питання: «Навіщо вам потрібні волонтери?» Хоча, безперечно, вигід від роботи волонтерів в організації може бути багато.

Так, загальновідомо, що підтримка волонтерів сприяє підвищенню іміджу громадської організації та соціальної служби, вирішенню частини фінансових проблем організації за рахунок безоплатної праці волонтерів, вирішенню певної проблеми цільової групи. Також залучаються нові інтелектуальні ресурси, зростає кількість людей, які беруть участь у діяльності організації, тощо [4].

Перш ніж перейти до безпосереднього розгляду визначення потреб організації у волонтерах, необхідно уточнити визначення та сутність поняття «потреби».

Як соціальна категорія вони вивчаються у багатьох науках: філософії, політології, педагогіці, психології, соціології тощо. Кожна з них підходить до визначення потреб з урахуванням предмету свого дослідження.

По-перше, потреби виступають у якості необхідності в чомусь важливому для підтримки життєдіяльності людини, по-друге, потреби стають стимулом активності, діяльності, яка спрямована на досягнення тих чи інших цілей [7, с. 192].

Аналіз наукових джерел [3; 6] дає змогу виділити основні закономірності процесів розвитку і задоволення потреб:

- потреби розвиваються внаслідок зміни способів і засобів їх задоволення; розширення кола предметів і способів задоволення потреб є основним шляхом їх розвитку;
- потреби відтворюються і розвиваються в діяльності; чим різноманітніше коло потреб, чим складніші й багатогранніші способи їх задоволення, тим сильніший вплив на їх розвиток;
- посилення потреби залежить від частоти відтворення і різноманітності діяльності;
- виникнення бар'єрів для задоволення потреб, які не під силу перебороти, веде до згасання потреби;
- будь-яка потреба має здатність до відтворення;
- процес задоволення й розвитку потреб пов'язаний з усвідомленням людиною себе як члена суспільства [2, с. 94].

Даний аналіз дав змогу виділити два типи потреб організації у волонтерах:

- поточні, обумовлені місією та метою діяльності організації;
- конкретні (спеціальні), які полягають в залучення волонтерів, необхідних для вирішення конкретної задачі – дослідницької, професійної, управлінської тощо [5].

Визначення потреб організації у волонтерах можна вважати складовою розробки стратегії і тактики діяльності організації у наданні різних послуг населенню. Міру усвідомленості даної потреби можна визначити як рівень розуміння керівництвом організації доцільності використання людських ресурсів для вирішення окремих проблем чи завдань у професійній діяльності.

Ефективність діяльності організації істотно залежить від адекватного визначення та оцінки потреб. Заявляти про потребу організації у волонтерах – означає заявляти про те, що їй необхідні людські ресурси, чи організація потребує допомоги. Аналіз і оцінка у визначенні потреб організації у волонтерах надзвичайно важлива при проведенні заходів та необхідного залучення до цих заходів волонтерів.

Але, передусім, організації варто замислитись на тим, чи потребують її працівники волонтерської допомоги.

Розрізняють два підходи до виявлення потреби організації у волонтерах: внутрішньоорганізаційний та проектний.

Внутрішньоорганізаційний підхід ґрунтується на виявленні потреби організації у волонтерах на основі аналізу її діяльності задля забезпечення стійкого функціонування.

Тому, періодично здійснюючи стратегічне планування, працівники організації аналізують сильні та слабкі моменти у власній роботі, визначають проблемні місця та їх причини. Якщо ж ці проблеми пов'язані з функціоналом спеціалістів, то у такому разі визначаються причини невиконання певних функцій.

На наступному етапі прогалини у роботі розглядаються детальніше та визначається – може працівник нейтралізувати їх самостійно чи потребує перерозподілу функціональних обов'язків або допомоги волонтера. І лише після такого аналізу, де, можливо, буде визначено потребу у волонтерах, доцільно переходити до планування їх набору.

Проектний підхід застосовується при плануванні та реалізації організацією певного соціального проекту.

Зрозуміло, що на працівників лягає додаткове навантаження (інколи – поза їхніми функціональними обов'язками), що може позначитись на якості виконання основної роботи. Проект може передбачати (або не передбачати) фінансову винагороду працівників за новий або до-

датковий вид діяльності. У такому разі організації варто проаналізувати проект, усвідомивши проблему, мету та його кінцеві результати; скласти перелік наявних та необхідних ресурсів; визначити можливі альтернативні варіанти реалізації проекту; вирішити, чи є кошти для оплати праці необхідних для реалізації проекту працівників; включити пункт про залучення волонтерів, якщо насправді є така необхідність [4].

Здійснюючи стратегічне планування, визначаючи потреби організації у волонтерах, керівництво може використовувати такий метод, як SWOT-аналіз.

SWOT-аналіз – це аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища організації. Аналізу підлягають сильні сторони (Strength), слабкі сторони (Weakness) внутрішнього середовища, а також можливості (Opportunities) і загрози (Threats) зовнішнього середовища організації. Методологія SWOT-аналізу передбачає спочатку виявлення сильних і слабких сторін, можливостей і загроз, після цього встановлення зв'язків між ними, які в подальшому можуть бути використані для формулювання стратегії організації [9].

І одним із питань об'єкта дослідження у цьому методі є питання по роботі з людськими ресурсами. Це вміння направляти працівників для досягнення цілей організації та вирішення організаційних проблем; вміння здійснювати селективний відбір працівників для виконання різноманітних завдань, а також вирішувати наступні питання:

- управління персоналом (концепція та політика; планування персоналу);
- структура персоналу (вік; стать; кваліфікація; наявність формальних та неформальних груп в організації);
- вербування та відбір персоналу;
- навчання та розвиток персоналу (перспективи кар'єри; витрати, пов'язані з розвитком персоналу; оцінка кадрів);
- мотивація персоналу (нематеріальні чинники мотивації; умови праці; просування; співвідношення результатів праці з нагородженням);
- оцінка діяльності персоналу (методи оцінки) [9].

Потреби організації у волонтерах поділяють на поточні потреби та перспективні.

Поточні потреби у волонтерах – це необхідність допомоги у на даний момент.

Перспективні потреби у волонтерах визначаються у період планування організації на перспективу.

Це може бути реалізація проекту чи програми, де одним із завдань фіксується залучення волонтерів до даної діяльності. Також можна ще виділити окремо як додаткову потребу організації у волонтерах. Така потреба виникає при організації акції, ярмарки, коли потрібні додаткові людські ресурси. При визначенні потреби у волонтерах доволі часто організації використовують штатно-номенклатурний метод. Цей метод дозволяє визначити як кількісну сторону потреби у волонтерах, так і якісну [10]. Від простої діяльності волонтерів (школярі, студенти) до більш складної (волонтери-професіонали).

Аналізуючи та визначаючи, яких саме потрібно залучати волонтерів до діяльності в організації та яким чином, керівники можуть використовувати метод «Мета-плану».

Цей метод є маловідомим способом дискусії, що містить у собі елементи мозкової атаки, аналізу випадків (ситуацій). Він є незамінним для розв'язання складних завдань у практиці організацій, адже по суті свій є методом безпосередньої колективної творчості, що забезпечує поштовх до диверсифікації діяльності робочої групи (організації). Суть дискусії, про яку йдеться, зводиться до розроблення під час обговорення проблеми плаката під назвою «мета-план» (додаток 1).

Важливим етапом у використанні методу є розроблення й внесення пропозицій щодо визначення потреб волонтерів у діяльності організації. Пропозиції можуть стосуватись аспектів організаційної діяльності установи, пошуків нових волонтерів тощо.

Варто зазначити, що в такому методі важливими є структурування та візуалізація роботи, що дає учасникам можливість сконцентруватися на меті дискусії. Під час такої роботи немає потреби вести записи (усе записано на плакатах). Це дає змогу зосередитися на виробленні способів розв'язання проблеми.

Однак найважливіша мета «мета-плану» – виявити серед учасників творчих, активних, ініціативних людей. У дискусії, проведеній таким методом, виявляє себе кожен, навіть несміливий учасник. А висновки й підсумки є випадковим результатом розумово-креативних дій усього зібрання.

Під час проведення такої роботи з'являються ідеї, які в іншій ситуації важко собі уявити. Цей метод можна також використати, якщо існує відмінність між інтересами сторін або перед ними стоять різні завдання. Він дає можливість досягти спільного розв'язання проблеми [11].

Але перш, ніж розпочати якісь дії по залученню і контактуванню з волонтерами, потрібно багато чого зробити. Часто недооцінюють важливість таких попередніх приготувань. Надання волонтеру робочого місця часто здається короткою і сухою процедурою: «Нам потрібна допомога, то ж давайте знайдемо тих, хто хоче нам допомогти». Втім волонтер, який відгукнувся і бажає допомогти, це людина із своїми потребами і очікуваннями, як і будь-хто інший. У даній ситуації потрібно зрозуміти також і потреби волонтера. Керівництво організацій, які зацікавлені у роботі волонтерів, повинні поставити собі запитання: «Чи співпадають потреби волонтера та потреби організації? Чи буде така співпраця результативною? Чи зможе волонтер виконувати запропоновану роботу?»

Всі задіяні сторони повинні зрозуміти роль кожної, чого від них очікують і з якою метою вони працюють. Ефективність у такій діяльності не виникає спонтанно або випадково.

Добре визначена потреба організації у волонтерах залежить від багатьох чинників. Тож керівництво організації повинно вирішити багато питань перед тим, як залучати волонтерів до діяльності організації. І чітко визначитися, чи потрібні їм волонтери.

Також може постати питання: «Чи готовий керівник організації делегувати частину роботи волонтерам?» Позитивні та негативні сторони від делегування повноважень подано у таблиці 2.1 [8, с. 6].

Таблиця 2.1

Делегування повноважень волонтерам

Користь від делегування	Перешкоди делегуванню
<ul style="list-style-type: none"> • ефективне делегування заощаджує гроші організації; • правильний розподіл повноважень гарантує виконання роботи відповідною особою; • розподіл надає працівникам та волонтерам можливість виробити деякі навички, впевненість у своїх силах і, відповідно, прагнення працювати; • розподіл заохочує до роботи в команді; • розподіл завдань є вирішальним для загальної ефективності. 	<ul style="list-style-type: none"> • небажання передавати/ділитися владою; • переконання, що делегування забирає багато часу і не варте інвестування; • надмірне загострення уваги на кожній деталі; нездатність думати на глобальному рівні; • доктрина (морального) вдосконалення; • переконання, що делегування є перекладенням чиеїсь роботи на інших; • щоб робота була зроблена правильно і до кінця, потрібно, щоб хтось робив її сам; • недовіра, що інші доведуть справу до кінця; • лінощі.

Далі слід визначитися з потребами організації у волонтерах (скільки волонтерів необхідно) для здійснення конкретної діяльності.

Дане питання залежить від декількох факторів [1, с. 12]:

- території охоплення діяльності організації (заходи можуть проходити у різних, віддалених один від одного населених пунктах. У таких випадках є сенс розділити територію на ділянки, закріпивши до кожної ділянки тих волонтерів, які живуть поблизу. У цьому випадку буде потрібно більше волонтерів, але в результаті організація отримає істотну економію часу і транспортних витрат);
- скільки вільного часу мають волонтери (як правило, для волонтерів навчання або робота є основною (пріоритетною) діяльністю. Крім того, у них є й інші інтереси та потреби, а також родина та друзі. Тому волонтерській роботі вони можуть присвятити лише частину свого вільного часу. Вважається, що в середньому волонтер може приділяти роботі в організації до 12 годин на місяць. При цьому необхідно враховувати, що у ці 12 годин входить і час на навчання волонтера та на підготовку до діяльності, якою він займається. Підвищені вимоги до волонтера, наприклад, щоб він присвячував більше часу волонтерській діяльності, можуть привести до того, що волонтер стане перед необхідністю зробити вибір і, швидше за все, покине організацію);
- використовувані методи (при роботі волонтерів в організації можуть використовуватися різні методи, наприклад, для проведення заходів з профілактики ВІА/СНІДу можна використовувати метод «рівний-рівному», лекції, масові акції (тематичні дискотеки, концерти), дебати, круглі столи, розповсюдження друкованої інформації та рекламної продукції. Ці заходи можуть бути одиничними або здійснюватися регулярно. В залежності від використовуваного методу, відповідно, потрібна різна кількість волонтерів);
- чисельність отримувачів послуг та ступінь їх потреби (існує пряма залежність між кількістю людей, яким надаються послуги, та ступенем їх потреби в допомозі і числом залучених волонтерів. Наприклад, при здійсненні програми соціальної допомоги самотнім людям вдома слід правильно оцінити кількість людей, яким ваша організація за допомогою волонтерів надає послуги, і як часто необхідні візити волонтерів. Так, з 20 одержувачів послуг 5 можуть вимагати щоденних відвідувань, тоді як до решти 15 волонтери будуть приходити один раз на тиждень).

Маючи чітку уяву, навіщо організації потрібні волонтери, в якій кількості і в яких саме ланках діяльності вони будуть задіяні, можна говорити про те, що їх робота використовується за призначенням. За рахунок волонтерів організація розширює свою спроможність охопити більшу кількість населення у галузі надання послуг, залучення волонтерів та зв'язків з громадськістю. Крім того, різні люди приносять різні ідеї; це зміцнює організацію у плані вирішення проблем, стратегічного планування, зв'язків з громадськістю та фандрейзінгу.

Запитання для самоперевірки

1. Яким чином ви будете визначати потреби організації у волонтерах?
2. Які фактори потрібно враховувати при визначенні потреб організації у волонтерах для здійснення конкретного виду роботи?
3. Які плюси та мінуси у делегуванні повноважень волонтерам?

Список використаних джерел

1. Волонтерский менеджмент: пособ. для сотрудников и молодежных лидеров Белорусского Общества Красного Креста по организации работы волонтеров [Электронный ресурс]. – 74 с. – Режим доступа: <http://bmu-rcn.narod.ru>
2. Кошолоп А.С. Педагогічні умови підготовки майбутніх учителів до фізичного самовдосконалення: дис. канд. пед. наук: 13.00.04 / Кошолоп Анатолій Степанович. – Вінниця, 2009. – 182 с.

3. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность / Леонтьев А.Н. – М.: Политиздат, 1977. – 304 с.
4. Лях Т.Л. Методика організації волонтерських груп: навч. посіб. / Лях Т.Л. – К.: Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. – 149 с.
5. Паніна А. Інформаційна потреба як складова інформаційної культури особистості [Електронний ресурс] / Паніна А. – Режим доступу: http://informacijna_potreba_jak_skladova_informacijnoji_kulturi_osobistosti
6. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии: в 2-х т. / Рубинштейн С.Л.; АПН СССР. – М.: Педагогика, 1989. – Т. 1. – 485 с.
7. Соціальна педагогіка: мала енциклопедія / [Т.Ф. Алексєнко, Т.П. Басюк, О.В. Безпалько та ін.]; за ред. І.Д. Зверєвої; М-во освіти і науки України, Ін-т проблем виховання АПН України. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 336 с.
8. Створення та керування волонтерською програмою / авт.-упоряд. В. Назарук. – К.: Благодійний фонд Центр волонтеріату «Добра воля», 2001. – 69 с.
9. Сутність та сфера застосування SWOT-аналізу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.refine.org.ua>
10. Теория и практика управления персоналом: учеб.-метод. пособ. / авт.-сост. Г.В. Шекин. – К.: МАУП, 2003. – 280 с.
11. Щербаков В. Сутність мета-плану [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ludads.com.ua>

2.2.2. Розробка інформаційного пакету про зміст волонтерської діяльності

Багато волонтерів припиняють свою діяльність через те, що їхні очікування, пов'язані з конкретною роботою в організації, не виправдалися. Головна причина цього явища – неякісне донесення сутності роботи, до якої залучається волонтер.

Тому, здійснивши аналіз потреб організації у волонтерах і визначившись, що така потреба є, слід зробити докладне описання роботи, до якої планується залучити волонтерів.

Якісне описання роботи, яка пропонується волонтерам, потрібне для того, щоб донести необхідну інформацію, за допомогою якої потенційний волонтер зможе оцінити власні можливості та сили щодо її виконання. Головне – не перебільшувати, яскраво забарвлюючи інформацію, задля того, щоб втримати потенційного волонтера. Через певний час ситуація все одно стане правдивою, а у людини, яка не отримала обіцяного, виникне розчарування щодо цієї організації та волонтерства взагалі.

Працюючи над складанням опису роботи, координатору роботи волонтерів слід підкреслити її користь та соціальну значущість.

Опис роботи волонтера дозволяє спланувати і чітко визначити:

- роль і посаду волонтера;
- вимоги, знання і навички, якими повинен володіти волонтер для виконання роботи;
- систему взаємовідносин волонтера зі співробітниками і клієнтами;
- обсяг часу, який необхідний для виконання роботи;
- систему навчання волонтера, контролю і оцінки його діяльності.

Також описання роботи повинно містити інформацію про вид та місце роботи; зміст роботи; кінцевий результат; періодичність та тривалість роботи; клієнтів; партнерів; колег; ступінь власної відповідальності; особливості роботи; можливу небезпеку або труднощі; необхідність додаткового навчання; моніторинг; супервізію та інтервізію; звітність; пільги; заохочення; кар'єрне зростання.

Робота, яка пропонується потенційним волонтерам, повинна бути конкретною та відповідати заявленим організацією критеріям.

Слід брати до уваги, що описи роботи волонтера повинні регулярно переглядатися (не рідше одного разу на півроку), адже характер роботи і функцій, які виконує волонтер, можуть змінюватися, що вимагає внесення змін. При цьому обговорення і перегляд опису роботи повинен здійснюватися за участю самого волонтера.

Участь волонтера в процесі перегляду опису роботи важлива з точки зору закріплення розуміння ним своїх функцій, а також є інструментом контролю та оцінки його діяльності. Приклад опису роботи волонтера на посаді інструктора першої допомоги подано у додатку 2.

Запитання для самоперевірки

1. На якому етапі організації діяльності волонтерської групи має бути підготовлений інформаційний пакет про зміст волонтерської діяльності?
2. Яку інформацію має містити опис роботи волонтера?

Список використаних джерел

1. Лях Т.Л. Людські ресурси волонтерського руху та шляхи залучення добровільних помічників до соціальної діяльності / Т.Л. Лях // Вісник Луганського національного педагогічного університету імені Тараса Шевченка / [упоряд.: О.Л. Караман, Я.І. Юрків]; Луганський національний педагогічний університет імені Тараса Шевченка. – К.: Альма-матер, 2008. – Вип. 6. Педагогічні науки. – С. 198–209.
2. Лях Т.Л. Методика організації волонтерських груп: навч. посіб. / Лях Т.Л. – К.: Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. – 149 с.

2.2.3. Аналіз ресурсів, необхідних для забезпечення волонтерської діяльності

Залучаючи волонтерів до діяльності в організації, керівництво чи координатори діяльності волонтерських груп повинні створювати необхідні умови для роботи волонтерів та чітко проговорювати, а краще прописувати, якими ресурсами та що повинен робити волонтер. Волонтерська робота завжди вимагає попереднього матеріального внеску організації або певних зусиль з її боку. Тобто, забезпечувати діяльність волонтерів необхідними ресурсами.

Розглядаючи ресурси для забезпечення волонтерської діяльності ми розуміємо сукупність витрат: матеріальних, технологічних, фінансових, інформаційних, кадрових, особистісних, які використовуються для досягнення мети організації.



Рис. 2.1. Ресурси для забезпечення волонтерської діяльності як сукупність витрат

Перш ніж перейти до аналізу ресурсів, необхідних для забезпечення волонтерської діяльності, розглянемо поняття «ресурс».

С.В. Ожегов стверджує, що ресурс – це засіб, до якого звертаються в необхідному випадку [4, с. 589], в словнику російської мови прописано – «ресурс – засіб, до якого можна звернутися в тяжких обставинах, вихід, можливість, 2) запаси, які є в наявності, засоби, які використовуються при необхідності» [5, с. 710].

До ресурсів відноситься все, що може бути використано для задоволення чи вирішення визначеної потреби чи для забезпечення діяльності. Це джерело і арсенал засобів та можливостей, до яких можна звертатись в разі необхідності для виконання яких-небудь завдань чи здійснення тих чи інших дій, особливо, коли вони носять незвичайний характер та здійснюються в критичній ситуації. Ресурси є основною складовою потенціалу розвитку організації. Світ людини не можливо уявити поза зв'язком із ресурсами. Людина весь час створює нові види ресурсів, а також постійно використовує ті, що її оточують. Практично всі об'єкти та явища, які оточують людей, – це ресурсний простір або ресурсна база, тому головне – визначитися в питаннях необхідності та спрямованості їх використання [8]. Алісон Д. Мердок вважає, що до ресурсів можна віднести все, що сприймається індивідом як необхідне для його добробуту [9].

Зарубіжний дослідник Лауфер А. ділив ресурси на програмні, людські та стратегічні. Стратегічними вважались засоби добування і застосування програмних ресурсів, включаючи гроші, матеріальні засоби, політичний вплив, професіоналізм, юридичний статус організації, правові аспекти та енергія. Томас Д. зазначав, що ресурси сприймаються населенням як фінансові, со-

ціальні та міжособові цінності і підрозділяються на: матеріальні послуги, засоби організаційної підтримки, засоби внутрішньої підтримки. [6, с. 26]. Безпалько О. розглядає ресурси як будь-які джерела та передумови отримання необхідних людям матеріальних і духовних благ, які можна реалізувати за існуючих технологій та соціально-економічних відносин» [1, с. 56]. Таким чином, ресурс – це джерело й арсенал засобів та можливостей, до яких можна звертатися для забезпечення волонтерської діяльності з виконання якогось завдання або удосконалення дій волонтера.

Ресурсне забезпечення діяльності волонтерів виступає однією з найважливіших складових і включає в себе сукупність різних інструментів, що є у розпорядженні організації, наприклад: нормативно-методичного, наукового, технічного, організаційного, інформаційного забезпечення. Ця сукупність складається з різних засобів, джерел і можливостей, необхідних для реалізації визначених цілей, які поставлені перед волонтерами.

Інформаційне забезпечення визначається як сукупність інформації на друкованих та аудіо- чи відеоматеріалах. Ця інформація може бути як зовнішня, що сприяє підвищенню ефективності виконання завдань, які стоять перед волонтерами, так і внутрішня з усіх питань, що стосуються їх діяльності.

Нормативно-методичне забезпечення розглядається як сукупність зовнішніх і внутрішніх регламентів, а також інших документів (права та обов'язки волонтера, угода про співпрацю, інструкції з техніки безпеки, інструкції по виконанню завдань, внутрішні методичні рекомендації тощо).

Організаційне забезпечення включає сукупність вимог і умов, що визначають організаційні аспекти діяльності волонтерів в організації (формалізовані вимоги до конкретних волонтерів, критерії оцінки діяльності волонтерів, ресурсне забезпечення робочих місць тощо).

Фінансове забезпечення розглядається як сукупність витрат на забезпечення волонтерської діяльності в цілому і конкретних її елементів (витрати на проїзд тощо) [8].

Отже, ресурсне забезпечення волонтерської діяльності в організації – це сукупність матеріальних і нематеріальних ресурсів, які необхідні для роботи волонтерів, спрямованих на підтримку та реалізацію заходів чи на виконання завдань.

Волонтер, який прийшов до організації, не приносить з собою інструмент чи спецодяг (хоча бувають і такі приклади). Тому керівництву організації чи координатору діяльності волонтерів слід заздалегідь визначити необхідні для їхньої роботи ресурси, як-от [3]:

- спеціальне робоче місце – зона, оснащена необхідними технічними засобами, де здійснюється діяльність волонтера чи декількох волонтерів, які спільно виконують одну роботу. Спеціальне робоче місце – одна із складових комплексу заходів, яка забезпечує доцільне використання робочого часу, професійних навичок та творчих здібностей волонтерів. Правильне організоване спеціальне робоче місце дає змогу продуктивніше працювати та виконувати ефективніше та швидке завдання, які поставлені перед волонтерами;
- спецодяг (рукавиці, чоботи, халат тощо). Спеціальний одяг – це виробничий одяг, що застосовується при виконанні волонтерами відповідних робіт, пов'язаних з можливим забрудненням, намоканням, переохолодженням чи перегріванням. Спеціальний одяг, спеціальне взуття та інші засоби індивідуального захисту, що видаються волонтерам, повинні відповідати характеру і умовам їхнього застосування і забезпечувати безпеку праці. Під час виконання специфічної роботи волонтери зобов'язані користуватися виданим їм спеціальним одягом, спеціальним взуттям та іншими засобами індивідуального захисту;
- інструмент (комп'ютерна програма, книги тощо) – знаряддя праці загального призначення. Дають змогу забезпечувати, підтримувати та вирішувати конкретні завдання волонтера;
- витратні матеріали, необхідні для роботи – це матеріали, що використовуються для забезпечення волонтерської діяльності з метою реалізації тих завдань, які поставлені перед волонтером;

- супровід процесу роботи (транспорт, канцтовари, інші матеріали) – це невід’ємна складова запропонованих ресурсів у роботі волонтерів і перманентний процес, який триває протягом усього завдання, до якого залучений волонтер. Супровід процесу роботи буває одиничним та комплексним на різних етапах роботи. Це також залежить від складності завдання чи діяльності, якою займається волонтер;
- компенсація витрат (проїзд до місця роботи, обід, щеплення) тощо. Організація передбачає виплату компенсацій волонтерам для відшкодування певних витрат, пов’язаних з виконанням трудових або інших обов’язків.

Працюючи в організації, волонтер віддає їй не тільки свій час, знання та навички, але може нести і витрати матеріального характеру, пов’язані, наприклад, з проїздом до місця проведення заходів, телефонними переговорами, купівлею витратних матеріалів, оплатою палива для автомобіля тощо. Для частини волонтерів ці витрати є незначними, або ж волонтери вважають це своїм додатковим внеском в організацію і, отже, не очікують відшкодування. Але для багатьох суми таких витрат можуть виявитися занадто відчутними, що обмежить можливість їх роботи в організації в якості волонтерів. Тому слід заздалегідь передбачати та планувати ресурси, які потрібно задіяти у роботі волонтерів.

Слід пам’ятати, що, відшкодовуючи витрати волонтерів, ми забезпечуємо рівну можливість участі в програмі для всіх, незалежно від рівня їх доходів. Особливо це важливо для залучення до волонтерської діяльності людей з числа вразливих груп.

Перелік ресурсів, які можуть використовуватися у волонтерській діяльності:

- автобусні та залізничні квитки;
- харчування, якщо тривалість роботи перевищує години;
- організаційні витрати: оплата телефонних переговорів, витратних матеріалів для оргтехніки, вартість ксерокопіювання, покупки бензину;
- витрати на зв’язок з громадськістю: проведення прес-конференцій, зборів, видання матеріалів, публікацій;
- участь волонтерів у тренінгах та конференціях;
- використання волонтерами обладнання організації.

Такий технічний ресурс, як використання волонтерами обладнання організації, можна розглядати принаймні у двох підходах:

- 1) використання обладнання при виконанні безпосередньої роботи волонтера в організації;
- 2) використання обладнання – як заохочувальний фактор для волонтера.

У першому підході використання обладнання розглядається при орієнтації і тренуванні перед початком роботи. Можливо, робоче місце волонтера повинно бути обладнане комп’ютером або в процесі виконання завдань йому знадобиться інше обладнання (ксерокс, факс, сканер тощо). В будь-якому випадку кожен волонтер «з доступом» отримує чіткі інструкції щодо використання того чи іншого обладнання.

У другому підході, якщо офісне обладнання виступає як фактор заохочення волонтерів, повинна бути розроблена чітка система, яка б передбачала висвітлення таких питань:

- перелік одиниць техніки, якою можуть користуватися волонтери (наприклад, комп’ютер, принтер, сканер, факс, ксерокс тощо). Час, коли обладнання можна використовувати (графік використання);
- відповідальна особа (компетентна), яка слідкує за використанням обладнання;
- умови використання обладнання (наприклад, ознайомлення з інструкціями, тренінг по роботі з Інтернетом чи іншим обладнанням, кількість сторінок, які можна друкувати чи копіювати, обмеження міжміських розмов, час роботи в мережі Інтернет тощо);

- можливість відкриття електронної поштової скриньки чи власного чату (за наявності поштової системи в організації);
- диференційований підхід до використання обладнання (наприклад, чим більше годин, відпрацьованих для організації, тим більше можливостей доступу до технічних ресурсів) [7].

Якщо ці питання не з'ясовані, то можна надовго паралізувати роботу офісу і втратити обладнання. Тому рішення щодо використання обладнання волонтерами повинне прийматися керівництвом організації і чітко формулюватися.

Приклад складення графіку щодо використання технічного обладнання організації подано у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Розклад використання технічного обладнання

назва обладнання _____
з « ____ » _____ по « ____ » _____ 20 ____ р.

години	понеділок	вівторок	середа	четвер	п'ятниця
9.00-10.00					
10.00-11.00					
11.00-12.00					
12.00-13.00					
13.00-14.00					
14.00-15.00					
15.00-16.00					
16.00-17.00					

Можливість використання ресурсів слід обговорити з волонтером ще на стадії співбесіди, а потім ще раз при орієнтуванні. При цьому слід дати чітку інформацію про процедуру використання ресурсів. Основне правило цієї процедури: всі ресурси, які задіяні у роботі волонтерів та їх розмір, повинні бути заздалегідь узгоджені з керівником або координатором волонтерів [2, с. 7].

Якщо організація розпочинає новий вид діяльності, то координатору роботи волонтерів слід проконсультуватися у спеціалістів про її специфіку. Не забезпечена або ж невчасно забезпечена ресурсами робота волонтерів може мати негативний ефект.

Якщо ресурси визначено, то координатору діяльності волонтерів слід узгодити те, де вони знаходяться, чим їх можна замінити, як їх можна залучити, хто буде відповідати за їх залучення, на коли слід залучити усі необхідні ресурси [3].

Запитання для самоперевірки

1. Чим керуються керівники організації при визначенні технічного обладнання для користування волонтерами?
2. Що таке ресурси та ресурсне забезпечення?
3. Які включаються розділи в «Опис роботи волонтера»?
4. Які необхідні ресурси може виділяти організація для роботи волонтерів?

Список використаних джерел

1. Безпалько О.В. Соціальна робота в громаді: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закладів] / Безпалько О.В. – К.: ЦНА, 2005. – 176 с.
2. Волонтерский менеджмент: пособ. для сотрудников и молодежных лидеров Белорусского Общества Красного Креста по организации работы волонтеров [Электронный ресурс]. – 74 с. – Режим доступа: <http://bmu-rcn.narod.ru>
3. Лях Т.Л. Методика організації волонтерських груп: навч. посіб. / Лях Т.Л. – К.: Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. – 149 с.
4. Ожегов С.И. Словарь русского языка: ок. 57 000 слов / Сергей Иванович Ожегов / Под ред. Н.Ю. Шведовой. – М. : Русский язык, 1987. – 18 изд., стереотип. – 797 с.
5. Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка / Сергей Иванович Ожегов. – 4-е изд., доп. – М.: ЛД ИНВЕСТ: Азбуковик, 2003. – 939 с.
6. Российская энциклопедия социальной работы: в 3-х т. / [Л.С. Алексеева, Н.А. Аминов, Л.В. Бадя и др.]; под. ред. А.М. Панова. – М.: Ин-т социальной работы, 1997. – Т. 2. – 406 с.
7. Створення та керування волонтерською програмою / авт.-упоряд. В. Назарук. – К : Благодійний фонд Центр волонтеріату «Добра воля», 2001. – 69 с.
8. Троценко Н.Є. Ресурсне забезпечення спеціалістів соціальної сфери/ Н.Є. Троценко // Педагогічний альманах: зб. наук. ст. / редкол.: В. В. Кузьменко. – Херсон : РІПО, 2009. – С. 199–202.
9. Фирсов М.В. Психология социальной работы: содержание и методы психосоциальной практики: учеб. пособ. для студ. высш. учеб. заведений / М.В. Фирсов, Б.Ю. Питеро. – 2-е изд., доп. – М.: Академия, 2005. – 192 с.

2.2.4. Складання переліку вимог до волонтера

Здійснюючи підготовку до діяльності у соціальній сфері на засадах волонтерства, слід орієнтуватись на професійні етичні стандарти країн Заходу (з урахуванням особливостей ментальності), на вітчизняний етичний кодекс соціальних педагогів та спеціалістів соціальної сфери, а також на розуміння гуманістичної та соціокультурної місії соціальної роботи в Україні, заснованої на традиціях милосердя, співпереживання, діяльного добра, добродійності, безкорисливості, чесності, відповідальності, самообмеження тощо.

Потенційний волонтер повинен мати такі особистісні якості, які дають змогу ефективно та результативно вирішувати основні завдання. Серед них найбільш значущими є:

- психолого-педагогічна компетентність, яка визначається не просто як сума знань, необхідних для надання допомоги окремим особам, а як певний рівень волонтерської діяльності, невід'ємний від сукупності особистісних характеристик, який накладає індивідуальний неповторний відбиток на волонтерську діяльність;
- відповідальність та самодисципліна;
- глибока та відверта зацікавленість у вирішенні проблем інших, а також у позитивних результатах роботи;
- базування на таких цінностях, як гуманність, справедливість, конфіденційність, респектабельність, безкорисливість і чесність;
- диференційоване застосування навичок спілкування;
- наявність рис особистості, які викликають довіру та прихильність людей, бажання співпрацювати, допомагати і водночас не дозволяють маніпулювати, пригнічувати себе як особистість.

Готуючи волонтерів до роботи доцільно враховувати:

- 1) характеристики фізичного та психічного здоров'я;
- 2) усвідомленість вибору: інтерес до роботи, мотивація у її отриманні та вдосконаленні; альтруїзм, бажання допомагати людям; усвідомлення складності майбутньої волонтерської діяльності; готовність до незручностей, дискомфорту; адекватне розуміння змісту волонтерської діяльності;
- 3) ціннісні орієнтації особистості: гуманізм; чесність; порядність; відвертість; справедливість; милосердя;
- 4) психологічні якості особистості, риси характеру: емпатійність; наполегливість; цілеспрямованість; самодисципліна; відповідальність; сміливість; самоконтроль; оптимізм; великодушність; обдарованість; толерантність; інтелектуальність; акуратність; співчутливість; незалежність; раціональність; ввічливість; ініціативність; старанність.

Варто зауважити, що запропонований перелік повторюється у різноманітних варіаціях у працях вітчизняних та зарубіжних науковців. Це цілком логічно, адже йдеться про соціальну роботу у різних модифікаціях, тому вимоги до особистості професіонала та волонтера майже тотожні. Розбіжності полягають у сфері зайнятості, технологічній компетентності та обсязі роботи.

Зупинимося детальніше на критеріях відбору потенційних волонтерів для здійснення роботи. Так, бажано, щоб волонтер мав достатню попередню підготовку в галузі гуманітарних та природничих наук, яка має безпосереднє відношення до розвитку навичок соціальної взаємодії, а також сформований інтерес до обраної сфери діяльності. Також важливо мати попередній досвід роботи волонтером або оплачуваним працівником з людьми, які потребують соціальної допомоги.

Під час співбесіди координатор діяльності волонтерів повинен звернути увагу на особисте обґрунтування майбутнім волонтером причин вибору саме цієї сфери діяльності; цілей волонтерської діяльності; бажання працювати з групами населення, що потребують допомоги, людьми різного віросповідання, представниками меншин, людьми з особливими потребами, психічно хворими, різними віковими групами тощо.

Також потрібно взяти до уваги рекомендації та експертні оцінки викладачів, професійних соціальних працівників, соціальних педагогів, адміністрації закладів соціальної сфери чи інших людей. Варто враховувати наявність досвіду помічника соціального педагога, дипломів, сертифікатів про участь у різноманітних семінарах, тренінгах тощо. Потенційний волонтер також повинен мати достатні інтелектуальні показники та задовільний стан здоров'я.

Але найбільшу увагу керівник волонтерської програми приділяє моральним якостям, зрілому світогляду, розумінню цінностей і труднощів волонтерської діяльності. Саме ці компоненти особливим чином розкривають сутність потенційного волонтера, його мотивацію до діяльності у ролі добровільного помічника.

Сформовані організацією вимоги до потенційного волонтера дають змогу не тільки оцінити його на етапі навчання, але й у майбутньому більш грамотно та коректно здійснювати моніторинг та оцінку волонтерської діяльності.

Повертаючись до питання про вимоги до людини, яка здійснюватиме соціально-педагогічну роботу як волонтер, доцільно сфокусувати увагу на наявності відповідних моральних принципів та сформованості ціннісного апарату. Зазвичай, дослідження гуманістичних рис характеру, світогляду, моральних якостей особистості – одна з найскладніших проблем психолого-педагогічної діагностики.

Так, важливі якості особистості волонтера відомий російський науковець В. Келасєв [1] пропонує згрупувати за ступенем розвитку:

- піддаються формуванню, розвитку під час навчання та діяльності;
- важко формуються та повільно розвиваються під час навчання та діяльності;
- компенсуються в індивідуальному стилі діяльності та спілкування;
- не компенсуються в індивідуальному стилі діяльності та спілкування.

Базуючись на цьому підході, протипоказанням для волонтерської діяльності може бути відсутність четвертої групи якостей і властивостей – тих, які важко розвинути протягом життя і неможливо компенсувати індивідуальними прийомами стилю діяльності та спілкування та проявом інших якостей. Такими якостями є любов та довіра до людей, доброта, комунікабельність, емоційна стійкість, стиль взаємодії, який виключає агресію та домінантність, тощо. Цей блок спеціалісти зараховують до психологічних якостей особистості та рис характеру.

Отже, на діагностику даних характеристик і повинен бути спрямований відбір потенційних волонтерів. При цьому він може здійснюватися лише за присутності яскраво виражених проявів негативних полюсів, зазначених властивостей (наприклад, злість, агресивність, корисливість мотивації до волонтерської діяльності тощо).

Запитання для самоперевірки

1. Які критерії відбору потенційних волонтерів для здійснення роботи розрізняють?
2. Які особистісні якості мають бути властиві волонтеру для ефективного та результативного вирішення ним основних завдань?

Список використаних джерел

1. Лях Т.Л. Вимоги до особистісно-моральних якостей потенційних волонтерів з числа студентів / Т.Л. Лях // Роль педагогічної етики у професійній підготовці сучасного вчителя: зб. матеріалів Всеукр. наук.-практ. конф., (Київ, 15–16 трав. 2008 р.) / [за ред. В.О. Огнев'юка та ін.]. – К.: КМПУ ім. Б.Д. Грінченка, 2008. – С. 133–136.
2. Лях Т.Л. Критерії відбору студентів-волонтерів для здійснення соціально-педагогічної роботи / Т.Л. Лях // Соціальна робота і сучасність: теорія та практика: зб. ст. V міжнар. наук.-практ. конф., (Київ, 22–23 трав. 2008 р.) / [відп. ред.: Б.В. Новіков та ін.]. – К.: Вид-во «Політехніка», 2008. – С. 28–36.
3. Лях Т.Л. Методика організації волонтерських груп: навч. посіб. / Лях Т.Л. – К.: Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. – 149 с.

2.2.5. Розробка структури обліку часу роботи волонтерів

Розповідь волонтера на одному з інтернет-форумів: «Мені доручають самі нудні і непотрібні роботи... Просто, аби чимось мене зайняти. Іноді я приходжу і просто сиджу одну, дві години, перш ніж мені дадуть якесь завдання. Я не бачу ніякої користі і не отримую ніякого задоволення від того, що я роблю...»

Така ситуація доволі типова, коли в організації не чіткий облік часу роботи волонтерів, не прописані завдання його діяльності, а також не ведеться документація, що дозволяє організації відслідковувати зайнятість волонтера. Ведення такої документації важливе і для волонтерів. Це показує, що організація серйозно ставиться до роботи з ними, цікавиться їхніми потребами. На підставі документів (наприклад, трудової книжки, листа обліку часу) волонтер може отримати рекомендаційний лист організації.

Якими можуть бути основні документи, які використовуються у менеджменті волонтерів? До них зараховують такі:

- Анкета волонтера
- Лист співбесіди
- Опис роботи волонтера
- Волонтерський договір
- Особиста картка волонтера
- Лист урахування часу/обліку часу роботи
- Посвідчення волонтера
- Відгук керівника про роботу волонтера
- Рекомендаційний лист волонтеру від організації
- Лист подяки волонтеру та за місцем його роботи/навчання [1].

Наведений список не є повним. В залежності від потреб програми і можливостей організації вести діловодство в нього можуть входити і додаткові документи.

Зупинимося більш детально на обліку часу роботи волонтерів. Перш за все визначимося з поняттям, що таке «облік часу роботи».

Облік часу роботи – це фіксування відомостей про явку працівників на роботу і виконання ними встановленої тривалості робочого часу. Облік часу роботи ведеться в табелях встановленої форми [5].

Облік часу роботи буває поденним і підсумованим. При поденному обліку підраховується робочий час протягом кожного дня. Така система обліку робочого часу застосовується при точно встановленому робочому часі, який має однакову щоденну тривалість.

Час роботи з волонтером може бути узгоджений і зазначений в угоді або в індивідуальному графіку кожного волонтера. При складанні обліку часу роботи волонтера враховується вік, сімейний стан, психіка, особисті схильності, життєвий біологічний ритм тощо та залежно від цього визначається трудове навантаження кожного волонтера. Саме це відповідає інтересам волонтерів та дає змогу підвищити продуктивність праці.

Система обліку часу працює лише за умов тривалої роботи волонтера в організації і не потрібна, якщо це одноразова допомога чи участь в акції. Відпрацьовані години волонтера в організації обліковуються для:

- визначення загального внеску волонтера в діяльність організації;
- визначення ефективності волонтерської програми;

- визнання та винагородження волонтера;
- самого волонтера: «стаж» роботи.

Прикладом поденного обліку часу роботи волонтерів можна використовувати звичайний щоденний календар, що представлено у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Щоденний календар волонтера

понеділок	вівторок	серeda	четвер	п'ятниця
1	2	3	4	5
8	9	10	11	12
15	16	17	18	19
22	23	24	25	26
29	30	31		

Відпрацьовані волонтерами в організації години обліковуються шляхом запису їх в календар та сумуються щомісячно.

Крім, щоденного календаря можна також використовувати спеціальну форму, що представлено у таблиці 2.4, а також у додатку 4.

Таблиця 2.4

Карта роботи волонтера

Прізвище, ім'я, по батькові волонтера					
Місяць	Дата	Час	Всього	Види роботи	Підпис координатора

Підсумковим обліком часу може слугувати зведена картка робочого часу волонтера. Суму годин за місяць, що відпрацьовує волонтер в організації, можна фіксувати у зведеній таблиці, яку можна вести як електронну таблицю [3]. Приклад подано у таблиці 2.5, а також у додатку 5.

Таблиця 2.5

Зведена картка робочого часу волонтера

20_____ р.

№	ПІБ	Місяці											
		січень	лютий	березень	квітень	травень	червень	липень	серпень	вересень	жовтень	листопад	грудень
1													
2													
3													
4													
5													

Як альтернативу даним формам обліку часу роботи волонтерів можна також використовувати таку форму, як лист урахування часу волонтера. У ньому зазначаються час, який волонтер витрачає на проведення заходів, включаючи час на навчання та підготовку до заходів.

Ведення листа урахування часу дає можливість зібрати і проаналізувати статистичну інформацію про допомогу, яку надає організація різним категоріям населення, а також про персональний внесок волонтера в діяльність організації [1, с. 56].

Лист урахування часу заповнюється самим волонтером після кожного заходу і здається керівнику організації чи координатору програми (періодичність обумовлюється заздалегідь). Нижче, у таблиці 2.6 (а також у додатку 6), наведено зразок листа обліку часу.

Таблиця 2.6

Лист обліку часу роботи волонтера

Прізвище _____ Ім'я _____
 Період часу: з (число, місяць) по (число, місяць) 20__ р.

Дата	Назва заходу, послуги	Місце	Кількість годин	
			захід/послуга	навчання
Підпис волонтера: _____ Дата _____ Підпис керівника: _____ Дата _____				

Деякі організації пропонують волонтерам обліковувати свій час за допомогою діаграми Ганта.

Діаграма Ганта (англ. Gantt chart, також стрічкова діаграма, графік Ганта) – це популярний тип стовпчастих діаграм (гістограм), який використовується для ілюстрації плану, графіка робіт. Є одним з методів планування [2].

По суті, діаграма Ганта складається зі смуг, орієнтованих вздовж осі часу. Кожна смуга на діаграмі представляє окреме завдання чи окрему діяльність (вид роботи), її кінці – моменти початку та завершення роботи, її протяжність – тривалість роботи. Вертикальною віссю діаграми служить перелік завдань.

Прикладом може бути графік роботи волонтера на місяць/тиждень з переліком виду діяльності та його виконанням. Даний графік представлено у таблиці 2.7 та у додатку 7.

Таблиця 2.7

Календарний графік волонтера

_____ 20__ р.

Вид діяльності	Місяць											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

За допомогою діаграми Ганта можна більш наглядно вести календарне планування діяльності волонтерів. Даний графік складається з двох частин. Зліва розташовано види діяльності волонтерів, за якими ведеться планування. Справа – графічна шкала виконання роботи по днях. Дану діаграму можна використовувати і в плануванні на день, де будуть фіксуватися виконання робіт у годинах.

Наразі діаграма Ганта є стандартом де-факто в теорії і практиці управління діяльністю організації чи проектами.

Крім форми обліку годин роботи волонтерів, деякі організації практикують використання «трудоих книжок».

Трудова книжка – основний документ про трудову діяльність працівника, яка ведеться для кожного з працівників, які працюють на підприємстві або у фізичної особи понад п'ять днів [3]. Однак, у нашому випадку, трудова книжка волонтера – це не офіційний документ! В ньому відмічається волонтерський стаж, винагородження тощо. Приклад трудової книжки волонтера подано в таблиці 2.8.

Таблиця 2.8

Трудова книжка волонтера

Прізвище						
Ім'я						
По батькові						
Дата народження						
Освіта						
Дата заповнення						
М.П.						
Підпис волонтера – власника книжки						
Підпис особи, відповідальної за ведення трудової книжки волонтера						
Відомості про роботу						
№	Дата прийому на роботу	Організація, що надала роботу	Робота, посада	Кількість годин	Дата закінчення роботи	Примітки

Ця трудова книжка слугує документом, який можуть використовувати недержавні організації, які зацікавлені у підвищенні якості волонтерської праці і в обліку волонтерського стажу [4].

Також у системі діловодства у волонтерському менеджменті використовується ведення записів про тривалість та якість роботи волонтера. Це необхідно для надання повсякденної підтримки волонтерам, такої як: заохочення, просування, включення до складу учасників семінарів та різноманітних навчальних курсів. Крім того, подаючи заяву на оплачувану роботу, багато волонтерів будуть посилалися на свій досвід роботи в якості волонтера, і керівнику організації або координатору програми, даючи рекомендацію волонтеру, треба буде вказати, як волонтер справлявся зі своєю роботою. Чи зможе керівництво це зробити, не маючи даних про діяльність волонтера в організації?

Особиста картка є документом, який дозволяє побачити в динаміці роботу волонтера в організації та дати оцінку його роботи.

Особиста картка необхідна для підтримки зв'язку з волонтером; надання йому щоденної підтримки; заохочення; просування; навчання; видачі волонтеру рекомендації.

Особиста картка включає:

- анкетні дані: прізвище та ім'я, адреса, контакти (телефон, електронна адреса) волонтера, дату народження волонтера, освіта та спеціальна підготовка, місце роботи/навчання, наявність особливих навичок;
- дату проведення та результати співбесіди;
- історію волонтера (навчання, яке пройшов волонтер, займані ним посади, види виконуваних робіт, їх тривалість, оцінка керівника, заохочення) [1, с.57].

Запитання для самоперевірки

1. Для чого і яким чином обліковується час роботи волонтерів?
2. Чи враховуються години, відпрацьовані волонтером за межами організації?
3. Яким чином потрібно стимулювати волонтерів, щоб вони обліковували свій робочий час?

Список використаних джерел

1. Волонтерский менеджмент: пособ. для сотрудников и молодежных лидеров Белорусского Общества Красного Креста по организации работы волонтеров [Электронный ресурс]. – 74 с. – Режим доступа: <http://bmu-rcn.narod.ru>
2. Діаграма Ганта [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.terrasoft.ua>.
3. Соціальна термінологія: словник-довідник / П.М. Василенко, В.С. Васильченко, В.М. Галицький, П.В. Швець. – К.: Знання України, 2007. – 368 с.
4. Створення та керування волонтерською програмою / авт.-упоряд. В. Назарук. – К: Благодійний фонд Центр волонтеріату «Добра воля», 2001. – 69 с.
5. Учёт рабочего времени [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://love1c.kiev.ua/user/time>

2.2.6. Розробка угоди про співпрацю між волонтером та організацією

Один із учасників Школи координаторів діяльності волонтерів, яку періодично проводять фахівці Всеукраїнського громадського центру «Волонтер», переказав відповідь волонтера на його зауваження щодо безвідповідального ставлення до роботи: «Я не зміг провести заняття для дітей у притулку, тому що в мене був важливий залік, а попередити, що заняття не буде, я не встиг. І, взагалі, у мене сесія...»

Як попередити таку ситуацію? Є кілька варіантів, але зупинимось на одному з них – чітко визначити ступінь відповідальності волонтера в угоді про співпрацю між волонтером та організацією.

Перш за все слід зазначити, що ведення такої документації – це не «зайва, порожня формальність, яка віднімає багато часу даремно», а складова і важлива частина успішної діяльності по організації роботи з волонтерами, які працюють тривалий час.

Будь-яка діяльність повинна документуватися, якщо організація зацікавлена, щоб така співпраця була результативною, мала продовження, і про неї було відомо не тільки представникам організації та волонтерам, які там працюють.

У першу чергу, це необхідно самій організації, так як ведення документації дозволяє більш ефективно здійснювати всі розділи волонтерського менеджменту – від набору волонтерів, проведення співбесіди та навчання, надання підтримки, супервізії, визнання і до оцінки самої програми.

Документуючи ці етапи, забезпечується збереження даних, наступність (адже співробітник, відповідальний за роботу з волонтерами, може звільнитися або перейти на іншу посаду), є точне уявлення, скільки в організації волонтерів, чим вони займаються, який їхній внесок у діяльність організації, якими знаннями і навичками вони володіють.

На основі документально зафіксованих даних, наприклад, недержавна організація може надати достовірний звіт про свою діяльність донорам і громадськості. Це може бути інформація про те, скільки осіб отримали допомогу або скільки годин витратили волонтери на роботу в програмі. Що, в свою чергу, матиме позитивний вплив як на підвищення іміджу організації, так і на залучення додаткових коштів і нових волонтерів.

Ведення документації важливо і для волонтерів. Це показує, що організація серйозно ставиться до роботи з ними, цікавиться їхніми потребами. Маючи письмово підтвержені взаємні зобов'язання і права, волонтер і організація краще розуміють, що саме слід очікувати один від одного. У цьому випадку підписання угоди між організацією та волонтером і є підтвердженням такої співпраці.

Угода – це дія громадянина чи організації, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків. В угоді акцентується увага на певних умовах взаємовідносин, правах чи зобов'язаннях сторін [2].

Існує два аспекти умов взаємовідносин: матеріальний і юридичний (рис. 2.2) [3].

Отже, угода про волонтерську діяльність – це опис відносин між організацією та волонтером. Волонтер у разі згоди на співпрацю із волонтерською організацією, може укласти договір про здійснення волонтерської діяльності з волонтерською організацією або з керівником підприємства, установи та організації, що мають намір залучити волонтера.

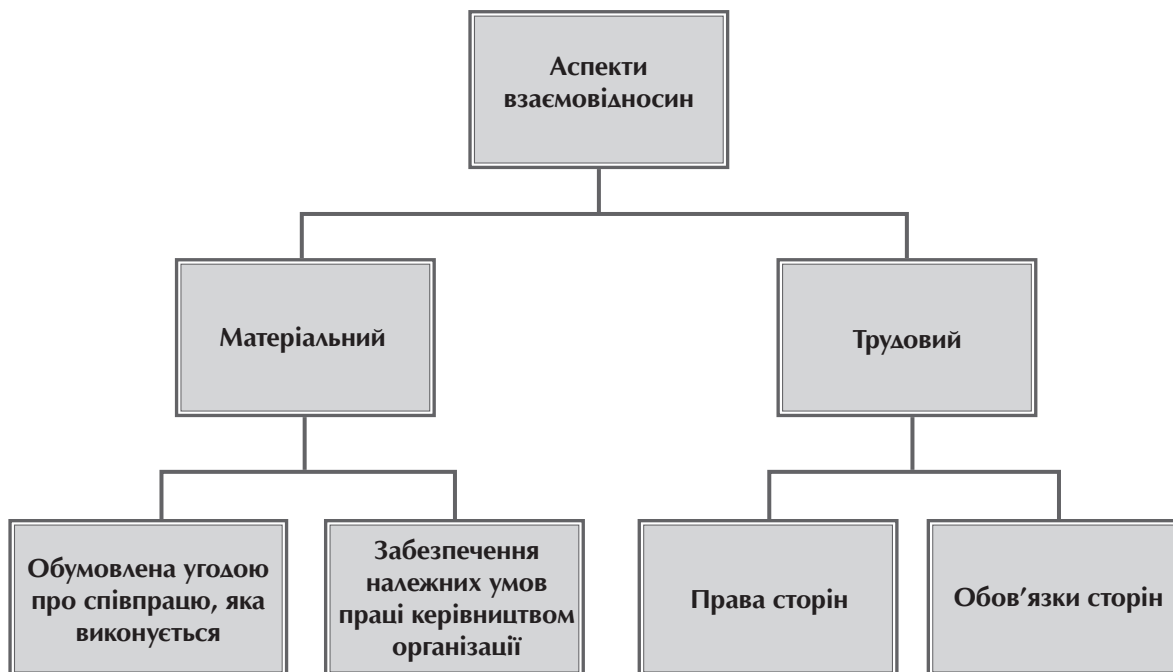


Рис. 2.2. Аспекти трудових взаємовідносин

У договорі про здійснення волонтерської діяльності зазвичай обумовлюється: предмет та обсяг волонтерської діяльності; порядок і умови здійснення волонтерської діяльності; строк виконання робіт, надання послуг; права і обов'язки сторін; питання забезпечення матеріалами, обладнанням та іншим майном, наданим для здійснення волонтерської діяльності (спеціальним одягом, взуттям та інвентарем, захисним спорядженням або матеріалами, велосипедами, проїзними квитками у міському транспорті загального користування), забезпечення вакцинації, медичного огляду та іншими лікувально-профілактичними заходами, питання відшкодування витрат, припинення діяльності тощо [4].

Предметом угоди про співпрацю є надання волонтером організації певних послуг, наприклад, надання консультації спеціальним групам клієнтів організації. Особливістю даної угоди повинно бути те, що вона укладається не для виконання у визначений термін якої-небудь професійної діяльності, що характерно для трудового договору. Щоб чітко розмежувати дану угоду з трудовою, потрібно детально описати результат діяльності волонтера. В угоді обов'язково обговорюється безоплатність його діяльності. Угода про безоплатне надання послуг не зобов'язує у випадку її невиконання якихось визначених економічних санкцій щодо сторони, яка не виконала дану угоду.

Укладення угоди між волонтером та організацією доцільно, якщо:

- це є обов'язковою вимогою (обумовлено законодавством країни (Закон України «Про волонтерську діяльність»);
- волонтер працює в організації протягом тривалого часу;
- виконання роботи передбачає дотримання конфіденційності;
- у випадку, якщо волонтер працює з дітьми або іншими категоріями уразливих громадян;
- при виконанні замовлення державної організації;
- якщо волонтеру довірені матеріальні цінності.

В інших випадках функцію договору виконує опис роботи волонтера.

Укладення договору дозволяє:

- зафіксувати коло прав і відповідальності сторін (волонтера та організації);
- підвищити відповідальність волонтера та організації за виконання прийнятих на себе обов'язків;
- упорядкувати відносини між волонтерами, співробітниками організації і клієнтами;
- підвищити соціальний статус волонтера;
- у разі виникнення спірної ситуації допомагає її врегулювати;
- дає юридичну базу для відшкодування витрат волонтера.

У додатку 3 наведено приклад угоди про волонтерську діяльність.

Підписання чи не підписання угоди про співпрацю з волонтером завжди є питанням для роздумів для керівників організації чи координаторів волонтерських програм, оскільки воно вимагає зваженого рішення від керівництва організації, а також повинно міститися у політиці щодо роботи з волонтерами. Завжди існують «за» та «проти» цієї процедури, тому що вона стосується не лише кадрового менеджменту, а й психологічних моментів. У таблиці 2.9, як приклад, подано декілька тверджень щодо укладання угоди з волонтером [5].

Таблиця 2.9

Переваги та недоліки укладання угоди з волонтером

Переваги	Недоліки
<ul style="list-style-type: none"> • Угода чітко окреслює стосунки між організацією та волонтером • Серйозне (професійне) ставлення до волонтера • Уникнення конфліктів або способи вирішення їх • Чітка система звітності • Проектування майбутньої оплачуваної роботи (підписання угоди – готує волонтера, особливо молодь, до професійної діяльності) 	<ul style="list-style-type: none"> • Відлякує волонтера • «Прив'язує» волонтера до організації, чим губить сенс «доброї волі» • Бюрократична процедура (волонтери не люблять бюрократичних процедур) • Не має юридичної сили • Угода не потрібна в короткотермінових заходах

Ціль угоди – підкреслити серйозність намірів обох сторін – і організації, і волонтера – щодо початку співпраці, а не для відображення законності відповідальностей.

Окрім підписання угоди про співпрацю щодо волонтерської діяльності, керівництво організації може запропонувати заповнити анкету. Прикладом може слугувати подібна анкета, питання якої подано нижче, а саме [3]:

1. Прізвище, ім'я, по батькові волонтера?
2. Яку роботу ти маєш намір виконувати, обіймати посаду, або які мати повноваження в нашій організації?
3. Чи маєш ти письмові характеристики з місця роботи/навчання або рекомендації (якщо є, то приклади)?
4. Яким чином ти дізнався про нашу організацію, якій потрібна волонтерська допомога?
5. Що тобі відомо про нашу організацію?
6. Як твої знання, уміння, професійні навички можуть бути застосовані в нашій організації додатково?

7. Яких ти хочеш досягти результатів, допомагаючи нашій організації?
8. Загальний стан твого здоров'я, чи є хронічні захворювання (чи ти палиш, скільки сигарет у день, чи вживаєш ти алкоголь, як часто й у якій кількості)?
9. Чи згоден ти на проходження психологічного тестування?
10. Який твій найзначніший успіх у житті?
11. Які якості, на твою думку, негативно позначаються на діяльності організації?
12. Що, на твою думку, більше сприяє підвищенню продуктивності праці і якості виконуваних робіт?
13. Яким ти бачиш своє робоче місце (оснащення, інтер'єр, стиль, оформлення й т.ін.)?
14. Які три негативні якості в людях тобі не подобаються найбільше?
15. Які три позитивні якості в людях тобі подобаються найбільше?
16. Твої захоплення (хобі, заняття у вільний час)?

Отже, кожна організація вирішує для себе, зваживши всі «за» та «проти», чи потрібно підписувати угоду про співпрацю з волонтером, чи ні. Адже це залежить від роботи, яку виконує волонтер, її тривалості, відповідальності, складності тощо.

Запитання для самоперевірки

1. Чи обов'язково підписувати угоду з волонтером?
2. Якими є переваги та недоліки підписання угоди з волонтером?
3. Якими є основні пункти можливої угоди про співпрацю з волонтером?

Список використаних джерел

1. Волонтерський менеджмент: посіб. для сотрудников и молодежных лидеров Белорусского Общества Красного Креста по организации работы волонтеров [Электронный ресурс]. – 74 с. – Режим доступа: <http://bmu-rsn.narod.ru>
2. Менеджмент: понятійно-термін. слов. / за ред. Г.В. Шокіна, М.Ф. Головатого, О.В. Антонюка, В.П. Сладкевича. – К.: МАУП, 2007. – 744 с.
3. Моя перша робота: порадник для молоді: [метод. посіб.] / упоряд.: С.М. Артеменко, Л.Л. Горобчук, Н.Є. Троценко, Т.П. Поліщук; за ред. Н.Є. Троценко. – Бердичів: Приватна друкарня Синельникова, 2011. – 136 с.
4. Проект Закону України «Про волонтерський рух» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://civic.kmu.gov.ua>
5. Створення та керування волонтерською програмою / авт.-упоряд. В. Назарук. – К: Благодійний фонд Центр волонтеріату «Добра воля», 2001. – 69 с.

2.2.7. Планування кампанії із залучення волонтерів

Плануючи проведення набору волонтерів до організації, слід визначитись із відповідною стратегією, яка залежатиме від типу пропонованої роботи.

План залучення волонтерів ґрунтується на реальних потребах і можливостях організації, яка залучає волонтерів, та складається з таких пунктів:

- мета залучення та очікувані результати;
- конкретні кроки – заходи по залученню волонтерів;
- відповідальна особа за кожний захід окремо;
- точний час проведення заходів;
- необхідні ресурси.

План залучення волонтерів можна представити у вигляді графіку Ганта зі шкалами «Час» і «Захід». Склавши перелік запланованих заходів, їх слід розмістити вздовж шкали «Захід» за порядком проведення. Напроти кожного заходу на шкалі «Час» слід позначити їх початок та завершення. Ці позначки з'єднуються відрізком. Такий простий графік дозволяє проаналізувати необхідний для втілення задуму час, скласти грамотну послідовність кроків і виявити можливість паралельного проведення заходів.

Обравши стратегію, необхідно визначити спосіб залучення волонтерів, який допоможе поінформувати громаду та зацікавити потенційних волонтерів.

У цьому контексті варто окреслити два важливих аспекти, які слід врахувати при виборі способу залучення волонтерів:

1. Шлях донесення інформації до потенційного волонтера.
2. Тип та об'єм інформації.

Так, інформація про волонтерські вакансії може розповсюджуватись через ЗМІ у вигляді:

- оголошень по радіо та телебаченню;
- постійних рубрик у пресі;
- статей у газетах;
- статей у спеціалізованих виданнях для залучення специфічних груп волонтерів;
- оголошень в Інтернеті (як у якості програмістів, так і волонтерів).

Доцільно підсилити таку інформацію відомостями про важливість волонтерської участі у вирішенні певної нагальної соціальної проблеми.

Більш дієвим способом залучення волонтерів є робота з цільовою аудиторією. Загальновідомо, що 47% людей стають волонтерами на чийсь прохання. Тому, варто застосовувати виступи агітаторів, проводити тематичні семінари для потенційних волонтерів, розповсюджувати інформаційні листівки серед учасників заходів.

У всьому світі практикується розповсюдження інформації про потреби організації у волонтерах серед друзів та знайомих співробітників, серед клієнтів, які отримують послуги.

Також можна розклеювати рекламні оголошення на зупинках громадського транспорту, розповсюджувати інформацію, беручи участь у масових заходах на волонтерських засадах.

Дієвим є спосіб залучення цільових волонтерів через презентацію волонтерських програм під час проведення ярмарків волонтерських вакансій/соціальних проектів та програм.

Також доцільно використовувати способи донесення інформації, які використовуються у рекламі: розміщувати інформацію та робити оголошення по внутрішньому радіо у громадському транспорті, розклеювати оголошення на зупинках громадського транспорту.

Створюючи таке рекламне оголошення, слід враховувати наступні рекомендації:

1. Напишіть, до кого ви звертаєтесь.
2. Вкажіть дату заходу.
3. Опишіть, що за захід відбувається.
4. Поясніть суспільну значущість даного заходу.
5. Коротко опишіть роботу.
6. Перерахуйте, які потреби люди зможуть задовольнити, працюючи в даному проекті.
7. Помістіть, якщо можливо, текст оголошення в рамку і вставте простий малюнок.
8. Вкажіть девіз, слоган у верхньому правому кутку оголошення.
9. Напишіть: хто проводить захід, за якою адресою можуть звернутися зацікавлені особи.
10. Вкажіть час і дату.

У рекламному оголошенні має бути не більше 50-60 слів, щоб можливо було прочитати його за 20-30 секунд. Слід взяти до уваги, що розміщення таких оголошень має бути узгоджене з місцевою адміністрацією, органами правопорядку, аби запобігти непорозумінням та штрафів за незаконне розміщення інформації.

Третій спосіб залучення волонтерів – співпраця з організаціями, в яких працюють потенційні волонтери.

Так, наразі активно в Україні розвивається корпоративне волонтерство, коли організація підтримує своїх співробітників у бажанні брати участь у соціально значущих проектах.

В Україну це вид благодійної діяльності прийшов з розвинених країн Заходу, де ця практика нині становить важливу складову соціальної відповідальності бізнесу.

Корпоративне волонтерство в Україні набирає дедалі значніших обертів, створюючи можливості надання підтримки громадським організаціям, а також реалізації численних благодійних соціальних програм. Основними мотивами, що спонукають представників бізнесу спрямовувати кошти на культурний розвиток, є:

- рекламні можливості (промоція бренду чи продукції компанії) в рамках культурного проекту;
- створення позитивного іміджу компанії, демонстрація політики соціальної відповідальності.

Окрім корпоративного волонтерства, доцільно говорити про важливість співпраці з навчальними закладами. У такому разі, залучення волонтерів може відбуватись під час організації та проведення практик для студентів та учнів на волонтерській основі.

Не слід забувати про можливість відкриття виставок у навчальних закладах та на підприємствах, які розповідають про волонтерські ініціативи.

Запитання для самоперевірки

1. Які основні способи залучення волонтерів розрізняють?
2. У чому особливість виступу агітаторів волонтерів?
3. Якими є основні вимоги до розробки рекламного оголошення по набору волонтерів?

Список використаних джерел

1. Волонтер и общество. Волонтер и власть. Науч.-практ. сб. / Сост.: С.В. Тетерский; Под. ред. Л.Е. Никитиной. – М.: «ACADEMIA», 2000. – 160 с.
2. Волонтерство: poradnik для організатора волонтерського руху / Укл.: Т.Л. Лях. – К.: ВГЦ «Волонтер», 2001. – 176 с.
3. Волонтерство як ресурс соціальної роботи у громаді: Зб. ст. Міжнародної наукової конференції для студентів та аспірантів «Обличчя соціальної держави», Київ, 22 – 23 березня 2006 р. – К.: Християнський дитячий фонд, 2006. – 96 с.
4. Заверико Н.В. Основи управління діяльністю волонтерів: посібник для керівників волонтерських груп та програм. – Запоріжжя, 2004. – 25 с.
5. Лях Т.Л. Соціально-педагогічна діяльність студентських волонтерських груп: дис. канд. пед. наук: 13.00.05 / Лях Тетяна Леонідівна. – К., 2009. – 304 с.
6. Слабжанин Н.Ю. Как эффективно работать с добровольцами / Николай Юрьевич Слабжанин. – Новосибирск: Межрегиональный общественный фонд «Сибирский центр поддержки общественных инициатив», 2002. – 98 с.
7. Слабжанин Н.Ю. Мозаика Российского добровольчества: факты, ресурсы и мнения / Николай Юрьевич Слабжанин. – М.: Фонд «Созидание», 2003. – 165 с.

2.2.8. Відбір волонтерів

Чи будь-яка людина може доглядати за хворим у нього вдома? Ризикам піддається, з одного боку, волонтер – він може заразитися або увійти в конфлікт з хворим. З іншого боку, ризику може піддаватися хворий і його майно, якщо у людини, яка стала волонтером, присутні злочинні наміри. Ці приклади яскраво ілюструють, що неприємності можуть загрожувати як волонтеру, так і його клієнту. Для зниження ризику необхідно не лише чітко провести процедуру відбору волонтера під конкретну вакансію, але і регламентувати взаємини між організацією та волонтером. Документом, який визначає міру відповідальності кожної із сторін, може бути угода про здійснення волонтерської діяльності.

Отже, волонтери залучені. Тепер, відповідно до вироблених критеріїв, слід провести їх відбір.

Ретельність відбору залежить від відповідальності, яка делегується волонтеру у зв'язку з його роботою. Відповідальність за дії волонтера під час його роботи лягає не лише на нього, але й на організацію, на базі якої він працює.

Для відбору потенційного волонтера і підвищення ефективності його роботи, зменшення ризику завдання шкоди як волонтеру, так і клієнту організації, необхідно скласти чіткий опис роботи й визначити відповідні вимоги до волонтера.

Для проведення відбору використовують такі методи: співбесіда; спостереження; анкетування; тестування; спеціальна перевірка відомостей про волонтера.

Ці методи можна застосовувати як у комплексі, так і окремо, – вибір залежатиме від типу роботи та рівня відповідальності за неї волонтера.

Спостереження може допомогти координатору діяльності волонтерів виявити рівень комунікабельності потенційного волонтера, простежити особливості його поведінки та взаємодії з оточуючими, перевірити працездатність та витривалість, визначити наявність певних знань, умінь, навичок.

Спостереження можна проводити під час роботи волонтера, його участі у діловій грі, акції тощо. Бажано, щоб потенційний волонтер не відчував прискіпливої уваги до себе.

Спостереження може проводити як координатор діяльності волонтерів, так і будь-який інший співробітник організації або лідер волонтерської групи, які працюють за запропонованим волонтеру напрямом соціально-педагогічної роботи.

Анкетування не повинно бути єдиним способом відбору волонтерів. Найкраще його поєднувати із співбесідою.

Анкетування доцільно проводити на початковому етапі відбору, коли до організації надійшло багато заяв потенційних волонтерів на обмежену кількість місць. Анкетування сприяє значному охопленню потенційних волонтерів, але при цьому суттєво знижує обсяг інформації, який можна отримати, наприклад, під час співбесіди.

Тестування бажано проводити у випадках, якщо робота потребує особливої відповідальності та наявності важливих якостей та характеристик волонтера. У такому разі доцільно використовувати арсенал тестів, анкет, опитувальників, методик з числа добре відомих й поширених у нашій країні та закордоном, попередньо адаптувавши їх. Наприклад: методика вивчення ціннісних орієнтацій (шкала Рокича); опитувальник рівня суб'єктивного контролю Роттера; методика вивчення емпатії; тест соціального інтелекту Саллівена; опитувальник впевненості у собі; тест Томаса (стиль поведінки у ситуаціях конфлікту); 16-факторний особистісний опитувальник Кеттела; ММРІ; Шкала Тейлор тощо [3].

Така діагностика має поєднуватися зі спостереженнями координатора діяльності волонтерів, експертними оцінками під час навчальних тренінгів та семінарів. За умови неодноразового ді-

агностування можна простежити темпи формування умінь, навичок та установок волонтерів за наведеними вище параметрами. Тестування може відбуватися як за допомогою психодіагностичних методів, так і за допомогою моделювання певних ситуацій. Психологічне тестування найкраще проводити в тих випадках, коли доброволець приймає на себе відповідальність за дітей, людей з особливими потребами, тяжко хворих.

Ще одним методом, який застосовується при відборі волонтерів, є спеціальна перевірка відомостей про волонтера. Така перевірка необхідна у разі, коли волонтера планують призначити на відповідальну роботу. Якщо у вимогах до волонтера є певні обмеження, наприклад, пов'язані зі станом здоров'я, то у такому разі необхідно перевірити відповідні документи – медичну довідку, санітарну книжку тощо. Якщо ж робота волонтера буде пов'язана з доступом до матеріальних цінностей, то варто перевірити і зробити копії паспортних даних людини. Деякі види діяльності передбачають також перевірку кримінального минулого волонтера. У будь-якому випадку ці способи відбору слід застосовувати у розумних межах. Перевірка документів при прийомі на роботу є природною процедурою, а не ознакою недовіри.

Найбільш поширеним методом відбору волонтерів є співбесіда.

Існує точка зору: «Якщо хтось хоче працювати волонтером, йому треба дозволити вільно надавати свої безкоштовні послуги, не піддаючи допиту». Коли людина виявляє бажання стати волонтером, це означає, що він хоче цим займатися, але чи буде він це робити насправді, ще належить остаточно вирішити як самому волонтеру, так і організації, до якої він звертається. Для цього і проводиться співбесіда [2].

Мета співбесіди – визначити, чи підходить потенційний волонтер вашій програмі, і підібрати таке заняття, яке задовольнить як потреби волонтера, так і програми.

Проведення співбесіди важливо, оскільки саме від правильного підбору людини на відповідне місце залежить успіх діяльності волонтера. Більше того, приймаючи волонтера і доручаючи йому виконання роботи, організація тим самим розділяє з ним відповідальність за його дії. Отже, кожна людина, яка хоче бути волонтером у вашій організації, повинна проходити співбесіду незалежно від того, як добре ви її знаєте і хто її рекомендував. Крім того, вона допомагає визначити досвід, навички та мотивацію потенційного волонтера до пропонованої роботи. Дає можливість волонтеру зважити «за» і «проти» кожної пропонованої вами можливості, висловити, що йому подобається, що не подобається, які його плани на майбутнє.

Волонтер повинен бути впевнений в тому, що він буде займатися корисною справою, і, що ті навички, якими він володіє, знайдуть гідне застосування. Таким чином, співбесіда дозволяє зробити подальше співробітництво успішним і вберегти від можливих неприємностей організацію, користувачів наданих нею послуг, співробітників і самих волонтерів.

Хто може проводити співбесіду? Хто б не проводив співбесіду з волонтерами – координатор волонтерів, інші штатні співробітники, досвідчені волонтери – він повинен попередньо сам отримати хорошу підготовку. Людина, яка буде проводити співбесіду, повинна володіти певними знаннями та вміннями, серед яких знання історії, місії та напрямів діяльності організації; знання специфіки пропонованої волонтерам роботи; уміння донести інформацію про специфіку пропонованої потенційному волонтеру роботи; уміння вільно спілкуватися з людьми різних рівнів культури, освіти, економічного стану, віку; вміння приймати думку людей з іншими поглядами, політичними та релігійними переконаннями, минулим досвідом тощо; уміння вислухати та зрозуміти співрозмовника; уміння зрозуміти реакцію, сумніви, невисловлені побажання; уміння зосередитися на меті співбесіди, спрямувати розмову у потрібне русло, зберігаючи при цьому чуйність та доброзичливість; уміння виявляти приховані можливості та сильні сторони потенційного волонтера.

Оскільки, швидше за все, це буде перша людина з організації, з ким зустрінеться волонтер, ви повинні бути впевнені, що вона зможе встановити позитивні відносини, гідно представити організацію, і буде діяти так, як ніби він сам керівник програми волонтерів.

Співбесіду слід проводити не пізніше одного тижня, після того як потенційний волонтер звернувся до організації. Більш тривале очікування може привести до формування у кандидата негативного враження про організацію, яка навіть не може знайти час, щоб зустрітися з людиною, яка пропонує їй свої послуги.

Проведіть співбесіду в спокійній обстановці. Бажано, щоб ніхто не заважав вам своєю присутністю. На самому першому етапі волонтер повинен відчути до себе увагу з боку вашої організації.

Для створення обстановки довіри під час співбесіди сядьте поруч з людиною, вас не повинні розділяти ніякі предмети.

Приблизний алгоритм співбесіди може бути таким [1, 2, 3]:

1. Будьте готові провести співбесіду як тільки люди відгукуються на вашу програму набору, або будьте готові зустрітися з ними в призначений час, але не пізніше, ніж через тиждень.
2. Тому потрібно мати:
 - перелік потенційних співбесідників;
 - перелік цілей співбесіди (не менше трьох);
 - дата проведення співбесіди;
 - хто проводить співбесіду;
 - особа, відповідальна за координацію всього процесу.
3. Якщо кожна співбесіда триватиме півгодини, годину – скільки часу на тиждень це займе?
4. Хто буде розповідати кожному волонтеру про вашу організацію, можливості волонтерської роботи, і хто буде визначати, чи підходить волонтер до запропонованої посади (керівники волонтерської програми, оплачуваний персонал, волонтери).
5. Не кожна людина може провести співбесіду. Ви повинні бути впевнені, що той, хто проводить співбесіду, зможе встановити позитивні відносини з волонтером (це перша людина з організації, з якою зіткнеться волонтер).
6. Якості, притаманні тим, хто проводить співбесіду з волонтерами:
 - знання організації і того, чим займатимуться волонтери;
 - вміння вільно спілкуватися з людьми різних рівнів культури, освіти, віку або економічного становища;
 - можливість прийняти думки людей з різними соціальними поглядами, політичними або релігійними переконаннями, з різним минулим;
 - вміння уважно вислухати, зрозуміти співрозмовника;
 - вміння зрозуміти реакцію, сумніви, невисловлені побажання іншої людини;
 - можливість зосередитися на меті співбесіди, направляти розмову, зберігаючи при цьому чуйність і доброзичливість;
 - вміння виявити приховані можливості і сильні сторони;
 - мати волонтерський досвід.
7. Перед співбесідою:
 - підготуйте кімнату (комфортно, сприяє теплоту, неформальному спілкуванню);
 - волонтер сам вибирає, де йому сидіти;
 - конфіденційність (щоб вас не переривали, зателефонуйте тим, кому збиралися, якщо в кімнаті присутні інші – поставте ширму);
 - відкладіть незакінчені справи і зосередьтеся на поточному завданні;

- передбачте щонайменше півгодини безперервної співбесіди.

8. Майте під рукою:

- заяву волонтера, де вказана його освіта, досвід роботи, захоплення, визначений час роботи;
- інформацію про всі не зайняті на даний момент волонтерські посади, бажано у формі докладних описів робіт;
- інформацію про інші громадські програми на випадок, якщо потенційний волонтер не підійде до вашої конкретної програми;
- інше (заповніть самі).

9. Початок співбесіди:

- представтеся самі і представте всіх присутніх;
- поясніть мету співбесіди (дати інформацію про організацію та програму, обговорити інтереси волонтера і погодити їх з його посадою);
- заповніть форму заяви або реєстрації, або надайте волонтеру зробити це заздалегідь.

10. Під час співбесіди:

- задавайте такі питання, які підштовхнуть волонтера розповісти про себе: («Що вам найбільше сподобалося в попередній волонтерській роботі?», «Що вам найменше сподобалося?», «Чому ви зацікавлені працювати добровільно?», «Ваша мета?», «З яким типом людей вам хотілося б мати справу в подальшій роботі?», «Чи є типи людей, з якими ви б не працювалися?», «Що, на вашу думку, складе ваш максимальний вклад в нашу волонтерську програму?»);
- дайте потенційному волонтеру достатньо часу на обдумування ваших питань і на відповіді в зручному для нього темпі. Не вагаючись, просіть пояснити будь-які моменти, які вам недостатньо зрозумілі;
- вашу інформацію надавайте в ясній і повній формі, щоб волонтер її легко зрозумів. Дайте волонтеру знати, які посади він може обіймати;
- дайте волонтеру висловити будь-які сумніви у прийнятності запропонованих робіт;
- допоможіть зробити вибір того, що найбільш підходить, з'ясовуючи причини стурбованості, описуючи перспективи, вказуючи як позитивні, так і негативні сторони запропонованих видів робіт;
- остаточне рішення залиште за волонтером;
- важливо спробувати ненав'язливо з'ясувати, чому людина йде у волонтери;
- ознайомте з перевагами та системою заохочень, які може отримати волонтер від обраного виду роботи й від організації;
- запропонуйте волонтеру скласти власний план роботи на запропонованій посаді;
- передбачте можливі причини розчарування (наприклад, конфіденційність або зміна часу роботи);
- не продовжуйте співбесіду після того, як будете задоволені інформацією;
- попросіть волонтера, щоб він запропонував своїм друзям, які можуть зацікавитися, зв'язатися з вами;
- висловіть подяку за цю зустріч.

11. Після співбесіди:

- обов'язково витратьте деякий час для запису необхідних позначок; використовуйте для цього передбачене місце на реєстраційній картці; підшийте результати у ваші папки.

У волонтера може не вистачати досвіду, здібностей або інтересу, необхідного для того, щоб він міг зайняти запропоновані робочі місця. Майте під рукою опис інших волонтерських програм вашого району, імена та номери телефонів керівників волонтерів [4]. Запитайте волонтера, чи можна поділитися інформацією, отриманою в ході співбесіди, з іншими керівниками волонтерів, до яких ви його направите.

Зберігайте інформацію про волонтера на випадок появи можливостей в майбутньому [2].

При направленні волонтерів у «зовнішні організації»:

- опишіть пропозиції роботи або запити волонтерів;
- визначте два або три місця, куди можна направити волонтерів, і які відповідають їхнім інтересам;
- зателефонуйте в організації і повідомте їм про наявність волонтера;
- назвіть один одному телефони керівника і волонтера, попросіть їх призначити дату і час зустрічі;
- дайте волонтеру картку з назвою, адресою та телефоном організації, а також з іменем того, кому слід зателефонувати.

Якщо співбесіда призведе до того, що волонтер висловить бажання працювати в вашій організації, відразу ж приступайте до орієнтування.

Запитання для самоперевірки

1. Назвіть методи відбору волонтерів. Дайте їх стислу характеристику й проаналізуйте сильні та слабкі сторони.
2. Обґрунтуйте необхідність проведення процедури відбору.
3. Які основні складові алгоритму проведення співбесіди?
4. Якими якостями повинен володіти той, хто проводить співбесіду з волонтерами.
5. Назвіть та проаналізуйте терміни проведення співбесіди.

Список використаних джерел

1. Волонтерский менеджмент: пособ. для сотрудников и молодежных лидеров Белорусского Общества Красного Креста по организации работы волонтеров [Электронный ресурс]. – 74 с. – Режим доступа: <http://bmu-rcn.narod.ru>
2. Добровольцы: как их найти, как их удержать...: учеб. пособ. / [рук. и ред. Р. Кроу]. – 2-е изд. – М. : Педагогическое объединение «Радуга», 1994. – 49 с.
3. Лях Т.Л. Методика організації волонтерських груп: навч. посіб. / Лях Т.Л. – К.: Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. – 160 с.
4. Слабжанин Н.Ю. Как эффективно работать с добровольцами / Николай Юрьевич Слабжанин. – Новосибирск: Межрегиональный общественный фонд «Сибирский центр поддержки общественных инициатив», 2002. – 98 с.

2.3. Організація діяльності волонтерів

Ключові слова: алгоритм, етап, орієнтування, місія організації, технологія, види інструктажу, інструктаж, інформування, реєстрація, технологія, волонтер, координатор, модель, супервізія, супервізор, супервізований, клієнт, ментор, менторство, менторська підтримка, наставник, інтервізія, інтервізований, модератор, зворотний зв'язок, визнання пряме і опосередковане.

Найважливіші справи часто залежать від речей, які здаються дріб'язковими, тому треба бути обережним і вдумливим навіть у малих справах...

Д. Вінгріні

2.3.1. Підготовка волонтерів до роботи

Перш ніж детально розглянути технології, які використовуються при підготовці волонтерів до роботи, пропонуємо поміркувати над вирішенням чотирьох проблемних ситуацій.

Ситуація 1

Ви працюєте у громадській організації, яка залучає до своєї діяльності волонтерів. Ви координуєте роботу волонтерських груп.

До організації на співбесіду прийшов потенційний волонтер. У нього гарна анкета, однак, його комунікативні навички оцінити Вам не вдалося – волонтер стисло відповідав, не ініціював продовження розмови.

Якими можуть бути причини поведінки волонтера?

Які питання ви використали б при проведенні співбесіди?

Які форми відбору волонтерів доцільно застосовувати у подібних ситуаціях?

Ситуація 2

Ви працюєте у громадській організації, яка залучає до своєї діяльності волонтерів. Ви координуєте роботу волонтерських груп.

До організації на співбесіду прийшов потенційний волонтер. У нього гарна анкета, однак, ви розумієте, що він не відповідає розроблених організацією вимогам. Волонтер – яскрава особистість, але він не підходить на посаду, на яку оголошено вакансію.

Якими будуть ваші дії?

Якщо б довелося відмовити потенційному волонтеру, то у який спосіб ви б це зробили, які слова використали?

Ситуація 3

Ви працюєте у громадській організації, яка залучає до своєї діяльності волонтерів. Ви координуєте роботу волонтерських груп.

В організації є людина, яка волонтерує вже 3 роки. Вона бере активну участь у всіх Школах волонтерів та навчальних заходах. Однак, волонтер жодного разу не вийшов на конкретний

об'єкт, аргументуючи це тим, що не готовий до практичної діяльності, а потребує ще додаткової підготовки.

Якими будуть ваші дії?

Як не допустити подібної ситуації?

Яких помилок допустився координатор волонтерської групи?

Якщо б довелося відмовити такому волонтеру, то у який спосіб ви б це зробили, які слова використали?

Ситуація 4

Волонтер вашої організації чергує у парі із колегою-волонтером у метрополітені. Його колега відійшов у своїх справах. До волонтера звернувся іноземець, який скаржиться на те, що його щойно пограбували, і просить потримати його речі, доки він наздожене кривдника. Волонтер розгублено взяв його особисті речі у руки і декілька хвилин чекав на повернення іноземця. Іноземець повертається із поліцменом та звинувачує вашого волонтера у викраденні речей та великої суми коштів (якої, звичайно, не виявляється під час перевірки речей).

Що спричинило ситуацію?

Як мали діяти волонтери?

Із ким мали контактувати волонтери для вирішення ситуації?

Які наслідки може мати така ситуація?

Які ще ситуації можуть виникнути при чергуванні у метрополітені? Які поради можна дати волонтерам, які чергують у метрополітені, у контексті запропонованої ситуації?

2.3.1.1. Технологія здійснення орієнтування волонтерів

Отже, ми провели набір нових волонтерів для нашої організації. Однак слід пам'ятати, що нові волонтери ще до кінця не знають або не усвідомлюють своєї ролі в організації. Новий волонтер має лише приблизне уявлення про те, що йому належить конкретно робити, яким чином буде здійснюватися взаємодія із співробітниками, клієнтами та іншими волонтерами. Волонтер має багато питань, на які хотів би отримати відповіді. У зв'язку з цим нашим наступним кроком буде проведення орієнтування, метою якого є підготовка волонтерів до початку їх діяльності в організації.

Перш ніж довірити волонтеру виконання певної роботи, необхідно провести ряд заходів, які сприятимуть точному розумінню поставленого перед ним завдання, зроблять його роботу результативною та безпечною.

Орієнтування волонтера – важливий етап, адже ознайомлення з історією організації, її місією, традиціями, існуючими процедурами та правилами, Положенням про волонтерську діяльність, керівництвом, співробітниками, розташуванням кабінетів, господарських приміщень та різноманітних об'єктів допоможе йому швидше адаптуватися та відчувати відповідальність за спільну справу [2].

Зокрема, орієнтування дозволяє новому волонтеру краще зрозуміти роль та функції волонтерів в організації; допомагає розвинути почуття спільності з цілями і завданнями організації; як він може застосувати свої навички та знання в організації; які існують правила і технології роботи?

Хто готує і проводить орієнтування?

Підготовка і проведення орієнтування зазвичай здійснюється координатором роботи волонтерів, із залученням штатних співробітників, членів правління, волонтерів, які вже працюють в організації та клієнтів.

Орієнтування слід планувати і проводити найближчим часом після того, як волонтер був прийнятий в організацію, але ще не приступив до діяльності.

Орієнтування включає кілька етапів [1].

Перший етап – вступний курс – дає волонтеру уявлення про організацію і про те, чим вона займається, такий собі інформаційний блок, який може включати наступні теми:

1. Історія, місія, принципи організації.
2. Напрямки діяльності, проекти та програми організації.
3. Основні терміни, специфічні для організації.
4. Джерела фінансування.
5. Цільові групи організації.
6. Інформація про співробітництво з іншими організаціями.
7. Організаційна структура.

Ця інформація може бути повідомлена волонтеру усно, а також надана у вигляді інформаційних матеріалів – довідника волонтера. Необхідно враховувати, що людина може засвоїти лише обмежений обсяг інформації, тому при наявності інформації в письмовому вигляді у волонтера є можливість ще раз ознайомитися з нею самостійно і більш докладно. У довідник волонтера зазвичай входить:

1. Вступний розділ, в якому міститься інформація про основні принципи, діяльність та місію організації, а також перелік особистісних якостей, яких організація чекає від волонтера (наприклад, відповідальність, дотримання конфіденційності, толерантне ставлення); перелік підтримки, яку організація надасть волонтеру у майбутньому (наприклад, відгуки про якість роботи, рекомендаційні листи, допомога в складних ситуаціях, навчання тощо).
2. До загального розділу можна включити відомості про структуру організації та інформацію загального характеру: прізвища співробітників, посади, номери телефонів.
3. Заключний розділ має бути присвячений програмам та послугам, які надаються, а також правам, функціям й обов'язкам волонтерів та штатних співробітників, повинні бути вказані можливості, які надаються волонтеру, основні правила поведінки, корисні поради щодо дій в екстремальних ситуаціях, загальноорганізаційні заходи, а також система компенсації витрат (якщо передбачено) та мотивації волонтерів. Крім того, повинні бути чітко визначені канали комунікації (до кого і з якого питання може звернутися волонтер), що допоможе уникнути виникнення непорозумінь у відносинах між волонтерами та штатними співробітниками. При наявності ясних пояснень значно рідше виникають конфліктні ситуації.

Другий етап регулювання відносин включає:

1. Інформацію про роль волонтерів в організації (права і відповідальність сторін, призначення на посаду, ознайомлення з описом роботи).
2. Знайомство з безпосереднім керівником волонтера.
3. Організаційні моменти: інструктаж про режим роботи, питання відвідуваності, звітності, дотримання конфіденційності, етики відносин з клієнтами, вимоги до програми навчання; санітарних норм, правилах техніки безпеки, підписання угоди. Угода на виконання волонтерської діяльності – це документ, що регламентує та визначає міру відповідальності кожної зі сторін. Він також буде необхідним документом для бухгалтерії у випадку, якщо ви, наприклад, відправляли волонтера у відрядження і оплачували його проїзд та добові.

У багатьох організаціях практикується ведення Щоденника волонтера (інша назва – Трудова книжка волонтера), який містить: положення про волонтерську діяльність; інформацію про можливість кар'єрного зростання; план роботи волонтера на певний період; план підвищення кваліфікації волонтера; таблицю для фіксації конкретних видів здійсненої волонтером роботи [2].

Третій етап – введення волонтера в колектив. Волонтер починає свою діяльність і приходиться момент першого знайомства з колективом організації. Стикаючись з будь-чим новим, кожна людина відчуває себе дещо невпевнено та схвильовано. А тепер уявіть, як буде себе почувати новий волонтер, якщо він прийде до вас і побачить, що його ніхто не чекав або не підготувався до зустрічі з ним, або у співробітників не знайшлося достатньо часу для нього. Перше враження є важливим як для волонтера, так і для співробітника. Тому вкрай важливим є введення волонтера в колектив. Це дозволить йому відчути свою необхідність, важливість, значимість.

При введенні в колектив необхідно допомогти волонтеру відчувати себе:

- потрібним в організації;
- рівним іншим членам команди (співробітникам і волонтерам);
- вільним, розкутим і впевненим у своїх силах.

Введення в колектив включає:

- представлення основних членів колективу;
- екскурсію по приміщенню організації (місцезнаходження офісу координатора, безпосереднього керівника, технічного обладнання, туалетів, гардероба, кухні);
- пояснення правил поведінки в приміщенні організації (робочі години, використання техніки, приміщень, витратних матеріалів).

Оцінка успішності орієнтування проводиться за наступними показниками:

- наскільки повно і добре волонтер розуміє, що означає бути волонтером (роль, функції);
- наскільки волонтер добре знайомий, приймає і застосовує у своїй роботі основні принципи організації;
- ступінь інтеграції волонтера в колектив та успішність комунікації й координації в команді;
- наскільки волонтер добре орієнтується в правилах і процедурах організації;
- як добре знайомий з практичними сторонами перебування і роботи в офісі організації [1].

Алгоритм проведення орієнтування [3] волонтерів, під час якого вони знайомляться з правилами, політикою організації, особливостями її функціонування; використання потенціалу волонтерів-лідерів груп для допомоги координатору волонтерів; наявності друкованих інструкцій для співробітників організації та волонтерів, які регламентують діяльність останніх; залучення волонтерських груп до прийняття рішень щодо розвитку організації та розробки соціальних проектів та програм.

1. В той момент, коли ви призначили волонтера на яку-небудь роботу, запропоновану організацією, починається процес орієнтації.
2. Слід показати практичні деталі: де поставити машину, де роздягтися, де умивальники та туалети, де проводити перерви й обідати, а також де відмічати свій прихід, якщо це передбачено.
3. Можна надати літературу про організацію (знання історії організації та її цілей, також познайомити волонтера з основними програмами організації).
4. Важлива зустріч волонтера з оплачуваним персоналом та іншими волонтерами (кожного потрібно представити, коротко описавши сферу відповідальності).
5. Волонтера слід представити його безпосередньому керівнику (повинні разом ретельно вивчити опис роботи і розглянути всі наявні у волонтера питання).
6. Показати місце, де волонтер буде працювати, обладнання та матеріали, які він буде використовувати.
7. Також доцільно організувати навчання волонтерів, забезпечити їх спеціальною літературою, якщо робота потребує особливого підходу, обережності – слід пояснити, які курси навчання він повинен відвідати.

8. Пояснити цілі організації.
9. Розповісти про поточні завдання, плани на майбутнє.
10. Розповісти волонтеру про співпрацю з іншими громадськими організаціями.
11. Показати список оплачуваного персоналу із зазначенням посад.
12. Поінформувати про деякі посади волонтерів.
13. Коротко поінформувати про основні проекти та програми.
14. Охарактеризувати мету волонтерської програми.
15. Розкрити основні напрямки волонтерської програми.
16. Озвучити основні правила, що можна і що не можна робити.
17. Корисні поради щодо дій у найбільш типових ситуаціях.
18. Запропонувати заходи, які може відвідувати волонтер.
19. Перелік особистих якостей, яких організація очікує від волонтера, – відповідальність, дотримання конфіденційності, терпляче ставлення до важких підопічних тощо.
20. Заохочення волонтера (відгуки про якість роботи, рекомендаційні листи, допомога у важких ситуаціях, навчання тощо).

Запитання для самоперевірки

1. На якому етапі залучення волонтера до організації потрібно проводити орієнтування?
2. Назвіть та охарактеризуйте етапи проведення орієнтування.
3. Хто готує і проводить орієнтування волонтера в організації?
4. Чому важливо здійснювати орієнтування волонтера в організації?
5. Обґрунтуйте необхідність такого документу, як Довідник волонтера.

Список використаних джерел

1. Волонтерский менеджмент: пособ. для сотрудников и молодежных лидеров Белорусского Общества Красного Креста по организации работы волонтеров [Электронный ресурс]. – 74 с. – Режим доступа: <http://bmu-rcn.narod.ru>
2. Лях Т.Л. Методика організації волонтерських груп : навч. посіб. / Лях Т.Л. – К.: Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. – 160 с.
3. Слабжанин Н.Ю. Как эффективно работать с добровольцами / Николай Юрьевич Слабжанин. – Новосибирск: Межрегиональный общественный фонд «Сибирский центр поддержки общественных инициатив», 2002. – 98 с.

2.3.1.2. Технологія проведення інструктажу

Перш ніж довірити волонтеру виконання певної роботи, необхідно провести ряд заходів, які сприятимуть точному розумінню поставленого перед ним завдання, зроблять його роботу результативною та безпечною.

Одним з найважливіших елементів проведення безпечного виконання будь-якого виду робіт є інформування виконавців цих робіт про всі діючі шкідливі й небезпечні фактори, методи захисту від них, правила запобігання можливих аварійних ситуацій та заходи для ліквідації їх наслідків. Таке інформування містить дві складові, що відрізняються обсягом переданої працівнику інформації та витраченим на це часом [3].

Перша – це навчання співробітника правилам і методам безпечного проведення робіт. Як правило, при цьому навчальний матеріал відрізняється значним обсягом, складається з теоретичної частини і деякої кількості практичних занять. Через значний обсяг матеріалу навчання займає тривалий час, тобто не є одномоментним і розбивається на кілька занять. Після завершення курсу навчання співробітник проходить екзаменаційну перевірку знань, за результатами якої йому присвоюється певна кваліфікація. Є необхідність проведення навчання співробітників організації для різних посад, професій і видів робіт [4].

Друга – це інструктаж співробітника, тобто коротке ознайомлення його з правилами та методами безпечного проведення робіт. На відміну від довготривалого навчання, інструктаж не дає глибоких теоретичних знань і практичних навичок у виконанні безпечної праці. Його основна мета – пояснення або нагадування співробітнику вимог охорони праці під час виконання покладених на нього трудових обов'язків. З першого погляду може здатися, що ефективність інструктажу, як засобу запобігання нещасних випадків і позаштатних ситуацій, мала, але це не так. По-перше, інструктаж проводиться з урахуванням особливостей організації праці та конкретних умов проведення діяльності. По-друге, інструктаж проводиться або безпосередньо перед виконанням робіт, або з певною періодичністю, що забезпечує краще психологічне сприйняття вимог і більш ефективно їх запам'ятовування. Тому інструктаж є обов'язковою складовою охорони праці, а опис його видів і регламент проведення закріплені законодавчо.

Інструктаж волонтерів про правила роботи, техніку безпеки – це перше, що необхідно зробити. При необхідності потрібно організувати навчання волонтерів. Якщо робота вимагає особливого підходу й обережності, то доцільно скористатися спеціальною літературою, де описується не лише робота, але й те, як необхідно працювати для того, щоб волонтер не нашкодив собі [1].

Розрізняють п'ять видів інструктажів: вступний, первинний, повторний, позаплановий та цільовий (рис. 2.3).

Розглянемо коротко їх особливості та відмінності [3].

Вступний інструктаж проводиться з усіма без винятку волонтерами, які приймаються на роботу, незалежно від їх освіти, досвіду роботи та посади. Вступний інструктаж має на меті ознайомлення волонтера з чинним трудовим розпорядком, структурою організації, використанням обладнання та технологією виробництва, заходами пожежної безпеки, основними інструкціями охорони праці та іншими правилами. Перелік питань вступного інструктажу також регламентований. Наприклад, вступний інструктаж може містити відомості про організацію, про характерні особливості та правила поведінки співробітників на території організації; розташування структурних підрозділів, служб, допоміжних приміщень; основні положення Трудового кодексу, обставини і причини нещасних випадків, якщо такі мали місце, методи та засоби попередження нещасних випадків і професійних вигорань; порядок і норми видачі засобів індивідуального захисту та інше.

Вступний інструктаж проводить інженер з охорони праці або штатний співробітник організації, на якого наказом (розпорядженням) по організації покладено ці обов'язки і який в установленому порядку пройшов навчання і перевірку знань з питань охорони праці.

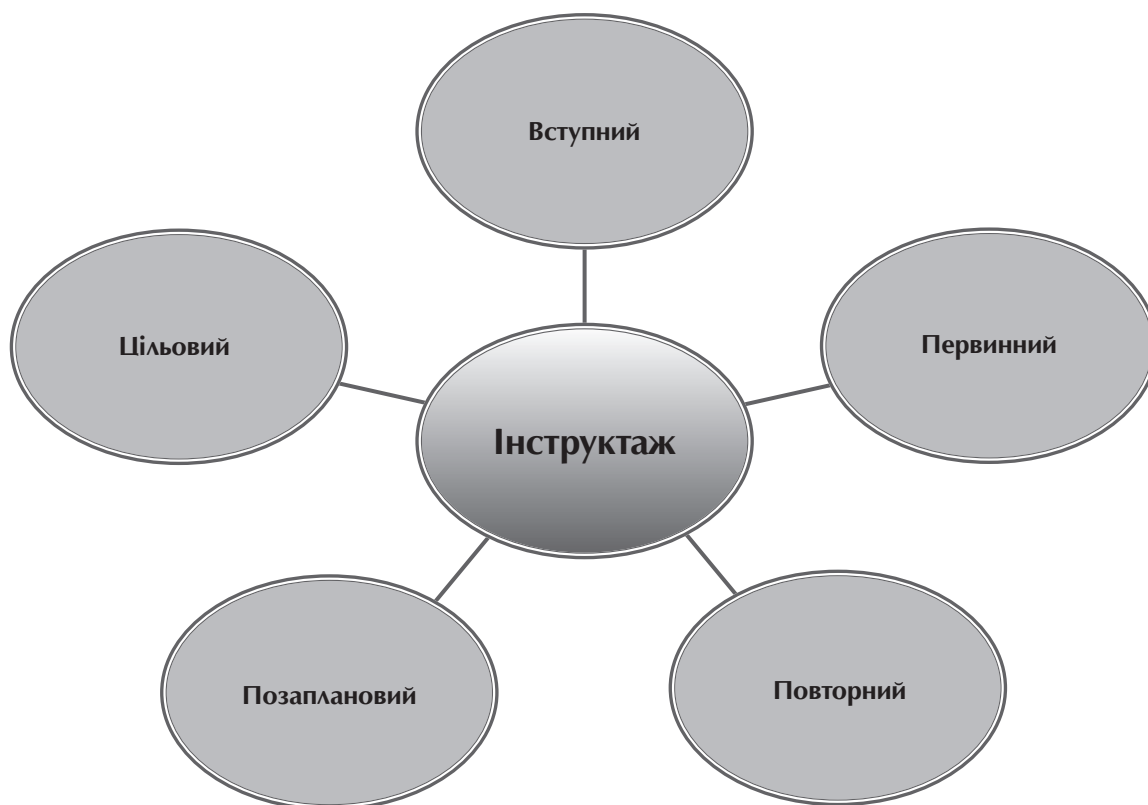


Рис. 2.3. Види інструктажів

Вступний інструктаж проводиться в кабінеті охорони праці або в приміщенні, що спеціально для цього обладнано, з використанням сучасних технічних засобів навчання, навчальних та наочних посібників за програмою, розробленою службою охорони праці з урахуванням особливостей соціально-педагогічної діяльності. Програма та тривалість інструктажу затверджується керівником організації.

Запис про проведення вступного інструктажу робиться в журналі реєстрації вступного інструктажу, який зберігається в службі охорони праці або у співробітника, що відповідає за проведення вступного інструктажу, а також в Угоді, що підписується з волонтером (у деяких організаціях практикується ведення Щоденника волонтера або Трудової книжки волонтера).

Первинний інструктаж проводиться до початку роботи керівником конкретного напрямку, за яким закріплений волонтер, безпосередньо на робочому місці індивідуально з кожним волонтером, за затвердженою керівником організації програмою. При цьому волонтеру демонструються практичні навички безпечного виконання роботи. Важливість даного виду інструктажу очевидна: він має велику практичну значимість для гарантування безпеки праці.

Повторний інструктаж проводиться періодично за програмою первинного інструктажу для закріплення і розширення отриманих раніше знань з питань охорони праці, а також для їх перевірки. Повторний інструктаж може проводитися або індивідуально з кожним волонтером, або з групою волонтерів, які виконують однотипні завдання в межах одного напрямку діяльності. Періодичність проведення повторного інструктажу визначено відповідними чинними галузевими нормативними актами або встановлюється залежно від виду соціально-педагогічної діяльності, але не рідше одного разу на 6 місяців.

Зміст позапланового інструктажу визначається в кожному окремому випадку залежно від причин і обставин, що спричинили потребу його проведення

Позаплановий інструктаж проводиться при зміні напрямку діяльності, при введенні в дію нових або переглянутих діючих нормативних актів про охорону праці, а також при внесенні

змін та доповнень до них, при виявленні порушень волонтерами вимог нормативних актів про охорону праці, що призвели або можуть призвести до нещасних випадків, травм (як клієнтів, так і самих волонтерів), при виявленні особами, які здійснюють державний нагляд і контроль за охороною праці, незнання вимог безпеки стосовно діяльності, що виконується волонтером, при перерві в роботі волонтера більш ніж на 60 календарних днів, а також інших факторів, що впливають на стан охорони праці.

Позаплановий інструктаж проводиться індивідуально або з групою волонтерів, що працюють в межах одного напрямку діяльності.

Цільовий інструктаж проводиться індивідуально або з групою волонтерів перед виконанням разових робіт, непередбачених угодою волонтера, під час виконання робіт по наряди-допуску, в разі організації масових заходів (екскурсії, походи, спортивні заходи тощо), і в деяких інших випадках.

Первинний, повторний, позаплановий і цільовий інструктажі проводить безпосередній керівник напрямку.

Інструктаж завершується перевіркою знань усним опитуванням або за допомогою технічних засобів навчання, а також перевіркою набутих навичок безпечних методів і прийомів роботи. Знання перевіряє особа, яка проводила інструктаж. Проведення інструктажів підтверджується підписами осіб, які проводили і пройшли інструктаж, в журналі реєстрації інструктажу з охорони праці. Сторінки журналу реєстрації інструктажів повинні бути пронумеровані, журнали прошнуровані і скріплені печаткою.

Інструктаж волонтера перед його виходом на роботу слід проводити дуже ретельно, керуючись алгоритмом:

- 1) розказати;
- 2) показати;
- 3) попросити повторити і показати.

Якщо ж волонтер не зміг повторити, роботу слід розпочати з першого етапу, роз'яснюючи інформацію докладніше [2].

При незадовільних результатах перевірки знань, умінь і навичок щодо безпечного виконання робіт після первинного, повторного чи позапланового інструктажів для волонтера протягом 10 днів додатково проводиться інструктаж і повторна перевірка знань. При незадовільних результатах і повторної перевірки знань вирішується питання щодо співпраці з таким волонтером.

При незадовільних результатах перевірки знань після цільового інструктажу допуск до виконання діяльності не надається. Повторна перевірка знань при цьому не дозволяється.

Запитання для самоперевірки

1. Які види інструктажу ви знаєте? Дайте їх стислу характеристику та проаналізуйте сильні та слабкі сторони.
2. У чому полягає сутність інструктажу волонтера-початківця?
3. Яким чином слід вибудовувати роботу щодо інструктажу волонтерів? До яких наслідків може призвести його відсутність?
4. Поясніть правило трьох «П».
5. За якої умови проводиться додатковий інструктаж волонтера-початківця?

Список використаних джерел

1. Волонтерский менеджмент: пособ. для сотрудников и молодежных лидеров Белорусского Общества Красного Креста по организации работы волонтеров [Электронный ресурс]. – 74 с. – Режим доступа: <http://bmu-rcn.narod.ru>
2. Лях Т.Л. Методика організації волонтерських груп: навч. посіб. / Лях Т.Л. – К.: Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. – 160 с.
3. Риндевіч І. Інструктаж на робочому місці [Електронний ресурс] / Ігор Риндевіч. – Режим доступу: <http://www.znakcomplect.ru>
4. Слабжанин Н.Ю. Как эффективно работать с добровольцами / Николай Юрьевич Слабжанин. – Новосибирск: Межрегиональный общественный фонд «Сибирский центр поддержки общественных инициатив», 2002. – 98 с.

2.3.2. Супровід діяльності волонтерів

2.3.2.1. Менторська підтримка

Здатність до навчання – запорука успіху. Важко не погодитися з таким твердженням. Здатність до навчання, тобто уміння вчитися в оточуючих, коли людина прагне домогтися професійного зростання – це і є запорука успіху.

Оточуючі можуть навчити багато чому. Слід починати вчитися у колег, друзів, членів сім'ї, розвивати звичку уважно слухати те, що кажуть, слухати свого співрозмовника зі щирою увагою.

Перший крок в освоєнні мистецтва навчатися у оточуючих – це визначити для себе, у кого можна вчитися. Хто володіє інформацією, яка може виявитися корисною? У кого або де можна почерпнути щось таке, що допоможе в реалізації цілей?

Перевірений та надійний спосіб – знайти собі ментора, тобто мудрого порадника, наставника, вчителя, вихователя.

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

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

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

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

На відміну від наставника, ментор – це людина, яку інша людина самостійно обирає, щоб досягнути зростання, а отже самостійно встановлює інтенсивність та напрямок навчання. Завдання ментора – допомагати працівнику тоді, коли він просить про допомогу.

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

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

Тому слово «ментор» так і залишилося без перекладу.

Цікаво те, що сьогодні багато людей називають себе наставниками, тоді як по суті вони виконують роль менторів (таблиця 2.10).

Таблиця 2.10.

Порівняння ролей наставника та ментора

Ознака	Менторство	Наставництво
Хто навчає	ментор; співробітник організації	співробітник організації
Для чого	добровільне бажання ментора або доручення керівництва	доручення керівництва
Що одержує	моральне задоволення і власний розвиток	дружні відносини, моральну винагороду
Хто платить	ніхто	ніхто
Тривалість	випробувальний термін, інколи – довше	чітко позначені часові межі
Місце	за межами організації	в межах організації
Кількість	один ментор на одного підопічного	один наставник на кількох підопічних

Ментор – це, перш за все, фахівець, який спілкується з волонтером на одному рівні, який не вчить його і не навчає, а разом з ним досліджує одну за іншою теми. Від того, наскільки добре підготовлений ментор, який досвід має і чи підтримують його в організації залежить і те, чи зможе він дійсно допомогти волонтеру. Від якості його роботи залежить імідж, та навіть, престиж організації. Потенційним ментором необхідно дати зрозуміти наскільки важливу і цікаву роботу їм доведеться виконувати. Крім того, при підборі менторів необхідно керуватися такими критеріями:

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

Завдання, які стоять перед ментором, вимагають набору певних знань і навичок, а також припускають високу ступінь відповідальності.

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

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

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

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

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

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

У практиці волонтерської діяльності роль ментора можуть виконувати не тільки фахівці організації, але й досвідчені волонтери.

То ж яка кваліфікація необхідна, щоб стати ментором?

На перших порах від потенційних менторів не потрібно ніякої кваліфікації, крім бажання і готовності допомогти тому, хто цього потребує. Тим не менш, менторів слід вибирати дуже ретельно, адже ментори повинні вміти чітко проводити межу між консультативною діяльністю і дружбою. Вони повинні одночасно тримати емоційну дистанцію як консультанти, а також відкриватися і ділитися своїми переживаннями як друзі. Ментори повинні завжди обдумувати, наскільки важливі для людей, якими вони опікуються, їх увага та інформація, якою вони діляться. Вони не повинні використовувати їх як «жилетку, в яку можна поплакатися», і будь-яку інформацію, якою вони діляться, слід подати так, щоб допомогти.

Отже, як відбувається цей процес?

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

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

Після кожного заняття координатор волонтерських груп опитує ментора (особисто або по телефону до початку наступного заняття), щоб упевнитися в тому, що у нього не виникло жодних проблем у спілкуванні. Якщо у координатора виникають які-небудь питання, він обговорює їх з ментором або, якщо необхідно, може втрутитися у відносини «волонтер–ментор».

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

- потрібно уважно спостерігати за стосунками і направляти їх в потрібне русло, щоб переконатися, що обидва учасники досягають успіху і знаходяться в безпеці.
- оцінити те, наскільки ефективно заняття вплинули на волонтера.

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

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

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

- активне слухання;
- підтримання спілкування в допустимих рамках;
- визначення ознак вигорання.

Тренінг триває два-три дні і може бути розділений на два тематичних тренінги. У першій частині потенційні ментори дізнаються про основні навички, які знадобляться їм для менторської роботи, а також про труднощі, з якими їм доведеться зіткнутися. Використовуються рольові ігри та групова робота для того, щоб учасники змогли перевірити свої навички під наглядом тренерів. Протягом цієї частини тренінгу координатор по роботі з волонтерами та тренери уважно спостерігають за прогресом кожного потенційного ментора. Якщо вони приходять до висновку, що хто-небудь з учасників за будь-яких причин не підходить на роль ментора, то вони повідомляють про це такому учаснику конфіденційно, після закінчення тренінгу.

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

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

Після того, як менторів відібрано, настає завершальний підготовчий етап – формування пар. Рішення про підбір пар повинно прийматися з урахуванням таких критеріїв.

Критерії підбору пар ментор – «клієнт»-волонтер:

- більший багаж знань щодо конкретного питання у ментора, ніж у волонтера;
- схоже коло інтересів та хобі;
- співпадає час, у який волонтер і ментор готові зустрічатися;

- ментор і волонтер не є близькими знайомими;
- моніторинг пари після першої зустрічі;
- переважно робота в парі ровесників, або коли ментор старше [3].

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

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

Отже можемо виділити кілька переваг менторської підтримки:

1. Волонтер отримує чітке бачення, оскільки зазвичай він занадто занурений в ситуацію, щоб зрозуміти її. Ментор зможе оцінити його ситуацію безпристрасно та підказати, що можна покращити.
2. Волонтер починає відчувати відповідальність. Якщо ніхто не стежить за прогресом, ви знайдете тисячу причин, чому не вдалося досягнути тих чи інших результатів. Дуже важко бути по-справжньому відповідальним перед самим собою.
3. Менторство повністю спрямовано саме на клієнта, в нашому випадку – волонтера. Він може скільки завгодно брати участь у програмах розвитку особистості, але там ніхто не запропонує йому такого індивідуального підходу, як це зробить ментор.

Важлива річ, про яку потрібно пам'ятати, починаючи роботу з ментором, є те, наскільки він кваліфікований для виконання своєї роботи.

Запитання для самоперевірки

1. Які визначення понять «ментор», «наставник» ви знаєте?
2. Визначте відмінність між наставником та ментором.
3. Що таке «менторство», «менторська підтримка»?
4. Які особистісні та професійні якості слід мати, щоб стати ментором?
5. Обґрунтуйте критерії відбору потенційних менторів.
6. Визначте переваги менторської підтримки.

Список використаних джерел

1. Ментор [Електронний ресурс]. – Режим доступу: // <http://www.mentor.prom.ua>
2. Підготовка волонтерів до роботи у службі «Телефон Довіри»: [метод. посіб.] / [Н.П. Архангельська, С.П. Бабарика, С.Я. Беляева та ін.]. – К.: ДЦССМ, 2003. – 116 с.
3. Програма менторской поддержки: метод. рекомен. по внедрению в Украине. – К.: Международный Альянс по ВИЧ/СПИДу, 2011. – 156 с.
4. Федорак Я. Яку користь може принести вам наставник чи ментор [Електронний ресурс] / Ярослав Федорак. – Режим доступу: // <http://www.management.com.ua>

2.3.2.2. Супервізія

На жаль, сьогодні в організаціях недостатньо застосовується супервізія роботи волонтерів, хоча саме ці заходи дозволяють не лише відстежувати їхні потреби у певних знаннях та вміннях, а й здійснювати коригуючий вплив на їхню діяльність, тим самим підвищуючи її результативність.

Супервізія у перекладі з англійської означає спостереження, нагляд, погляд зверху. Існує безліч тлумачень цього поняття. Його намагаються детермінувати стосовно конкретного виду діяльності.

Наш багаторічний досвід дає підстави стверджувати, що під час проведення супервізії волонтера координатор волонтерських груп допомагає йому в професійному самовдосконаленні шляхом надання критичного, конструктивного зворотного зв'язку, оцінки його діяльності; корегування можливих помилок та неточностей у відтворенні засвоєних знань, умінь та навичок; підтримку у плануванні майбутніх кроків професійного саморозвитку та самовдосконалення.

Супервізором, як правило, називають кваліфікованого фахівця, що має великий досвід роботи та володіє спеціальними навичками і методами здійснення конкретної діяльності. Супервізор має допомагати супервізованому:

- чітко визначати цілі та пріоритети у роботі;
- бачити всі аспекти проблеми та власну роль у її розв'язанні;
- керувати власними почуттями, зокрема сумнівами та невпевненістю щодо конкретних ситуацій;
- формувати позитивне ставлення до своєї роботи та брати на себе відповідальність за її виконання [2].

Таким чином, супервізію можна визначити як вид професійної діяльності, що забезпечує підвищення ефективності діяльності волонтерів, використовуючи при цьому специфічні методи, прийоми й методики. Стосовно практичної роботи волонтера супервізія може розглядатися як специфічний вид або сукупність прийомів (технологій) професійної діяльності, спрямованої на зміст, процес, результат роботи або (і) на особистість координатора волонтерських груп для підвищення ефективності діяльності останнього [4].

Повинно бути таке місце й час, відомі супервізованому, де й коли він має право шукати допомоги у випадку стресу від виснажливої та напруженої роботи. Супервізія також означає таке місце, від якого установа очікує, що там супервізор та супервізований постійно перевірятимуть, чи дотримується політика організації, стандарти та встановлені законом вимоги.

Говорячи про супервізію, хотілося б спочатку розглянути її базові цінності.

Супервізію необхідно розглядати в структурному контексті організації та суспільства. На взаємодію між супервізором й супервізованим та їхні обговорення суттєво впливають політика й культура організації, а також ширші соціальні та політичні сили.

Супервізія – це орієнтована на людину діяльність, яка вважає однаково важливими як супервізорські стосунки, почуття та розвиток персоналу, так і реалізацію завдань, регулювання та контрольну функцію.

Соціальна робота, до якої здебільшого залучаються волонтери в Україні, за своєю суттю має справу з особистим горем людини та соціальними стражданнями, функціональними обмеженнями, пригніченням, бідністю, стресом, насиллям, дериґацією та конфліктом. Якщо волонтер хоче ефективно допомогти, він мусить розділити частину цього горя, безпорадності та люті, що впливатиме на його почуття. Якщо почуття та вплив роботи на особистість не вважаються частиною супервізії й не обговорюються, то вони нікуди не зникають, а залишаються.

Це може мати щонайменше два можливих наслідки. Один полягає в тому, що супервізований зрозуміє необхідність стримувати почуття та почне працювати більш бюрократично й менш емпатично, а відтак менш ефективно; а другий – це те, що рівень стресу зростатиме, оскільки не буде віддушину під час супервізії, і волонтери будуть додаткові неробочі дні, аби справитися з фізичними симптомами стресу [1, с. 22].

Зміст та процес супервізії мусять бути спрямованими на наснаження як клієнтів організації, так і волонтерів. Практичне застосування принципу не пригнічення означає, що основою достойної практики та достойної супервізії має стати наснаження (імпаурмент), тобто у процесі взаємодії між клієнтами, волонтерами, членами організації тощо, необхідно керуватися підходом, який радше применшує, а не підкреслює різницю у владі та підвищує особистісні переваги та ресурси.

Супервізовані та супервізори – дорослі люди, котрі краще вчаться, коли навчання є самокерованим, а до супервізії застосовують проактивний підхід. Очевидний факт, що супервізовані – і супервізори – є дорослими людьми, однак про це часто забувають, встановлюючи псевдобатьківські стосунки в ході супервізії. Важливо, щоб при визначенні підходу до супервізії бралось до уваги твердження, що дорослі краще вчаться за певних обставин, зокрема, коли мають контроль над власним навчанням. Це передбачає використання проактивного підходу до супервізії. Для супервізованого це означає готовність формувати зміст супервізорських сесій з тим, щоб забезпечити максимальну користь від них. Для супервізора це означає застосування творчого підходу до змісту й форми супервізії.

Регулярна супервізія – це ресурс, на який має право кожен член організації. Супервізія в багатьох організаціях відбувається спорадично й безсистемно. Дехто взагалі її не проходить, для інших вона зведена до мінімуму й забюрократизована, для багатьох – відбувається нерегулярно та їй приділяють мало уваги. Для тих, кому пощастило більше, вона стала постійним, вагомим ресурсом, який вони надзвичайно цінують.

Отже, супервізія – основний засіб, за допомогою якого визначений установою супервізор полегшує роботу персоналу, індивідуально й колективно, та забезпечує стандарти роботи. Регулярно організовані зустрічі супервізора і супервізованого формують процес виконання завдання супервізії. Супервізований є активним учасником цього процесу взаємодії [3, с. 17].

Найважливішими завданнями супервізії є:

- обговорення певних питань, що постають у процесі роботи;
- керівництво та підтримка волонтера з боку координатора волонтерських груп;
- обговорення один на один із координатором особистих проблем волонтера, які можуть впливати на ефективність роботи;
- надання можливості волонтеру виконувати власну роботу, консультуючись із супервізором;
- оцінка ефективності роботи волонтера та його компетентності;
- організація діяльності волонтера та дотримання останнім вимог професійної діяльності;
- методична підтримка професійних дій волонтера;
- забезпечення особистісної цілісності та профілактика негативних впливів діяльності [2].

Вважається, що супервізія діяльності волонтера з боку його координатора (супервізора) – головна запорука якісної та безпечної роботи, особливо в умовах змін в організації. Супервізія також є ключовим елементом у персональному професійному розвитку волонтера. Вона передбачає періодичний аналіз професійного досвіду, проблемних або нестандартних ситуацій та пошук нових ефективних прийомів роботи.

Виділяють два основних типи супервізії: професійна супервізія та особистісна [4, с.62].

До професійної супервізії належить: управлінська (менеджерська) – здійснюються дії, спрямовані на аналіз, пошук причин недоліків та шляхів покращення процесу управління професійною діяльністю; навчальна – відбувається процес навчання у практичній діяльності, навчання практичним діям; методична – підвищення кваліфікації, обмін досвідом.

Особистісна супервізія передбачає роботу супервізора з комплексами, страхами, негативними емоційними станами, особистісними проблемами волонтера. Супервізія допомагає визначити особистісні якості волонтера, його способи реагування, особливості поведінки та ціннісні орієнтації як чинники впливу на його діяльність. Вона полегшує процес поглиблення теоретичних знань і практичних умінь та їх адекватне застосування на практиці.

Основними методами супервізії є:

- аналіз конкретних ситуацій взаємодії з клієнтами (case-study);
- індивідуальне консультування волонтера;
- спостереження за його роботою;
- включене спостереження або спільна професійна діяльність.

Супервізія може здійснюватись як в індивідуальній, так і в груповій формі. Одним із найважливіших завдань супервізора є розвиток професійної автономії, незалежності супервізованого, стабілізації його думок та почуттів щодо волонтерської діяльності, створення моделі аналізу та компетентного розв'язання проблем, які виникають у взаємодії з клієнтами.

Отже, супервізія – це тривалий систематичний процес, який забезпечує можливість обговорення і аналізу будь-яких особистісних проблем та ситуацій; поглиблення розуміння власних професійних дій і методів роботи (свого стилю); вміння розглянути будь-яку проблему, використовуючи різні підходи і концепції; можливість вийти в метапозицію (сприйняття себе в різних ситуаціях з точки зору стороннього спостерігача) для аналізу власних дій; осмислення та узагальнення власного професійного та особистісного досвіду.

В основі супервізії лежить ряд основних принципів:

- робота супервізора має бути спрямована на усвідомлення волонтером етичних вимог його діяльності, своїх професійних можливостей і обмежень, попередження грубих помилок, що можуть завдати шкоди клієнтові;
- супервізія має здійснюватись постійно і регулярно;
- супервізія має бути необхідним елементом у співробітництві волонтера та координатора волонтерських груп;
- супервізія має розглядатись як форма співробітництва в організації і відбуватись у формі партнерства, співпраці, а не у формі адміністрування.

До функцій супервізора входить:

- **підтримка** (управління стресами та побоюваннями; прояснення питань; надання порад; позитивний та негативний зворотний зв'язок; розуміння особистих проблем, що заважають роботі; створення атмосфери довіри; мотивування та підтримка належних рішень);
- **управління** (адміністрування, вирішення адміністративних проблем; планування; впровадження політики організації; встановлення стандартів; моніторинг; оцінювання; дотримання прийнятого плану роботи; дисциплінування, виконання посадових інструкцій; ефективне та економне використання ресурсів);
- **навчання** (надання інструкцій щодо політики та процедур організації; навчання ефективній практиці; моделювання; визначення необхідних курсів; проведення тренінгу; рекомендації літератури; підтримка професійного зростання; розвиток кар'єри; мобілізація ресурсів).

Найчастіше виділяють такі супервізорські ролі, які представлено у таблиці 2.11

Таблиця 2.11

Супервізорські ролі

Ролі	Зміст діяльності
Вчитель	Знає теорію і готовий нею поділитися. Вивчає випадок, представлений супервізованим, і надає коментарі. У безпечній атмосфері створює можливість репетиції тих чи інших навичок для супервізованого. Ставить чіткі завдання на наступні зустрічі тощо.
Фасилітатор	Надає емоційну підтримку. Працює разом з тим, хто навчається, над труднощами у роботі останнього, пов'язаними з організацією, тощо.
Консультант	Співпрацює з супервізованим у роботі над визначенням проблеми. Озброює того, хто навчається, не відповідями, а альтернативами.
Експерт	Контролює досягнення цілей, які визначалися на початку діяльності. Відстежує прогрес клієнта. Надає супервізованому зворотний зв'язок з приводу знання останнім теорії, її застосування на практиці тощо.

Як правило, у практичній роботі, ці ролі комбінують. У професійних організаціях супервізія є частиною процесу надання допомоги, оскільки вона спрямована на забезпечення стандартів якості й підтримку волонтерів у їхній щоденній діяльності.

Процес супервізії проходить одночасно в різних контекстах. Відповідно контекстуальній основі проведення супервізії, використовують її різні моделі [3].

Зокрема, існує модель супервізії, побудована на чотирьох основних системах, яка має три фази розвитку.

Перша фаза – індуктивна – передбачає, що дослідження проблеми під час процесу супервізії можна проводити в межах кожної з чотирьох систем (клієнта/практики, волонтера, волонтерської групи та організації).

Друга фаза – зв'язку – пропонує досліджувати проблеми з точки зору зв'язків між кожною парою систем: професійний аспект (зв'язок між клієнтом/практикою та волонтером); аспект співпраці (зв'язок між волонтером та волонтерською групою); аспект управління (зв'язок між волонтерською групою та організацією); організаційний аспект (зв'язок між організацією та клієнтом/практикою).

Третя фаза – інтеграції – є синтезом усіх чотирьох систем (клієнта/практики, волонтера, волонтерської групи та організації).

Ця модель передбачає професійний та особистісний розвиток супервізованого. Отже, елемент розвитку в межах даної моделі полягає у зміні фокусу супервізії з одної фази на іншу, оскільки досвід та професійна компетенція супервізованого зростають від першої фази (індукції), до другої (зв'язку) та третьої (інтеграції).

У процесі супервізії можна застосовувати шестифокусну модель супервізії. В її основу покладено розгляд двох основних систем, а саме: системи волонтера (клієнта та волонтера-супервізованого) та системи супервізора (супервізора та волонтера-супервізованого). В кожній із цих систем можуть бути виділені три аспекти, які в сукупності дають шість можливих фокусів уваги, три з яких пов'язані з клієнтом і волонтером, а три – з волонтером і супервізором. Так, система волонтера складається з розповіді волонтера: історія волонтера про клієнта та історія клієнта (фокус – на клієнті); дій волонтера: дослідження того, що волонтер робив із клієнтом, – гіпотези, методи, втручання (фокус – на волонтері); процесу супервізії: дослідження взаємодії або «динаміки» під час супервізії (фокус – на системі «волонтер та клієнт»).

Система супервізора – це стан супервізованого (під час супервізорської сесії супервізор концентрує увагу на стані волонтера); супервізорський процес (дослідження стосунків між супервізором та тим, хто навчається); враження супервізора (зворотний зв'язок та роздуми супервізора про ті чи інші аспекти розповіді чи стану супервізованого, яким останній не приділяв уваги).

Рецепт успіху супервізора:

- готовий йти на компроміси;
- працює з урахуванням поставленої мети;
- уміє налагодити процес спілкування;
- чуйно реагує на настрої та потреби членів групи;
- добре об'єднує людей з різними інтересами;
- як творча особистість вміє пристосовуватись до обставин, що змінюються;
- представляє собою позитивну рольову модель;
- визнає внесок кожного члена групи;
- тактично визнає право кожного бути несхожим на іншого;
- демонструє терпіння та професіоналізм;
- спроможний відкинути свої особисті упередження.

Процес супервізії – багатоаспектний та багатофакторний, він постійно вдосконалюється, оскільки робота з клієнтами продовжується кожного дня, а, значить, виникають усе нові й нові ситуації, нові проблеми й запитання. Але справа не в проблемах, а в можливості їх розв'язання за допомогою супервізора.

Досвідчений супервізор розуміє, що саме належить робити під час супервізорської сесії в конкретному випадку, а що поза нею. Рішення стосовно того, що ж належить до супервізії, очевидно, варіюватиметься залежно від наявності чи відсутності інших структур в організації. Наприклад, проведення ділових зустрічей членів колективу зменшує вірогідність зосередження супервізії на суто управлінських питаннях. Але це не зменшує вірогідність взаємодії між управлінськими, особистими та професійними питаннями.

Супервізорські сесії – це зібрання для обмірковування та полегшення роботи, а не місце, де ця робота виконується.

Якість індивідуальних соціальних послуг та інша подібна діяльність значною мірою залежить від якості супервізії, доступної для кожного волонтера, тому потрібно розглядати не лише якість дійсно наданих послуг, але також і моральний стан та благополуччя волонтерів, чие завдання полягає в тому, щоб пропонувати такі послуги.

Отже, процес супервізії може бути: творчим, захоплюючим, заохочуючим, гарантуючим. Супервізія – це час для дослідження, рефлексії, навчання, розв'язання проблем та можливість критично їх переосмислити. Проведений відповідально, цей процес допоможе особисто волонтеру, його практичній роботі, співпраці з колегами, здатності працювати згідно з вимогами та цілями організації.

Структура проведення супервізії складається з кількох компонентів, які мають свої особливості. Розглянемо їх детальніше.

Перший компонент – це межі. Тут важливо дати відповідь на декілька питань:

- Як довго повинні тривати зустрічі й як часто проводитися?
- Наскільки суворо необхідно дотримуватися часових меж?

- Що вважати членством у групі?
- Чи є група відкритою для студентів-практикантів, вищого керівництва, адміністративного персоналу тощо?
- Чи є відвідування добровільним або обов'язковим?
- Якими є правила стосовно конфіденційності?
- Чим відрізняється групова супервізія від інших зібрань команди та структур, наприклад, від ділових зборів?

Другий компонент – завдання, серед яких надання підтримки; надання практичних консультацій; побудова та розвиток групи чи команди, вивчення проблем групи; вирішення питань, пов'язаних із закладом, менеджментом, організацією, політикою, прийняттям рішень.

Третій компонент – це структура, де треба визначитися з такими аспектами, як: використання часу; вибір змісту та стилю участі; використання різних видів діяльності.

Наступний компонент – четвертий – ролі. Серед них: стеження за часом; головування при обговоренні порядку денного, управління структурою; полегшення процесу.

П'ятий компонент – різновиди ведення. Що саме необхідно вести? Найлегше сказати «все», проте, люди мають різноманітні очікування стосовно того, на чому потрібно робити наголос при веденні супервізії. Група повинна вирішити, на що саме має бути спрямоване ведення:

- на підтримання структури, наприклад, стеження за порядком денним, управління часом тощо;
- роз'яснення змісту, наприклад, узагальнення та зосередження на рішеннях тощо;
- заохочення процесу, наприклад, залучення учасників, розв'язання міжособистісних труднощів тощо.

Якщо йдеться про полегшення процесу, необхідно усвідомлювати, хто що супервізує:

- супервізія окремих людей супервізором;
- супервізія окремих людей групою;
- супервізія групи як цілого супервізором;
- супервізія групи самою себе.

Знову ж таки можна приділити більше уваги одному з варіантів, і цей наголос може змінюватися із розвитком групи.

Шостий компонент – методи. Серед методів та форм, які застосовують у волонтерській роботі, найчастіше використовують групову дискусію, роботу в малих тупах, рольову гру, структуровані вправи та ігри, проєктивні вправи (наприклад, зображення скульптур, малювання тощо), прослуховування аудіоматеріалів, відеоперегляд.

Запитання для самоперевірки

1. Визначте, що таке супервізія?
2. Що складає ціннісну базу супервізії?
3. Назвіть та охарактеризуйте супервізорські ролі.
4. Яка модель супервізії, на вашу думку, найефективніша? Обґрунтуйте.

Список використаних джерел

1. Браун А. Супервізор у соціальній роботі: супервізія догляду в громаді, денних та стаціонар. установах / А. Браун, А. Боурн; пер. з англ. Т. Семігіної. – К.: Унів. вид-во «Пульсари», 2003. – 240 с.
2. Лях Т.Л. Методика організації волонтерських груп: навч. посіб. / Лях Т.Л. – К.: Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. – 160 с.
3. Підготовка волонтерів до роботи у службі «Телефон Довіри»: [метод. посіб.] / [Н.П. Архангельська, С.П. Бабарика, С.Я. Беляєва та ін.]. – К.: ДЦССМ, 2003. – 116 с.
4. Троценко Н.Є. Професійне самовдосконалення соціальних працівників у ресурсних центрах: дис. канд. пед. наук: 13.00.05 / Троценко Наталія Євгеніївна. – Луганськ, 2011. – 243 с.

2.3.2.3. Інтервізія

Інтервізія – вид групової супервізії, де суб'єктом аналізу є самі учасники процесу (на зразок «груп рівних») [2]. Її метою є забезпечення та покращення якості професійної діяльності.

У процесі інтервізії волонтери стають авторами «кейс-стаді». Обговорюючи їх з колегами, волонтер отримує можливість почути їхню думку, детально проаналізувати ситуацію, отримати зауваження та конструктивні поради. Для волонтерів, які допомагають у вирішенні проблемної ситуації, в процесі інтервізії створюється унікальна можливість відпрацювати навички активного слухання, активізувати знання щодо проблеми, виробити вміння співвідносити власне професійне бачення з позицією та поглядами колег.

Координатор волонтерів під час інтервізії насамперед виступає у ролі модератора, а вже потім, лише працюючи на підсилення висловлених волонтерами думок, – консультантом [4].

Інтервізія не передбачає навчання, а вирішує завдання професійної підтримки.

Інтервізія – це можливість для волонтера отримати підтримку, новий погляд на свою діяльність, збагатитися досвідом колег, розширити свої професійні можливості. Це особливо цінно, враховуючи різноплановість професійних інтересів учасників групи.

Інтервізія – навчальна форма, яка відрізняється від супервізії. Найважливішим аспектом є те, що члени групи інтервізії спільно відповідають за процес в групі, зміст сесій і навчальний процес учасників. Незважаючи на те, що члени групи завжди відрізняються один від одного, їх позиції, в принципі, рівні. Це означає, що кожен учасник вносить свій вклад і реагує, виходячи з власного життєвого досвіду [1].

Інтервізійна група – це професійний обмін інформацією, що особливо важливо в умовах специфіки волонтерської діяльності, де волонтер взаємодіє з різними групами клієнтів. Крім того, учасники групи знайомляться з поглядами, підходами, методами та технікою роботи один одного, що дозволяє більш ефективно взаємодіяти.

Як показує практика, чим більша різниця в поглядах учасників групи, тим вище її ресурс.

Інтервізійна група – це профілактика «синдрому вигорання волонтера», тому що дозволяє «без наслідків» опрацювати негативні почуття, які неодмінно виникають в процесі роботи; це попередження розвитку співзалежності, що теж є реальною небезпекою для волонтерів, що працюють з різними категоріями населення. Група допомагає убезпечити учасника від «місії рятівника» і пов'язаних з цим почуттів розчарування і провини.

Вимоги до роботи інтервізійної групи:

1. Група збирається в певний час, в постійному складі.
2. Вибирається модератор, на якого покладаються функції ведучого. Він стежить за дотриманням правил та регламенту.
3. Для того, щоб не сприймати ведучого як супервізора, модератор змінюється кожену зустріч.
4. Час роботи групи розподіляється на подання випадку з практики, рефлексію почуттів, що виникли в учасників під час представлення, задоволення запиту на інтервізії, зворотний зв'язок інтервізованого.
5. Прийняття правил інтервізійної групи є обов'язковою умовою.
6. Участь в групі добровільна.
7. Єдина форма звернення один до одного для всіх членів групи.
8. Кожен учасник представляє свій випадок по черзі.

9. Обговорення матеріалу інтерв'язії поза групою забороняється.
10. Періодично влаштовується інтерв'язія інтерв'язій, як можливість рефлексії процесу.
11. Нові учасники приймаються до групи за умови прийняття правил після двох зустрічей за згодою кожного члена групи.

Інтерв'язія відрізняється від суперв'язії. «Суперв'язія» зазвичай має на увазі ієрархічні відносини між людьми; суперв'язор надає іншій людині «вірне рішення». «Інтерв'язія» припускає, що люди рівні і немає єдиного «вірного рішення». Інтерв'язія тісно пов'язана з тим, як ми представляємо і осмислюємо наші проблеми, ідеї і результати. Одна з цілей процесу інтерв'язії полягає в тому, щоб застосувати стратегії візуального і символічного мислення в процесі пошуку конкретних рішень. Ця потужна форма спільної творчості заснована на тому факті, що люди мають різні варіанти «вірних рішень». Спосіб, яким інша людина представляє проблеми даної людини, може автоматично допомогти збагатити власне сприйняття ситуації останнього [3].

Алгоритм проведення інтерв'язії:

1. Волонтер описує ситуацію, в якій йому потрібна порада, наприклад: «Я потребую поради в такій ситуації...»
2. Модератор (координатор) відзначає ключові елементи ситуації. Коли волонтер закінчить описувати ситуацію, модератор повинен запропонувати учасникам спробувати пригадати з особистого досвіду ситуації, схожі на описану волонтером. Якщо учасники не були в подібній ситуації, вони можуть, використовуючи процес аналогії, згадати за ключовими елементами схожі ситуації.
3. Потім учасники повинні намалювати (індивідуально) символічну або метафоричну картину свого розуміння ситуації волонтера, а також допомогу, яку вони можуть йому запропонувати. Ця картина може бути схемою або ескізом будь-якого виду. Наприклад, хтось може намалювати дерево або пейзаж; інша людина може просто намалювати групу символів, таких як прямокутники, кола і зірки, і з'єднати їх лініями і стрілками. Тобто учасники повинні намалювати картину свого власного розуміння ситуації та потенційного рішення, яке вони збираються запропонувати.
4. Далі учасники показують волонтеру свою картину, пояснюючи можливе рішення. Тобто вони показують свої малюнки і говорять: «Моє розуміння вашої ситуації таке...», «Я перебував у ситуації, подібної до тієї, яку ви описуєте. Це було ...», «У цій ситуації я робив наступне...»

Так як «інтерв'язія» буквально означає «взаємне бачення», то, як правило, при її проведенні члени групи сидять у колі. Після того, як можливі рішення запропоновані, корисно обговорити припущення, що лежать в основі різних картин та інтерпретацій. Порівнюючи картини різних людей і їхні припущення про конкретне оточення, можна збагатити уявлення про даний перцептивний простір і виявити інші можливості.

В кінці процесу інтерв'язії волонтер обов'язково повинен дати «зворотний зв'язок». Він повинен розповісти модератору та всім учасникам, як удосконалилася його власна картина. Волонтер знову описує ситуацію і повідомляє, як змінилася й збагатилася його власна картина.

Оскільки, інтерв'язія – групова робота колег по цеху – спрямована на професійний розвиток, її мета – взаємна допомога волонтерів у їх професійному рості та розвитку. Інтерв'язії допомагають учасникам побачити «сліпі плями» і нові можливості для професійного розвитку.

Принципи інтерв'язії:

1. Для кожного кейса створюється окрема тема.
2. Конфіденційність – все, що відбувається в групі не розголошується за її межами.
3. Доброзичливість і шанобливе ставлення один до одного.
4. В фокусі уваги – заявлений кейс учасника, інші учасники працюють на нього, методичні та інші дискусії, що виникли між іншими учасниками, виносяться в окрему тему.

5. Точки зору всіх учасників – рівноцінні, право оцінки корисності й актуальності запропонованих ідей належить учаснику, який заявив кейс.
6. Бажано, але не обов'язково, ідеї та пропозиції для учасника, який заявив кейс, доповнювати описом своїх відчуттів, почуттів, інтуїції з приводу того, що розказав учасник [5].

Мета інтерв'язії – зробити початківців-волонтерів більш досвідченими фахівцями. Інтерв'язія реалізує запит на конкретні практичні та теоретичні навички та знання, виховує більш глибокі метанавички і підтримує професійну ідентичність. Теми, які порушуються на інтерв'язії, завжди стосуються професійного функціонування. Тут доречні як особистісні, так і методичні, теоретичні та функціональні запити.

Варто зупинитися детальніше на організаційних вимогах до проведення інтерв'язії.

I. Склад групи

Група повинна бути не менше 4 і не більше 8 осіб. Рекомендується, щоб учасники групи розрізнялися за сферами діяльності, досвідом, освітою, віком і статтю. Тоді взаємодія в групі буде різноманітніша, якість зворотного зв'язку також буде вища, оскільки підвищується ефективність використання специфіки знань і досвіду один одного.

II. Структура сесії

Сесія інтерв'язії триває 3 години. Спочатку здається, що це довго, але на практиці час проходить дуже швидко. Добре, якщо поступово складуться будь-які групові ритуали й звичаї. Так само важливо знайти баланс між рухом і вербальними формами роботи.

У ці 180 хвилин повинна бути представлена кожна зі структурних частин інтерв'язії (за точним розподілом часу стежить голова при складанні розкладу):

1. Обговорення протоколу попередньої сесії. Тут ми розрізняємо три аспекти:
 - Форма і текст. Чи складено протокол логічно і чи дає він огляд всієї сесії? Яка якість тексту? Звернути увагу на стислість, логічність, правопис, читабельність.
 - Зміст. Чи вірно написано, чи не пропущено щось важливе?
 - Реакції з приводу протоколу. Чи є що сказати? Чи потрібно повернутися до певних тем? Чи є сенс внести це до розкладу?
2. Складання розкладу. Теми, які повинні бути розглянуті, розподіляються за часом (приблизно). Для цього, перш за все, з'ясовується, чи є у кого необхідність у першій допомозі при інтерв'язії.
3. «Перша допомога». Ця частина служить для актуальних справ, які учасники хочуть «привести в порядок». Наприклад, може бути представлений випадок («на цьому тижні у мене був клієнт, і я поки не знаю, що з ним робити»). Інші учасники можуть обговорити цей випадок або використати рольове моделювання і дають зворотний зв'язок. Це може бути також особиста дилема, що відноситься до робочої ситуації («У мене конфлікт з колегою, я відчуваю себе незатишно, я не справляюся»). Також можуть розглядатися і функціональні питання, наприклад, попросити зворотний зв'язок щодо написаного звіту, статті і тощо.

Всі питання, що стосуються особистого, професійного, теоретичного функціонування, методичної роботи, можуть мати місце в цьому розділі інтерв'язії.

4. Центральна тема. На кожній сесії визначається тема або предмет, яким присвячується основний час інтерв'язії. Ця тема може бути важливою для всіх членів групи або вибирається тема, важлива для будь-кого з учасників. Тема може бути особистісна, методична, теоретична тощо. Учасники можуть вибрати одну людину, яка робить введення в тему (це не може бути модератор сесії). Учасники опрацьовують тему у формі дискусії, рольової гри, практичного експерименту і тощо.

Важливо, щоб центральна тема була відома заздалегідь. Можна скласти розклад тем заздалегідь, а можна кожного разу визначати, якою буде тема наступної інтервізії.

5. Завершення. Модератор робить мале коло, в якому кожен може зробити останнє зауваження або задати запитання. Також домовляються про наступні сесії: які теми, хто буде головою і хто буде писати протокол. На закінчення – ще раз перевірити, чи будуть певні питання внесені до порядку денного і ким.

III. Розподіл функцій

Для кожної зустрічі визначається голова і секретар. Решта виступають тільки в ролі інтервізованих. Кожен з учасників виконує всі з цих функцій по черзі. На початку року складається графік. У разі, якщо учасник не може бути присутнім на інтервізії, він відповідальний за те, щоб вчасно знайти собі заміну. Заміна може бути здійснена тільки в порядку обміну.

IV. Зміст функцій

Голова має своїм завданням структурування сесії. Він стежить за тим, щоб були представлені та дотримані всі частини сесії інтервізії, а також стежить за часом. Може статися, що в розділі «Першої допомоги» піднімається занадто багато тем. Тоді голова повинен прийти до угоди з групою про планування та пріоритети. Якщо виникають будь-які теми, питання, до котрих так чи інакше необхідно буде повернутися, голова повинен прояснити і домовитися, хто, коли і як повинен про це подбати. Завдання секретаря – скласти протокол сесії. У цьому протоколі повинно відобразитися те, що обговорювалося або опрацьовувалося на сесії і яким чином. Секретар піклується про те, щоб зберігалась конфіденційність. Отже, особистісний матеріал повинен викладатися в анонімній формі і з метапозиції.

Впровадження заходів інтервізії волонтерів підсилює їхню мотивацію до професійного самовдосконалення, сприяє зростанню професійної компетентності, вчить приймати самостійно професійні рішення, вести конструктивний діалог, відстоювати власну професійну позицію, сприяє формуванню навичок надання професійних порад.

Запитання для самоперевірки

1. Розкрийте сутність поняття «інтервізія».
2. Обґрунтуйте правила роботи інтервізійної групи.
3. Назвіть та охарактеризуйте принципи інтервізії.
4. Визначте організаційні вимоги до проведення інтервізії.

Список використаних джерел

1. Лях Т.Л. Методика організації волонтерських груп: навч. посіб. / Лях Т.Л. – К.: Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. – 160 с.
2. Лях Т.Л. Соціально-педагогічна діяльність студентських волонтерських груп: дис. канд. пед. наук: 13.00.05 / Лях Тетяна Леонідівна. – Луганськ, 2009. – 304 с.
3. Підготовка волонтерів до роботи у службі «Телефон Довіри»: [метод. посіб.] / [Н.П. Архангельська, С.П. Бабарика, С.Я. Беляєва та ін.]. – К. : ДЦССМ, 2003. – 116 с.
4. Троценко Н. Є. Професійне самовдосконалення соціальних працівників у ресурсних центрах: дис. канд. пед. наук: 13.00.05 / Троценко Наталія Євгенівна. – Луганськ, 2011. – 243 с.
5. Тренерська інтервізія: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://molokanov.ning.com/groups/group/new>

2.3.3. Форми визнання праці волонтерів

Волонтер активно працює у вашій організації, залишаючись при цьому тимчасовим членом вашого колективу. Наступає час, коли робота, яку ви доручаєте волонтеру, виконана. Але ви хочете, щоб він продовжив своє співробітництво з вашою організацією. В цьому випадку може знадобитися актуалізація його мотивацій, які він міг би реалізовувати за допомогою волонтерської праці у вашій організації.

Одним з ефективних способів мотивування волонтерів є об'єднання вкладів волонтера із вкладом інших співробітників організації в успішну діяльність організації. Тобто потрібно допомогти відчувати загальний з вашою організацією успіх. Заходи із підведення підсумків етапів проекту, певної діяльності повинні бути регулярними, і це стосується не лише визначних дат. Після кожної визначної події – йде «розбір по гарячих слідах». Такий розбір ефективний тим, що одразу ж дозволяє показати успіх, і те, що потребує покращення, оцінити роботу, визначити плани на майбутнє.

Підводити підсумки необхідно, використовуючи позитивний підхід, розмовляючи не про прорахунки, а про ті покращення, яких потребує організація. Участь волонтера в загальноорганізаційних зборах – це спроба не тільки долучити волонтера до діяльності в організації, а й можливість зробити його більш відповідальними за роботу, яку він виконує.

Зворотний зв'язок від організації до волонтера стосовно оцінки виконаної їм роботи – хороший спосіб показати зацікавленість як у волонтері, так і в його праці.

Мотивації людини можуть змінюватись через якийсь проміжок часу, з моменту її першого візиту в організацію. Можливо, поява волонтера була викликана потребою нового спілкування. Через деякий час він захоче реалізовувати себе в самостійному проекті. Все це необхідно врахувати. Врахувати динаміку мотивації до волонтерської праці. Сьогодні добре залучити до виконання роботи, а завтра разом створити новий проект. Ще один спосіб утримання волонтерів – це залучити його до спільного планування. Наступним кроком, можливо, буде право на самостійне прийняття рішень у рамках його проекту.

Велику роль в утриманні волонтерів відіграє існуюча внутрішньо організаційна культура. Однією з її складових є формальні і неформальні традиції, наприклад:

1. В організації святкують дні народження волонтерів.
2. Керівник організації, незалежно від її розмірів, залучений у процес взаємодії з волонтерами.
3. Волонтера одразу ж знайомлять з організацією, зі співробітниками, з прийнятими правилами.
4. Волонтери беруть участь в позаробочих заходах, які проводяться в організації, на рівні з оплачуваними співробітниками.
5. У річному звіті відмічається вклад волонтерів.
6. Волонтерів вітають з Міжнародним днем волонтера – 5 грудня.

Ще одним із важливих способів утримання волонтерів є своєчасне визнання їх заслуг [2, с. 36].

Визнання – загальна позитивна оцінка кого-небудь в суспільстві [1, с. 59].

Визнання діяльності волонтерів може бути прямим і опосередкованим.

Пряме визнання має різні форми. Воно може виражатися в урочистому заході. Під час їх проведення, спілкуючись з іншими людьми, волонтер може відчувати себе долученим до великої і важливої справи. Також існують традиції вручення керівником організації нагород, подяк, сертифікатів. Подібні заходи роблять волонтерство більш привабливим, підвищує імідж в очах волонтерів. Більшість волонтерів будуть дуже задоволені участю у такому заході.

Пряме визнання продовжується у словах вдячності, у листі подяки до родичів, ювілеї роботи волонтера в організації, рекомендаційному відгуку.

Опосередковане визнання – не менш сильне, ніж пряме. Вони можуть доповнювати один одного. Його можна відчувати через:

- ставленні до волонтера, як до оплачуваного співробітника;
- створення можливостей підвищувати кваліфікацію (наприклад, сходинки зросту або програми соціальної активності та зростання волонтерів в організації);
- надання можливості контактів із засобами масової інформації;
- підключенню до прийняття рішень та планування;
- можливості виступати у якості представника організації на будь-яких заходах.
- Також у визнання є деякі правила, яких варто дотримуватись:
- визнання своєчасне;
- визнання щире;
- визнання публічне;
- визнання індивідуальне, тобто спрямоване на конкретних людей, а не на їх роботу;
- спосіб визнання залежить від мотивацій людини;
- визнання має бути достатньо частим [2, с. 37].

У Всеукраїнському громадському центрі «Волонтер» реалізується **Програма розвитку соціальної активності та зростання волонтерів в організації «Крок до успіху»**. Автор програми: Лях Т.Л., заступник голови ради центру.

Розглянемо програму детальніше.

I. Загальні положення Програми розвитку соціальної активності та зростання волонтерів в організації «Крок до успіху».

Соціальні, економічні, політичні та культурні зміни, що відбуваються в сучасному суспільстві, висувають нові вимоги до сучасного волонтера. Суспільству необхідні ініціативні люди, які можуть самостійно приймати рішення в ситуації вибору, здатні до співробітництва, відрізняються мобільністю, динамізмом, конструктивністю, мають почуття відповідальності за долю країни, за її соціально-економічне процвітання. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває проблема розвитку соціальної активності.

Всеукраїнський громадський центр «Волонтер» переконаний, що волонтерський рух є чинником розвитку соціальної активності при реалізації наступних умов:

1. Використання особистісно-орієнтованих технологій розвитку соціальної активності.
2. Вільний вибір волонтерами видів і форм соціально значущої діяльності.
3. Підтримка переходу процесу розвитку соціальної активності в режим саморозвитку за рахунок актуалізації мотиваційної сфери волонтерів та їх виходу в рефлексивну позицію.

У зв'язку з цим для покращення організації діяльності волонтерів у Всеукраїнському громадському центрі «Волонтер» розроблено та рекомендовано до впровадження Програму розвитку соціальної активності та зростання волонтерів в організації «Крок до успіху».

Метою програми є створення належних умов для розвитку соціальної активності та зростання волонтерів в організації.

Завдання програми:

- забезпечити індивідуальний підхід до особистісного та професійного розвитку особистості в організації;
- здійснювати моніторинг мотивів та потреб волонтерів;
- забезпечити прозорість у діяльності працівників організації та волонтерів;
- окреслити перспективи зростання волонтерів в організації та визначити механізми забезпечення цього процесу.

II. Зміст програми розвитку соціальної активності та зростання волонтерів в організації «Крок до успіху»

У Всеукраїнському громадському центрі «Волонтер» виокремлюють такі етапи зростання волонтерів в організації:

- волонтер-початківець;
- волонтер;
- лідер волонтерської групи;
- волонтер активного складу;
- координатор діяльності волонтерської групи.

Статус	Волонтер-початківець
Організаційні вимоги до волонтера ¹	<ul style="list-style-type: none"> • Заповнити анкету • Пройти співбесіду • Розділити місію організації • Бути готовим до випробувального терміну та дати згоду на нього • Підписати угоду про співпрацю • Дотримуватися пунктів угоди про співпрацю • Дотримуватися кодексу етики волонтера
Зміст діяльності волонтера	<ul style="list-style-type: none"> • Навчання у Школі волонтерів (базовий модуль) • Здійснення під супервізією 2-х практичних видів діяльності • Участь у 2-х групових та масових заходах ВГЦ «Волонтер»
Привілеї волонтера	<ul style="list-style-type: none"> • Участь у зборах членів ВГЦ «Волонтер»
Дії ВГЦ «Волонтер»	<ul style="list-style-type: none"> • Провести анкетування та співбесіду • Прийняти заяву про бажання працювати волонтером • Провести орієнтування (історія організації, місія, завдання, напрями діяльності, структура, партнери, проекти (минулі, діючі, перспективні, постійно діючі), історії успіху та потреби) • Познакомити з напрямками можливої діяльності та вимогами до волонтера • Познакомити з вимогами до участі у Школі волонтерів • Познакомити зі сходинками зростання в організації • Оговорити умови підписання угоди про співпрацю • Підписати угоду про співпрацю, яка включатиме обов'язковий пункт про «випробувальний термін»
Технологічне забезпечення	<ul style="list-style-type: none"> • Анкета • Орієнтовні питання для співбесіди • План проведення орієнтування • Бланк «Напрями можливої діяльності та вимоги до волонтера» • Бланк «Сходинки зростання в організації» • Бланк «Угода про співпрацю між волонтером та ВГЦ «Волонтер» • Програма базового модуля Школи волонтерів

¹ Тут вказано основні аспекти, які слід відстежити з організаційної точки зору. Детальні вимоги до волонтера розробляються координаторами напряму, лідерами волонтерських груп та узгоджуються із виконавчим директором ВГЦ «Волонтер».

Статус	Волонтер
Організаційні вимоги до волонтера ²	<ul style="list-style-type: none"> • Дотримуватися пунктів угоди про співпрацю • Дотримуватися кодексу етики волонтера
Зміст діяльності волонтера	<ul style="list-style-type: none"> • Навчання у Школі волонтерів • Практична діяльність у якості волонтера • Участь у плануванні діяльності волонтерської групи • Участь у групових та масових заходах ВГЦ «Волонтер»
Привілеї волонтера	<ul style="list-style-type: none"> • Участь у зборах членів ВГЦ «Волонтер» • Участь у засіданнях робочих та ініціативних груп членів ВГЦ «Волонтер» • Участь у плануванні діяльності волонтерської групи • Навчання в межах проектів та програм ВГЦ «Волонтер» • Участь у зборі-поході «Козацькими шляхами» • Участь в організації майстер-класів, спеціалізацій у наметовому таборі «Витоки» • Отримання рекомендацій та характеристики від виконкому ВГЦ «Волонтер» • Участь у конкурсі «Волонтер року»
Дії ВГЦ «Волонтер»	<ul style="list-style-type: none"> • Видається посвідчення волонтера • До бази даних включається інформація про волонтера • Ведеться щоденник волонтера • На веб-сайті вивіщується фотографія зі стислим описом роботи волонтера • Ведеться рейтинг волонтерів • Проводиться внутрішній щорічний конкурс «Волонтер року» • Кандидатури переможців внутрішнього щорічного конкурсу «Волонтер року» подають на міський та всеукраїнський конкурси «Волонтер року»
Технологічне забезпечення	<ul style="list-style-type: none"> • Зразок посвідчення волонтера • Зразок особової справи волонтера, яка включається до бази даних організації • Зразок щоденника волонтера • Бланк інформації про волонтера, яка подається на веб-сайті • Положення про здійснення рейтингу волонтерів • Положення про проведення щорічного внутрішнього конкурсу «Волонтер року»
Статус	Лідер волонтерської групи
Організаційні вимоги до волонтера ³	<ul style="list-style-type: none"> • Дотримуватися пунктів угоди про співпрацю • Дотримуватися кодексу етики волонтера • Забезпечувати зворотний зв'язок з волонтерами • Бути ініціативним та відповідальним
Зміст діяльності волонтера	<ul style="list-style-type: none"> • Навчання у Школі волонтерів • Проведення окремих вправ у Школі волонтерів • Здійснення контролю за діяльністю волонтерської групи • Ведення рейтингу волонтерів – членів волонтерської групи • Участь у плануванні діяльності волонтерської групи • Ведення щоденників волонтерів – членів волонтерської групи • Забезпечення зворотного зв'язку з волонтерами • Забезпечення зворотного зв'язку з майданчиками, де працюють волонтери • Вивчення потреб членів волонтерської групи • Практична діяльність у якості волонтера • Участь у групових та масових заходах ВГЦ «Волонтер»

² Тут вказано основні аспекти, які слід відстежити з організаційної точки зору. Детальні вимоги до волонтера розробляються координаторами напряду, лідерами волонтерських груп та узгоджуються із виконавчим директором ВГЦ «Волонтер».

³ Тут вказано основні аспекти, які слід відстежити з організаційної точки зору. Детальні вимоги до волонтера розробляються координаторами напряду, лідерами волонтерських груп та узгоджуються із виконавчим директором ВГЦ «Волонтер».

Привілеї волонтера	<ul style="list-style-type: none"> • Участь у засіданнях робочих та ініціативних груп членів ВГЦ «Волонтер» • Участь у засіданнях лідерів волонтерських груп • Участь у плануванні діяльності волонтерської групи • Участь у плануванні діяльності ВГЦ «Волонтер» • Участь у групових та масових заходах • Навчання в межах проектів та програм ВГЦ «Волонтер» й партнерських організацій • Ведення рейтингу волонтерів – членів волонтерської групи та представлення його результатів координатору діяльності волонтерів, виконкому ВГЦ «Волонтер» • Отримання рекомендацій та характеристики від виконкому ВГЦ «Волонтер» • Участь у конкурсі «Волонтер року»
Дії ВГЦ «Волонтер»	<ul style="list-style-type: none"> • До бази даних включається інформація про зміни у статусі волонтера • Ведеться щоденник волонтера • Ознайомлюють із функціональними обов'язками лідера волонтерської групи • На веб-сайті вивіщується фотографія зі стислим описом роботи волонтера – лідера волонтерської групи • Ведеться рейтинг волонтерів • Проводиться внутрішній щорічний конкурс «Волонтер року» • Кандидатури переможців внутрішнього щорічного конкурсу «Волонтер року» подають на міський та всеукраїнський конкурси «Волонтер року»
Технологічне забезпечення	<ul style="list-style-type: none"> • Зразок посвідчення волонтера – лідера волонтерської групи
Статус	Волонтер активного складу
Організаційні вимоги до волонтера ⁴	<ul style="list-style-type: none"> • Дотримуватися пунктів угоди про співпрацю • Дотримуватися кодексу етики волонтера • Бути мобільним • Брати участь у діяльності декількох волонтерських груп • Брати участь у всіх групових та масових заходах ВГЦ «Волонтер» • Мати високу технічну компетентність задля ведення документації та наповнення веб-сайту
Зміст діяльності волонтера	<ul style="list-style-type: none"> • Підготовка матеріалів для веб-сайту • Менеджерська допомога по офісу • Допомога в організації групових та масових заходів • Чергування по офісу
Привілеї волонтера	<ul style="list-style-type: none"> • Користування офісною технікою • Творча робота з підготовки матеріалів на веб-сайті • Участь у плануванні діяльності ВГЦ «Волонтер» • Навчання в межах проектів та програм ВГЦ «Волонтер» і партнерських організацій • Участь у групових та масових заходах • Участь у засіданнях виконкому та методичної ради ВГЦ «Волонтер» • Отримання рекомендацій та характеристики від виконкому ВГЦ «Волонтер» • Участь у конкурсі «Волонтер року» • Участь у роботі методичної ради ВГЦ «Волонтер», можливість стати тренером • Розробка власних соціальних проектів та програм, подання їх на конкурс від імені організації

⁴ Тут вказано основні аспекти, які слід відстежити з організаційної точки зору. Детальні вимоги до волонтера розробляються координаторами напряму, лідерами волонтерських груп та узгоджуються із виконавчим директором ВГЦ «Волонтер».

Дії ВГЦ «Волонтер»	<ul style="list-style-type: none"> • До бази даних включається інформація про зміни у статусі волонтера • Ведеться шоденник волонтера • Ознайомлюють із функціональними обов'язками • На веб-сайті вивіщується фотографія зі стислим описом роботи • Ведеться рейтинг волонтерів • Проводиться внутрішній щорічний конкурс «Волонтер року» • Кандидатури переможців внутрішнього щорічного конкурсу «Волонтер року» подають на міський та всеукраїнський конкурси «Волонтер року»
Технологічне забезпечення	<ul style="list-style-type: none"> • Зразок посвідчення волонтера активного складу
Статус	Координатор діяльності волонтерської групи
Організаційні вимоги до волонтера ⁵	<ul style="list-style-type: none"> • Дотримуватися пунктів угоди про співпрацю • Дотримуватися кодексу етики волонтера • Дотримуватися політики та правил роботи з волонтерами в організації
Зміст діяльності волонтера	<ul style="list-style-type: none"> • Виявлення потреб організації у волонтерах • Складання опису роботи, яку будуть виконувати волонтери • Складання списку необхідних матеріалів, інструментів і умов для роботи волонтерів • Складання переліку необхідних професійних навичок волонтера • Здійснення залучення волонтерів • Проведення відбору волонтерів • Проведення орієнтування, інструктажу та навчання волонтерів • Підготовка угоди про волонтерську діяльність між організацією та волонтером • Здійснення інформування волонтерів про історію організації, її місію, традиції, процедури, правила тощо • Здійснення контролю відповідно до критеріїв, які визначають діяльність волонтерів в організації • Організація зворотного зв'язку від волонтера • Організація взаємодії між оплачуваними працівниками та волонтерами • Мотивування волонтерів задля їхньої подальшої роботи • Розробка політики та правил роботи з волонтерами в організації • Оцінювання діяльності волонтерів і заходів, пов'язаних із нею
Привілеї волонтера	<ul style="list-style-type: none"> • Користування офісною технікою • Творча робота з підготовки матеріалів на веб-сайті • Участь у плануванні діяльності ВГЦ «Волонтер» • Навчання в межах проектів та програм ВГЦ «Волонтер» та партнерських організацій • Участь у групових та масових заходах • Участь у засіданнях виконкому ВГЦ «Волонтер» • Отримання рекомендацій та характеристики від виконкому ВГЦ «Волонтер» • Ведення Школи волонтерів, отримання статусу тренера, методиста, асистента проекту, керівника проекту • Участь у роботі методичної ради ВГЦ «Волонтер», можливість стати тренером • Розробка власних соціальних проектів та програм, подання їх на конкурс від імені організації

⁵ Тут вказано основні аспекти, які слід відстежити з організаційної точки зору. Детальні вимоги до волонтера розробляються координаторами напряду, лідерами волонтерських груп та узгоджуються із виконавчим директором ВГЦ «Волонтер».

Дії ВГЦ «Волонтер»	<ul style="list-style-type: none"> • Підготувати до роботи та здійснювати контроль за діяльністю координаторів діяльності волонтерських груп, їх підопічних • Щомісяця на веб-сайті розмішувати звіти координаторів діяльності волонтерських груп та заслуховувати їх на засіданнях виконкому • Залучати координаторів діяльності волонтерських груп до роботи у якості асистентів проектів та тренерів • Стимулювати координаторів діяльності волонтерських груп до написання проектів
Технологічне забезпечення	<ul style="list-style-type: none"> • Форма звіту координаторів діяльності волонтерських груп

Окрім цього, волонтери (це залежить від ступеня професіоналізму, компетентності, мотивації, соціальної активності) можуть здобути статус тренера, методиста, асистента проекту, керівника проекту, обійняти посаду голови структурного підрозділу (методичної ради, ресурсного центру).

Запитання для самоперевірки

1. Що таке визнання?
2. Які форми визнання волонтерів ви знаєте?
3. Якими є ефективні форми визнання праці волонтерів?
4. Яких правил необхідно дотримуватись при визнанні волонтерів?

Список використаних джерел

1. Академічний тлумачний словник: у 2-х т. [Електронний ресурс]. – К., 2010. – Т. 1 – Режим доступу: <http://sum.in.ua>.
2. Слабжанин Н.Ю. Как эффективно работать с добровольцами / Николай Юрьевич Слабжанин. – Новосибирск: Межрегиональный общественный фонд «Сибирский центр поддержки общественных инициатив», 2002. – 98 с.

2.3.4. Моніторинг та оцінка волонтерської діяльності

Моніторинг і оцінка є найважливішими складовими організації діяльності волонтерів. Саме вони дають змогу не лише відстежити відповідність реальних результатів запланованим, але й чітко визначити, чому розвиток волонтерської діяльності відбувається саме таким чином, а також дозволяють керівникові волонтерської програми довести, що вона є корисною та цінною.

Розпочинаючи діяльність з моніторингу і оцінки (далі – МіО) волонтерської діяльності, важливо пам'ятати, що:

- МіО забезпечують зворотний зв'язок під час здійснення нами будь-якої діяльності. Це те, що ми робимо постійно, хоча цей процес може і не носити формалізованого характеру (і ми не обов'язково потім діємо з огляду на отриману інформацію);
- МіО, які проводяться формалізовано, з використанням спеціально розроблених показників, форм та інструментів, здатні забезпечити більш ефективний зворотний зв'язок;
- діяти на основі отриманої в ході МіО інформації не завжди просто, але це варто робити, оскільки таким чином ми можемо поліпшити свою роботу і більш ефективно задовольняти потреби клієнтів наших програм, волонтерів та організації;
- результати МіО дозволяють продемонструвати донорам і зацікавленим сторонам ефективність нашої програми і таким чином – забезпечити подальше співробітництво та залучення додаткових ресурсів (у тому числі – фінансових) [5].

Отже, що таке моніторинг і оцінка?

Моніторинг – це процес спостереження за плануванням і виконанням запланованих дій і заходів з метою коригування плану та ефективного використання ресурсів для досягнення запланованої мети та мінімізації негативних наслідків [1].

Виділяють такі види моніторингу:

- моніторинг використання ресурсів (відповідність витрачених ресурсів плану);
- моніторинг процесу виконання запланованої діяльності (відповідність діяльності волонтерів змісту програми та потребам цільових груп і організації, дотримання необхідних технологій, методів, процедур, проведення намічених заходів згідно з графіком тощо);
- моніторинг результатів (у якій мірі вдається досягати намічених завдань);
- моніторинг впливу здійснюваної діяльності (як впливає діяльність волонтерів на зміни, що відбуваються по завершенні програми, на зміни у поведінці цільових груп, роботі спеціалістів організації тощо).

Оцінка – аналіз даних моніторингу або даних, отриманих під час проведення оцінювання, що відповідає на запитання, чому проект розвивається саме так, і дає рекомендації щодо зміни діяльності у межах проекту з метою його поліпшення [4].

У оцінці теж є свої види, що є майже такими, як і види моніторингу:

- оцінка потреб (або первинна оцінка) – зосереджена на визначенні потреб програми та цільової групи у послугах волонтерів, а також потреб самих волонтерів, які будуть долучені до програми;
- оцінка процесу (або проміжна оцінка), під час якої увага фіксується власне на реалізації волонтерської діяльності, заходах програми, до яких долучені волонтери, тощо. Основним аспектом оцінки є відповідність перебігу волонтерської програми намірам її розробників;
- оцінка результату (або підсумкова оцінка);
- оцінка впливу (або оцінка відстрочених у часі змін).

Під час оцінки як результатів, так і впливу програми вимірюються зміни, наслідки реалізації програми. У цьому випадку увага зосереджена на змінах у ситуації та цільовій групі (знання, ставлення, поведінка, стан здоров'я тощо).

Оцінку потреб та оцінку процесу ще називають формуючою оцінкою, адже за її результатами можна вплинути на хід реалізації програми, а оцінка результату та впливу є підсумовуючою оцінкою, адже за її результатами змінити щось у ході реалізації даної програми не можна, проте – можна вплинути на хід реалізації подібних програм в майбутньому.

Поняття формуючої і підсумовуючої оцінки ввів американський вчений Майкл Скрівен (Michael Scriven). У своїй книзі він наводить такий приклад: формуюча оцінка відбувається, коли кухар пробує суп під час його готування. Підсумкова або підсумовуюча оцінка – коли суп пробують гості. Вона, звісно, не вплине на якість супу, однак може дозволити кухареві надалі удосконалити свої кулінарні здібності [3].

Отже, основна мета здійснення і моніторингу, і оцінки волонтерської діяльності буде єдина – збір необхідної інформації про діяльність волонтерів у програмі для прийняття відповідних рішень. Сутність МіО одна й та сама – відстеження процесу та результатів діяльності (проекту, програми, ініціативи). Відмінності між моніторингом та оцінкою полягають у:

- 1) глибини аналізу інформації: оцінка має на меті глибокий аналіз, тоді як моніторинг представляє переважно збір даних для цього аналізу;
- 2) періодичності здійснення: моніторинг є постійним процесом, тоді як оцінка – періодична (виділяють базову, або початкову оцінку, проміжну і підсумкову).

Спрощено відмінність між моніторингом та оцінкою можна сформулювати наступним чином: моніторинг відповідає на запитання: «Як йдуть справи?» (повсякденне відслідковування ситуації, порівняння того, що відбувається з тим, що передбачали досягти). Оцінка відповідає на запитання: «До чого це призвело?» та «Чому?», «Наскільки?» [2].

Наведемо приклад заходів у межах МіО волонтерської програми:

Для моніторингу діяльності волонтерів організатори виконували наступні дії:

- а) після кожного заняття, яке проводили волонтери з представниками цільової групи, проводили короткі збори за участю співробітників організації, відповідальних за даний напрям, і волонтерів, щоб обговорити, що вдалося зробити, а що вимагає зміни;
- б) періодично призначали одного з членів організації (переважно – координатора діяльності волонтерів) на роль спостерігача (супервізора) під час проведення волонтерами основних заходів у межах програми, а після – обговорювали результати зворотного зв'язку на зборах групи волонтерів та, за потреби, співробітників організації;
- в) після кожного заходу, до якого були залучені волонтери, координатор групи волонтерів заповнював коротку письмову форму з описом того, скільки волонтерів було залучено до участі, що саме було проведено волонтерами, що вдалося, а що – ні, які були складнощі, що варто удосконалити, а також із зазначенням будь-яких інших важливих подробиць;
- г) координатор групи волонтерів та керівник програми, у межах якої залучені волонтери (або керівник відповідного сектору організації, до роботи якого залучені волонтери), проводили оперативні наради, в ході яких могли бути підняті і зафіксовані будь-які питання, що мають відношення до діяльності волонтерів;

Для оцінки діяльності волонтерів організатори:

- а) наприкінці реалізації програми (або певного її етапу) просили волонтерів заповнити анкету і відповісти на питання про те, якою, на їх думку була їх роль у програмі та чи задоволені вони своєю діяльністю та співпрацею з організацією;
- б) проводили фокус-групи з представниками цільової групи, з якою працювали у програмі волонтери, для того, щоб дізнатися, чи сподобалися їм заходи і що могло б бути покращено, як вони можуть оцінити діяльність волонтерів та чи задоволені вони співпрацею з ними;

в) у кінці кожного періоду діяльності проводили спеціальні збори волонтерів за участю координатора та дотичних співробітників організації з метою підведення підсумків і порівняння результатів з наміченими цілями.

Отже, як можна побачити, відмінність між моніторингом та оцінкою існує, але подекуди з ряду причин вона не є абсолютно чіткою. Якщо взяти в якості прикладу оцінку процесу, то така оцінка, як і моніторинг, націлена на те, що вже відбулося у межах програми, тобто на процес, спосіб здійснення діяльності. Різниця між моніторингом і оцінкою процесу полягає в тому, що моніторинг, як правило, проводиться в ході здійснення певного етапу діяльності, тоді як оцінка процесу зазвичай проводиться по закінченні цього етапу.

У будь-якому випадку якісна оцінка заснована на якісному моніторингу. Під час оцінки розглядаються наслідки діяльності. Тим не менш, щоб зрозуміти, чому результати програми виявилися саме такими, а не іншими, все ж необхідно буде дізнатися, що відбувалося в ході її реалізації і як саме вона здійснювалася. Якщо досягнуті результати оцінені позитивно, то ця інформація буде також корисна при повторному проведенні заходів [5].

Узагальнено завдання МіО можна визначити наступним чином:

- виявлення проблемних місць у волонтерській діяльності з метою коригування всього процесу;
- виділення нових напрямів у процесі волонтерської діяльності;
- відслідковування дотримання наміченого плану;
- своєчасне реагування на певні відхилення від плану;
- обґрунтування правильності рішень виникаючих проблемних ситуацій;
- вимірювання результатів виконання намічених завдань і переформулювання/перегляд цілей;
- аналіз результатів волонтерської діяльності та їх співвідношення з певними запланованими показниками з метою визначення рівня ефективності діяльності волонтерів у межах проекту/програми.

Отже, МіО вкрай важливі на всіх етапах реалізації волонтерської діяльності (впровадження волонтерської програми), щоб вчасно сформулювати нові завдання, скоригувати план, надати якомога більш адекватну допомогу відповідно до реальних потреб волонтерів, клієнтів, співробітників, організації.

Необхідною умовою для реалізації МіО волонтерської діяльності є наявність показників або індикаторів.

Показники – це кількісні та якісні критерії успіху, які дають можливість виміряти і оцінити рівень досягнення сформованих завдань [6].

На кожному етапі волонтерської діяльності необхідно мати кількісні та якісні показники ефективності діяльності для того, щоб співвідносити наявний результат із запланованим і завдяки цьому мати підстави судити про ефективність реалізації поставлених завдань.

Наприклад, показниками ефективності діяльності волонтерів у напрямі реалізації профілактичних програм серед бездоглядних та безпритульних підлітків на базі Денного Центру можуть бути:

Кількісні показники:

- кількість залучених за певний період до програми волонтерів;
- кількість волонтерів, які за певний період пішли з програми;
- кількість підлітків – клієнтів Денного Центру, охоплених за допомогою волонтерів різними видами послуг;

- кількість залучених волонтерами нових клієнтів до Денного Центру;
- кількість наданих волонтерами послуг (наприклад, кількість індивідуальних консультацій щодо зниження ризиків для здоров'я; кількість профілактичних тренінгових занять, проведених волонтерами, тощо);
- кількість поширених волонтерами засобів гігієни, буклетів тощо.

Задля якнайкращої візуалізації ефективності волонтерської програми можуть вираховуватися й такі специфічні кількісні показники, як, наприклад:

- середня кількість послуг на одного волонтера;
- середня кількість годин, відпрацьованих волонтером програми;
- середній час (термін) роботи волонтера у межах програми.

Якісні показники:

- повторні звернення клієнтів, з якими працювали волонтери, до Денного Центру;
- відгуки підлітків – клієнтів Денного Центру – про роботу волонтерів;
- рівень якості послуг, які надаються волонтерами на базі Денного Центру;
- загальний рівень професіоналізму волонтерів проекту (вимірюється відповідно до завдань, які ставляться перед волонтером у проекті);
- позитивна оцінка співробітниками Денного Центру співпраці з волонтерами.

Формуючи показники для МіО, важливо пам'ятати, що переваги кількісних показників полягають у тому, що вони забезпечують можливість порівняння даних, представлення їх у числовому вигляді, застосування традиційних методів аналізу. Натомість, якісні індикатори дають можливість проведення більш глибокого аналізу, приділяють більш високу увагу сутності явищ, поглядам учасників проекту [2].

Показники формулюються під час розробки самої волонтерської програми, вони повинні повністю відповідати її меті та завданням, а також бути сформованими відповідно до таких вимог:

- чіткість та зрозумілість;
- конкретність (показники повинні відображати зміни, які мають пряме відношення до діяльності в межах програми, її мети та завдань);
- вимірюваність, придатність для перевірки (дані легко зібрати, фіксувати та порівнювати, досягнення вимірюються незалежно від застосовуваних засобів).

Окрім того, показники мають бути такими, щоб для збору даних за ними не знадоблялися великі ресурс та багато часу, інакше ця діяльність стане ресурсомісткою та не виправдає себе.

Для побудови системи МіО волонтерської діяльності варто зробити наступні кроки:

- визначити мету та завдання МіО (завдання повинно бути визначене так, щоб давати підстави для розробки конкретних рекомендацій щодо удосконалення проекту, уточнення чи розширення його);
- визначити показники, за якими можна буде відстежувати хід проекту;
- визначити джерела інформації для проведення МіО (керівники організації, представники цільових груп, документація програми тощо);
- визначити методи збору інформації;
- визначити частоту та графік збору інформації;
- визначити відповідальних за збір інформації;
- визначити методикку обробки та аналізу інформації;

- спланувати, як і кому будуть презентовані результати МіО, хто і як може ними скористатися;
- врахувати у бюджеті проекту витрати, необхідні для проведення МіО [3].

На етапі планування здійснення МіО варто пам'ятати, що для збору даних за відповідними показниками необхідний певний інструментарій. Він повинен бути конкретним і зрозумілим; відповідати на головні питання, які стосуються досягнення цілей і завдань волонтерської діяльності; відповідати критеріям, які повинні полегшити аналіз результатів.

Найбільш ефективним інструментарієм МіО можуть бути:

- аналіз документації, поточної та підсумкової звітності волонтерів (бажано, щоб така існувала хоча б у мінімальному спрощеному вигляді) за програмою;
- спостереження за роботою волонтерів за задалегідь окресленою схемою;
- опитування (клієнтів, волонтерів, співробітників організації, яким допомагають волонтери): інтерв'ю, анкетування, фокус-групи;
- супервізії та інтервізії (що описані у попередніх розділах цього посібника).

Перед застосуванням інструментарій, а особливо опитувальники, програму фокус-групи тощо, варто апробувати та внести корективи.

На етапі збору інформації (власне моніторингу) найголовніше – неупереджено фіксувати факти, не намагаючись їх інтерпретувати. Головна ідея поділу етапів збору інформації і подальшого аналізу полягає в тому, що висновки повинні базуватися не на окремих фактах, а на їх сукупності.

На етапі аналізу інформації (проведення оцінки) відбувається головне: з мозаїки розрізнених фактів складається цілісна картина. Отримані дані аналізуються, на підставі аналізу робляться висновки і формуються рекомендації щодо прийняття важливих рішень для продовження та удосконалення діяльності волонтерів.

Виділяють таких суб'єктів, які можуть здійснювати МіО волонтерської діяльності в межах програми:

- 1) незалежні експерти, які не пов'язані з програмою. Це – зовнішні МіО. Залучення незалежного експерта дозволить провести МіО професійно та неупереджено, побачити ті проблеми у діяльності волонтерів програми, які залученим до її реалізації співробітникам можуть бути просто невидимими;
- 2) співробітники організації, які співпрацюють з волонтерами та яким волонтери допомагають у реалізації ряду завдань, які виконує організація, це – внутрішні МіО;
- 3) учасники програми – власне волонтери. У цьому випадку процес точніше буде назвати самооцінюванням;
- 4) цільова група проекту або ті клієнти, до роботи з якими долучені волонтери. Такі МіО можуть бути як формалізованими (опитування клієнтів), так і неформальними, однак і в тому, і в іншому випадку вони однозначно вплинуть на громадську думку щодо вашої організації та її програм.

Щоб МіО були найбільш ефективними, варто використовувати декілька суб'єктів їх здійснення.

Отже, МіО дають можливість зробити діяльність волонтерів кращою та більш результативною як для програми та вашої організації загалом, так і для самих волонтерів. Використовуйте результати МіО та ще на етапі планування їх проведення вирішіть, коли та як ви будете використовувати отримані дані.

Пам'ятайте, що якісні МіО допоможуть вам:

- удосконалити волонтерську діяльність;
- покращити та розвинути програму, до реалізації якої залучено волонтерів;

- удосконалити діяльність всієї організації;
- вплинути на громадську думку шляхом поширення через ЗМІ та іншими способами висновків, отриманих під час та у результаті МіО.

Запитання для самоперевірки

1. Якою є мета здійснення моніторингу і оцінки волонтерської діяльності?
2. Дайте визначення понять «моніторинг» та «оцінка».
3. Перерахуйте найбільш ефективні інструменти моніторингу та оцінки.
4. Які кроки слід зробити для побудови системи моніторингу і оцінки волонтерської діяльності?
5. Які кількісні та якісні показники слід враховувати для якнайкращої візуалізації ефективності волонтерської діяльності?

Список використаних джерел

1. Балакірева О.М. Моніторинг соціальних проектів і програм / О. М. Балакірева // Соціальна робота в Україні на початку XXI століття: проблеми теорії і практики: матеріали доповідей на міжн. наук.-практ. конф., (Київ, 29–31 жовтня 2002 р.): у 2-х ч. – К.: ДЦССМ, 2002. – Частина 2. – С. 241-246.
2. Безпалько О.В. Соціальне проектування: навч. посіб. / Безпалько О.В. – К.: Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. – 126 с.
3. Кузьмин А. Мониторинг и оценка социальных программ / А. Кузьмин // Общинная жизнь: российский журнал профессиональных работников еврейских общинных организаций [Электронный ресурс]. – 2004. – № 2. – Режим доступа – <http://www.kehila.ru/article>
4. Лях Т.Л. Методика організації волонтерських груп : навч. посіб. / Лях Т.Л. – К.: Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. – 160 с.
5. Мониторинг и оценка молодежных программ по профилактике злоупотребления психоактивными веществами. – Женева: Управление ООН по наркотикам и преступности, 2005. – 76 с.
6. Шендеровський К. Моніторинг в соціальній роботі / Шендеровський К. – К.: Главник, 2006. – 149 с.

РОЗДІЛ 3. ПІДГОТОВКА КООРДИНАТОРІВ ДІЯЛЬНОСТІ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ГРУП

3.1. Функції координатора діяльності волонтерських груп

Ключові слова: координатор діяльності волонтерських груп, функції.

*Якщо ваше життя – це суцільна боротьба із зустрічним вітром,
то припиніть це безглузде заняття і використуйте час
для розмови з собою, обдумування власного життя.
Могі можете з подивом виявити, що вітер змінив напрямки.*

Луїзе Віїма

У останньому підрозділі другого розділу ми детально розглянули питання моніторингу та оцінки. У цьому ж підрозділі звернімо свою увагу на функції координатора діяльності волонтерських груп через призму контролю. Тим паче, що відсутність такого фахівця в організації, як правило, призводить до більшості проблем в організації діяльності волонтерських груп.

Контроль за діяльністю волонтерів в організації – важливий етап роботи координатора діяльності волонтерських груп. Серед представників організацій, які залучають до своєї діяльності волонтерів, зустрічається думка про те, що контроль за роботою волонтерів – не обов'язковий, оскільки вони не є відповідальними працівниками через відсутність матеріальної зацікавленості, а якщо волонтер не виконав певну роботу, то винен в цьому тільки він. Однак, обидві думки є хибними. Переконатися у цьому можна, відповівши на такі питання:

- Хто і на якій основі обрав цю людину для здійснення волонтерської діяльності?
- Хто, як, наскільки ясно і чітко поставив перед волонтером завдання (інструктував)?
- Чи був контроль і хто контролював?

Після відповідей на ці питання може з'ясуватися, що робота волонтером не могла бути виконана взагалі, і уся відповідальність лежить на тому, хто неправильно підібрав людину на роботу, хто нечітко поставив завдання, а в процесі роботи не консулював волонтера.

Контроль за діяльністю волонтерів дуже важлива частина роботи. Для того, щоб визначити, хто і на якому рівні може здійснювати цей контроль, слід розглянути таблицю рівня компетенції і контрольованих показників діяльності волонтера в організації (табл. 3.1), запропоновану російським дослідником М. Слабжаніним.

Ця таблиця складається з координати «рівня компетенції» і координати «контрольованих показників».

Таблиця 3.1

Рівень компетенції та контрольованих показників діяльності волонтера в організації

Рівень/ показник	Волонтер (самоконтроль)	Колега (оплачуваний співробітник або волонтер)	Координатор діяльності волонтерів	Керівник організації	Клієнт волонтера
Професіоналізм у роботі	Так	За певних умов	Так	Так	За певних умов
Ефективність	За певних умов	За певних умов	Так	Так	Ні
Особистісні якості	Нет	За певних умов	Так	Так	За певних умов
Успіх	За певних умов	За певних умов	Так	Так	За певних умов
Дотримання правил	Так	Так	Так	Так	За певних умов
Достатність стимулювання	Так	Ні	Так	Так	Ні
Необхідні для роботи ресурси	Так	За певних умов	Так	Так	За певних умов
Зворотний зв'язок	Так	Ні	Так	Так	Ні
Безпека	Так	За певних умов	Так	Так	За певних умов
Конфлікт інтересів	За певних умов	За певних умов	Так	Так	Ні
Постановка завдання	Ні	Ні	Так	Так	За певних умов
Відповідальність за результат роботи	Так	Ні	Так	За певних умов	Ні

«Рівень компетенції» визначається функціями, які виконує людина, яка вступає у стосунки з волонтером.

«Контрольованими» виступають показники, які необхідно піддавати контролю в процесі роботи волонтера.

Розглянувши таблицю, можна побачити тих, хто визначає ефективність і успішність роботи волонтера, дотримання ним правил, прийнятих в організації. У таблиці «Так» – означає те, що контроль можливий, «Ні» – що контроль не можливий, «За певних умов» – те, що, за наявності достатньої інформації, контроль можливий. Визначення термінів деяких з показників, що визначають роботу волонтера, і які піддаються контролю, наведено нижче:

- ефективність – співвідношення витрат до отриманого результату;
- успіх – досягнення поставленої мети;
- дотримання правил – правила, які визначають життєдіяльність організації;
- необхідні для роботи ресурси – ступінь готовності робочого місця, відповідність і наявність необхідних інструментів і матеріалів для забезпечення виконання роботи;
- зворотний зв'язок – оцінка діяльності волонтера, тобто визначення ступеню успішності роботи, необхідності яких-небудь змін;

- особистісні якості – характеристики особи, які залишаються за рамками професійних вимог;
- конфлікт інтересів – можливість негативного впливу на виконання або результат певної роботи через пряму або непряму особисту зацікавленість (наприклад, це дуже важливо для волонтерів, які є членами експертних рад з розподілу грантів);
- достатній об'єм стимулювання – засоби, спрямовані на утримання волонтера в організації.

Якщо уважно розглянути таблицю, то можна скласти функціональні обов'язки координатора волонтерів, визначити ступінь залучення волонтерів, обов'язки інших співробітників, керівника організації по відношенню до волонтерів.

Можна помітити, що позиції координатора волонтерів і керівника організації майже ідентичні. Різниця тільки у відповідальності за результат роботи. Це пояснюється тим, що керівник в цілому несе на собі відповідальність за організацію. А якщо врахувати, що досить багато громадських організацій не чисельні, то часто керівникові доводиться брати на себе функції координатора діяльності волонтерів.

Координатор діяльності волонтерів, якщо це окремий співробітник, підпорядковується керівнику організації. До переліку його обов'язків входить:

- виявлення потреб організації у волонтерах;
- складання опису роботи, яку будуть виконувати волонтери;
- складання списку необхідних матеріалів, інструментів і умов для роботи волонтерів;
- складання переліку необхідних професійних навичок волонтера;
- здійснення залучення волонтерів;
- проведення відбору волонтерів;
- проведення орієнтування та інструктажу волонтерів;
- підготовка угод про волонтерську діяльність між організацією та волонтером;
- здійснення інформування волонтерів про історію організації, її місію, традиції, процедури, правила тощо;
- здійснення контролю відповідно до критеріїв, які визначають діяльність волонтерів в організації;
- організація зворотного зв'язку від волонтера;
- організація взаємодії між оплачуваними працівниками та волонтерами;
- здійснення мотивування волонтерів задля їхньої подальшої роботи;
- розробка політики та правил роботи з волонтерами в організації;
- оцінка діяльності волонтерів і заходів, пов'язаних із нею.

У разі, якщо координатор діяльності волонтерів якісно виконує свою роботу, то волонтерам зрозумілі завдання запропонованої для виконання роботи, волонтер знає, що він може з усіх питань звернутися до керівника організації. Волонтеру зрозумілі основні пріоритети управління в організації, вистачає часу на виконання роботи. Він добре поінформований про події, що відбуваються в організації.

Якщо порівнювати рівень компетентності при контролі колег волонтера (як оплачуваних, так і на добровільній основі) з його рівнем самоконтролю, то слід зауважити, що вони знаходяться в загальному полі організаційних взаємостосунків. Тобто можна зробити висновок, що, якщо волонтер не є керівником, то відмінності в можливості займатися контролем між ним й іншими співробітниками, у тому числі і оплачуваними, мінімальні. Ті відмінності, які все ж є, засновані на суб'єктивному підході до здійснюваної діяльності (здатність оцінити зворотний зв'язок, достатність стимулювання).

Запитання для самоперевірки

1. У чому полягає сутність контролю за діяльністю волонтерів в організації?
2. Перерахуйте функції координатора діяльності волонтерських груп та розкрийте стисло їх зміст.

Список використаних джерел

1. Слабжанин Н.Ю. Как эффективно работать с добровольцами / Николай Юрьевич Слабжанин. – Новосибирск: Межрегиональный общественный фонд «Сибирский центр поддержки общественных инициатив», 2002. – 98 с.
2. Слабжанин Н.Ю. Мозаика Российского добровольчества: факты, ресурсы и мнения / Николай Юрьевич Слабжанин. – М.: Фонд «Созидание», 2003. – 165 с.

3.2. Особливості проведення соціально-просвітницького тренінгу

Ключові слова: пасивні, активні, інтерактивні методи.

*Посередній учитель – розповідає, гарний учитель – пояснює,
чудовий учитель – демонструє, а геніальний – надихає...*

Річард Бах

Однією з найбільш ефективних форм підготовки організаторів діяльності волонтерських груп є соціально-просвітницький **тренінг**.

Тренінг (від англійського «to train» – навчати, тренувати) – це інтерактивна форма навчання, що передбачає модифікацію чи зміну ставлень, знань та поведінкових навичок того, хто навчається, через отримання ним нового досвіду з певної тематики чи у певній галузі.

У загальному вигляді **структура** тренінгового заняття складається з трьох **основних елементів**:

- початок тренінгу;
- основна частина тренінгу;
- заключна частина тренінгу.

Однак, детальніше структура тренінгового заняття представлена у таблиці 3.2

Таблиця 3.2

Структура тренінгового заняття [1]

№	Назва етапу	Необхідна кількість часу	Характеристика етапу
Початок тренінгу			
1.	Введення	3% часу	Презентація мети та завдань тренінгового заняття (або програми загалом, якщо відбувається перше заняття у межах програми підготовки організаторів діяльності волонтерських груп), його програми.
2.	Знайомство	5% часу	Взаємопрезентація ведучого та учасників тренінгового заняття. Саме від даного етапу часто залежить, якою буде атмосфера на занятті, наскільки відкритими зможуть бути учасники.
3.	Прийняття правил роботи групи	3% часу	Своєрідне народження групи, де разом всіма учасниками виробляються спільні норми для ефективної взаємодії під час усієї програми. Правила потрібні для того, щоб кожен учасник: <ul style="list-style-type: none"> • міг відкрито висловлюватися і виражати свої почуття і погляди; • не боявся стати об'єктом глузування і критики; • був упевнений у тому, що все особисте, що обговорюється на занятті, не вийде за межі групи; • отримувал інформацію сам і не заважав отримувати її іншим.

№	Назва етапу	Необхідна кількість часу	Характеристика етапу
4.	Очікування учасників	3% часу	На цьому етапі учасники висловлюють свої очікування від заняття (або ж – програми в цілому, якщо відбувається перше заняття у її межах), а ведучий підводить певні підсумки. Для ведучого важливо враховувати очікування учасників, оскільки від цього залежить ефективність тренінгового процесу.
Основна частина тренінгу			
5.	Оцінка рівня інформованості	5-10% часу	Своєрідний зріз знань стосовно проблематики тренінгового заняття. Для того, щоб з'ясувати, що учасники знають з питання, що буде розглядатися, можна задавати запитання групі, використовувати своєрідні вікторини. Цей етап дозволяє визначити досвід учасників у організації волонтерських груп у разі, якщо це не було зроблено ведучим раніше (наприклад, під час попереднього анкетування).
6.	Актуалізація проблеми	10-30% часу	Важливий елемент тренінгу, оскільки скеровує інтерес до проблеми та формує мотивацію учасників дізнаватися більше інформації з проблеми, що обговорюється. Завдання цього етапу – зробити проблему актуальною для кожного учасника.
7.	Інформаційний блок	20-40% часу	Представляє собою кілька розподілених та логічно завершених частин. На цьому етапі багато часу відводиться наданню докладної інформації з тематики, якій присвячено заняття. Завдання ведучого – викласти інформацію так, щоб вона була почута і зрозуміла учасникам (адже навіть при добре проведеній лекції з застосуванням аудіо-візуальних та наочних засобів засвоюється тільки 20-30% інформації). Тому слід використовувати всі можливі засоби для зосередження уваги слухачів: наочні матеріали, дискусії й інші методи, техніки та прийоми.
8.	Надбання практичних навичок	20-60% часу	Спрямований на вироблення в учасників навичок, які знадобляться організатору волонтерської групи. Методами, які допоможуть у формуванні умінь, навичок, здобутті учасниками корисного досвіду, є практичні вправи, рольові ігри, театралізовані програння та форум-театр тощо.
Заключна частина тренінгу			
9.	Завершення роботи. Одержання зворотного зв'язку	5% часу	Своєрідне підведення підсумків тренінгу та оцінка зміни рівня інформованості учасників. Завдання цього етапу: <ul style="list-style-type: none"> • підвести підсумки заняття; • з'ясувати, чи збулися очікування учасників; • оцінити зміну рівня інформованості.

Тривалість кожного заняття (або ж тренінгової сесії в межах кількадечної підготовки організаторів волонтерських груп) може становити від 1 год. 30 хв. до 2-х год.

Готуючись до проведення тренінгу, варто пам'ятати про те, що його успіх залежить від тої сукупності методів, які ви, як ведучий, підберете для висвітлення важливої у контексті програми підготовки тематики.

Метод – це (грец. *methodos* – буквально «шлях до чогось») – у загальному значенні – спосіб досягнення мети, певним чином впорядкована діяльність.

Методи навчання – сукупність прийомів та підходів, які відображають форму взаємодії учнів (або ж – учасників) і вчителя (або ж – ведучого) у процесі навчання.

Підбираючи **методи** для проведення тренінгового заняття, важливо, щоб:

- ведучий аналізував усі наявні ресурси;
- ведучий був готовий до використання обраного методу та мав чіткий алгоритм використання методу;
- метод був адекватним стосовно цілей та завдань тренінгового заняття;
- метод був орієнтованим на вік, загальний рівень знань, інтелектуальні можливості, підготовленість учасників заняття. Цільова аудиторія повинна бути готова до сприйняття методу;
- результат, який передбачається, відповідав витраченому часу та силам;
- у ході заняття використовуватися різноманітні методи⁶.

На сьогодні отримали широке розповсюдження 3 форми взаємодії ведучого та учасників під час проведення занять: пасивна, активна та інтерактивна, з огляду на які добираються і відповідні методи навчання.

Пасивне навчання – це форма взаємодії учасників і ведучого, в якій ведучий є основною дієвою особою і керівником заняття, а учасники виступають у ролі пасивних слухачів, які підкорюються директивам (рис. 3.1). Зв'язок ведучого з учасниками у ході пасивного навчання здійснюється за допомогою опитувань, самостійних, контрольних робіт, тестів тощо.

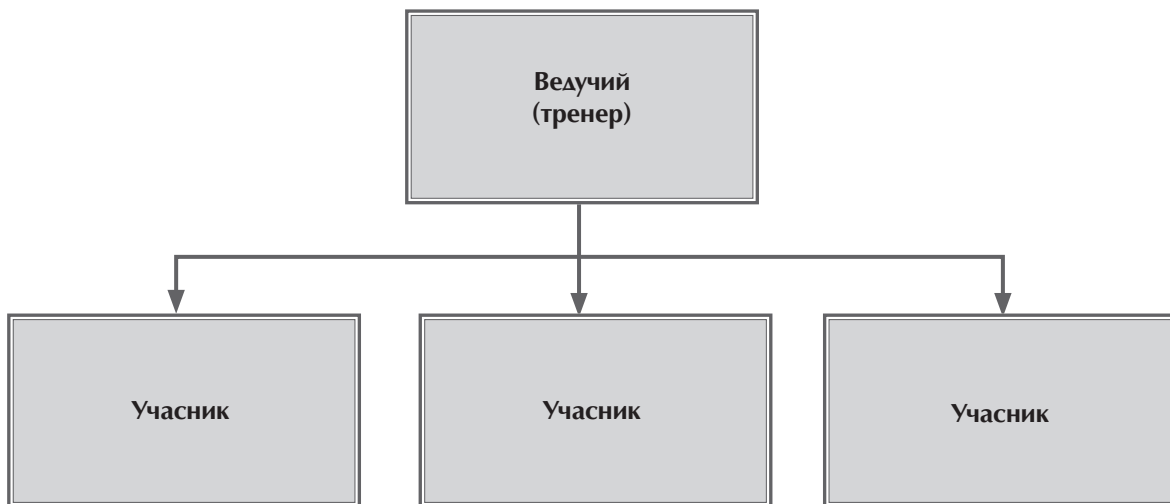


Рис. 3.1. Пасивні методи навчання

Із точки зору сучасних педагогічних технологій і ефективності засвоєння учасниками матеріалу, що подається у ході заняття, пасивні методи вважаються найбільш не ефективними, адже лекція – найрозповсюдженіший метод подання матеріалу у межах пасивного підходу – має найнижчу ефективність за вищенаведеною пірамідою. Отже, використовуючи лекцію як метод донесення інформації (особливо нової) до учасників спеціаліст ризикує марно витратити час, особливо, працюючи з безпритульними та бездоглядними підлітками.

⁶ Використання інтерактивних методів та мультфільмів у профілактиці ризикованої поведінки: метод. посіб. для спец., які працюють з бездоглядними та безпритульними дітьми та підлітками / [Т.В. Журавель, Т.Л. Лях, О.М. Нікітіна]; за заг. ред. Т.В. Журавель – К.: AFEW, 2010. – 168 с.

Однак, не дивлячись на це, такий пасивний підхід також має і деякі переваги. По-перше, це відносно проста підготовка ведучого до заняття. По-друге, саме пасивний метод дозволяє подати найбільшу кількість матеріалу в обмежених часових умовах. З урахуванням даних переваг, багато спеціалістів, які працюють за програмами профілактики, віддають перевагу саме пасивному методу, порівняно з іншими.

Активне навчання – це форма взаємодії учасників і ведучого, де учасники виступають не пасивними слухачами, а активно залучені до процесу заняття (рис. 3.2).

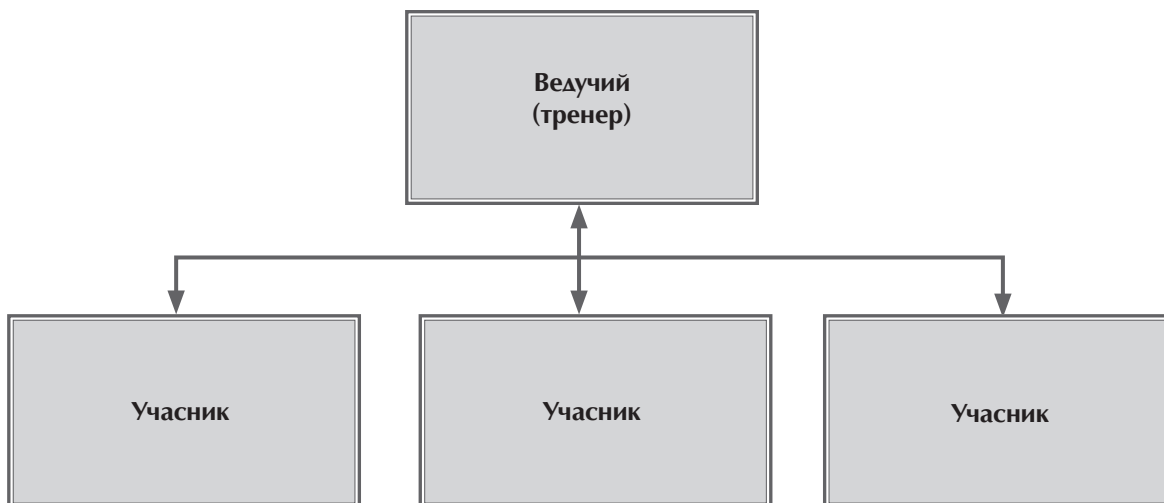


Рис. 3.2. Активні методи навчання

Якщо в пасивному методі основною дієвою особою і менеджером заняття був ведучий, то тут усі учасники мають рівні права. Активні методи передбачають взаємодію, вибудовану на демократичних засадах.

Прикладами активних методів є бесіда, дискусія, відео-лекторій тощо. Кожен учасник процесу може задати запитання, активно взаємодіяти з ведучим у ході заняття, тим самим виступаючи не пасивним об'єктом, а активним суб'єктом, який може визначити хід заняття.

Інтерактивне навчання («inter» – це взаємний, «act» – діяти) означає взаємодіяти, знаходитись у режимі бесіди, діалогу з кимось (рис. 3.3).

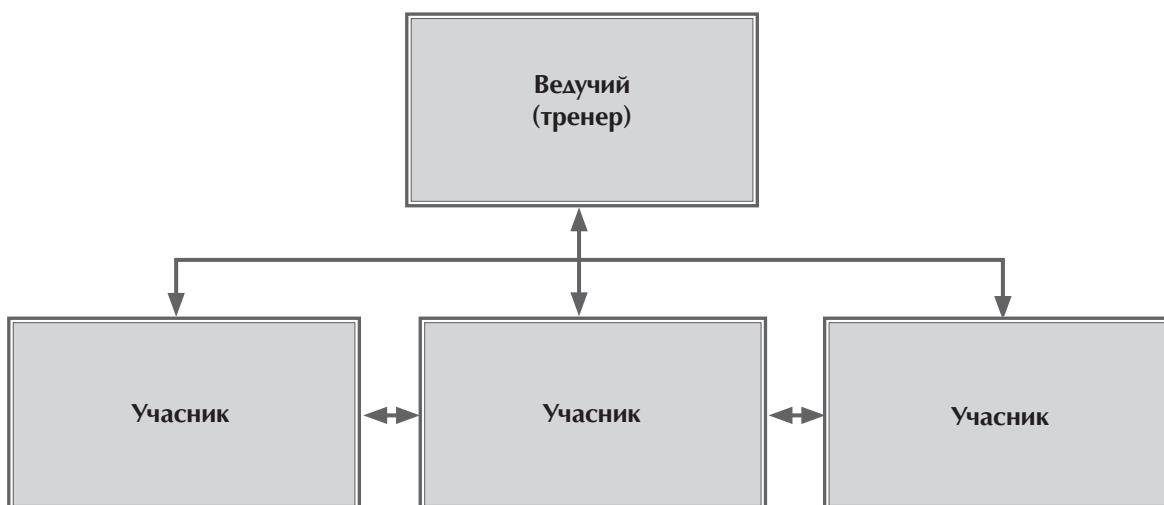


Рис. 3.3. Інтерактивні методи навчання

Іншими словами, на відміну від активних методів інтерактивні орієнтовані на ширшу взаємодію учасників не лише з ведучим, але й між собою, і на домінування активності учасників у процесі навчання.

Отже, основою інтерактивного підходу є інтерактивні вправи і завдання, які виконуються учасниками. Головна відмінність інтерактивних вправ і завдань в тому, що вони спрямовані не лише і не стільки на закріплення вивченого матеріалу, скільки на вивчення нового.

Види інтерактивних вправ та завдань:

- творчі завдання;
- робота у малих групах;
- навчальні ігри (рольові, імітації, ділові та навчальні ігри);
- використання суспільних ресурсів (запрошення спеціаліста, екскурсії);
- руханки;
- робота учасника у ролі ведучого групи (методика «рівний – рівному»);
- обговорення складних та дискусійних питань і проблем (шкала переконань, проєктивні техніки, «один – вдвох – усі разом», «зміни позицію», «каруселі», «дискусія в стилі телевізійного ток-шоу, дебати, симпозіум);
- розв'язання проблем («дерево рішень», «мозковий штурм», «аналіз казусів», «переговори та медіація») тощо.

Зверніть увагу на те, що під час проведення тренінгових занять з підготовки організаторів волонтерських груп максимальний акцент повинен робитись на практику такої діяльності.

Так, одним із найбільш ефективних інтерактивних методів у навчанні дорослих та, зокрема, у підготовці організаторів волонтерських груп, ми вважаємо **метод «case-study»**, або навчання через аналіз практичних ситуацій.

В основі методу лежить реальна життєва ситуація, яку група учасників повинна розв'язати в ході взаємодії, запропонувавши варіанти розвитку подій, оптимізації ситуації, розробки рекомендацій для ключових учасників взаємодії.

Вирішення ситуаційних завдань може відбуватися і у великій групі, але найбільш ефективною є робота в малих групах. Під час роботи з ситуацією учасники можуть відповідати на додаткові запитання, запропоновані ведучим, з метою роз'яснення ситуації, розстановки акцентів. Також учасникам може бути корисно розробити список «вдалих» і «невдалих» прикладів дій, у нашому випадку, організатора волонтерської групи у тій чи іншій ситуації.

Бажано, щоб ситуації, які ви будете пропонувати учасникам, були взяті з реальної практики.

Однією з родзинок, що дозволить зробити ваші заняття максимально практично орієнтованими та корисними для учасників, можуть стати візити у волонтерські організації, які слугують взірцем у вашому регіоні та поділяться досвідом роботи з волонтерами, або ж участь у тренінговому занятті запрошеного експерта-практика. Не забувайте про те, що такими експертами можуть бути самі волонтери, які радо розкажуть учасникам вашого заняття про свій досвід та про те, яким вони бачать ефективного організатора волонтерської групи.

У разі, якщо ви збираєтесь організувати візит учасників вашого заняття у волонтерську організацію, подбайте про таке:

- перед організацією візиту опитайте учасників (найкраще – за допомогою анкети), що саме їх найбільше цікавить у діяльності організації, та які питання вони хотіли би висвітлити під час візиту до організації;

- заздалегідь проінформуйте керівництво організації про запит, який висловили учасники у ході опитування, та спільно підготуйте програму візиту;
- за можливості, попросіть організацію підготувати для учасників якісь роздаткові матеріали про їх діяльність або про найкращі волонтерські практики;
- попросіть організацію забезпечити можливість спілкування учасників як з організаторами волонтерських груп, так і з самими волонтерами;
- обов'язково присвятіть наступне заняття у межах програми, що відбудеться після візиту, обговоренню отриманого у організації досвіду та загалом – обміну враженнями між учасниками.

У ході організації та проведенні тренінгового заняття в межах програми важливе місце мають різноманітні деталі, які можуть мати вплив на ефективність всієї навчальної діяльності. Наприклад: стан приміщення, в якому проводяться заняття, забезпеченість усіма необхідними матеріалами для проведення заняття, час початку заняття, його тривалість тощо.

Місцем для проведення заняття може бути будь-яке приміщення, в якому можуть бути зручно розміщені: стільці, поставлені по колу (за кількістю учасників та ведучих); столи для роботи учасників у малих групах та розміщення необхідних матеріалів; дошка або фліпчарт (спеціальна дошка на ніжках для проведення тренінгів та інших практичних занять, на якій кріпляться великі аркуші паперу для нотаток ведучого). Крім того, важливо, щоб у приміщенні було достатньо місця для проведення рухливих ігор («айсбрейкерів», або ж «руханок») або інших рухливих форм роботи, якщо ведучий збирається їх використовувати.

Для проведення тренінгового заняття найчастіше ведучому знадобляться:

- ручки та блокноти або зошити для індивідуальних записів учасників;
- аркуші паперу розміром А1, А3, А4 для виконання різноманітних завдань учасниками;
- роздаткові інформаційні та інші матеріали (наприклад, буклети, адреси організацій, які можуть надати той чи інший вид допомоги, важливі номери телефонів тощо);
- дошка або фліпчарт;
- маркери або фломастери різних кольорів;
- кольоровий папір;
- скоч, клей;
- ножиці;
- бейджі (значки для написання імен учасників та ведучих);
- стікери (невеликі кольорові клейкі папірці);
- апаратура (наприклад, магнітофон, комп'ютер або відеомагнітофон, якщо ведучий збирається використовувати аудіо- або відео-матеріали).

Для того, аби відпрацювати навички роботи зі «складними» учасниками в процесі тренінгу, ми підготували декілька проблемних ситуацій та можливих причин і варіантів виходу з них.

Ситуація 1

Учасник тренінгу перериває інших його учасників та тренерів, заважає постановці завдань, не дотримується правил роботи групи.

Перерахуйте основні можливі причини такої поведінки учасника.

Якими мають бути дії тренера у такій ситуації?

Орієнтовна відповідь

Можливі причини: учасник хоче привернути увагу; намагається показати гнів; не почувасться в безпеці; прагне поваги ровесників; страждає від болючих емоційних переживань.

Дії тренера: не звертати уваги; нагадати про правила роботи в групі; переключити увагу учасника (наприклад, залучити до рольової гри чи іншої справи) та заохочувати бажану поведінку; у разі систематичного порушення групових правил один із ведучих виводить порушника з кімнати та пояснює йому правила поведінки та можливі санкції, а інший веде заняття далі.

Ситуація 2

Учасник тренінгу надто балакучий. Тренеру важко зупинити його.

А надмірна балакучість учасника негативно впливає на групову динаміку.

Перерахуйте основні можливі причини такої поведінки учасника.

Якими мають бути дії тренера у такій ситуації?

Орієнтовна відповідь

Можливі причини: учасник любить ділитися ідеями; привертає увагу; демонструє свої знання; звичайна поведінка (для балакучих особистостей).

Дії тренера: поставте запитання, над яким треба поміркувати; перервіть його зі словами: «Це дуже цікава думка. Які погляди в інших учасників?»; подякуйте за те, що учасник поділився своєю думкою та досвідом, але наголосіть, що слід рухатися далі чи почути думки інших; запропонуйте пізніше повернутися до цієї теми, наприклад наприкінці заняття.

Ситуація 3

Учасник тренінгу часто вступає в суперечки з тренером, іншими

членами групи. У своїх висловлюваннях учасник категоричний та трохи агресивний.

Перерахуйте основні можливі причини такої поведінки учасника.

Якими мають бути дії тренера у такій ситуації?

Орієнтовна відповідь

Можливі причини: учасник хоче привернути увагу; намагається утримати людей від зближення; намагається показати гнів; має потребу в домінуванні; типова для нього поведінка під час спілкування з іншими людьми (не вмiє інакше).

Дії тренера: чітко контролюйте свої реакції та стан групи, не допускайте наростання напруги; акцентуйте увагу на позитивних аспектах висловлювань учасника; залучіть учасника до рольових ігор на впевнену поведінку; під час перерви з'ясуйте, що конкретно спричиняє незадоволення учасника; один із ведучих може поговорити з учасником за межами групи.

Ситуація 4

Учасник тренінгу не бажає говорити. Він постійно мовчить, не висловлює власних позицій, вражень, думок, не дає зворотного зв'язку. Така його поведінка негативно впливає на розвиток довіри та згуртованості в групі.

Перерахуйте основні можливі причини такої поведінки учасника.

Якими мають бути дії тренера у такій ситуації?

Орієнтовна відповідь

Можливі причини: учасник відчуває тривожність, страх чи небезпеку; учаснику нудно, від не зацікавлений в участі; вважає, що знає відповіді на всі обговорювані питання.

Дії тренера: підтримайте будь-який прояв зацікавленості; попросіть про допомогу, коли проводяться рольові ігри; дайте вправу на роботу в парі; якщо в учасника пригнічений стан, не варто змушувати його, ліпше дати йому можливість поговорити з ведучим після заняття та запропонувати необхідну допомогу.

Ситуація 5

Учасник тренінгу часто висловлює незадоволення. Його поведінка негативно впливає на динаміку групи. На фоні такої поведінки інші учасники намагаються відмовчатися, не бажаючи викликати його критику.

Перерахуйте основні можливі причини такої поведінки учасника.

Якими мають бути дії тренера у такій ситуації?

Орієнтовна відповідь

Можливі причини: такий стиль поведінки є звичним способом комунікації; в учасника є негативні установки та очікування від тренінгу; в учасника є болюча проблема; незадоволення учасника має об'єктивні підстави.

Дії тренера: наголосіть, які аспекти заняття можуть бути змінені, а які – ні; розпочніть рольову гру, в якій один із учасників зможе показати незадоволення (за темою заняття), використовуючи вислови від першої особи; обговоріть з учасником його незадоволення після заняття; якщо незадоволення має об'єктивну основу, подумайте, як її можна усунути.

Ситуація 6

Учасник тренінгу концентрується на темі, не пов'язаній з основною. Його рефлексія розмита, не точна, а дискусію він намагається перевести в інше русло, збиваючи інших членів групи та негативно впливаючи на групову динаміку.

Перерахуйте основні можливі причини такої поведінки учасника.

Якими мають бути дії тренера у такій ситуації?

Орієнтовна відповідь

Можливі причини: учасник не розуміє змісту заняття; учасник має свій власний план дій; учаснику потрібне відчуття впевненості, і в такий спосіб він привертає до себе увагу; тема обговорення викликає дискомфорт в учасника.

Дії тренера: використайте формулювання «Здається, щось відволікло тебе від нашої теми. Ми зараз говоримо про ... (тема)»; спробуйте з'ясувати, чи не має тема, на якій сконцентрувався учасник, особистої значущості; спитайте в групі, чи потребує обговорення тема, про яку йдеться; спробуйте з'ясувати причини дискомфорту учасника.

Ситуація 7

Учасник тренінгу постійно хоче чути думку ведучого. І така його поведінка досить категорична. Думка інших членів групи його мало цікавить.

Перерахуйте основні можливі причини такої поведінки учасника.

Якими мають бути дії тренера у такій ситуації?

Орієнтовна відповідь

Можливі причини: учасник привертає до себе увагу; учаснику потрібна порада; учасник намагається моделювати поведінку ведучого; учасник не розуміє, якої ліпше дотримуватися позиції; учасник хоче випробувати ведучого.

Дії тренера: виявляйте свою турботу та увагу; поверніть питання учаснику та групі для обговорення; якщо це доречно, дайте пряму відповідь, але при цьому спонукайте учасника висловити власну думку; попросіть учасника згадати схожі ситуації та використайте їх у рольових іграх.

Ситуація 8

Під час проведення соціально-просвітницького тренінгу відбувся конфлікт між його учасниками, що негативно позначилося на груповій динаміці та загальній атмосфері тренінгу.

Перерахуйте основні можливі причини такої поведінки учасника.

Якими мають бути дії тренера у такій ситуації?

Орієнтовна відповідь

Можливі причини: учасники не подобаються одне одному; учасникам бракує навичок у вирішенні проблемних ситуацій; учасники мають слабкі навички впевненої поведінки.

Дії тренера: підтримуйте позитивну поведінку учасників; акцентуйте увагу на цілях, які об'єднують обидва погляди; не ставайте ні на чію сторону, хоч якою б вона була.

Запитання для самоперевірки

1. Які групи методів, що використовуються у процесі тренінгу, розрізняють?
2. У чому особливості використання пасивних методів навчання?
3. У чому особливості використання активних методів навчання?
4. У чому особливості використання інтерактивних методів навчання?

Список використаних джерел

1. Використання інтерактивних методів та мультфільмів у профілактиці ризикованої поведінки: метод. посіб. для спец., які працюють з бездоглядними та безпритульними дітьми та підлітками / [Т.В. Журавель, Т.Л. Лях, О.М. Нікітіна] ; за заг. ред. Т.В. Журавель – К.: АFEW, 2010. – 168 с.
2. Лях Т. Л. Використання інтерактивних методів у програмах з формування здорового способу життя / Т.Л. Лях, Т.В. Журавель // Основи громадського здоров'я: теорія і практика: навч.-метод. посіб. / [Т.П. Авельцева, Т.П. Басюк, О.В. Безпалько та ін.]; за заг. ред. О.В. Безпалько. – Ужгород: ВАТ «Патент», 2008. – С. 152–216.

3.3. Програма підготовки координаторів діяльності волонтерських груп

Ключові поняття: волонтер, координатор діяльності волонтерів, програма, програма підготовки.

*Вчитися треба тільки весело.
Щоб нестривлювати знання, треба поглинати їх з апетитом...*

Анатоль Франс

На базі Всеукраїнського громадського центру «Волонтер» працює Школа організаторів діяльності волонтерів. Її мета – підвищення рівня компетентності спеціалістів, які організують та скеровують роботу волонтерів, забезпечують умови діяльності волонтерських груп.

Вже котрий рік поспіль, пропонуючи форму підготовки спеціалістів у форматі «Школи організаторів діяльності волонтерів», спеціалісти Всеукраїнського громадського центру «Волонтер» намагаються привернути увагу до важливості навчання не тільки волонтерів (традиційні Школи волонтерів), але й тих, хто організовує та скеровує їхню діяльність. Відсутність підготовленого спеціаліста впливає на рівень забезпечення умов діяльності волонтерських груп.

В основу програми Школи організаторів діяльності волонтерів покладено модель експерієнтального навчання (від англ. experience – досвід) американського дослідника Д. Колба.

Основні позиції цього підходу найбільш повно відображають систему, яка закладена в програмі підготовки фахівців до керівництва діяльністю волонтерських груп. Так, поетапність циклу допомагає її учасникам не тільки актуалізувати наявні знання, а й рефлексивно усвідомлювати можливі прогалини в професійній діяльності та, на основі отриманого зворотного зв'язку, окреслити шляхи виходу з пропонованих проблемних ситуацій. Учасники мають можливість працювати з новою інформацією, вирішувати різноманітні практичні завдання, осмислювати новий теоретичний матеріал.

Підготовка координаторів діяльності волонтерів за моделлю експерієнтального навчання складалася з чотирьох послідовних і взаємопов'язаних етапів.

Так, на першому етапі (етап конкретного досвіду) учасники Школи мають змогу актуалізувати досвід, який у них є із заявленої теми. Відбувається аналіз власної практики, пошук і означення того, з чим потрібно попрацювати в рамках заявленої теми чи проблеми. Тому в результаті як первинний продукт спільної діяльності створюється певне спільне змістове поле, у якому згодом проводилася активна робота.

На наступному етапі – рефлексивного спостереження – створюються умови для критичного осмислення учасниками наявного досвіду. Ключовим процесом цього етапу можна назвати проблематизацію.

На третьому етапі (абстрактна концептуалізація) учасники мають можливість конструювати та засвоювати нові знання. Забезпечуються умови для переходу від реальних ситуацій із власної практики учасників до узагальнених висновків та закономірностей.

І на останньому етапі (активне експериментування) увага приділяється можливості перевірити сформульовані висновки на практиці: повернутись зі сфери абстрактного у сферу реального. Це здійснюється шляхом виконання проблемних завдань, моделюванням ситуацій тощо.

Програма підготовки координаторів діяльності волонтерів має комплексний, інтеграційний, міждисциплінарний характер та містить такі тематичні блоки:

1. Теоретичні основи волонтерської діяльності
2. Технологічне забезпечення діяльності волонтерських груп
3. Моделі підготовки волонтерів та координаторів волонтерських груп

Вважаємо за доцільне детально представити програми та зміст тренінгів для координаторів діяльності волонтерських груп, розроблені нашими фахівцями (Лях Т.Л., Спіріною Т.П., Троценко Н.Є., Сергеевою К.В.), які відповідають перерахованим трьом тематичним блокам.

ПРОГРАМА ТРЕНІНГУ «ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

Мета тренінгу: поінформувати учасників про сутність та особливості організації волонтерських груп

Завдання тренінгу:

- розглянути генезу розвитку волонтерського руху;
- ознайомитися з підходами до класифікації волонтерських груп;
- проаналізувати мотивацію до здійснення волонтерської діяльності;
- визначити організаційні умови забезпечення діяльності волонтерських груп.

Категорія учасників тренінгу: працівники соціальних служб, закладів освіти та представники громадських організацій, які займаються організацією волонтерських груп.

Кількість учасників тренінгу: 30 осіб.

Час, необхідний для проведення тренінгу: 3 дні.

Кількість тренерів: 3 особи (2 тренери та 1 фасилітатор).

Тренінгове приміщення: простора кімната; стільці (за кількістю учасників і тренерів), розміщені у центрі кімнати у формі кола; 4 столи, розміщені у кутах кімнати; допоміжний стіл для тренерів.

Час	Зміст
День 1.	
10.30-11.00	Реєстрація учасників
11.00-13.00	Відкриття тренінгу: привітання учасників, інформація щодо діяльності Всеукраїнського громадського центру «Волонтер», проекту «Підготовка організаторів волонтерських груп» ⁷ , презентації тренерів, мети і завдань тренінгу, вирішення організаційних питань. Тематичний блок «Основні поняття та категорії»
13.00-14.00	Обідня перерва
14.00-15.30	Тематичний блок «Генеза розвитку волонтерського руху»
15.30-16.00	Перерва на каву, чай
16.00-17.30	Тематичний блок «Підходи до класифікації волонтерських груп»

⁷ Проект здійснено за підтримки Фонду сприяння демократії Посольства США в Україні. Погляди учасників заходу не обов'язково збігаються з офіційною позицією уряду США.

Час	Зміст
День 2.	
10.00-11.30	Тематичний блок «Мотивація до волонтерської діяльності»
11.30-12.00	Перерва на каву, чай
12.00-13.30	Тематичний блок «Умови організації волонтерських груп»
13.30-14.30	Обідня перерва
14.30-16.00	Тематичний блок «Етапи розробки волонтерської кампанії». Частина 1. Виявлення потреби організації у волонтерах, складання опису діяльності волонтерів
16.00-16.30	Перерва на каву, чай
16.30-17.30	Тематичний блок «Етапи розробки волонтерської кампанії». Частина 2. Вимоги до волонтера
День 3.	
10.00-11.30	Тематичний блок Проведення кампанії із залучення волонтерів
11.30-12.00	Перерва на каву, чай
12.00-13.30	Тематичний блок Проведення кампанії із залучення волонтерів
13.30-14.30	Обідня перерва
14.30-15.30	Підведення підсумків

День 1.

Сесія 1. «Відкриття. Основні поняття та категорії»

Відкриття тренінгу

Час: 20 хв.

Привітання учасників, представлення тренерів, подача інформації щодо проекту «Підготовка організаторів волонтерських груп»⁸ та діяльності Всеукраїнського громадського центру «Волонтер». Презентація мети і завдань тренінгу. Ознайомлення учасників тренінгу з регламентом роботи⁹. Вирішення організаційних питань¹⁰. Заповнення «вхідних» анкет учасників.

Вправа на знайомство «Волонтерський гурт»

Мета: познайомити учасників, сприяти згуртованості групи; створити комфортну, доброзичливу атмосферу під час подальшої роботи.

Час: 35 хв.

Ресурси: бланки формату А-4 за кількістю учасників, по дві однакові, але з різними назвами цукерки за кількістю пар у групі.

Хід проведення: тренер пропонує кожному учаснику, не дивлячись, витягти з мішечка із солодощами одну цукерку, а потім знайти того, хто витягнув таку саму цукерку. Таким чином, учасники об'єднуються у пари. Після цього кожному учаснику пропонується заповнити спеціальні бланки, дізнавшись у свого партнера його:

⁸ Проект здійснено за підтримки Фонду сприяння демократії Посольства США в Україні. Погляди учасників заходу не обов'язково збігаються з офіційною позицією уряду США.

⁹ Регламент роботи (окрім Програми семінару, що знаходиться у додатку) обов'язково повинен бути написаний на

- прізвище та ім'я;
- місце роботи та посаду;
- життєве кредо;
- чи має власний досвід волонтерської роботи;
- чи має досвід організації волонтерських груп.

Після цього слід «сфотографувати» свого партнера (намалювати його портрет).

Тривалість виконання завдання – 6 хвилин. По закінченні кожний учасник презентує іншим свого партнера. Після того, як усі учасники та тренери у запропонований спосіб представили один одного, всі бланки прикріплюються скотчем у куточку кімнати. Далі проводиться обговорення справи.

Запитання для обговорення:

1. Що нам дало виконання цієї справи?
2. Які почуття виникали в учасників, коли вони розповідали про партнерів, коли слухали розповідь про себе?
3. Який досвід має група щодо організації діяльності волонтерів?

Вироблення правил роботи групи

Мета: обґрунтувати необхідність вироблення і дотримання певних правил, на яких базується взаємодія людей у групі, прийняти правила для продуктивної роботи під час тренінгу.

Час: 15 хв.

Ресурси: заздалегідь прикріплений на видному місці ватман із написом «Правила».

Хід проведення: тренер пропонує учасникам сформулювати правила роботи групи, які допоможуть учасникам продуктивно працювати. Учасники вносять свої пропозиції методом мозкового штурму. Кожна пропозиція обговорюється в групі, і якщо всі згодні, записується на аркуші фліпчарту.

Визначення очікувань учасників

Мета: визначити сподівання та очікування учасників від роботи на тренінгу.

Час: 15 хв.

Ресурси: кольорові стікери.

Хід проведення: кожний учасник отримує кольоровий стікер, на якому протягом 5 хвилин йому пропонується написати питання, на яке він хоче отримати відповідь від тренінгу.

Після того, як всі учасники записали свої побажання, вони по черзі зачитують свої очікування, приклеюють їх на аркуш фліпчарту.

Наприкінці тренінгу плакат із очікуваннями використовуватиметься для визначення досягнень очікувань учасників.

Вправа на активізацію «Один – два – хлоп»

Мета: сприяти активізації учасників, розвитку уваги, уяви, реакції, спонукати до творчості, сприяти емоційному піднесенню.

Час: 5 хв.

Хід проведення: група працює в парах. Спочатку пари декілька разів по черзі рахують до трьох. Потім їх просять замінити цифру 1 звуком і рухом і продовжити рахунок, використовуючи це нововведення. Потім рухом і звуком потрібно замінити цифру 2, а потім 3. Пари продовжують по черзі «рахувати» до трьох, використовуючи вже тільки звуки і рухи. Цю гру можна продовжувати до будь-якого непарного числа, використовуючи слова і фрази замість звуків і рухів. Рухи та звуки придумує ведучий. Бажано експериментувати зі складністю звуків та рухів.

Вправа «Асоціативний ланцюжок»

Мета: знайти асоціативні образи щодо базових понять тренінгу, таких як «милосердя», «благодійність», «меценатство», «спонсорство», та визначити зміст цих понять.

Час: 30 хв.

Ресурси: аркуш ватману, поділений на 5 колонок, з назвами «милосердя», «благодійність», «меценатство», «спонсорство» (загальна кількість карток відповідає кількості учасників); аркуші з визначенням понять (визначення понять можна знайти у підрозділі 1.1 посібника).

Хід проведення:

I етап (10 хв.)

Учасникам пропонується знайти по одному слову-асоціації, пов'язаному з поняттями «милосердя», «благодійність», «волонтерство», «меценатство», «спонсорство», і записати його у своєму робочому зошиті. Далі вони по черзі озвучують свої асоціації до цих понять, а тренер записує їх у відповідну колонку ватману, утворюючи своєрідні асоціативні ланцюжки.

II етап (20 хв.)

Тренер пропонує учасникам узяти, не дивлячись, з конверта по одній картці та об'єднатися у групи згідно з написами на них.

Кожна група протягом 5 хвилин працює над визначенням поняття, зазначеного на їх картках, спираючись на відповідні асоціативні ланцюжки. Потім групи презентують свої визначення у великому колі.

Далі проходить обговорення.

Запитання для обговорення:

1. Для чого необхідно було визначити зміст понять «милосердя», «благодійність», «меценатство», «спонсорство»?
2. Чи допомогли у визначенні понять асоціативні ланцюжки?

Сесія 2. «Гене́за розвитку волонтерського руху»

Вправа «Атоми – молекули»

Мета: Активізувати увагу учасників, налаштувати їх на подальшу роботу, об'єднати у мікрогрупи для виконання наступної вправи.

Час: 5 хв.

Хід проведення: тренер нагадує учасникам, що молекула є своєрідною групою, яка складається з декількох її членів – атомів. Далі він пропонує учасникам уявити, що кожен із них є атомом, який хаотично рухається по кімнаті. Коли тренер вигукне якусь цифру, атомам необхідно якомога швидше об'єднатися у молекули – утворити кола, взявшись за руки (кількість атомів у молекулах повинна відповідати тій цифрі, яку вигукнув тренер). Потім тренер оголошує, що молекули знову розпалися на атоми, і учасники продовжують хаотично рухатися по кімнаті. А коли тренер вигукує іншу цифру, учасники знову об'єднуються у молекули-кола; і так декілька разів.

Остання цифра, яку вигукує тренер, повинна бути такою, щоб кількість утворених «молекул» співпала з кількістю правил, прийнятих групою напередодні. Тренер оголошує, що утворені «молекули» є мікрогрупами для виконання наступної вправи.

Вправа «Мозаїка»

Мета: розглянути генезу розвитку волонтерського руху, використовуючи можливість роботи у малих групах.

Час: 60 хв.

Ресурси: аркуші формату А4 з віддрукованими на них логічно завершеними частинами тексту підрозділу 1.1 цього посібника. Кількість примірників розбитого на частини тексту відповідає кількості груп. Ручки, папір, ватмани, маркери.

Хід проведення: особливу увагу необхідно приділити «переходам» учасників з одних груп до інших, тому що саме на даному етапі часто виникає плутанина. Інструкції щодо зміни груп повинні бути максимально чіткими.

Тренер пропонує утвореним групам розрахуватися на «перший-шостий», тобто кожен член групи отримує власний номер: від одного до шести.

На наступному етапі тренер просить зібратися окремо в аудиторії усі перші номери, усі другі номери, треті, четверті, п'яті та шості.

Тренер ставить завдання: «Зараз я запропоную кожній з шести груп уривок з великого тексту. Ваша мета – прочитати його, запам'ятати та, повернувшись у свої первинні групи, відтворити усім іншим її членам. Кожен з вас буде «експертом» лише у певній частині великого тексту. Спробуйте максимально точно передати інформацію, яку отримали.

У первинних групах починайте працювати таким чином: від першого номеру до шостого. Вам дається 30 хвилин для вивчення матеріалу та 30 хвилин для його трансляції у первинних групах».

Після виконання групами завдання тренер організовує обговорення емоційного стану, вражень, труднощів, з якими зустрілися учасники. Звертається з проханням стисло охарактеризувати матеріал, який пропонувався на самостійне опрацювання.

Запитання для обговорення:

1. Які основні поняття виділено у статті (тренер демонструє ці поняття, кріплячи їх до словничка, та коментуючи кожне з них)?
2. Як можна охарактеризувати основні віхи розвитку волонтерства?

Вправа «Модель волонтерської діяльності»

Мета: на підставі асоціативних образів, які виникають в учасників щодо основних понять теми, розробити модель волонтерства як виду діяльності.

Час: 30 хв.

Ресурси: аркуш ватману, на якому намальований великий будинок із багатьма вікнами, але без даху; вирізаний з паперу дах для будинку з написом «Волонтерська діяльність»; аркуші паперу А-4 (за кількістю учасників), на яких намальований будиночок із п'ятьма віконцями; плакат з визначенням поняття «волонтерська діяльність».

Хід проведення:

I етап (5 хв.)

Тренер знову звертає увагу учасників на асоціативні ланцюжки, створені до понять «милосердя», «благодійність», «меценатство», «спонсорство» у попередніх вправах. Він пропонує учасникам знайти в цих ланцюжках спільні (або близькі за значенням) асоціації.

Далі тренер наголошує на тому, що ці спільні асоціації створюють початок асоціативного ланцюжка ще до одного базового поняття «волонтерська діяльність». Він прикріплює над будинком дах із написом «Волонтерська діяльність» і пропонує учасникам доповнити ланцюжок новими асоціаціями, які у них виникають стосовно цього поняття. Ці доповнення він також вписує у пусті вікна будинку.

II етап (5 хв.)

Учасники отримують аркуші паперу, де намальований будиночок із п'ятьма віконцями. Кожному з них пропонується обрати зі всіх вікон великого будинку 5 асоціацій, які, на його думку, найбільш повно відповідають поняттю «волонтерська діяльність», та вписати їх у віконця свого будиночку.

III етап (5 хв.)

Учасникам пропонується поставити номери від 1 до 5 біля віконця, тобто проранжувати за ступенем адекватності змісту запропоновані визначення терміну «волонтерська діяльність», а потім презентувати свою думку у великому колі.

IV етап (10 хв.)

Проводиться обговорення вправи.

Запитання для обговорення:

1. Які асоціації були названі всіма або більшістю учасників?
2. Які пріоритетні асоціації найчастіше називались учасниками?
3. Чи є в групі абсолютно однакові будиночки? Чи є будиночки, написи у віконцях яких не співпали з іншими?
4. Що стане з будиночком, якщо одне з віконця «погасне»?
5. Які труднощі виникали на різних етапах виконання вправи? Які варіанти пропонуються для їх подолання?

Наприкінці вправи тренер презентує визначення поняття «волонтерська діяльність».

Вправа на активізацію «Бомба і Щит»

Мета: активізуюча комунікативна гра, розвиває реакцію, увагу.

Час: 5 хв.

Хід проведення: група вільно переміщується аудиторією, не зупиняючись. Ведучий просить всіх учасників вибрати собі по дві людини з групи, але так, щоб вони не здогадались, що обрали саме їх. Один з них буде Бомбою, а інший Щитом. Далі всіх просять пересуватися так, щоб Щит знаходився між учасником та обраною ним Бомбою. Доторкатися до свого Щита не можна, потрібно постійно пересуватися разом з ним таким чином, щоб він захистив від Бомби. Через кілька хвилин ведучий вимовляє: «Бах!», – це означає, що всі Бомби вибухнули. Після чого він запитує, кому вдалося не підірватися, знаходячись за своїм Щитом у момент вибуху.

Сесія 3. «Підходи до класифікації волонтерських груп»

Вправа на активізацію «У вас місце є?»

Мета: сприяти зближенню групи та емоційному піднесенню учасників.

Час: 10 хв.

Хід проведення: всі учасники об'єднуються у пари, беруть один одного під руки і стоять по колу. Кожна з пар наразі є уявним готелем, в якому немає місць. Ведучий знаходиться у центрі кола, він є подорожнім і має підходити до кожної пари – уявного готелю – і запитувати: «У Вас місце є?», – на що з «готелю» йому відповідають: «Ні, немає». У той час, поки ведучий таким чином шукає місце, завданням учасників з «готелів» є за спільною домовленістю мінятися парами так, щоб ведучий не встиг зайняти їх місце. Якщо ведучий всигає вскочити в якийсь «готель», то учасник, що залишився без місця, стає ведучим.

Мозковий штурм «Хто волонтерує?»

Мета: визначити типи волонтерів.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер пропонує учасникам дати відповідь на питання: «Хто волонтерує?» та записує усі можливі відповіді.

Інформаційне повідомлення «Характеристики волонтерської групи»

Мета: дати визначення поняття «волонтерська група» та охарактеризувати її; сприяти конструктивній дискусії щодо підходів до класифікації волонтерських груп.

Час: 10 хв.

Ресурси: презентація або текст інформаційного повідомлення, побудованого на матеріалах першої частини підрозділу 1.2, присвяченої визначенню понять «група», «соціальна група», «волонтерська група».

Хід проведення: тренер дає інформаційне повідомлення «Характеристики волонтерської групи».

Групова робота «Класифікація волонтерських груп»

Мета: визначити основні класифікаційні ознаки та види волонтерських груп.

Час: 30 хв.

Ресурси: для кожної підгрупи – аркуш формату А3, комплект нарізаних стрічок із класифікаційними ознаками та видами волонтерських груп, клей-олівець.

Хід проведення: тренер об'єднує групу у декілька підгруп за допомогою лічильнички¹¹. Кожна підгрупа отримує комплект стрічок із видами волонтерських груп та їхніми класифікаційними ознаками.

Картки «Види волонтерських груп»	
Батьки	Безробітні
Волонтери без досвіду	Волонтери громадських організацій
Волонтери державних організацій (соціальних установ)	Волонтери з достатнім досвідом
Волонтери з незначним досвідом	Волонтери ініціативних груп мешканців територіальних громад
Волонтери релігійних організацій	Волонтери, які обрали пращу як альтернативу вироку
Волонтери, які працюють короткий проміжок часу (разові акції, менше 6 місяців)	Волонтери, які працюють тривалий проміжок часу (понад 6 місяців)
З обмеженою мобільністю	Змішаний, представлений представниками різних типів волонтерів
Корпоративні волонтери	Люди зрілого віку
Люди похилого віку	Мобільні
Молодь	Немобільні
Непрофесіонали	Однотипний, представлений волонтерами одного типу (групи студентів-волонтерів, пенсіонерів-волонтерів тощо)
Пенсіонери	Підлітки
Професіонали	Сезонні волонтери
Сім'ї	Студенти
Учні	Фахівці (спеціалісти)
Діти	Підлітки

Картки «Класифікаційні характеристики волонтерських груп»	
Вік	Ступінь професіоналізму
Тривалість волонтерської діяльності	Соціальна роль/статус
Ступінь мобільності	Приналежність до організації
Досвід волонтерської роботи	Склад волонтерської групи

Тренер пропонує учасникам протягом 15 хв., орієнтуючись на них, класифікувати відповідним чином запропоновані на стрічках паперу волонтерські групи.

На наступному етапі учасники презентують свої напрацювання.

¹¹ «Цар, Царевич, Король, Королевич...».

Інформаційне повідомлення «Вітчизняні та зарубіжні підходи до класифікації волонтерських груп»

Мета: ознайомити учасників із основними вітчизняними та зарубіжними підходами до класифікації волонтерських груп.

Час: 20 хв.

Ресурси: на великих аркушах паперу занотовані ключові моменти міні-лекції або презентація, побудовані за матеріалами підрозділу підручника за номером 1.2.

Вправа на завершення сесії: «SMS»

Мета: підвести підсумки дня.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер пропонує кожному з учасників написати стисле sms-повідомлення для значущої людини про те, що було найважливішим у сьогоднішньому семінарі. Далі учасники по черзі зачитують свої повідомлення.

Після цього тренер дякує групі за спільну роботу й нагадує час і місце початку наступної зустрічі.

День 2.

Сесія 4. «Мотивація до волонтерської діяльності»

Ранкове привітання: ознайомлення учасників тренінгу із завданнями дня, регламентом роботи, ранкова рефлексія, продовження знайомства.

Тренер вітається з учасниками, знайомить їх із завданнями дня та регламентом роботи.

Знайомство «Правда і неправда».

Мета: познайомити учасників, сприяти згуртованості групи; створити комфортну, доброзичливу атмосферу під час подальшої роботи.

Час: 20 хв.

Ресурси: стікери одного кольору за кількістю учасників, ручки.

Хід проведення: тренер пропонує кожному учаснику на стікері, що роздані разом із роздатковими матеріалами заздалегідь, написати ручками 3 речі про себе, з них: 2 – правдиві, 1 – вигадану. Після чого прикріпити стікер з написами на бейдж. Тривалість виконання даного завдання – 3 хвилини. По закінченні учасникам пропонується підвестися і, пересуваючись аудиторією у довільному порядку, познайомитись одне з одним, представляючись (ім'я, місто, місце роботи та посада) та називаючи про себе зафіксовані на стікерах 3 речі. Після чого та людина, з якою знайомилися, має відгадати, що є правдою, а що – вигадкою відносно характеристик свого колеги. Однією з умов є – познайомитися у такий спосіб з найбільшою кількістю осіб.

Після того, як учасники познайомляться, тренер пропонує всім повернутися до кола.

Далі проводиться обговорення вправи:

Запитання для обговорення:

1. Що нам дало виконання цієї вправи?

2. Які почуття виникали у вас, коли ви дізнавалися правду і вигадки про партнерів?
3. Кого з учасників вам було найскладніше розгадати? Чому?
4. Як ви себе зараз відчуваєте?
5. Чи можемо ми продовжувати?
6. Що необхідно нам для ефективної роботи під час тренінгу?

Повторення правил роботи групи «Пантоміма»

Мета: пригадати правила роботи групи, сприяти створенню атмосфери довіри та доброзичливості.

Час: 10 хв.

Ресурси: картки, на кожній з яких написано по одному правилу.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у підгрупи за кількістю вироблених правил роботи групи. Кожна підгрупа обирає по одній картці з правилом. Завдання кожної підгрупи – показати за допомогою пантоміми обране правило. Завдання глядачів – відгадати, що це за правило.

Запитання для обговорення:

1. Для чого необхідно повторювати правила?
2. Чому повторення правил було запропоновано у такий спосіб?

Вправа «Цукерка»

Мета: проаналізувати мотиви поведінки людей.

Час: 20 хв.

Ресурси: цукерки за кількістю учасників.

Хід проведення: тренер пропонує кожному учаснику знайти партнера для рольової гри. У парах один учасник гратиме роль «потенційного волонтера», а інший – «координатора волонтерської групи». Кожний «потенційний волонтер» отримує цукерку.

До уваги тренера!

Тренерам, які працюють удвох, доцільно розійтись для проведення інструктажу для кожної групи («потенційні волонтери», «координатори») окремо.

Завдання «потенційним волонтерам»:

1. Не віддавати цукерку ні в якому разі!
2. Можна віддати цукерку тільки у тому випадку, якщо насправді це переконливо і важливо.

Завдання «координаторам»:

1. Отримати цукерку будь-якою ціною, як знак того, що людина зголосилася стати волонтером.
2. Використати будь-яку стратегію або тактику, аби досягти результату.

Час виконання: 5 хв. для роботи, щоб попрацювати в парі.

На наступному етапі учасники міняються ролями.

Час виконання: 5 хв.

Обговорення:

1. Скільки «потенційних волонтерів» віддали свою цукерку?
2. Які почуття ви переживали, коли грали роль «потенційного волонтера»?
3. Які почуття були у вас під час виконання ролі «координатора»?
4. Яке конкретне висловлювання ви використали, щоб вмовити «потенційного волонтера»?
5. Яке конкретне висловлювання переконало «потенційного волонтера» зголоситися?

Далі тренер запитує у учасників, що змусило «потенційних волонтерів» віддати цукерку і записує їх.

На наступному етапі тренер говорить, що вправа «Цукерка» допомогла змоделювати процес проведення залучення волонтерів, а в контексті даного тренінгу – визначення мотивів до волонтерської роботи.

Він наголошує на тому, що деякі стратегії ПОШИРЕНІ, ОДНАК НЕЕФЕКТИВНІ:

1. Вина
2. Дезінформація і помилкове переконання
3. Страх і загрози
4. Стимули і підкуп
5. Маніпуляція

Запитання для обговорення:

- Яку нову інформацію ви отримали?
- Чому важливо враховувати мотивацію людей при залученні до волонтерської діяльності?
- Які мотиви людей до волонтерської діяльності?

Групова робота «Мотиви волонтерської діяльності»

Мета: визначити поняття «мотив», обговорити мотиви волонтерської діяльності.

Час: 35 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у групи по 5 -6 осіб максимум та пропонує учасникам протягом 10 хв. опрацювати текст (див. підрозділ посібника 1.3). На наступному етапі пропонується створити модель «Мотиви волонтерської діяльності».

Гра на завершення «Овації»

Мета: сприяти створенню атмосфери довіри та доброзичливості для конструктивної роботи.

Час: 5 хв.

Виконання роботи: учасники сідають у коло. Ведучий пропонує підвестися тих, у кого, наприклад, – двоє дітей. Якщо у групі такі люди є, то вони підводяться, а інші «купають» їх в оваціях. Після оплесків ті, хто підводився, сідають на місця. Тренер продовжує: «Встаньте всі ті,..»

- у кого є рідний брат
- у кого є досвід написання проєктів
- у кого вдома є собака
- у кого гарний настрій
- у кого є бейджик
- у кого у вухах сережки
- у кого сині очі
- у кого оптимістичний характер
- у кого поетичний таланти
- у кого у місяці день народження
- у кого хобі – співи
- у кого є чималий досвід роботи щодо формування здорового способу життя
- у кого є досвід тренерської діяльності
- у кого є бажання працювати далі

Сесія 5. «Умови забезпечення діяльності волонтерських груп»

Інтерактивна гра «Конструкція»¹²

Мета: сприяння формуванню в учасників навичок роботи у команді, усвідомлення ефективності використання стратегії співробітництва на шляху спільного досягнення мети, а також навичок ефективної комунікації у групі.

Час: 60 хв.

Ресурси: 4 однакових конструктора.

Хід проведення: для проведення даної гри у групі з 20 осіб необхідно підготувати 5 однакових дитячих конструкторів з достатньо великими деталями різних кольорів.

Виконання роботи: заздалегідь тренер збирає певну достатньо складну конструкцію, скориставшись одним із комплектів. Надалі ця конструкція слугуватиме зразком. Тому бажано, щоб вона не була абстрактною, а асоціювалась із чимось конкретним. Конструкція розміщується поза колом зору учасників, а, якщо це можливо – у сусідньому приміщенні.

Уся група утворює команди по 5-7 осіб, які розміщуються у тренінговому залі окремо одна від одної. Тренер оголошує учасникам правила гри. Мета кожної з команд – побудувати точну копію конструкції, яка знаходиться у сусідньому приміщенні. Кожний член команди має свою конкретну функцію, яку він виконує упродовж усієї вправи (рис. 3.4)

Спостерігач – це «очі» команди. Знаходячись у сусідньому приміщенні, він має можливість бачити зразок необмежену кількість часу, детально вивчати усі особливості його побудови. Спостерігач не має права контактувати ні з ким із членів команди, окрім посильного та зворотного зв'язку.

Посильний – не має можливості бачити зразок. Його завдання – надати команді інформацію, необхідну для побудови точної копії конструкції. Для цього він зустрічається зі спостерігачем, котрий залишає на деякий час приміщення, де знаходиться зразок. Комунікація здійснюється в усній формі, у необмеженому обсязі, на нейтральній території, без використання допоміжних засобів (ручки, паперу і т. ін.).

¹²Иновационные методы обучения в гражданском образовании / Величко В.В., Карпиевич Д.В., Карпиевич Е.Ф., Кирилюк Л.Г. – 2-е изд., доп. – Минск.: Медисонт, 2001. – 168 с.

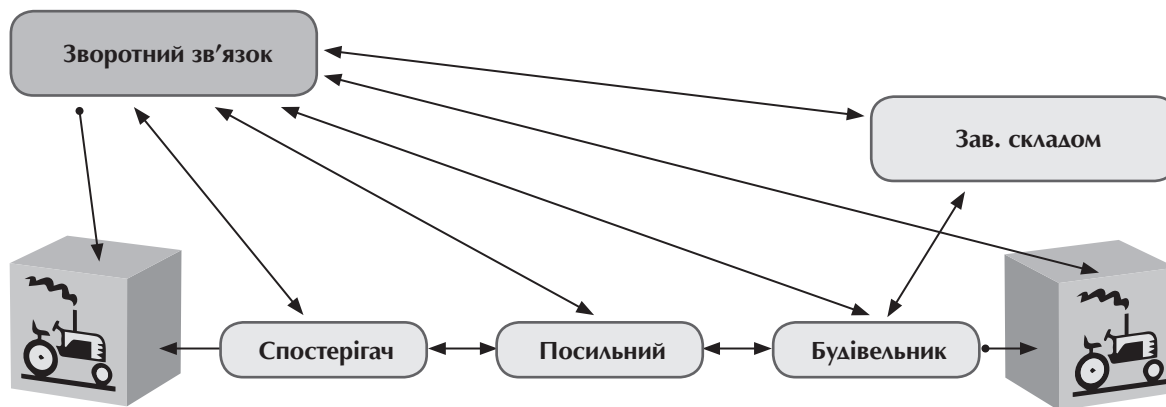


Рис. 3.4. Схема взаємодії учасників

Повернувшись до команди, посильний усно передає отриману від спостерігача інформацію будівельникам (залежно від кількості членів групи їх може бути 2-4 особи). Їх завдання – використовуючи отриману інформацію, зібрати копію зразка.

Зав. складом – член команди, який відповідає за те, щоб усі деталі для побудови конструкції були у наявності та принесені на будівельний майданчик вчасно. На складі повинен панувати ідеальний порядок. У руках завідуючого складом знаходяться усі деталі. Будівельники, за необхідності, звертаються до нього з проханням видати їм деталі, при цьому за один раз їх може бути видано не більше двох.

Зворотний зв'язок – найбільш освічений член команди. Він має право бути присутнім на будь-якому з етапів, зокрема бачити зразок конструкції, спостерігати за діями будівельників, знаходитись поруч при зустрічі посильного та спостерігача і т. ін. Але його комунікація жорстко обмежена. Він не має права першим вступати у спілкування. Якщо ж хтось із членів команди захоче отримати від зворотного зв'язку інформацію, він повинен так поставити запитання, щоб зворотний зв'язок міг відповісти «так» чи «ні». Іншим способом зворотний зв'язок спілкуватися не може.

Після отримання від тренера інструкцій щодо функцій членів команди учасники визначають між собою, хто яку саме роль виконуватиме у вправі. Після цього кожній команді дається можливість упродовж 2-х хвилин розглянути комплект конструктора.

Термін: 30 хв. Після цього до кімнати вносять зразок, і всі учасники мають можливість перевірити правильність побудови своєї копії. Якщо певна деталь конструкції скопійована неправильно, мета не вважається досягнутою.

По закінченні гри відбувається аналіз, що розпочинається з емоційного аспекту, а потім переходить до рефлексії кожної з команд¹³. Далі можна запропонувати розмову, адресуючи ряд запитань усім учасникам:

- Якою була ваша стратегія у процесі досягнення мети? Які зміни відбулися упродовж вправи?
- Як ви оцінюєте свої дії та дії команди?
- Чи була ваша комунікація ефективною? Якщо так, то що цьому сприяло? Якщо ж ні, то що цьому заважало?
- Що допомагало вам досягти бажаного результату, а що заважало?
- Чи впливали на вас зовнішні фактори (відчуття нестачі часу, можливість бачити роботу інших і т. ін.)?
- Якщо б ви у подальшому користувалися цією методикою, що б зробили інакше?¹⁴
- Отже, які умови сприяли ефективній роботі (об'єктивні, суб'єктивні)?

¹³ Було б доцільно будувати обговорення таким чином, щоб учасники, які виконували у грі однакові ролі, висловлювались одночасно (наприклад, спочатку спостерігачі, потім – посильні і т. ін.).

¹⁴ У процесі аналізу і підведення підсумків дуже важливо «не перебільшити», не намагатися нав'язати учасникам свою думку, своє бачення. У такому разі перехід до наступного блоку буде зробити важко, а інформація, яку буде подано пізніше, сприйматиметься менш результативно.

Інформаційне повідомлення «Умови забезпечення діяльності волонтерських груп»

Час: 25 хв.

Ресурси: роздаткові матеріали по кількості учасників (див. підрозділ посібника 2.1), мультимедійна презентація по матеріала інформаційного повідомлення.

Айсбрейкер «Світлофор» (5 хв.)

Мета: допомогти учасникам налаштуватися на подальшу роботу.

Виконання роботи: всі стають у коло один за одним. Завдання учасників полягає у тому, щоб:

- присісти, коли вони почують слово «червоний»;
- йти по колу і плескати у долоні, коли тренер говорить «зелений»;
- стати прямо і піднести руки вгору, коли говорять «жовтий».

Сесія 6. «Етапи розробки волонтерської кампанії»

Частина 1. «Виявлення потреби організації у волонтерах, складання опису діяльності волонтерів»

Інформаційне повідомлення «Етапи розробки волонтерської кампанії «Виявлення потреби організації у волонтерах»

Час: 25 хв.

Ресурси: роздаткові матеріали по кількості учасників (див. підрозділ посібника 2.2.1), мультимедійна презентація по матеріала інформаційного повідомлення.

Робота в групах «Опис роботи волонтера»

Мета: розглянути варіанти опису роботи, яку можуть виконувати волонтери.

Час: 55 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у три міні-групи, за принципом місця роботи (ВНЗ, ЦСССДМ, громадські організації), та дає завдання розробити опис роботи волонтерів за наступним планом:

- вид та місце роботи;
- зміст роботи;
- кінцевий результат;
- періодичність та тривалість роботи;
- кількість клієнтів;
- кількість партнерів;
- кількість колег;
- ступінь власної відповідальності;
- особливості роботи;
- можлива небезпека або труднощі;
- необхідність додаткового навчання;

- моніторинг;
- супервізія та інтервізія;
- звітність;
- пільги;
- заохочення;
- кар'єрне зростання.

На виконання завдання учасникам дається 25 хвилин.

По закінченню роботи кожна група презентує свої напрацювання (на кожную групу по 10 хвилин).

Сесія 7. «Етапи розробки волонтерської кампанії»

Частина 2. «Вимоги до волонтера»

Робота в групах «Вимоги до волонтера»

Мета: розробити вимоги до волонтера відповідно до закладу, в якому він проводить діяльність.

Час: 50 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у три міні-групи, за принципом місця роботи (ВНЗ, ЦСССДМ, громадські організації), та дає завдання розробити вимоги до волонтера, враховуючи наступні компоненти: якості волонтера, зовнішній вигляд, знання, уміння, навички. На це завдання в учасників є 20 хвилин. По закінченню роботи кожна група презентує свої напрацювання (на кожную групу по 10 хвилин).

Вправа на завершення

Мета: підвести підсумки дня, дізнатися про враження учасників від отриманої інформації.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер дає учасникам у руки уявний мікрофон, в який вони мають одним реченням висловити свої враження від заняття.

День 3.

Сесія 8. Проведення кампанії із залучення волонтерів

Вправа на знайомство

Мета: сприяти налаштуванню позитивної атмосфери у групі, познайомитися один з одним.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер пропонує учасникам познайомитись дещо незвичайним способом: «Зараз я пропоную вам представитись від імені вашого взуття. Так, наприклад, почнемо з мене, і далі по черзі: «Ми чобітки Катерини. З нею ми вже досить давно і добре знаємо свою хазяйку. Їй 22 роки. Вона є волонтером і їй подобається допомагати дітям. Вона є дуже активною, любить подорожувати. Крім того, Катя дуже любить їсти та спати. Та понад усе їй подобається проводити час з друзями та близькими людьми».

Повторення правил роботи

Мета: повторити правила роботи групи, що були прийняті в перший день тренінгу.

Ресурси: невеликі аркуші паперу з написаними правилами, кожне правило окремо.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників за кількістю прийнятих правил та пропонує кожній групі витягнути один із аркушків, на якому записане правило, так, щоб не бачили інші групи. Далі учасники у своїй групі мають підібрати до обраного правила пісню, яка б його характеризувала, і заспівати для всіх. Інші учасники мають вгадати, що за правило було у їх опонентів.

Рефлексія вчорашнього дня

Мета: згадати, що розглядалося минулого дня.

Ресурси: невеликі аркуші паперу із написом «драма», «комедія», «фантастика».

Час: 25 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у три міні-групи. Далі по одному представнику мають підійти до тренера і витягнути листочок із написом «драма», «комедія» або «фантастика». Далі повернутися до своїх груп і протягом 15 хвилин скласти оповідання у заданому жанрі на тему: «Що відбувалося вчора на занятті» (або «Вчорашній день»).

Інформаційне повідомлення «Проведення кампанії по набору волонтерів»

Мета: надати інформацію учасникам щодо стратегій та методів кампанії по набору волонтерів.

Час: 15 хв.

Ресурси: мультимедійна презентація за матеріалами підрозділу посібника 2.2.7.

Хід проведення: тренер представляє учасникам мультимедійну презентацію щодо особливостей кампанії по набору волонтерів.

Робота у міні-групах «Оголошення» (частина 1)

Мета: відпрацювати навички написання оголошень по набору волонтерів.

Час: 30 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у чотири групи. Та дає завдання – протягом 30 хвилин розробити оголошення за наступним планом:

1. Напишіть, до кого ви звертаєтесь.
2. Вкажіть дату заходу.
3. Опишіть, що за захід відбувається.
4. Поясніть суспільну значимість даного заходу.
5. Коротко опишіть роботу.
6. Перечисліть, які потреби люди зможуть задовольнити, працюючи в даному проекті.

7. Помістіть, якщо можливо, текст оголошення в рамку і вставте простий малюнок.
8. Вкажіть девіз, слоган в верхньому правому кутку оголошення.
9. Напишіть: хто проводить захід, за якою адресою можуть звернутися зацікавлені особи. Вкажіть час і дату.

В оголошенні має бути не більше 50-60 слів, щоб його можна було прочитати за 20-30 секунд.

Сесія 9. Проведення кампанії із залучення волонтерів

Робота у міні-групах «Оголошення» (частина 2)

Мета: відпрацювати навички написання оголошень по набору волонтерів.

Час: 30 хв.

Хід проведення: на цьому етапі вправи учасники презентують результати своєї роботи – на кожну групу по 7 хв., а тренер вносить коментарі та виправлення задля покращення якості продукції.

Вправа «Очікування»

Мета: визначити чи ви виправдились очікування учасників від тренінгу.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер пропонує звернути увагу учасників на аркуш фліпчарту із очікуваннями та просить кожного підійти та знайти свої очікування. Після того як всі очікування були знайдені, тренер цікавиться в учасників чи справдились вони.

Підведення підсумків тренінгу

Мета: підвести підсумки трьох днів роботи.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер пропонує учасникам написати на стікерах відповіді на такі запитання (для кожного свій колір):

- 1) Що сподобалося під час 10 занять мені особисто?
- 2) Які мої враження від роботи у групі?
- 3) Яка ідея (думка) народилася у мене під час тренінгових занять?

Учасники розміщують свої Post-it із відповідями поруч із відповідними малюнками.

Заповнення підсумкових анкет

Мета: визначити результативність проведення тренінгу.

Ресурси: анкети по кількості учасників.

Час: 5 хв.

Хід проведення: тренер роздає учасникам заключні анкети і просить їх заповнити.

Ритуал прощання «Щоб нам завтра пощастило»

Мета: сприяти позитивному завершенню заняття та згуртуванню учасників.

Час: 5 хв.

Хід проведення: всі учасники стають у коло. Тренер дає завдання: «Прошу кожного підняти праву ногу вперед. Тепер, стоячи на одній нозі, нам треба буде стрибати на лівій нозі, при цьому тричі прокричати фразу: «Щоб нам завтра пощастило!» В кінці, хто найвище підстрибне та найголосніше викричне: «Ура!», тому найбільше пощастить. Отже, готові...»

ТРЕНІНГ «ТЕХНОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ГРУП»

Мета: надати інформацію учасникам щодо технології організації волонтерських груп та відпрацювати навички залучення, відбору, навчання волонтерів, а також створення програм підготовки волонтерів до діяльності.

Завдання:

- визначення логіки управління волонтерами в організації;
- розроблення бачення місця та ролі волонтерів в організації;
- відпрацювати алгоритм набору та відбору волонтерів;
- визначити особливості навчання та розвитку волонтера в організації;
- охарактеризувати особливості розробки волонтерських програм;
- розробити програму підготовки волонтерів.

Час	Зміст
День 1	
10.30-11.00	Реєстрація учасників
11.00-13.00	Відкриття тренінгу: привітання учасників, презентації тренерів, мети і завдань тренінгу, вирішення організаційних питань. Тематичний блок «Логіка управління волонтерами в організації»
13.00-14.00	Обідня перерва
14.00-15.30	Тематичний блок «Планування залучення. Розробка бачення місця та ролі волонтерів в організації» (робота над домашнім завданням)
15.30-16.00	Перерва на каву, чай
16.00-17.30	Тематичний блок «Процедура набору та відбору волонтерів» (робота над домашнім завданням)
День 2	
10.00-11.30	Тематичний блок «Введення волонтера в організацію: орієнтування, підготовка, інструктаж» (організаційний аспект)
11.30-12.00	Перерва на каву, чай
12.00-13.30	Тематичний блок «Введення волонтера в організацію: орієнтування, підготовка, інструктаж» (технологічний аспект)
13.30-14.30	Обідня перерва
14.30-16.00	Тематичний блок «Навчання та розвиток волонтерів в організації» (організаційний аспект)
16.00-16.30	Перерва на каву, чай
16.30-18.00	Тематичний блок «Навчання та розвиток волонтерів в організації» (технологічний аспект)
День 3	
10.00-11.30	Тематичний блок «Розробка волонтерської програми»
11.30-12.00	Перерва на каву, чай
12.00-13.30	Тематичний блок «Розробка волонтерської програми»
13.30-14.30	Обідня перерва
14.30-16.00	Тематичний блок «Розробка волонтерської програми»

День 1.

Сесія 1. «Логіка управління волонтерами в організації»

Вступ. Відкриття тренінгу

Мета: ознайомити учасників з регламентом роботи, метою та завданнями тренінгу.

Час: 10 хв.

Хід проведення: привітання учасників представлення тренерів. Ознайомлення учасників тренінгу з регламентом роботи. Вирішення організаційних питань. Заповнення анкет учасників тренінгів. Презентація мети та завдань даного тренінгу.

Вправа на знайомство «Місто успіху»

Мета: познайомитися з учасниками тренінгу, сприяти налагодженню позитивної атмосфери.

Ресурси: аркуші фліпчарту по кількості створених груп, маркери.

Час: 20 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників в групи по 3-5 осіб. Завданням учасників є протягом 10 хв. познайомитися з кожним учасником групи, дізнатися, що він вміє робити (те що відрізняє від інших, які в нього є таланти), якими якостями він володіє, чим може бути корисний). Групі необхідно підготувати презентацію їх власного міста, де кожен буде займатися тим, що він добре вміє. Місто має бути незвичайним, творчим та цікавим, не схожим ні на яке.

На наступному етапі один з представників міста презентує його жителів та їх особливості (на представлення кожного дається 30 сек).

Запитання для обговорення:

1. Якої мети вдалося досягти виконанням цього завдання?
2. Чи складно було виконувати дане завдання?

Вправа на визначення очікувань «Торбинка»

Мета: визначити очікування учасників від участі у семінарі-тренінгу.

Ресурси: аркуш фліпчарту з намальованою торбинкою, стікери, програма тренінгу.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер роздає учасників по декілька стікерів, просить переглянути програму семінару-тренінгу та визначити свої очікування від участі у даному заході.

На наступному етапі, після того, як всі напишуть свої очікування на стікерах, тренер просить виходити по черзі один за одним презентувати свої очікування та класти їх до торбинки, яка прикріплена на стіні аудиторії.

Після того, як всі презентують, тренер підводить підсумки, акцентує на тому, які з очікувань є актуальними, які ми розглянемо на наступному семінарі.

Запитання для обговорення:

1. Про що свідчать наші очікування?
2. Чому так важливо їх визначати на початку роботи?

Вправа «Прийняття правил роботи групи»

Мета: обговорити умови взаємодії для продуктивної співпраці під час тренінгу.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер пропонує учасникам поміркувати над запитанням: «Яких норм поведінки нам важливо дотримуватися, щоб почуватися комфортно та продуктивно попрацювати?» Через 1-2 хв. тренер запрошує учасників поділитися своїми думками. При цьому він націлює учасників на те, що пропозиції щодо правил роботи групи повинні мати форму норм та правил поведінки (наприклад, бути активним, бути позитивним).

Після цього тренер просить групу уточнити зміст запропонованого правила і лише тоді фіксує його на листі фліпчарту.

Плакат із правилами розташовується на видному місці. Його не знімають до кінця тренінгу, щоб тренер та учасники групи могли протягом всього тренінгу звертатися до даних правил, якщо вони порушуються.

Запитання для обговорення:

1. З якої метою виконувалося це завдання?
2. Для чого на тренінгу приймаються правила?

Вправа «Перевірка домашнього завдання учасників»

Мета: збір анкет волонтерів, які мали заповнити в організаціях учасників.

Час: 40 хв.

Хід проведення: тренер звертається до учасників з проханням згадати, яке домашнє завдання було задано їм декілька тижнів тому. Тренер зупиняється докладніше на анкетах волонтерів.

На наступному етапі тренер об'єднує учасників у дві групи. Спочатку порівнює у дві групи об'єднує учасників, які підготували домашнє завдання, і ці учасники стають режисерами. Далі тренер просить команди режисерів по черзі обирати собі сценаристів, операторів, звукорежисерів, акторів, костюмерів та ін.

Коли утворено дві групи, тренер просить проаналізувати анкети, які принесли учасники:

- поррахувати кількість анкет;
- систематизувати відповіді на кожне питання;
- визначити слабкі та сильні сторони за отриманими результатами;
- створити плакат із результатами роботи.

Після того, як учасники проаналізували анкети, кожна група презентує результати своєї роботи. Після презентації тренер стимулює обговорення.

Запитання для обговорення:

1. Які результати були отримані?
2. Чи виникали якісь складнощі під час проведення дослідження?
3. Чи складно було аналізувати анкети?
4. На яких питання варто зробити акцент?

Інформаційне повідомлення «Логіка управління волонтерами в організації»

Мета: поінформувати учасників щодо управління волонтерами в організації, наголосити на необхідності дотримання логіки управління волонтерами в організації.

Ресурси: мультимедійна презентація, роздаткові матеріали.

Час: 25 хв.

Хід проведення: тренер говорить учасникам, що логіка управління волонтерами в організації – це діяльність, спрямована на організацію успішної спільної діяльності різних груп людей, які розглядаються як виконавці.

Тренер зачитує учасникам «Сповідь колишнього волонтера», яка є досить популярною у інтернет-мережі.

«В один прекрасний час я відчула, що не брати участь в одній з волонтерських програм є нецивілізовано. Але, як і мої подруги, я роздумувала, чому пропустила таку можливість. Саме ви, координатор програми, професіонал, спонукали мене до роздумів. Ви дійсно хочете знати, чому я не волонтер?»

1. Довгий час я не знала, що я вам потрібна. Ви дуже добре говорили: «Краще я це зроблю сам». Ви звикли висловлювати свої потреби в доларах і відсотках. Як я зрозуміла, ваше мовчання на службі було вашим останнім словом.
2. Проте одного разу ви покликали на допомогу, і я прийшла. Але ви так і не сказали мені, з чого почати. Пізніше я подумала те, що ви мені говорили, насправді означало: «Чи не пообідати нам разом... коли-небудь?»
3. Однак я наполягала, я просила будь-якої справи. Ви відправили мене до начальника відділу, а він, у свою чергу, відправив мене до начальника сектора. Його не було на місці, а секретар не знала, що робити з такою рідкісною породою, як волонтер, так що вона запропонувала зв'язатися в наступний четвер. Я зателефонувала, але моє повідомлення втратили. «Ви дійсно не чекали від мене багато»
4. Можливо, я занадто багато вимагала. Не можна проклинати людей за те, що вони намагаються зробити як краще, а найгірше часто важко розрізнити в порожнечі вакууму. Чомусь я думала, що ви, як лідер волонтерів, попередньо трохи подумаете, яку роботу дасте мені, як волонтеру, або повідомите кому-небудь про мій прихід і зажадаєте подбати про організацію ситуації.
5. Я і моя сусідка прийшли допомагати в розсилці пошти. Ми працювали: два дні лизали марки та конверти до тих пір, поки біфштекс за вечерею не став здаватися шкарпеткою. Потім, випадково, я дізналася, що за день до цього ви вимкнули поштову машину. Я вас не засуджую. Якби ви так не зробили, придумавши нам роботу, то що повинна була б робити пара волонтерів ці два дні?
6. Я робила спроби знову, кілька разів. Але ви дійсно не чекали від мене багато чого. Ви ніколи не навчали мене, не вимагали якості моєї роботи. Я пам'ятаю, один раз був важкий день для працівників, але я пішла – у мене була зустріч з подругами в кафе. Коли я повернулася, ви нічого мені не сказали. Я так і не зрозуміла, була б якась різниця від того, коли б я залишилася працювати.
7. Незважаючи ні на що, мені здається, що я внесла певний вклад. Але єдиною подякою від вас був лист – формальний лист під копірку. Я розумію, як «складно» було вам написати такий лист. Моя сусідка друкувала його, я зробила копію, ми разом підробили ваш підпис, запечатали конверти, наклеїли марки і відправили ці листи».

Тренер наголошує на тому, що цей приклад дуже невдалого досвіду роботи волонтером повинен застерегти вас від частих помилок, які роблять координатори волонтерів, з точки зору самого волонтера.

Сама постановка питання про необхідність розгляду логіки управління волонтерами в організації має інноваційний характер і характеризується теоретичним і практичним значенням. Це пояснюється тим, що потреба у відповідних рекомендацій, спрямованих на успішне здійснення управлінської діяльності, невпинно зростає. Вона зумовлена перш за все тією обставиною, що основною причиною численних невдач і поразок в організації волонтерської діяльності частіш за все виступали порушення або ігнорування вимог і принципів логіки управління. І не принципово, свідомо чи несвідомо, відбувались ці порушення та ігнорування, їх результати завжди давали негативний ефект. І одна з його причин полягає у відсутності необхідних знань.

1. Характерною особливістю сучасності вважається суттєве ускладнення цілей, що постають перед суспільством загалом – перед різними соціальними системами й організаціями незалежно від їх масштабу і призначення, а також умов функціонування.
2. Постійно збільшується кількість та складність завдань, які потрібно розв'язувати для успішного досягнення обраних цілей, адже від якості управління значною мірою залежить характер життєдіяльності як кожної окремої системи (підприємства, фірми, організації), так і суспільства в цілому.
3. Саме від змісту і характеру управління волонтерською діяльністю залежить успішне досягнення цілей, які керівники ставлять перед собою. Дуже важливого значення набувають такі аспекти, як зміна цілей, змісту і характеру самої волонтерської діяльності та міжособистісного спілкування волонтерів у процесі виконання функцій, що складають сутність цієї діяльності.
4. Відповідних змін зазнають також система життєвих цінностей та ідеалів, розуміння ефективності управління та її критеріїв. Тому цілком зрозуміло, що «ціна» помилок при організації волонтерської діяльності, проблеми пошуку шляхів і засобів підвищення ефективності її практичного здійснення стають все більш значущими й набувають всезагального характеру.

Тому, **необхідність узгодження** алгоритму виконання тієї чи іншої дії, тобто логічно зумовленої послідовності окремих її складових в закономірному взаємозв'язку і взаємозалежності із загальними вимогами, нормами й принципами, **фактично і визначає за своєю сутністю зміст логіки управління.**

Управління волонтерською діяльністю і логіка його здійснення повинні виходити з конкретної ситуації, що має місце в цей час і враховувати ці реалії.

По-перше, логіка управління призначена для забезпечення максимальної відповідності цілей, а також процедур прийняття і реалізації управлінських рішень інтересам конкретного волонтера.

По-друге, логіка управління необхідна для забезпечення належної закономірної послідовності й несуперечливості управлінських команд і дій, процедур прийняття рішень та їх практичної реалізації.

По-третє, безумовне і своєчасне виконання, причому в повному обсязі вимог відповідних управлінських команд, передбачає таку важливу властивість, як самоорганізація волонтера.

Будь-яке ж відхилення від вимог призводить до порушення нормального управління, ускладнює саму можливість досягнення визначених цілей.

Зрозуміло, що робота волонтерів повинна допомогти організації в досягненні її цілей. Але для вдалого функціонування волонтерської програми координатор волонтерів повинен забезпечити, щоб кожен з волонтерів в свою чергу отримував віддачу від взаємин з організацією.

Отже, **логіка управління волонтерами в організації** – це вироблення розуміння всієї системи залучення та використання волонтерів в цілому: системи, яка з часом визначить успіх будь-якого процесу набору.

Вправа на завершення «Лицарі, принцеса і дракон»

Мета: сприяти налагодженню робочої невимушеної атмосфери.

Час: 5 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у дві групи порівну. Далі учасникам дається завдання протягом 30 секунд домовитися в команді, який образ вони будуть показувати (за принципом дитячої гри «Камінь, ножиці, папір»): принцеса (прикладає руки до тулуба, та видає звуки «ті-ті-ті», рицар (імітує рух витягування меча та відтворює звук «кі-яя», дракон (розтуляє руки зверху вниз, імітуючи пазурі дракона, та видає звук «уууу»). Коли учасники обрали образ, дві команди вишукуються одна навпроти одної та за командою ведучого показують результат (принцеса перемагає лицаря, лицар перемагає дракона, дракон перемагає принцесу). Гра триває три рази, по закінченню обирається переможець.

Сесія 2. «Планування залучення. Розробка бачення місця та ролі волонтерів в організації» (робота над домашнім завданням)

Вправа на активізацію «Хенд бол»

Мета: сприяти активізації учасників та налагодженню позитивної атмосфери в групі.

Ресурси: три паперових м'ячики.

Час: 5 хв.

Хід проведення: тренер заздалегідь готує 3 м'ячики з аркушів фліпчарту.

1 етап: учасники стають в коло, і тренер наголошує, що «зараз ми будемо кидати м'ячик по колу один одному, але є одна умова – м'ячик повинен потрапити до кожного лише один раз, тобто не можна кидати м'ячик тому, у кого він вже був. Коли кидаєте м'ячик, комусь необхідно при цьому називати ім'я тієї людини. Тренер ще наголошує на тому, що наприкінці м'ячик має повернутись до нього». Отже, 1 коло учасники мають запам'ятати: кому вони кидали м'ячик і дотримуватись тієї схеми надалі.

2 етап: тренер додає по чергово 2 інші м'ячики.

Запитання для обговорення:

1. Чи дозволила ось така активна взаємодія встановити більш тісні взаємостосунки?
2. Що дають групі подібні ігри на початку тренінгового заняття?

Презентація домашнього завдання «Розробка бачення місця та ролі волонтерів в організації»

Мета: проаналізувати результати самостійної роботи учасників та визначити пріоритетні ролі та місце волонтерів в організаціях учасників.

Час: 25 хв.

Хід проведення: тренер просить учасників презентувати результати домашнього завдання щодо розробки бачення місця та ролі волонтерів в організації. Кожний учасник має на презентацію 3-5 хв.; в ході презентацій один з тренерів записує на аркуші фліпчарту ролі, які може виконувати волонтер в організації, та місце волонтера в організації. Після того, як всі учасники презентували результати своєї роботи, тренери підводять підсумки.

Запитання для обговорення:

1. Які основні висновки можна зробити стосовно роботи, яку ви виконували?
2. Що нам вдалося з'ясувати після виконання цього завдання?

Презентація домашнього завдання «Процедура набору волонтерів»

Мета: проаналізувати результати самостійної роботи учасників щодо процедури набору та відбору волонтерів в організаціях учасників.

Час: 25 хв.

Хід проведення: тренер просить учасників презентувати результати домашнього завдання щодо процедури набору та відбору волонтерів в організаціях учасників. Кожний учасник має на презентацію 3-5 хв.; в ході презентацій один з тренерів записує на аркуші фліпчарту ролі, які може виконувати волонтер в організації, та місце волонтера в організації. Після того, як всі учасники презентували результати своєї роботи, тренери підводять підсумки.

Запитання для обговорення:

1. З якою метою ви виконували це домашнє завдання?
2. Що дало виконання цього завдання?

Вправа «Інструменти набору волонтерів»

Мета: познайомити учасників з можливими варіантами інструментів відбору волонтерів до організації.

Ресурси: роздаткові матеріали до кожного з видів інструментів по кількості учасників створених груп.

Час: 30 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у шість груп та роздає їм матеріал щодо інструментів набору волонтерів. Протягом 10 хв. учасники ознайомлюються з матеріалами. На наступному етапі групи виписують на аркуші фліпчарту основні моменти інструментів відбору волонтерів до організації.

На наступному етапі учасники всіх груп презентують результати роботи.

Інформаційні матеріали для роботи в групах:

Група 1. Прес-реліз – оголошення про громадську роботу – повинен бути лаконічним, тільки одна сторінка. Вгорі, ліворуч вкажіть назву організації, адресу та контактний телефон. Номер телефону, а ще краще декілька, АБСОЛЮТНО НЕОБХІДНІ, оскільки у репортера чи редактора можуть з'явитися подальші питання, або вони можуть захотіти призначити зустріч для інтерв'ю.

На прес-релізі ставте дату, щоб видавець знав, до якого часу належить інформація. Також у правому верхньому кутку вкажіть, чи слід опублікувати інформацію негайно або в конкретний день і час.

Отже, перший параграф! Це має бути одне коротке речення, не більше. У ньому повинна міститися найбільш важлива інформація. Якщо можливо, воно повинно повідомляти, ХТО, ЩО, ДЕ, КОЛИ, і можливо, ЧОМУ і ЯК, якщо це важливо в першу чергу. Можливо, цю інформацію доведеться привести в інших параграфах. Запам'ятайте – прес-релізи починаються тим, чим закінчуються нариси – кульмінаційною подією. Короткі слова, короткі речення та параграфи легше і швидше

читати. Через обмеження місця, відредагований буде насамперед кінець-прес-релізу. Тому основні відомості слід викладати в початкових параграфах. Використовуйте подвійний інтервал, щоб прес-реліз можна було легко читати і редагувати. Пишіть тільки на одній стороні аркуша.

Будьте акуратні. Перевірте деталі, виправте помилки. Ніколи не використовуйте один ініціал та прізвище. Завжди використовуйте два ініціали та прізвище або повне ім'я. Давайте завершену інформацію. Давайте точні відомості про дати і місяця. Пишіть «12 квітня», а не «в наступний четвер», давайте точну і повну адресу.

подавайте прес-релізи до закінчення крайнього терміну, встановленого редакцією газети чи радіостанції. Деякі радіо-і телевізійні студії не передають матеріали, опубліковані раніше в газетах. По можливості, відстежуйте порядок подачі прес-релізів.

1. Подумайте про всі зміни, які відбуваються всередині і навколо вашої організації. Перерахуйте все те, що може бути новиною для публіки.
2. Постарайтеся поєднати ці новини з якою-небудь подією, яка недавно трапилося або скоро відбудеться.»Щось, що здається вам звичайним, може бути новиною для інших».
3. Складіть чернетку прес-релізу. У чернетці, якщо ви не знаєте точних деталей, постарайтеся прояснити їх якнайкраще. Включіть в прес-реліз інформацію про роль волонтерів і волонтерської програми

Група 2. Нариси. Люди, які пишуть нариси, спираються на замітки, цікаві для людей, і допускають набагато вільніший стиль і форму, ніж репортери. Завжди популярна тема допомоги людям.

Спочатку знайдіть цікаву історію. Подумайте про цікавий волонтерський досвід або про щось особливе, що сталося у вашій організації і про що варто писати.

Тепер ваше завдання – зацікавити нарисовця місцевої газети, щоб він написав цю замітку. Вам не потрібно писати її самому. Вам потрібно лише надати «добірку фактів», яка визначила б основну тематику оповідання. Не обов'язково робити це в формалізованому вигляді – ви можете просто перерахувати пункти. Давайте основні деталі, такі як: хто брав участь, що вони робили, як довго, де, чому – це цікаво. Вкажіть вашу мету в публікації оповідання – наприклад, стимулювання волонтерства в місцевому суспільстві.

До свого переліку фактів прикладіть одну-дві чорно-білих глянцевих фотографії. Постарайтеся підібрати такі, які показують дії залучених людей. Основні люди повинні бути зображені крупно, щоб їх можна було впізнати. Можна прикласти і портрет головного героя. До звороту фотографій прикріпіть листок із зазначенням назви організації, того, що робиться, імен учасників зліва направо. Для публікації деяких фотографій вам може знадобитися дозвіл.

Не забудьте вказати адресу і контактний телефон. Після цього надішліть або доставте пропозицію замітки особисто.

1. Коротко продумайте матеріал нотатки. Подумайте, як організована ваша газета, які відділи, рубрики, розділи має, наприклад: освіта, мистецтво, спорт, мода, їжа, домоведення, розваги, релігія, бізнес, інформація для літніх, для дітей і т.д.
2. Опишіть основні елементи нотатки для перерахування фактів.
3. Можливо, додайте фотографії.
4. Відповідальний.
5. Строк.

Листи редактору.

Більшість газет мають рубрику читацьких листів. Лист, написаний в газету, має бути відгуком на якусь пригоду чи якусь тенденцію розвитку суспільства, яку ви підмітили. Прагнення поліпшити суспільство – ось мотиви написання таких листів.

Волонтерська – ось одна з таких тем. Неважливо, чи пов'язано лист з конкретною подією, або це просто бажання поділитися досвідом. Волонтери, які пишуть про свої справи, стимул іншим для вступу в волонтери. Такі листи повинні бути щирими, відображати дійсний ентузіазм і прагнення працювати. Дуже добре, коли до листа прикладається змістовна фотографія. Хорошим прикладом листа до редакції, що підштовхнуло багатьох людей до волонтерства, є лист волонтера, який займався реабілітаційною програмою, яка передбачала допомогу дітям-інвалідам в освоєнні бігу на лижах. Він хотів висловити подяку за можливість займатися волонтерством і створив чудове враження того, що робив велику і важливу справу.

Знайдіть волонтера, який стежив би за рубрикою листів в місцевих газетах і віддукувався на питання волонтерів.

Група 3. Реклама можливостей для волонтерів.

Існують чотири способи подачі реклами в газеті про можливості для волонтерів:

- рекламні збірники;
- наочна реклама;
- оголошення інформації в суспільстві;
- листи волонтера.

Перші два можуть бути дорогі і, до того ж, потенційні волонтери можуть їх не помітити. Інші два – куди більш ефективні. Оголошення для інформування суспільства можуть бути надруковані в рубриці повідомлень про майбутні громадські заходи або використовуватися в якості заповнювання порожніх місць і бути розкиданими по всій газеті. Як правило, тут вітаються написані в яскравій і короткою манері оголошення про можливості для волонтерів.

Іншим безкоштовним способом рекламування вашої волонтерської програми є публікація оголошень в рубриках для волонтерів. У цих рубриках повідомляється про можливості волонтерської роботи в громадських організаціях. В деяких щотижневих газетах невеликих міст колонка, присвячена волонтерам, пишеться по черзі різними міськими організаціями. Якщо ви хочете почати підготовку рубрики – запишіть, яку форму ви хотіли б їй надати, «чому вона буде хорошою», «хто буде її читати» і «як від цього вииграє суспільство і газета». Ці пропозиції направте редактору місцевої газети і обговоріть їх з ним.

При будь-якій можливості опублікування ваших пропозицій по роботі не забувайте бути короткими і ясно викладати суть. Як можна точніше викладайте, що буде робитися, для кого і де.

Порівняйте два приклади:

1. Потрібні волонтери для навчання місцевих дітей.
2. Луїджі, 8 років, недавно прибув з Італії, йому потрібно допомогти вчити англійську. Могли б ви послухати, як він читає, щосереди з 14.00 до 15.00 в Парковій Школі?

Другий варіант, крім того, що містить цікаву історію, дає інформацію добровольцю про те, що йому слід очікувати. Хто-небудь прочитає це оголошення, зрозуміє, що в нього достатньо досвіду для роботи з Луїджі, що він вільний у цей період часу, вважатиме зручним місце роботи.

Підготовка рубрики

Коли ви готуєте повідомлення про можливості для волонтерів або готуєте рубрику для газети, використовуйте той же формат, що і для прес-релізу. До дати прес-релізу додайте назву рубрики. Крім того, не бійтеся використовувати декілька сторінок, друкуйте тільки з одного боку.

Почніть з вступного параграфа, що описує деякі переваги волонтерського руху. Зміст цього параграфа повинен бути різним – для кожної подається до редакції колонки. Мета – порушити інтерес вашого читача. Час від часу присвячуйте рубрику якійсь певній суспільній групі – мо-

лоді, бізнесменам, домогосподаркам. В кінці рубрики повідомляйте номер телефону, за яким можна отримати додаткову інформацію.

Зробіть копію прес-релізу, на копії позначте імена людей та контактні телефони для кожної з пропонуваніх робіт. Це допоможе вам направляти людей. Крім того, ви можете захотіти вказати ці імена і телефони безпосередньо в рубриці.

1. Перерахуйте кілька організацій або груп, які можуть захотіти рекламувати свої добровільні можливості разом з вами.
2. На окремому аркуші паперу запишіть приблизний зміст рубрики.
3. Відповідальний за рубрику. Термін підготовки.

Група 4. Оголошення по радіо.

Більшість радіостанцій роблять оголошення про послуги громадських організацій безкоштовно. Якщо місцева радіостанція приймає тільки платні оголошення, пошукайте собі спонсора серед місцевих компаній. Оголошення може включати в себе: «Це оголошення про громадські послуги допомогла донести до вас Кока-Кола».

Радіостанції пред'являють різні вимоги до оголошень. Зв'яжіться з менеджером станції, щоб визначити, які об'яви воліє давати ця станція. Деякі, наприклад, засновують побудову своїх програм на 30-ти секундних інтервалах і приймають короткі оголошення тривалістю 30 або 60 секунд. Інші можуть проявити більшу гнучкість. Крім того, деякі станції вимагають подання оголошень в письмовій формі, тоді як інші приймають магнітофонні записи. Але, навіть надаючи магнітофонний запис, прикладайте письмовий текст вашого оголошення. Інші деталі, які слід з'ясувати: кількість копій, вибір стилю, позначення кінця оголошення про громадські послуги – так чи ні, тип використовуваної плівки, в якому вигляді друкувати оголошення. Також прослухайте передачі станції, щоб відчутти її стиль і з'ясувати точку зору. Вкрай корисно особисто знати людей, які працюють на ваших місцевих радіостанціях. Чим краще ви їх знаєте, тим легше вам буде підтримувати з ними зв'язок. Домовтеся про зустріч з ними. Розмовляючи з ними, ви повинні твердо знати, чому хочете зробити оголошення, знати, чому ви вважаєте це хорошою ідеєю.

Як організувати і представити своє оголошення.

Друкуйте всі копії вашого оголошення на стандартному аркуші паперу, з подвійним інтервалом, на одній стороні аркуша. Текст почніть з третини сторінки, залишайте широкі поля. З правого боку сторінки напишіть назву організації, адресу та номер телефону (можете використовувати бланк організації), а також імена та контактні номери відповідальних за оголошення, наприклад:

Центр допомоги інвалідам, адреса, контакт (домашній).

У лівому кутку сторінки вкажіть дату, коли слід передати оголошення і бажаний час. Нижче вкажіть тривалість оголошення, (тобто час: 30 секунд).

Як писати оголошення по радіо.

Гарне оголошення пишеться для вуха, а не для ока. Ви повинні представити всі факти:

ЩО, ДЕ, КОЛИ, ХТО і НАВІЩО оголошувати подію. Ваше звернення має бути неформальним, як ніби ви говорите з однією людиною, а не з тисячами. Використовуйте прості описові слова, які сформулюють образ, розбарвлять його. Пам'ятайте, що радіо впливає тільки на слух, і слухачі повинні представити в уяві ту картину, яку ви хочете створити. Використовуйте короткі речення. Приклад довірчого стилю: «ви» замість «вони», «не треба» замість «не можна», «давайте» замість «я вимагаю».

Група 5. Стенди та виставки.

Стенди та виставки можуть бути досить ефективним засобом звертання до великих груп людей. Вони призначені для того, щоб зупинити людину, привернути її увагу, щоб викликати в людей інтерес, щоб дати їм інформацію. Мета їх – щоб у людей виникли такі питання, за відповідями на які треба звернутися до вас. Стенд – це не просто разовий захід. Намагайтеся розробити такий, який ви могли б використовувати багато разів у різних місцях.

Як матеріали для стенду, можна використовувати практично все. Найбільш часто використовувани матеріали – фотографії, плакати, історичні предмети, якщо можливо – зразки обладнання. Чорно-білі фотографії можна легко збільшувати, вони довговічні, тому ви понесете лише початкові витрати. Фотографії для стендів слід робити на матовому, а не на глянцевому папері. Плакати також можуть бути виготовлені вами або волонтером і коштувати недорого. Це чудова нагода для залучення волонтерів – тих, хто захоплюється фотографією і самостійно проявляє плівки і відбитки, а також для тих, хто має талант художника і хто хоче знайти йому застосування. Перелік матеріалів, які можна використовувати для стенду, обмежений лише нашою уявою, – це може бути папір, картон, дерево, пластик, фанера, мережі, повітряні змії, парасольки, повітряні кулі тощо. Головне – проявити вигадку, використовувати такі матеріали, які дозволять перевозити стенд з місця на місце і використовувати багато разів. Брошури та інший роздатковий матеріал також дуже важливий для стенду чи виставки. Велике значення має використання кольору. Прагніть використовувати теплі яскраві тони, які добре поєднуються і дають відчуття комфорту.

Рух завжди ефективно привертає увагу. Розглядаючи цей матеріал, ви можете подумати про використання автоматичного слайдоскопу зі слайдами, що показує картинки вашої діяльності. Це не повинно бути такою складною дією, як презентація слайдів. Це має бути просто набір слайдів, звуковий супровід не обов'язково. Якщо ваш стенд не передбачає стендиста, ви можете бути обмежені у виборі засобів, які не вимагають присутності людини. Важливе добре освітлення вашого стенда. Намагайтеся, щоб підсвічування не створювало відблисків і віддзеркалень на фотографіях і плакатах, через що їх буде важко розглянути. Важливо ретельно підбирати шрифти написів на вашому стенді. Різноманітність шрифтів не повинна відволікати від суті інформації. Простота – часто найкраще рішення.

Завжди важливо задуматися, на кого спрямований ваш стенд або виставка. Подумайте, яким чином можна легко адаптувати ваш стенд до інтересів різних груп людей.

Існує безліч місць, де є можливість представити ваш стенд або виставку. Іноді дозволяється встановлювати стенди на важливих зустрічах або зборах впливових людей. Крім того, спробуйте встановити стенд у вестибюлях банків, супермаркетах, галереях, музеях, коледжах, школах, бібліотеках, центрах зайнятості, у вікнах універмагів, і т.д. Зв'яжіться з усіма місцями, де б ви хотіли помістити стенд, розкажіть їм, що ви хотіли б зробити.

1. Перерахуйте матеріали, які ви можете використовувати для стенду.
2. Опишіть ті інформаційні засоби, які ви будете використовувати на стенді.
3. Відповідальний за підбір матеріалів стенда.
4. Перерахуйте місця, де ви могли б встановити стенд.
5. Відповідальний за домовленість про місця і призначення термінів.

Ярмарки волонтерів.

Кілька організацій або груп можуть спільно спланувати і представити безліч різноманітних стендів, організувавши тим самим ярмарок ресурсів суспільства або ярмарок волонтерів. Хтось, ви або волонтер, повинен координувати захід: визначити місце, в якому буде найкраще представлений ваш матеріал, ваша інформація. Це одна з функцій волонтерських центрів, тому, якщо у вашому регіоні є такий центр, звертайтеся туди. Уважно ставтеся до почуттів і думок кожної групи чи організації, які беруть участь у такому заході.

Ярмарок просвіщає людей кількома шляхами:

- він повідомляє людям про організації і групи, які діють у вашому регіоні;
- він дає людям краще розуміння функцій, які виконуються цими організаціями і групами;
- він дає потенційним волонтерам можливість побачити весь спектр робіт і дозволяє їм відчути свою необхідність неформальним чином;
- він сприяє встановленню зв'язків між організаціями та групами.

Ярмарок дає прекрасну можливість звернення до громадської думки кількома шляхами. Хоча головна мета – просвітництво місцевого населення, вона також дає можливість підвищити число залучених волонтерів. Для проведення ярмарку вам потрібна велика площа. Постарайтеся використовувати таку площу безкоштовно, звернувшись до міської влади, бізнесменів, шкільного управління, університетського або громадського центрів. Ви практично не обмежені в тому, що можете використовувати на ярмарку. Кожна організація чи група надають власні стенди та експозиції; ви можете запросити лектора для проведення однієї або декількох лекцій, ви можете організувати аудіовізуальну презентацію про волонтерів у вашому суспільстві, можете представити велику карту із зазначенням місць розташування організацій, і так далі. Підготовка до ярмарку повинна початися за п'ять-шість місяців до дати відкриття.

Група 6. Телебачення.

Реклама на комерційному телебаченні може бути вкрай дорогою і недоступною. Тим не менш, ваша організація може знайти деякі шляхи, щоб отримати час на телебаченні. Наприклад, це можуть бути заставки з оголошеннями громадських служб. Такі заставки будуються за тим же принципом, що й оголошення на радіо, за винятком того, що ви можете домовитися з телестудією про тривалість, число повторів, особливий стиль і т.д. Також ви можете перевірити програму каналу, який обслуговує вашу місцевість, з метою відшукати суспільно орієнтовані програми, такі як телебесіди або програми громадських журналів.

Що слід пам'ятати, перебуваючи в телестудії:

- Всім, хто говорить, потрібен мікрофон, тому не запрошуйте надто багато людей.
- Не паліть під час зйомки.
- Не надягайте білий або яскраво розфарбований одяг. Краще – пастельні тони переважно. Крім того, не надягайте ювелірні вироби або інші предмети, які можуть створити відблиски.
- Якщо використовуються обертові стільці, уникайте обертатися на них в різні боки, коли на вас наведена камера. Не рухайтесь перед камерою занадто швидко.
- Не треба заздалегідь занадто докладно обговорювати бесіду. Вам потрібно створити атмосферу безпосередності і розкутості, яка дозволить вам впоратися з будь-якою незапланованою ситуацією.
- Більше говоріть з усіма учасниками.
- Проведіть репетицію, щоб розподілити час та уникнути накладок.
- Якщо програма не йде в прямому ефірі, ви зможете зробити повторний дубль. Але пам'ятайте, що деякі застереження цілком припустимі і їх не завжди потрібно виправляти.

Кожна така програма має відповідального співробітника, з ким слід встановити контакт, провідного тележурналіста і продюсера тележурналів. Розкажіть їм про себе і зрозумійте їх критерії відбору тем для випуску в ефір. Вони дадуть вам зрозуміти, що – можливо і що – неможливо. Бесіди на телебаченні йдуть тими ж правилами, що й бесіди на радіо. Для інших програм вам, можливо, доведеться подати пропозицію або принаймні опис, за яким режисер побудує передачу. У будь-якому випадку пам'ятайте, що ви звертаєтесь з цінною і важливою пропозицією. І не забувайте говорити «дякую».

Запитання для обговорення:

1. Які труднощі виникали під час виконання даного завдання?
2. Чи була надана інформація, відома вам раніше?
3. Що вам дала робота над цією справою?

Вправа на активізацію «Мазинга»

Мета: сприяти активізації учасників та налагодженню позитивної атмосфери в групі.

Час: 5 хв.

Хід проведення: учасники стають в коло, за командою тренера по черзі піднімають руки до рівня грудної клітини з безперервним звуком «ма-а-а». Коли черга дійде назад до того, хто розпочинав «хвилю», учасники всі разом гучно викрикують «зіінгаа» і різко тягнуть руки на себе.

Запитання для обговорення:

1. Які ваші враження від участі у даній грі?
2. Для чого проводяться ігри на активізацію?

Сесія 3. «Процедура набору та відбору волонтерів»

Вправа на активізацію «33»

Мета: сприяти активізації учасників та налагодженню позитивної атмосфери в групі.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер просить всіх учасників стати в коло. Завдання полягає в тому, що всі учасники рахують від одного до тридцяти трьох по колу. Ті учасники, на кого випадає число з цифрою три, або те, яке ділиться на три, мають замінити їх на плеск в долоні. Якщо хтось помиляється, гра починається знову.

Запитання для обговорення:

1. На що спрямовані ігри на активізацію?

Вправа «Робота у групах»

Мета: відпрацювати навички розробки кампаній по набору волонтерів.

Ресурси: листи флапчарту, маркери, скотч.

Час: 60 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у малі групи та пропонує на листах фліпчарту намалювати діаграму, де в центрі представляється їхня організація. Оточуючі її маленькі гуртки представляють різні групи людей в суспільстві, такі як старі, етнічні групи, чоловіки, жінки, підлітки, робітники, домогосподарки, самотні батьки і т.д. Заповнюється якомога більше будь-яких громадських груп, які можна виділити. Якщо потрібно, то можна додати ще кілька гуртків. У кожному гуртку ставиться оцінка того, який відсоток від суспільства складають члени кожної групи.

На наступному етапі, маючи заповнену діаграму, проводиться «мозкова атака» методів і місць, якими і де можна набирати волонтерів (наголошується, відповіді з 1-2 слів). Тренер наголошує:

«Якщо у вас більше однієї маленької групи, нехай одна половина займається методами, а інша – місцями, де можна набирати волонтерів. Через десять хвилин зупиніться. Тепер подивіться, яка з груп зможе першою додати ще десять ідей (використовуйте свою уяву)».

Далі, висловивши подяку тим, у кого найкраща уява, кожна група визначає десять методів і/або місць, яким приділялося недостатньо уваги.

На наступному етапі тренер пропонує учасникам повідомити групам про обрані десятки і можливість підійти і подивитися самим на плакати іншої групи.

Тримаючи в пам'яті десять методів, учасники відбирають три методи, для яких пропонується скласти план дій.

Після роботи в малих групах презентуються наробки кожної групи.

Запитання для обговорення:

1. Як група працювала над завданням?
2. Чи всі етапи, які пропонувалися, були виконані малими групами?
3. На що спрямована дана вправа?

Вправа на підведення підсумків

Мета: підвести підсумки роботи першого тренінгового дня.

Час: 15 хв.

Хід проведення: тренер просить учасників відповісти по колу на питання «Що сьогодні було корисне? Що запам'яталося найбільше? Про що ще варто подумати (уточнити)?» Тренер проводить обговорення.

Вправа на завершення «Щоб нам завтра пощастило»

Мета: сприяти позитивному завершенню заняття та згуртуванню учасників.

Час: 5 хв.

Хід проведення: тренер пропонує учасникам стати в коло та, поклавши руки на плечі один одному, пострибати на одній нозі, при цьому промовляючи: «Щоб нам завтра пощастило!» Три рази.

День 2.

Сесія 4. «Введення волонтера в організацію: орієнтування, підготовка, інструктаж» (організаційний аспект)

Рефлексія попереднього дня

Мета: нагадати учасникам про результати роботи минулого дня.

Ресурси: маркери, папір формату А3.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у міні-групи по 4 особи та роздає їм маркери та папір. Учасники мають за 7 хвилин зобразити у малюнках все те, що запам'яталося з попереднього дня. На наступному етапі команди презентують результати роботи.

Запитання для обговорення:

1. Чому ми розпочинаємо роботу з пригадування того, що відбувалося попереднього дня?
2. Як ви гадаєте, яке це має значення для подальшої роботи?

Вправа на знайомство «Хто там?»

Мета: сприяти налагодженню позитивної робочої атмосфери та подальшого знайомства учасників.

Ресурси: покривало або ковдра.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренери об'єднують учасників у дві команди та просять їх стати з двох боків покривала (тримають з двох боків два тренери), яке слугує своєрідною стіною-брамою, яка періодично піднімається та опускається. Тренер просить учасників присісти навприсядки так, щоб одній команді не було видно іншу з-під покривала. Далі кожна команда ставить вперед одного із учасників, і коли за командою тренера покривало різко опускаються, ці два учасники мають швидко назвати ім'я один одного; хто швидше називає, той переміг, і учасник переможеної команди йде до іншої. Гра триває до тих пір, поки в одній команді не буде переважна кількість учасників.

Повторення правил роботи

Мета: повторити правила роботи групи.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у мікрогрупи за кількістю правил. Це правило є «робочим» для певної групи. Кожна мікрогрупа має протягом 3 хв. придумати загадку про втілення даного правила в життя. Коли час, визначений на підготовку, збіжить, кожна група зачитує свою загадку – всі інші відгадують.

Запитання для обговорення:

1. Як ви гадаєте, з якою метою було запропоноване дане завдання?

Вправа «Очікування»

Мета: розширити та конкретизувати перелік очікувань учасників щодо запропонованої роботи.

Час: 5 хв.

Ресурси: плакат із напрацьованими напередодні очікуваннями, маркери.

Хід проведення: тренер пропонує учасникам переглянути перелік очікувань, записаних на плакаті попереднього дня, та спільно його дописати, зважаючи на сподівання всіх щодо сьогоднішньої роботи.

Запитання для обговорення:

1. Чому так важливо в тренінгу з'ясувати очікування?
2. Як можна охарактеризувати зміст очікувань сьогодні, порівнюючи їх із записами попереднього дня?

Презентація домашнього завдання «Процедура відбору волонтерів»

Мета: проаналізувати результати самостійної роботи учасників щодо процедури набору та відбору волонтерів в організаціях учасників.

Час: 40 хв.

Хід проведення: тренер просить учасників презентувати результати щодо процедури відбору волонтерів в організаціях учасників. Кожний учасник має на презентацію 3-5 хв. по ходу презентацій один з тренерів записує на аркуші фліпчарту методи відбору волонтера в організацію. Після того, як всі учасники презентували результати своєї роботи, тренери підводять підсумки.

Запитання для обговорення:

1. Чому так важливо акцентувати увагу на процедурі відбору волонтерів в організацію?
2. З якими проблемами стикаються при даній процедурі?
3. На чому потрібно акцентувати увагу?

Інформаційне повідомлення «Алгоритм співбесіди з волонтерами»

Мета: надати учасникам інформацію щодо методів відбору волонтерів.

Ресурси: мультимедійна презентація.

Час: 15хв.

Хід проведення: тренер здійснює інформаційне повідомлення, керуючись матеріалами підрозділу 2.2.8 (частина, присвячена співбесіді), а також фокусує увагу учасників на трьох проблемних ситуаціях, які виникають під час співбесіди:

Ситуація 1. «Брак інформації»

Потенційний волонтер може не дати вам достатньо інформації для прийняття рішення: йому незручно вести розмову через сором'язливий характер, або в нього є, що приховувати від вас. Якщо у вас є сумніви в тому, чи підходить волонтер до робочого місця, постарайтеся отримати додаткову інформацію. Пам'ятайте, неуспішна робота волонтера не принесе користі нікому.

Можлива тактика

Будьте терплячі, дайте можливість помовчати. Якщо волонтер не говорить, знову поясніть мету співбесіди. Використовуйте принципи активного слухача. Спостерігайте за всіма ознаками сумнівів або стривоженості, вони можуть бути ключами до реальної проблеми або замкнутості. Запитайте, чи є хто-небудь, від кого можна отримати більше інформації про волонтера. Перенесіть співбесіду.

Ситуація 2. «Неготовність стати волонтером»

Потенційний волонтер може мати проблему фізичного або психічного здоров'я, або у нього може бути важка життєва ситуація, яка, на вашу думку, завадить йому працювати в даний момент.

Можлива тактика

Якщо вважаєте за необхідне, дайте потенційному волонтеру можливість розповісти свою історію, не перериваючи його. Поцікавтеся, які кроки були зроблені для подолання поточних труднощів, визначте, якщо можливо, як сильно було прагнення знайти рішення. Назвіть лю-

дей або громадські організації, які можуть допомогти. Зберігайте доброзичливе ставлення, проявляйте симпатію, прагнення допомогти, але не беріть на себе відповідальність за пошук рішень проблем волонтера. Якщо волонтера відвідував соціальний працівник або лікар, запитайте, чи можна зв'язатися з ними і отримати додаткову інформацію, або організуйте зустріч утрюх, щоб поговорити про можливу роботу для волонтера, і коли він до неї може приступити. Зверніться до фахівців з тих питань, в яких ви не орієнтуєтесь, дотримуйтесь порад і співпрацюйте з іншими.

Ситуація 3. «Людина не підходить для вашої програми»

У волонтера може не вистачати досвіду, здібностей або інтересу, необхідного для того, щоб він міг зайняти запропоновані робочі місця.

Можлива тактика

Майте під рукою опис інших волонтерських програм вашого району, імена та номери телефонів керівників волонтерів. Запитайте волонтера, чи можна поділитися інформацією, отриманою в ході співбесіди, з іншими керівниками волонтерів, до яких ви його направите. Зберігайте інформацію про волонтера на випадок появи можливостей в майбутньому.

Робота в групах «Алгоритм співбесіди для волонтерів у різних організаціях».

Мета: відпрацювати навички розробки алгоритму співбесіди для волонтерів у різних організаціях.

Час: 25 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у три групи. На основі отриманої інформації учасники мають розробити алгоритм співбесіди для волонтерів з різних організацій (вищі навчальні заклади, центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, недержавні організації). Кожна група розробляє алгоритм співбесіди з волонтерами для однієї організації.

На наступному етапі групи презентують свої нароби.

Запитання для обговорення:

1. Які були труднощі при виконанні даного завдання?
2. Чи є різниця в алгоритмі проведення співбесіди з волонтерами, враховуючи специфіку діяльності організацій?

Сесія 5. «Введення волонтера в організацію: орієнтування, підготовка, інструктаж» (технологічний аспект)

Вправа на активізацію «Ріпка»

Мета: сприяти активізації учасників та налагодженню позитивної атмосфери в групі.

Ресурси: текст казки «Ріпка».

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у групи шляхом називання по колу героїв казки «Ріпка» (Ріпка, Дідусь, Бабця, Онучка, Жучка, Кицька, Мишка). Далі тренер роздає певні завдання, які учасники у своїх підгрупах виконують тоді, коли почують своє «ім'я» у казці, під час зачитування її ведучим.

Завдання:

- Ріпка «присідає».
- Дідусь вимовляє: «Ееех!»
- Баця вимовляє: «Ууух!»
- Онучка вимовляє: «Дитяча праця».
- Жучка вимовляє: «Собаче життя».
- Кішка вимовляє: «Мяу-мяу-мяу».
- Мишка: «Зараз покажу!»

Примітка: перед початком, тренер демонструє, з якою саме інтонацією має вимовлятися та чи інша фраза.

Інформаційне повідомлення «Введення волонтера в організацію: орієнтування, підготовка, інструктаж»

Мета: надати інформацію учасникам щодо процедур орієнтування, підготовки та інструктажу волонтерів.

Ресурси: мультимедійна презентація, побудована на основі інформації підрозділів 2.3.1.1 та 2.3.1.2 посібника.

Час: 15 хв.

Хід проведення: тренер звертає увагу учасників на логіку управління волонтерською діяльністю та докладніше зупиняється на питаннях орієнтування, підготовки та інструктажу на основі інформації підрозділів 2.3.1.1 та 2.3.1.2 посібника.

Вправа «Робота в групах – Угода»

Мета: використовуючи досвід роботи учасників по роботі з волонтерами та діяльність організацій, які представляють учасники, розробити угоду про співпрацю між волонтерами та організацією.

Ресурси: три аркуші фліпчарту, маркери.

Час: 25 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у три групи. Протягом 15 хв. учасники працюють на аркушах фліпчарту зразок угоди організації з волонтерами (для вищих навчальних закладів, центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, недержавних організацій). Кожна група працює над угодою для однієї з організацій. На наступному етапі учасники презентують результати роботи. Після чого проводиться обговорення.

Запитання для обговорення:

1. Які були труднощі при виконанні даного завдання?
2. Чи є різниця в складанні угоди про співпрацю між волонтерами, враховуючи специфіку діяльності організацій?

Мозковий штурм «Що таке індивідуальний план?»

Мета: визначити, що таке індивідуальний план роботи волонтера та з чого він складається.

Ресурси: фліпчарт, маркери.

Час: 5 хв.

Хід проведення: тренер звертається до учасників із запитанням: «Як ви вважаєте, що входить до індивідуального плану роботи волонтера, виходячи з досвіду роботи вашої організації?» Всі думки учасників тренер фіксує на фліпчарті.

Робота в групах «Індивідуальний план»

Мета: розробити індивідуальний план волонтера на рік.

Ресурси: листи фліпчару, маркери, скотч.

Час: 30 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у три групи. Далі учасники у сформованих групах працюють над розробкою індивідуального плану волонтера на рік, враховуючи наробки з попередньої справи.

На наступному етапі учасники презентують завдання, над яким працювали. Далі тренер пропонує обговорити дану роботу в загальному колі.

Запитання для обговорення:

1. Які ваші враження від проведеної роботи?
2. Що було подібного в індивідуальних планах, представлених іншими групами?
3. Які висновки можна зробити для себе після даної роботи?

Вправа на завершення «Масаж»

Мета: сприяти активізації учасників та налагодженню позитивної атмосфери в групі.

Час: 5 хв.

Хід проведення: всі учасники стають у коло один за одним. Вони кладуть руки на плечі тим, хто стоїть перед ними, та починають виконувати масажні рухи, наслідуючи приклад і слухаючи коментарі тренера. Виконання масажу можна поєднати разом з рухом учасників по колу. Через деякий час усі можуть повернутися на 180 градусів: коло змінить напрям руху, а кожен учасник зможе подякувати гарним масажем своєму колишньому «масажи-стові».

Сесія 6. «Навчання та розвиток волонтерів в організації» (організаційний аспект)

Вправа на активізацію «Пальчикові бої»

Мета: сприяти активізації учасників та налагодженню позитивної атмосфери в групі.

Час: 5 хв.

Хід проведення: тренер пропонує учасникам об'єднатися в пари. Кожна пара зчіплює свої руки (праву чи ліву) в «замок» так, щоб великі пальці впирались один в один. За командою тренера починається «бій»: великий палець кожного хоче покласти свого «суперника». Перемагає сильніший.

Мозковий штурм «Яким чином можна забезпечити розвиток волонтера в організації?»

Мета: напрацювати ідеї щодо забезпечення розвитку волонтера в організації.

Ресурси: фліпчарт, маркери.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер звертається до учасників із запитанням: «Яким чином можна забезпечити розвиток волонтера в організації?» Тренер наголошує на досвіді організацій, які представляють учасники тренінгу. Всі думки учасників тренер фіксує на фліпчарті. Після чого зачитуються всі напрацювання учасників.

Вправа «Сходишки зросту»

Мета: розробити сходишки зросту для волонтера в організації.

Ресурси: листи фліпчарту, маркери, скотч, ножиці.

Час: 35 хв.

Хід проведення: вправа виконується у два етапи.

На першому етапі тренер просить учасників індивідуально, протягом 3 хв., записати у робочому зошиті можливі сходишки зросту волонтера в організації.

На другому етапі тренер об'єднує їх у три групи. Далі учасники у своїх групах, використовуючи індивідуальні напрацювання та записи із попередньої вправи, працюють над розробкою сходинок зросту для волонтерів (вищих навчальних закладів, центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, недержавних організацій). Кожна група працює та розробляє сходишки для однієї організації.

На кінцевому етапі учасники всіх груп презентують свої напрацювання.

Далі проводиться обговорення даної роботи.

Запитання для обговорення:

1. Які складності виникали в групах при роботі над даним завданням?
2. Яку нову інформацію ви одержали, виконуючи цю вправу?
3. Як дану вправу можна використовувати у діяльності організації, яку представляє кожен учасник?

Презентація досвіду ВГЦ «Волонтер»

Мета: презентувати досвід Всеукраїнського громадського центру «Волонтер» по роботі з волонтерами та волонтерськими групами.

Ресурси: мультимедійна презентація, побудована на інформації підрозділу 2.3.3 посібника.

Час: 35 хв.

Хід проведення: Всеукраїнський Громадський Центр «Волонтер» було офіційно зареєстровано Міністерством юстиції України 16 грудня 1998 року, рішення № 1104.

Місія Всеукраїнського громадського центру «Волонтер» полягає у розвитку та популяризації волонтерського руху в Україні як однієї з найбільш ефективних форм роботи з молоддю.

Мета діяльності Центру – об'єднання на добровільних засадах молодих людей, які беруть участь у соціальних програмах з попередження негативних явищ у молодіжному середовищі, надання допомоги одноліткам у їх розвитку, їх соціальному становленні та інтеграції у суспільство.

Напрямки діяльності центру:

«Я і довкілля» – взаємодія людини і природи, вирішення екологічних проблем, вивчення та збереження культурних та історичних пам'яток, природоохоронна діяльність, дослідницько-пошукова робота.

«Я і людина» – розвиток та саморозвиток людини, вирішення проблем інтеграції у суспільство та адаптації до умов сучасного життя різних категорій підлітків та молоді, сприяння вихованню та розвитку лідерських якостей, створення умов для соціальної реабілітації та адаптації людей з особливими потребами, сприяння самореалізації творчої та обдарованої молоді.

«Я і міжнародне товариство» – сприяння інтеграції України у міжнародне співтовариство шляхом взаємопроникнення культур, традицій, налагодження взаєморозуміння між людьми різних національностей, віросповідань, політичних поглядів на особистісному рівні, під час проведення спільних міжнародних заходів, акцій, а також у ході реалізації спільних проектів, програм.

«Школа волонтерів» – це об'єднання молодих людей, які проходять курс навчання шляхом інтерактивних занять для подальшої успішної допомоги суспільству, саморозвитку та професійного зростання.

«Мері Поппінс» – метою є допомога в підготовці домашнього завдання, проведення розвиваючих ігор, інтерактивних занять з формування активної життєвої позиції для дітей, які знаходяться в притулках та ЦСПР.

«Щире серце» – метою є проведення розвиваючих занять, організація дозвілля дітей, які знаходяться на лікуванні в дитячій лікарні ОХМАТДИТ.

ПТУ – проведення занять з профілактики ВІЛ та ризикованої поведінки молоді.

СІЗО, виховних колоній – проведення занять з профілактики ВІЛ та ризикованої поведінки неповнолітніх, які перебувають у пенітенціарній системі.

Акції – організація та проведення одноразових та багаторазових акцій (збір коштів, одягу, іграшок, книг для дітей; проведення вуличних ігротек).

Також тренер представляє зміст програми розвитку соціальної активності та зростання волонтерів в організації «Крок до успіху».

Вправа на завершення «Автомобіль і водій»

Мета: сприяти активізації учасників та налагодженню позитивної атмосфери в групі.

Час: 5 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у пари. Один учасник стає спиною до іншого. Той, що попереду, – «автомобіль» (він заплющує очі та слухає команди «водія»), той, хто позаду, – «водій» (здійснює керування всіма рухами «автомобіля»).

Для керування рухами «автомобіля» «водій» використовує такі сигнали:

- коли він тисне на хребет партнера, це означає «їдь уперед» (посилення тиску передбачає збільшення швидкості руху);
- коли він тисне на праве плече – «повертай праворуч»;
- коли тисне на ліве плече – «повертай ліворуч» (більша сила тиску означає більш крутий поворот);
- долоня, покладена на потилицю, – «рух назад»;
- повне зняття рук означає «стоп».

Тренер мусить переконатися, що учасники засвоїли сигнали, попередньо кілька разів перепитавши, що кожний із них означає.

Протягом декількох хвилин «автомобілі» активно рухаються у відведеному їм просторі, після чого відбувається зміна ролей – і гра повторюється ще раз.

Сесія 7. «Навчання та розвиток волонтерів в організації» (технологічний аспект)

Вправа на активізацію «Хендс Фрі»

Мета: підвищити настрій учасників, активізувати їх на подальшу роботу.

Час: 5 хв.

Хід проведення: всі учасники тікають від гравця, який намагається когось вхопити за руку. Після того, як це йому вдається, вже два гравця, не розриваючи рук, намагаються вхопити третього. Для цього вони можуть використовувати тільки вільні руки. Коли ловців стає четверо, вони мають об'єднатися у дві групи та продовжити полювання.

Інформаційне повідомлення «Моніторинг та оцінка»

Мета: надати інформацію про особливості здійснення моніторингу та оцінки.

Ресурси: презентація, побудована на інформації підрозділу 2.3.4 посібника.

Час: 15 хв.

Хід проведення: тренер здійснює інформаційне повідомлення, побудоване на інформації підрозділу 2.3.4 посібника.

Вправа «Робота в групах»

Мета: відпрацювати навички розробки критеріїв моніторингу та оцінки діяльності волонтерів.

Ресурси: листи фліпчарту, маркери, ножиці, скотч.

Час: 40 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у три групи та дає завдання розробити критерії моніторингу та оцінки діяльності волонтерів для вищих навчальних закладів, центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, недержавних організацій. Кожна група працює над розробкою критеріїв моніторингу та оцінки діяльності волонтерів для однієї із зазначених організацій.

На наступному етапі проводиться презентація напрацьованих учасників кожної групи. Далі йде обговорення даної вправи в загальному колі.

Запитання для обговорення:

1. Які складності виникали в групах при роботі над даним завданням?
2. Яку нову інформацію ви одержали, виконуючи цю вправу?
3. Чи проводиться та розробляються критерії моніторингу та оцінки діяльності волонтерів у ваших організаціях?

Вправа «Підведення підсумків дня»

Мета: підвести підсумки роботи другого тренінгового дня.

Ресурси: плакат, утворений із трьох частин із запитаннями, стікери трьох кольорів (для кожного учасника).

Час: 20 хв.

Хід проведення: тренер роздає учасникам по три стікери різного кольору, на яких їм потрібно записати відповіді на запитання, вписані на плакаті.

1. Що сьогодні було для мене новим?
2. Які висновки я зробив для себе?
3. Що мені хотілося б зробити найближчим часом по даній темі?

Після цього учасники по колу зачитують свої відповіді та наклеюють стікери на плакат.

День 3.

Сесія 8-10. «Розробка волонтерської програми»

Рефлексія попереднього дня

Мета: актуалізувати досвід, набутий учасниками попереднього дня.

Ресурси: маркери, папір формату А3.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер пропонує учасникам пригадати те, що було на занятті попереднього дня. Він об'єднує їх у пари за методом «сусід напроти» для обговорення наступних запитань:

- Як працювала група?

- Які завдання і в якій послідовності ми виконували?
- Які висновки нам вдалося зробити?

Час обговорення – 3 хв. Потім тренер об'єднує пари по декілька, аби утворилося три групи. Цим групам надається 5 хв. часу, папір та маркери, щоб на кожне із запитань записати відповідь, яка б складалася не більше, ніж із 11 слів.

Після цього групи по черзі зачитують свої варіанти відповідей на кожне запитання. Тренер допомагає закріпити напрацьовані матеріали на стіні та проводить обговорення вправу у великому колі.

Запитання для обговорення:

1. З якою метою ми проводили рефлексію вчорашнього дня?
2. Чому ми розпочинаємо роботу з пригадування того, що відбувалося попереднього дня?

Вправа на знайомство «День Волонтера»

Мета: продовжити знайомство учасників, створити позитивну атмосферу в групі.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер звертається до учасників зі словами: «Уявіть собі, що саме сьогодні ми з вами вирішити провести у нашій групі «День Волонтера». Давайте зараз поміркуємо про те, що кожен із вас міг би принести для цього дня?..»

Отже, кожний має назвати своє ім'я, а те, що він принесе, має починатися на першу літеру його імені (наприклад: «Мене звати Яна – я принесу яблуко», Леся – лижі тощо).

Всі учасники та тренери по черзі виконують завдання, після чого проводиться обговорення.

Запитання для обговорення:

1. З якою метою ми продовжувати вправу на знайомство?

Повторення правил роботи

Мета: пригадати правила роботи, проаналізувати виконання цих правил протягом роботи на тренінгу, налаштувати учасників на подальшу роботу.

Ресурси: плакат «Правила роботи».

Час: 5 хв.

Хід проведення: тренер пропонує групі обговорити наступні запитання:

- Які правила нам удалося виконати?
- Які правила під час роботи на тренінгу було складно виконувати?
- Що може сприяти кращому дотриманню прийнятих нами правил?

Вправа «Очікування»

Мета: сформулювати очікування щодо третього дня роботи.

Час: 5 хв.

Ресурси: плакат із очікуваннями у попередні дні.

Хід проведення: тренер зачитує колонку з очікуваннями щодо попередніх днів роботи та пропонує учасникам перенести до наступної колонки ті з очікувань, що вже виправдились, потім пропонує сформулювати ті очікування, які вони мають щодо останнього дня роботи, та дописує їх на плакаті з очікуваннями попередніх днів.

Запитання для обговорення:

1. Що дало нам таке визначення своїх очікувань?
2. Що можна сказати про наші очікування, простежуючи їх зміст протягом усіх трьох днів роботи?

Вправа «Розробка програми волонтерської діяльності»

Мета: розробити проекти програм волонтерської діяльності в організаціях різного типу.

Час: 2,5 сесії.

Ресурси: листи фліпчарту, маркери, скотч, ножиці.

Хід проведення: вправа виконується у два етапи.

Тренер об'єднує учасників у 4 групи. Далі учасники працюють над розробкою програми волонтерської діяльності (вищих навчальних закладів, центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, недержавних організацій). Кожна група працює та розробляє програму для однієї організації.

На кінцевому етапі учасники всіх груп презентують свої напрацювання.

Проводиться обговорення даної роботи.

Запитання для обговорення:

1. Які складності виникали в групах при роботі над даним завданням?
2. Якої нової інформації ви дізналися, виконуючи цю вправу?
3. Чи доцільно використовувати у діяльності організації, яку представляє кожен учасник, загальний алгоритм розробки волонтерської програми?

Зразок завдання групам до вправи «Розробка волонтерської програми»

Етап	Зміст
I	<p>Виявлення потреби організації у волонтерах</p> <ul style="list-style-type: none"> • бачення організації (пояснює і демонструє всім працівникам та громадськості, якою є організація, якою вона має стати і до чого вона прагне (лаконічним, динамічним, зручним для сприйняття (часто це буває гасло); • підходи (внутрішньо-організаційний, проектний); • SWOT-аналіз (дозволяє виявити і структурувати сильні і слабкі сторони організації, а також потенційні можливості і загрози).

Етап	Зміст
II	<p>Складання опису роботи, яку будуть виконувати волонтери</p> <ul style="list-style-type: none"> • вид та місце роботи; • зміст роботи; • кінцевий результат; • періодичність та тривалість роботи; • клієнтів; • партнерів; • колег; • ступінь власної відповідальності; • особливості роботи; • можливу небезпеку або труднощі; • необхідність додаткового навчання; • моніторинг; • супервізію та інтервізію; • звітність; • пільги; • заохочення; • кар'єрне зростання.
III	<p>Забезпечення роботи волонтерів ресурсами</p> <ul style="list-style-type: none"> • спеціальне робоче місце; спецодяг; інструмент; витратні матеріали; супровід процесу роботи; компенсація витрат (хто буде відповідати за їх залучення, на коли слід залучити усі необхідні ресурси).
IV	<p>Вимоги до волонтера</p> <ul style="list-style-type: none"> • психолого-педагогічна компетентність; відповідальність, самоорганізованість та самодисципліна; відверта зацікавленість у вирішенні проблем інших, а також у позитивних результатах роботи; наявність рис особистості, які викликають довіру та прихильність людей, бажання співпрацювати, допомагати і водночас не дозволяють маніпулювати, пригнічувати себе як особистість тощо.
V	<p>Проведення кампанії із залучення волонтерів</p> <ul style="list-style-type: none"> • мета набору і очікувані результати; • кроки (заплановані заходи, дії); • конкретний відповідальний (один); • визначення точного часу проведення заходів; • необхідні ресурси.
VI	<p>Відбір волонтерів</p> <ul style="list-style-type: none"> • анкетування; • співбесіда; • спостереження; • тестування; • спеціальна перевірка відомостей про волонтера.
VII	<p>Підготовка волонтера до роботи</p> <ul style="list-style-type: none"> • інструктаж; • орієнтування; • підготовка; • укладання договору.
VIII	<p>Вимоги до якості роботи</p> <ul style="list-style-type: none"> • чи потрібен спеціальний рівень освіти для заняття цієї посади? • які навички або спеціальна кваліфікація необхідні для заняття посади (водійські права, знання іноземної мови, інше)? • необхідний попередній досвід для особи, яка претендує на цю посаду? • час для підготовки некваліфікованого працівника.
IX	<p>Опис звітності</p> <ul style="list-style-type: none"> • кому волонтер підпорядковується безпосередньо? • хто дає оцінку якості роботи волонтера?

Етап	Зміст
X	<ul style="list-style-type: none"> • організація позитивної взаємодії між працівниками, праця яких оплачується, та волонтерами; • розробити процедуру взаємодії персоналу з волонтерами; • виявити особисті та організаційні перестороги персоналу, пов'язані з волонтерами; • провести конкретний захід, який продемонструє необхідність, важливість волонтерів; • показати грошовий еквівалент волонтерської праці; • провести навчання персоналу з волонтерами; • організувати заходи, в яких братимуть участь всі працівники, а також волонтери.
XI	<p>Мотивація волонтерів і утримання їх в організації</p> <ul style="list-style-type: none"> • волонтер може брати участь в загальному плануванні; • показати престижність групи цілей, які стоять перед волонтерами; • показати реальність цих цілей; • поділитися історією організації, її успіхами та невдачами; • право на самостійне рішення в рамках компетенції; • визнання заслуги та нагородити волонтерів.
XII	<p>Фінансування</p> <ul style="list-style-type: none"> • оцінка необхідних витрат; • організаційні витрати; • відшкодування поточних витрат волонтерів; • заохочення; • інші витрати.
XIII	<p>Контроль за діяльністю волонтерів в організації</p> <ul style="list-style-type: none"> • моніторинг (індикатори); • оцінка (критерії).

Вправа «Підведення підсумків «Я дякую за роботу»

Мета: створити у групі позитивну атмосферу, надати учасникам можливість висловити вдячність за спільну працю.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер пропонує учасникам подякувати за роботу собі, потім сусідам, які ліворуч та праворуч. По завершенні оплесками дякуємо за роботу в групі.

Запитання для обговорення:

- Що ви відчували під час проведення вправи?
- Чому так важливо дякувати?
- Що дало нам виконання цієї вправи?

ТРЕНІГ «МОДЕЛІ ПІДГОТОВКИ ВОЛОНТЕРІВ ТА КООРДИНАТОРІВ ВОЛОНТЕРСЬКИХ ГРУП»

Мета: розглянути моделі волонтерських програм, підвищити рівень поінформованості та відпрацювати навички щодо використання пасивних, активних та інтерактивних методів навчання при підготовці волонтерів.

Завдання:

- ознайомитись з моделями підготовки волонтерів;
- розглянути підходи до навчання дорослих;
- розкрити зміст пасивних, активних та інтерактивних методів навчання;
- розробити алгоритм навчальної програми підготовки волонтерів до роботи.

Час	Зміст
День 1	
10.30-11.00	Реєстрація учасників
11.00-13.00	Відкриття тренінгу: привітання учасників, презентації тренерів, мети і завдань тренінгу, вирішення організаційних питань. Тематичний блок «Презентація волонтерських програм, розроблених учасниками у межах проекту»
13.00-14.00	Обідня перерва
14.00-15.30	Тематичний блок «Моделі підготовки волонтерів та координаторів волонтерських груп»
15.30-16.00	Перерва на каву, чай
16.00-17.30	Тематичний блок «Підходи до навчання дорослих»
День 2	
10.00-11.30	Тематичний блок «Потенціал пасивних методів навчання при підготовці волонтерів та координаторів волонтерських груп»
11.30-12.00	Перерва на каву, чай
12.00-13.30	Тематичний блок «Переваги та недоліки застосування активних методів навчання в процесі підготовки волонтерів та координаторів волонтерських груп»
13.30-14.30	Обідня перерва
14.30-16.00	Тематичний блок «Інтерактивні методи навчання як важливий доробок у професійній валізі координатора волонтерської групи»
16.00-16.30	Перерва на каву, чай
16.30-18.00	Тематичний блок «Інтерактивні методи навчання як важливий доробок у професійній валізі координатора волонтерської групи»
День 3	
10.00-11.30	Тематичний блок «Інтерактивні методи навчання як важливий доробок у професійній валізі координатора волонтерської групи»
11.30-12.00	Перерва на каву, чай
12.00-13.30	Тематичний блок «Розробка навчальної програми»
13.30-14.30	Обідня перерва
14.30-16.00	Тематичний блок «Алгоритм підготовки волонтерів до роботи»

День 1.

Сесія 1. «Презентація волонтерських програм, розроблених учасниками у межах проекту»

Вступ. Відкриття тренінгу.

Мета: ознайомити учасників з регламентом роботи, метою та завданнями тренінгу.

Час: 10 хв.

Хід проведення: привітання учасників, представлення тренерів. Ознайомлення учасників тренінгу з регламентом роботи. Вирішення організаційних питань. Заповнення анкет учасників тренінгів. Презентація мети та завдань даного тренінгу.

Вправа на знайомство «Презентація себе»

Мета: познайомити учасників, створити умови для ефективної співпраці, доброзичливої атмосфери у групі.

Час: 30 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у пари методом «сусід навпроти». Учасникам пропонується взяти одне в одного інтерв'ю за таким планом:

1. Прізвище та ім'я.
2. З якого міста прибув учасник.
3. Улюблена справа.
4. Місце роботи та посада.
5. Як робота пов'язана з темою даного тренінгу.

Після інтерв'ю учасники презентують одне одного.

Запитання для обговорення:

1. Які думки виникали у вас, коли ви слухали інтерв'ю?
2. Якої мети вдалося досягти виконанням цього завдання?

Вправа «Очікування-побоювання»

Мета: допомогти учасникам визначитися з власними очікуваннями від тренінгу, окреслити свої побоювання та абстрагуватися від проблем і завдань, що не стосуються тренінгу.

Час: 15 хв.

Хід проведення: учасники отримують програму тренінгу, де вказані мета, завдання та регламент для самостійного ознайомлення. Тренер, у разі необхідності, відповідає на запитання учасників.

Час виконання: 2 хв.

На наступному етапі кожний учасник заповнює бланк «Очікування/побоювання», відповідаючи на три запитання:

1. Які ваші надії та очікування від тренінгу? Що сприятиме тому, щоб ваші очікування та надії справдилися?
2. Чи викликало що-небудь у вас стурбованість стосовно даного тренінгу?
3. Що ви пропускаєте/втрачаєте, відвідуючи цей тренінг?

Час виконання: 4 хв.

На наступному етапі учасники отримують стікери двох кольорів: на них вони записують очікування та побоювання.

Тренер пропонує учасникам на двох листах фліпчарту, проговоривши очікування та побоювання щодо тренінгу, розмістити свої стікери: 1-й лист – «Я очікую від тренінгу...», 2-й лист – «Мої побоювання».

Запитання для обговорення:

1. Для чого ми визначали особисті очікування?
2. Навіщо ми проговорювали свої побоювання?
3. Яким чином відповідь на третє запитання допомогла вам абстрагуватися від проблем і завдань, що не стосуються тренінгу?

Прийняття правил «Колаж»

Мета: прийняти правила для продуктивної роботи групи під час тренінгу, показати необхідність вироблення та дотримання певних правил, на яких базується взаємодія людей у групі.

Час: 25 хв.

Хід проведення: тренер роздає кожному учаснику по 3 аркуші паперу А-5 і пропонує протягом 5 хв. намалювати на них по одній умові, що потрібна саме йому для ефективної роботи у групі. Потім тренер просить учасників розрахуватися за принципом «зима-весна-літо-осінь» та об'єднатися в 4 мікрогрупи за порами року. Кожній групі необхідно протягом 10 хв. на аркуші фліпчарту зробити колаж із малюнків учасників та записати під ним пропозиції щодо норм поведінки (правил) на тренінгу.

На наступному етапі представники кожної мікрогрупи по черзі пропонують одне зі своїх правил, учасники обговорюють його. Після того, як уся група прийме правило, тренер записує його на аркуші фліпчарту маркером червоного кольору.

Наприкінці вправи аркуш із вправами тренер прикріплює на видному місці, поряд із ним розміщує колажі, а потім проводить обговорення.

Запитання для обговорення:

1. Для чого приймали правила?
2. В яких ще видах діяльності необхідно приймати правила?

Вправа «Презентація волонтерських програм, розроблених учасниками у межах проекту»

Мета: презентувати напрацьовані учасниками волонтерські проекти.

Час: 40 хв.

Хід проведення: тренер звертається до учасників з проханням згадати, яке домашнє завдання було задане їм декілька тижнів назад.

Запитання для обговорення:

1. Які результати були отримані?
2. Чи виникали якісь складнощі під час виконання завдання?

Після закінчення презентацій домашнього завдання, як підсумок, можна провести вправу «Підводне каміння у роботі з волонтерами», звертаючи увагу учасників на те, що навіть, коли програма розроблена та чітко прописана, можуть виникати непорозуміння у роботі з волонтерами та певні проблемні ситуації. Про що потрібно завжди пам'ятати та передбачати? Зараз спробуємо розібратися.

Вправа «Підводне каміння у роботі з волонтерами»

Мета: усвідомлення існування проблемних ситуацій у роботі з волонтерами; розвиток навичок роботи у команді для пошуку рішення проблемних ситуацій та їх попередження.

Обладнання: маркери, аркуші фліпчарту.

Час: 30 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у 4 групи. Кожна група отримує певне завдання. Дві із них протягом 5 хвилин визначають 5 основних позицій відносно того, чого найбільше боїться волонтер, приходячи в організацію, та записують на аркушах фліпчарту. Дві інші групи визначають 5 основних проблем, з якими стикається координатор волонтерів у роботі з волонтерами. Їх також фіксують на аркушах фліпчарту. Потім групи презентують свої напрацювання. Відбувається порівняння, аналіз, обговорення.

На другому етапі відбувається зміна ролей: групи, які визначали проблеми волонтерів, отримують завдання подумати про шляхи подолання побоювань координаторів волонтерів (5 основних позицій); і навпаки: групи, які визначали проблеми координаторів волонтерів, пропонують свої шляхи подолання проблемних ситуацій у роботі з волонтерами (5 основних позицій). Через 10 хвилин групи презентують результати роботи. Відбувається порівняння, аналіз, обговорення.

По закінченню вправи тренер узагальнює результати та підводить підсумок роботи.

Сесія 2. «Моделі підготовки волонтерів та координаторів волонтерських груп»

Вправа на активізацію «30 квадратів»

Мета: продемонструвати учасникам необхідність розвивати у собі вміння й навички «дивитися й бачити».

Обладнання: малюнок «Квадрат із квадратів»

Час: 5 хв.

Хід проведення: тренер показує групі підготовлений на листі фліпчарту «Квадрат із квадратів». Він пропонує учасникам визначити, скільки квадратів на малюнку.

Після перших варіантів відповідей, які, як правило, не співпадають, учасники починають розуміти, що поставлене питання вимагає вміння вибирати фокус зору, «побачити об'єм». На малюнку зображено 30 квадратів (16 маленьких, 1 великий, 9 квадратів зі стороною із 2-х квадратів і 4 квадрата зі стороною із 3-х квадратів).

Запитання для обговорення:

1. Що заважало вам відразу побачити всі квадрати?
2. Як ви думаєте, чому навчає «Квадрат із квадратів»?
3. Чи зустрічались вам завдання, котрі на перший погляд, здавались дуже легкими, але насправді було зовсім не так?

Інформаційне повідомлення «Підходи до навчання дорослих»

Мета: розглянути основні підходи до навчання дорослих.

Час: 15 хв.

Хід проведення: тренер наголошує на тому, що сьогодні навчання впродовж життя, навчання дорослих, безперервна освіта є необхідною умовою людського існування. Навчатися людині необхідно, щоб бути (комісія ЮНЕСКО, 1972). Одна з найвідоміших моделей мотивації належить Маслоу, який розкрив ієрархію індивідуальних мотивів у своїй гуманістичній теорії. Психолог стверджує, що найсильнішими є первинні мотивації, пов'язані із задоволенням фізіологічних потреб, таких як: почуття голоду, спрага, потреба у диханні, фізичному розвитку, збереженні життя. Вони складають нижній рівень піраміди ієрархії мотивів. Наступний рівень складають потреби у самозахисті, захисті від ризику, гарантії задоволення фізіологічних потреб. Далі – блок вторинних мотивацій. Соціальні потреби – це потреби у спілкуванні, дружбі. Вище розташовано рівень егоїстичних потреб, тобто потреба відчувати гордість, бути престижною людиною, мати певний статус або самоповагу, впевненість у собі, свободу. Останній рівень у піраміді пов'язаний із задоволенням потреби у самореалізації та творчості. Слід пам'ятати, що людина прийшла до організації зі своїми індивідуальними мотивами, врахувати їх, поступово розкриваючи цінності волонтерської групи, її місії. Особливістю цієї піраміди є те, що кожна потреба, яка стоїть вище, не може бути задоволена без задоволення попередньої. Саме у випадках, коли прагнення людини до самореалізації співпадає із зовнішньою потребою до самовдосконалення, саме в момент з'єднання цих внутрішніх і зовнішніх мотивів, найбільш гостро проявляється потреба у навчанні, освіті.

Освіта – суспільно-організований та нормований процес постійної передачі попереднім поколінням соціально значущого досвіду. Виділяють чотири аспекти трактування цього поняття. Ціннісна характеристика – державна (економічний, інтелектуальний, моральний потенціал держави залежить від стану і можливостей освітньої сфери), суспільна (розуміння розвитку освіти не завжди збігаються з державою), особистісна (ставлення людини до власної освіти) цінність. Система – заклади (державні, недержавні, альтернативні), що відрізняють рівнем здобуття освіти. Процес – це рух до мети шляхом взаємодії педагога й учня. Результат – присвоєння цінностей, які виникли в процесі освітньої діяльності.

Андрагогіка – наука про навчання дорослих, котра обґрунтовує діяльність дорослих, що навчаються, та тих, що навчають, за організацією процесу навчання.

Основні положення андрагогіки: розраховує на можливість швидкого застосування отриманих знань, умінь, навичок; тому, хто навчається, належить провідна роль у процесі власного навчання; прагне до самореалізації, самостійності; має життєвий досвід, що може бути використано як джерело навчання; навчається для вирішення важливої життєвої проблеми й досягнення конкретної мети; навчання регламентується часом, просторовими, побутовими професійними, соціальними факторами (гальмує – прискорює); навчання має бути організоване, як спільна діяльність на всіх етапах: планування, реалізація, оцінювання, корекція; можливість кар'єрного зростання; отримання рекомендацій для кар'єрного зростання чи навчання.

Принципи андрагогіки: принцип актуалізації результатів навчання, принцип елективності навчання (передбачає надання учасникам свободи вибору цілей, змісту, форм, методів, джерел, засобів, місця навчання), принцип розвитку освітніх потреб, принцип свідомого навчання, пріоритет самостійного навчання, принцип спільної діяльності, принцип опори на досвід учасників, індивідуалізація навчання, системність навчання, контекстність навчання.

Основні характеристики дорослого, який навчається: усвідомлює себе самостійною, самокерованою особистістю; накопичує життєвий (побутовий, професійний, соціальний) досвід, який стає важливим джерелом навчання його самого та колег; мотивація – прагнення за допомогою освіти вирішити свої життєво важливі проблеми та досягти конкретної мети; прагне до швидкої реалізації знань; навчальна діяльність обмежена в часі.

Групова робота «Професійний портрет педагога-андрагога»

Мета: надати інформацію учасникам щодо особливостей навчання дорослих.

Час: 25 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у чотири групи. Учасники працюють у малих групах та складають професійний портрет педагога-андрагога, визначаючи основні критерії та складові:

1. Особистість (розвиток, саморозвиток...).
2. Освіта (досягнення мети шляхом взаємодії).
3. Культура (професійна, загальнолюдська, педагогічна, особистісна...).
4. Якості (педагога, психотерапевта, психолога).
5. Педагогічні дії (як мінімум навчання, спілкування, управління).

Структура особистості андрагога – інтелектуальна (багаторівнева система знань, здатність до професійного мислення, творчості), діяльнісна (здатність до оволодіння послідовністю дій і операцій навчання дорослих), емоційно-вольова (культура ставлення до навчальної діяльності) сфери.

Запитання для обговорення:

1. Що нам дало виконання цієї вправи?
2. Які почуття виникали в учасників, коли вони створювали цей портрет?
3. Який досвід має наша група щодо специфіки навчання дорослих?

Вправа «Квадрати»

Мета: сприяти згуртуванню команди, надати навички проведення одного із методів активної гри.

Час: 45 хв.

Хід проведення: тренер розміщує на підлозі із ПАПЕРОВОГО скочу великий квадрат, який поділений у собі ще на маленькі квадрати (10*10).

Тренер дає учасникам інструкцію: «Уявіть собі, що перед вами болото, яке виникло внаслідок таяння снігу. Ви команда рятувальників, які маєте перейти на протилежний берег, щоб врятувати нещасних людей, які залишилися без їжі та води. Є певні правила, які ви маєте виконувати:

27									
26	25	22	21	20	19				
	24	23		17	18				
			15	16					
			14	11	10				
			13	12	9				
					8	7	6	5	
								4	
							2	3	
							1		

1. Має бути абсолютна тиша під час виконання вправи, тобто сміятися, розмовляти, шептатися не можна.
2. Малювати схеми, записувати ходи, зображати малюнки та використовувати підручні матеріали заборонено.
3. Для того, щоб всі потрапили на протилежний берег, ви маєте постійно всі триматися за руки.

4. Той, хто стоїть попереду, починає гру, і стає на клітинку, шукаючи правильний шлях, якщо людина помиляється, вона йде в кінець вашої шеренги, і пробує наступний учасник. Якщо клітина виявилась правильною, то учасник продовжує гру, шукає далі, а на попередню правильну клітинку стає наступний учасник.
5. Стояти на клітинці потрібно обома ногами. Тобто всі учасники, які знаходяться на «болоті», мають стояти в одній клітинці обома ногами.
6. Також вважається порушенням, якщо хтось наступає на лінії, або якщо між учасниками виявляються порожні клітинки, тобто один поспішив перейти на наступну клітинку, а інші двоє опинились в одній клітинці.
7. Якщо ви обрали невірну клітинку або порушено хоча б одне із правил, ви почуєте сигнал від тренерів «буль-буль», це означає, що всі повертаються назад, і наступний учасник після того, хто щойно керував шеренгою, стає на місце першого і знову продовжує гру.
8. Під час виконання завдання тренери не зможуть відповісти ні на жодне з ваших питань, і якщо прозвучало «буль-буль», то причину чому саме, ви не зможете дізнатися, це означає, що або обрана неправильна клітинка, або порушене хоча б одне з правил.
9. На виконання завдання у вас є 40 хв.

Запитання для обговорення:

1. Чи складно було виконувати вправу?
2. Які труднощі виникали?
3. Чи складно виконувати роль лідера?
4. Що заважало і що допомагало у виконанні вправи?
5. Яким чином і для чого можна використовувати цю вправу із волонтерами?

Сесія 3. «Підходи до навчання дорослих»

Вправа на активізацію «Банзай»

Мета: підвищити настрій учасників, активізувати їх на подальшу роботу.

Час: 15 хв.

Хід проведення: учасники шикуються в колону за тренером і починають рухатися по уявній стежині один за одним. При цьому тренер долає уявні перешкоди (перестрибує через яри, лізе на гору, іде болотом тощо), а інші учасники повторюють його рухи. Вигукнувши «Банзай!», тренер переходить в кінець колони, а той, хто стояв позаду нього, веде колону далі. Гра продовжується, поки всі учасники не побувають у ролі ведучого.

Інформаційне повідомлення «Моделі підготовки волонтерів та координаторів волонтерських груп»

Мета: проаналізувати моделі підготовки волонтерів та координаторів волонтерських груп.

Час: 15 хв.

Класифікація методів навчання: за джерелами інформації (словесні, наочні, практичні); за рівнем пізнавальної діяльності (частково-пошуковий, пояснювально-ілюстративний, репродуктивний, проблемне викладання, дослідницький).

Недоліки традиційної системи навчання: пасивність під час занять, недостатня творча активність на заняттях, слабо розвиваються потенційні можливості особистості. Тому традиційні методи навчання потрібно доповнювати активними методами.

Принципи активного навчання: принцип розвитку особистості, принцип активності, принцип групової діяльності, принцип гнучкого алгоритму, принцип опори на позитивне. Активне навчання сприяє виробленню навичок активної взаємодії учасників, розвиває самостійність і творче мислення, є засобом розвитку особистості.

Розглянемо педагогічну та андрагогічну модель навчання. Моделі навчання: педагогічна (організація діяльності учасників та викладача. Викладач домінує у процесі навчання); андрагогічна (організація спільної діяльності учасників та викладача. Викладач виступає як консультант).

Вправа «Моделі навчання»

Мета: визначити умови забезпечення моделей підготовки волонтерів та координаторів волонтерських груп.

Час: 60 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у міні-групи та пропонує визначити соціально-педагогічні умови забезпечення моделей підготовки волонтерів та координаторів волонтерських груп. Учасники визначають педагогічну модель навчання (умови забезпечення такої моделі) та андрагогічну модель навчання (умови забезпечення такої моделі). Після роботи в групах кожна група презентує свою роботу. Після презентації тренер разом з учасниками вибирають спільні умови, які забезпечують ефективність андрагогічної моделі та записують на аркуші флітчарту. Потім, як підсумок, тренер пропонує учасникам свої умови, які забезпечують ефективність андрагогічної моделі:

1. Самосвідомість і відповідальність.
2. Наявність життєвого досвіду (побутовий, соціальний, професійний).
3. Мотивація навчання.
4. Короткий термін навчання, який вимагає застосування інтенсивних форм навчання.

Запитання для обговорення:

- Яку нову інформацію ви отримали в процесі роботи?
- Які висновки можна зробити на основі цієї інформації?

Підведення підсумків

Мета: з'ясувати враження учасників від першого дня роботи на тренінгу.

Час: 20 хв.

Хід проведення: тренер пропонує учасникам пригадати все, що відбувалось протягом тренінгового дня, та відповісти по колу на питання:

- Що корисного для себе ви здобули від сьогоднішнього дня?
- Яку ще інформацію ви б хотіли б отримати, чого навчитися?
- Що (чи кого) ви хотіли б побачити сьогодні уві сні?

Усі відповіді на перше та друге запитання тренер записує у таблицю, яка складається з двох колонок: «Було корисно...» та «Ще хочу дізнатися та навчитися...»

День 2.**Сесія 4. «Потенціал пасивних методів навчання при підготовці волонтерів та координаторів волонтерських груп»****Вправа на знайомство «Ім'я – м'яч – ім'я»**

Мета: пожвавити роботу учасників, продовжити знайомство.

Час: 10 хв.

Хід проведення: ведучий пропонує учасникам стати у коло та зосередитись на правилах гри. Він наголошує на тому, що зараз паперовий м'яч потрапить до рук кожного учасника групи. Для цього людина, яка тримає м'яч, має назвати голосно ім'я того учасника групи, якому має намір його кинути. Після того, як ім'я буде названо, вона кидає цьому учаснику м'яч та запам'ятовує його. Учасник, який зловив м'яч, у такий саме спосіб (обравши людину, якій ще жодного разу не кидали м'яч) продовжує знайомство, також запам'ятовуючи кому кинув м'яч. Таким чином, кожний учасник повинен взяти участь у киданні та ловінні м'яча аж доти, доки м'яч не повернеться знову до ведучого. Коло може повторюватись декілька разів із підшвидшенням. Також у вправі можна використовувати декілька паперових м'ячів.

Повторення правил роботи «Пантоміма»

Мета: повторити правила роботи на тренінгу.

Час: 10 хв.

Хід проведення: один учасник виходить за двері. Всі інші учасники об'єднуються у групи за кількістю правил. По одному представнику від групи підходять до тренера й, не дивлячись вибирають собі стікери, на яких написані правила. Кожна група готує презентацію у вигляді пантоміми щодо свого правила. Через 5 хвилин учасник повертається до кімнати. Групи показують пантоміму, а учасник, який повернувся, має відгадати, що це заправило.

Запитання для обговорення:

1. Чому повторення правил було запропоноване саме в такій формі?

Рефлексія минулого дня

Мета: нагадати учасникам про результати роботи минулого дня.

Час: 10 хв.

Хід проведення: учасники об'єднуються у чотири групи. Кожна група намагається відтворити події минулого дня, починаючи з останньої до першої вправи. На наступному етапі презентують свої напрацювання у віршованій формі.

Інформаційне повідомлення «Сутність методів навчання»

Мета: надати інформацію учасникам щодо методів, які використовуються при підготовці волонтерів та координаторів волонтерських груп.

Час: 5 хв.

Хід проведення: тренер нагадає учасникам про те, що необхідно готувати волонтерів до роботи... через навчання. Він запитує учасників:

- Що має врахувати фахівець, розробляючи програму навчання волонтерів?
- Які основні складові просвітницької програми?
- З яких компонентів складається навчання волонтерів?

Та запитує учасників: «Коли ми навчаємося найкраще?» Потім акцентує увагу на сутності методів навчання.

Метод – це (грец. *methodos* – буквально «шлях до чогось») – у загальному значенні – спосіб досягнення мети, певним чином впорядкована діяльність. Методи навчання – сукупність прийомів та підходів, які відображають форму взаємодії учнів (учасників) і вчителя (тренера, ведучого) у процесі навчання. У сучасному розумінні процес навчання розглядається як процес взаємодії між учителем та учнями (урок, заняття) з метою залучення учнів до певних знань, навичок, вмінь, цінностей. На сьогодні отримали широке розповсюдження 3 форми взаємодії вчителів і учнів: пасивна, активна та інтерактивна.

Вибір методу залежить від рівня підготовки учасників, завдань програми навчання, тривалості програми, минулого досвіду учасників і ведучих, необхідного обладнання, ступеня міжособистісної взаємодії учасників, ступеня можливої активності учасників, кількості учасників та складу групи.

Вправа «Шухляда інструментів»

Мета: визначити компоненти навчальної програми для волонтерів.

Час: 30 хв.

1 етап: тренер об'єднує учасників у 4 групи. І наголошує на тому, що всі групи будуть працювати над одним питанням:

Що необхідно врахувати при розробці навчальної програми для волонтерів (час 10 хв.)?

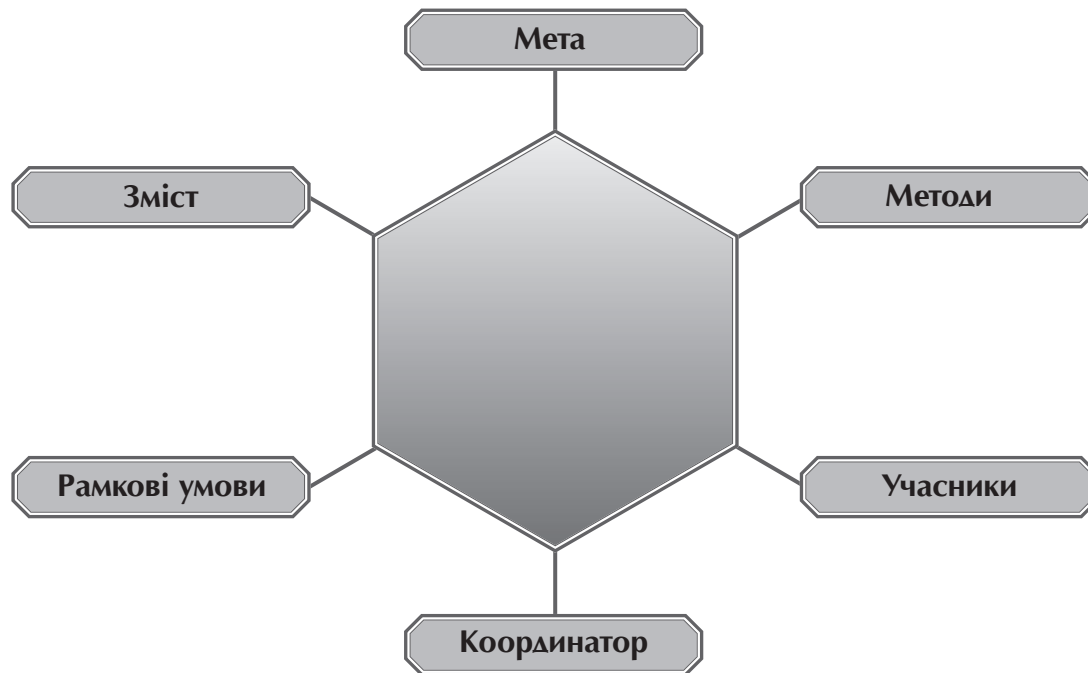
Учасникам необхідно в малих групах напрацювати якомога більше варіантів компонентів, які враховує кожен ведучий при підготовці програм.

2 етап: на наступному етапі тренер роздає по 10 листочків кожній групі та просить вибрати 6 компонентів (найголовніших, на думку учасників груп), записати кожен окремо на листочок. Потім по черзі групи презентують свої наробки біля схеми бензольного кільця, яку заздалегідь намалював тренер, але не підписав компоненти. Учасники об'єднують картки у групи на схемі. Після того, як всі групи презентували, тренер підсумовує і розповідає про «модель педагогічної взаємодії» та розшифровує кожен компонент (підписує його).

Визначення **компонентів** навчальної програми для волонтерів проводиться на основі схеми педагогічної взаємодії (запропонована директором Міждисциплінарного центру дидактики вищої школи Білефельдського університету В.-Д. Веблер). Процес розробки навчальної програми та визначення її компонентів реалізується в межах шести основних, тісно пов'язаних між собою компонентів.

- 1. МЕТА.** Метою навчальної програми є підвищення рівня поінформованості щодо проблеми; зміна ставлення до проблеми; формування позитивної мотивації; вироблення та розвиток навичок адаптивної поведінки.
- 2. УЧАСНИКИ.** Визначається цільова група, на яку спрямована програма. Саме від цільової групи залежить мета, визначається зміст програми, відповідно до якої підбираються й методи навчання.
- 3. ЗМІСТ.** Зміст навчання визначається із заявленої мети цільової групи.
- 4. МЕТОДИ.** Метод навчання – це обмежений рамковими умовами спосіб реалізації мети навчальної програми через роботу суб'єктів освітньої діяльності (учасників і координаторів, тренерів, педагогів).

5. **РАМКОВІ УМОВИ.** При організації, проведенні навчання важливе значення мають різні деталі, що прямо не відносяться до визначених елементів шестикутника, однак можуть серйозно вплинути на ефективність навчання, наприклад: стан приміщення, у якому проводиться навчання, забезпеченість усіма необхідними матеріалами для проведення навчання, час початку навчання, його тривалість тощо.
6. **КООРДИНАТОР** (тренер, педагог). Від умінь координатора, його кваліфікації багато в чому залежить успіх навчання і подальша діяльність його учасників.



Інформаційне повідомлення «Потенціал пасивних методів навчання при підготовці волонтерів та координаторів волонтерських груп»

Мета: надати інформацію учасникам щодо потенціалу пасивних методів навчання при підготовці волонтерів та координаторів волонтерських груп.

Час: 25 хв.

Хід проведення: пасивне навчання – це форма взаємодії учнів і вчителя, в якій вчитель є основною дієвою особою і керівником заняття, а учні виступають у ролі пасивних слухачів, які підкорюються директивам вчителя. Зв'язок вчителя з учнями в пасивних уроках здійснюється за допомогою опитувань, самостійних, контрольних робіт, тестів тощо.

З точки зору сучасних педагогічних технологій і ефективності засвоєння учнями навчального матеріалу пасивний метод вважається найменш ефективним.

Однак, не дивлячись на це, він має і деякі переваги. По-перше, це відносно проста підготовка вчителя до заняття. По-друге, саме пасивний метод дозволяє подати найбільшу кількість матеріалу в обмежених часових умовах. З урахуванням даних переваг багато вчителів віддають перевагу саме пасивному методу, порівняно з іншими. Слід зазначити, що в деяких випадках цей підхід успішно працює в руках досвідченого педагога, особливо тоді, коли учні мають чіткі цілі, спрямовані на ґрунтовне вивчення предмета. Тренер запитує учасників. Що краще – лекція чи інформаційне повідомлення? Лекція – це завжди нудно?

Лекція – найрозповсюдженіший вид пасивного уроку. Цей вид широко розповсюджений у ВНЗ, де навчаються дорослі, цілком сформовані люди, які мають чітку мету глибоко вивчити

предмет. Лекція – це вербальне надання інформації тренером (або іншою особою). Завдання лектора – донести свої знання до групи. Завдання групи – прийняти та зберегти ці знання. Запорука успішної лекції чи інформаційного повідомлення – стійкий контакт з аудиторією і компетентність в даній сфері.

П.Дж. Фредерік виокремлює такі дидактичні завдання лекції: передає нову інформацію, пояснює і впорядковує складні поняття, моделює процес розв'язання проблем, аналізує та показує зв'язок між різними ідеями, вчить цінувати освіту, піддає сумніву переконання, породжує ентузіазм і мотивацію до подальшого навчання.

Обмеження традиційної лекції: активність лектора, конспектування слухачами, відсутність часу на осмислення та обговорення інформації, одноманітність діяльності призводить до зниження концентрації уваги слухачів.

Використовують такі види активної лекції: лекція-бесіда або діалог зі слухачами, лекція з елементами дискусії, лекція з інтенсивним зворотним зв'язком, лекція-консультація.

Види інтерактивної лекції: керована лекція, лекція з паузами, лекція за участю слухачів.

Метод «керована лекція» дозволяє: викласти новий матеріал; навчити слухачів вибірково підходити до інформації та виділяти головне; активізувати діяльність слухачів під час викладу нового матеріалу.

При підготовці лекції лектор має розділити матеріал на логічно завершені частини.

1. Вступне оголошення теми та плану лекції, пояснення алгоритму діяльності на лекції.
2. Основна викладання першої частини матеріалу, використання наочних посібників та технічних засобів навчання. Слухачі слухають його і не роблять ніяких записів. Після 10 хв. лектор зупиняється і пропонує записати основні положення з його розповіді. Це займає 10-15 хв. Потім продовжується виклад. Така процедура може повторюватися декілька разів. Бажано звернути увагу на: чіткість пояснень слухачам правил роботи; планування роботи в групах після закінчення викладу й чіткий інструктаж до неї; планування стратегії оцінювання результатів навчальної діяльності слухачів.
3. Заключна частина лекції організовується робота в малих групах або в парах з метою повторення матеріалу лекції та корегування записів.

Метод «Лекція з паузами» дозволяє: викласти новий матеріал, активізувати пізнавальну діяльність слухачів, підтримувати зворотний зв'язок зі слухачами, фіксувати їхні ускладнення, надавати допомогу та забезпечувати корекцію засвоєння матеріалу.

При підготовці лекції лектор розділяє матеріал на логічно завершені частини і розробляє завдання для слухачів, які вони будуть виконувати в паузах між викладом. Виклад однієї частини матеріалу займає 10-15 хв. з урахуванням того, що слухачі конспектують матеріал лекції, а виконання завдань після кожної частини – 3-5 хв. Завдання можуть виконуватися як індивідуально, так і в парах або трійках. Виклад матеріалу може складатися з 3-4 етапів викладу матеріалу і пауз.

Виклад матеріалу складається з кількох частин: вступна частина (оголошення теми та плану лекції, пояснення алгоритму діяльності на лекції); основна частина (викладання першої частини матеріалу, використання наочних посібників та технічних засобів навчання. Зробивши паузу, лектор пропонує виконати завдання, пов'язане з матеріалом); заключна частина (поставити питання до матеріалу лекції, презентувати їх аудиторії).

Метод «Лекція за участю слухачів» дозволяє активізувати розмову та пізнавальну діяльність слухачів; створити умови для творчості і самостійності слухачів; надати слухачам можливість стати головним суб'єктом навчання; побачити різноманітність думок і уявлень про тему лекції й організувати роботу з її створення; залучити слухачів з різним рівнем підготовки – організувати роботу згідно з їхнім досвідом і навчанням.

Родзинка цього виду лекції і полягає в реалізації останнього завдання. Підготовка до лекції починається на попередній зустрічі і потребує 20-25 хв. Лектор виголошує тему лекції, він зауважує, що в нього не повністю готовий план лекції і пропонує слухачам взяти участь у його розробці. Слухачі об'єднуються у пари чи працюють індивідуально, після чого виписується на дошці питання, які вони хотіли б почути на наступній лекції. На наступній лекції викладається вже матеріал по тих питаннях, які були проговорені та запропоновані слухачами.

Лектор повинен звернути увагу на те, що може дати слухачам такий метод роботи; план є важливою частиною лекції; продумати порядок дій і максимально скоротити витрати часу при підготовці слухачів до роботи; таку лекцію бажано проводити зі слухачами, які вже мають досвід лекційної роботи.

Рекомендації щодо використання даного методу: визначте, з якою метою збираєтесь використати даний метод; виявіть особливості аудиторії, де збираєтесь його застосовувати; визначте свої особливості викладу; продумайте, яким буде зміст лекції; вирішіть, в якій формі проводитиметься лекція; визначте, з якими методами та технологіями ви будете поєднувати монолог, щоб активізувати слухачів; подумайте, за якими ознаками ви будете оцінювати, чи пройшла лекція добре.

Сесія 5. «Переваги та недоліки застосування активних методів навчання в процесі підготовки волонтерів та координаторів волонтерських груп»

Вправа на активізацію «Істівне – неістівне»

Мета: підвищити настрій учасників, активізувати їх на подальшу роботу.

Час: 10 хв.

Хід проведення: учасники стають у коло. Тренер, тримаючи в руках м'яч, пропонує по команді спіймати його або відштовхнути. Потрібно спіймати м'яч тоді, коли буде сказано «істівне» слово, наприклад, овочі, пиріжок, торт, морозиво та ін., і відштовхнути м'яча, якщо буде сказано «неістівне» слово, наприклад, чашка, книга, вікно та ін. Тренер промовляє слово і кидає м'яч одному з учасників групи, той, у свою чергу, повинен, промовляючи слово, кинути м'яч комусь іншому і т.д.

Інформаційне повідомлення «Переваги та недоліки застосування активних методів навчання в процесі підготовки волонтерів та координаторів волонтерських груп»

Мета: надати інформацію учасникам щодо переваг та недоліків застосування активних методів навчання в процесі підготовки волонтерів та координаторів волонтерських груп.

Час: 20 хв.

Хід проведення: тренер запитує учасників: «Які активні методи розрізняють? Чи насправді вони покращують засвоєння інформації?» Мозковим штурмом тренер записує на фліпчарті всі визначення, запропоновані учасниками. Потім зупиняється на прикладах активних методів навчання, таких як мозковий штурм та дискусія.

Метод «мозковий штурм» – активний метод навчання, найбільш правильна форма дискусії. Мозковий штурм є найбільш вільною формою дискусії. Його головна функція – генерування ідей, але в жодному випадку не аналіз та обговорення запропонованих учасниками рішень. Успіх мозкового штурму залежить від двох головних принципів. Перший з них спирається на теорію синергетики: група може напрацьовувати при спільній роботі ідеї вищого класу, ніж при індивідуальній роботі тих самих учасників. Це відбувається через групову взаємодію та осмислення. Наступний постулат спирається на креативність мислення, на момент генерації ідей.

Креативність мислення проходить три стадії: генерація ідей; оцінка та аналіз цієї ідей; застосування ідей до конкретної ситуації.

Креативність мислення проявляється саме тоді, коли оцінки висловлюються лише після того, як запропоновані усі можливі варіанти рішень.

Таким чином, можна виділити шість основних правил проведення мозкового штурму:

- **Відсутність критики.** Вільний потік ідей можливий за умов відсутності страху бути критично оціненим. Оскільки критика в даному випадку може розцінюватись як неприйняття не стільки ідей скільки особи, яка цю ідею висуває. Також не варто показувати, що ідея не має цінності, ігноруючи при цьому вклад у спільну справу будь-кого чи демонструючи це невербальними засобами.
- **Заохочення ідей.** Тренер повинен зробити акцент на кількості пропозицій, а не на їх якості, оскільки на стадії оцінки у кожного з'явиться можливість висловитись стосовно тієї чи іншої пропозиції.
- **Рівноправність учасників.** Найкращий спосіб уникнути домінування одного чи кількох членів групи – встановити схему, коли учасники висловлюють свої думки по черзі. Ця процедура може призвести до затримки процесу, зробивши його більш формалізованим, однак це компенсується за рахунок включення в роботу усіх учасників.
- **Свобода асоціацій.** Щоб отримати оптимальну кількість пропозицій, не слід накладати обмеження на процес висловлювань. Будь-яка ідея варта розгляду.
- **Запис усіх ідей.** Письмове фіксування ідей та пропозицій надихає учасників на подальші роздуми.
- **Час для осмислення.** Як тільки усі ідеї та пропозиції будуть висловлені, слід дати час для осмислення, аналізу та пошуку альтернативних підходів.

Переваги мозкового штурму

- **Заохочення до креативного мислення.** Мозковий штурм є одним із небагатьох способів генерації ідей з використанням структурованої процедури. Адже саме існування правил брейнстормінгу слугує причиною його високої ефективності.
- **Вихід за межі стандартного мислення.**
- В процесі колективної роботи зменшується шанс обминути продуктивну ідею.
- **Простота.** Мозковий штурм – це метод, який легко зрозуміти та застосовувати. Він не вимагає високотехнологічного обладнання чи довготривалої підготовки. Одночасно його результати можна швидко оцінити.

Недоліки мозкового штурму

- **Висока ступінь залучення учасників.** Брейнстормінг спрацює лише тоді, коли учасники спроможні висловити пропозиції, які стануть доробком усієї групи.
- **Неповнота процесу.** Реальні переваги ідей та пропозицій, які учасники висловлюють в ході мозкового штурму, можуть бути оцінені лише за межами навчальної аудиторії.

Мозковий штурм «Що таке дискусія?»

Мета: визначити, що учасники вкладають у зміст поняття «дискусія».

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер пропонує учасникам дати визначення поняття «дискусія» та фіксує всі пропозиції на фліпчарті. Після того, як усі бажаючі висловили свої міркування, тренер зачитує всю інформацію, що зафіксована на фліпчарті та дає інформаційне повідомлення про метод дискусії.

Інформаційне повідомлення «Метод дискусія активний метод навчання в процесі підготовки волонтерів та координаторів волонтерських груп»

Мета: надати інформацію учасникам щодо методу дискусії як активного методу навчання в процесі підготовки волонтерів та координаторів волонтерських груп.

Час: 20 хв.

Хід проведення: тренер говорить, що метод дискусія – спосіб організації спільної діяльності з метою інтенсифікації процесу ухвалення рішення в групі. Це метод навчання, який підвищує інтенсивність й ефективність процесу сприйняття за рахунок активного включення учасників. Це пошук істини шляхом зіставлення різних точок зору.

Опис. Вільний вербальний обмін знаннями, ідеями чи думками між тренером та учасниками групи.

Підхід. Дискусія, як метод тренінгу, має тенденцію обмежуватись одним питанням чи темою та будується в певній послідовності. Дискусія у багатьох випадках зачіпає емоційну сферу учасників групи, однак вона не повинна перетворюватись у гарячу суперечку. Важливим елементом дискусії є демонстрація своїх поглядів на те чи інше питання, повністю виключається в ході дискусії можливість перебивати одне одного: говорить один – решта слухають.

Мета дискусії – навчити чітко висловлюватися, відстоювати власну позицію.

Поради та методи. Розподіл часу та підготовка, оскільки наявність системного підходу суттєво відрізняє дискусію від простої бесіди, незмінним правилом є виділення достатнього часу для обговорення. Часові рамки повинні обговорюватись до початку дискусії. Це гарантує жвавість проходження процесу та досягнення необхідних висновків.

Планування. Неможливо заздалегідь запланувати усі аспекти дискусії, але можна підготувати приблизний ескіз теми. Він повинен знайти з темою; встановлювати межі дискусії; демонструвати мету дискусії; налічувати ряд основних питань, які контролюють хід дискусії та забезпечують її спрямованість і стимуляцію у випадку, коли активність учасників буде згасати.

Створення відповідного середовища. Найкраще дискусія проходить у дружній атмосфері, вільній від обмежень.

Функції тренера. Роль тренера при проведенні дискусії найбільш наближена до ролі посередника. Він слідкує за активністю учасників. В кінці дискусії він узагальнює основні пункти, висловлені групою, та підсумовує усі досягнуті висновки.

Варіанти проведення дискусії: для непідготовлених учасників тема повідомляється заздалегідь і повідомляється таким чином, щоб проблема дискусії мала кілька варіантів; обговорення знайомих для слухачів проблем – для осмислення процесу й результату вирішення певного завдання; потребує попередньої підготовки; рольова дискусія – з прихованими ролями; як аналіз конкретних ситуацій.

Дискусія для непідготовлених учасників: учасники в колі; починає ведучий, регламентуючи час і викладаючи суть проблеми; учасникам пропонується висловити свої думки щодо проблеми по черзі; право висловитися може одержати учасник, якому передається певний предмет (маркер); власник ігрового предмету не тільки має право висловлювати свою думку, але й зобов'язаний дати відповіді на всі питання та звернення до нього; ігровий предмет може передаватися як по колу, так і тому, чия думку в цей момент хоче почути учасник; ведучий підводить підсумок.

Дискусія з попередньою підготовкою: експозиція перед дискусією; етап уточнення понять; повідомлення й пошук нової інформації; аргументування й контраргументування висунутих тез; висновки.

Рольова дискусія: знайомство учасників з правилами проведення дискусії; розподіл ролей: ведучого, опонента, логіка, психолога, експерта; вибір плану групової дискусії, що, як правило, передбачає розподіл групи на 2 підгрупи; орігонський план групової дискусії (докладно висловлюються провідні представники обох точок зору; перехресний допит; спростування поглядів супротивника), оксфордський план групової дискусії; підведення підсумків дискусії (виступають 4 представники різних точок зору; учасники підгруп задають питання тим, хто виступив).

Дискусія з прихованими ролями: створення «акваріума» – із групи запрошуються до дискусії 5 осіб; вони розташовуються всередині основного кола, утвореного всією групою, інші члени – спостерігають; учасники дискусії отримують персональні картки з схованими ролями; учасники перебувають тільки в межах ролі; обговорення процесу дискусії: висловлення діючих осіб і спостерігачів.

Дискусія як аналіз конкретних ситуацій: група об'єднується у 2-3 підгрупи, кожна з яких виконує завдання самостійно, потім думки підгруп зіштовхуються; задану ситуацію кожен вирішує індивідуально – ситуації можуть бути описані вдома і принесені в групу для обговорення.

Типи дискусії: спонтанна (не має структури, не підкоряється правилам гри, доцільна для тих, хто вже вміє дискутувати та володіє теоретичними знаннями про способи діяльності), контрольована (ведучий має право втручатися в хід дискусії, беручи на себе роль контролера процесу (надає слово, зупиняє, не дає слова), 3 варіанти; кожен говорить за темою, що бажає; учасник може пред'явити тільки один аргумент; кожен учасник може говорити не більше 2 хв.), групами (існує етап попередньої діяльності). Учасники працюють в групах над формулюванням аргументів щодо вирішення поставленої проблеми), аргумент-контраргумент (одна група пропонує свій аргумент, а інша висуває проти неї свій контраргумент).

Типологія питань до дискусії: спрямовані на пошук інформації; аналітичні; стимулюючі; діючі; гіпотетичні; прогностичні; узагальнюючі.

Вправа «Керована дискусія»

Мета: закріпити інформацію про метод дискусія.

Час: 20 хв.

Хід проведення: тренер пропонує учасникам стати у центрі кімнати. На аркушах А4 було написано твердження «Так», «Ні» та прикріплені у протилежних кінцях кімнати. Тренер зачитує одне із тверджень. Учасники, прослухавши твердження, повинні зайняти позицію ліворуч, де висить табличка зі словом «ТАК», чи праворуч, де висить табличка зі словом «НІ». Таким чином, учасники об'єдналися у дві групи. На наступному етапі групи повинні аргументувати свою позицію та пояснити і відстояти свій вибір.

Твердження:

1. Лекція – не ефективний метод при підготовці волонтерів.
2. Лише за умови включення інтерактивних методів до навчальної програми вона буде ефективною.
3. Тренером може бути лише людина з педагогічною освітою.
4. Інструктаж волонтерів має будуватися на пасивних методах навчання.
5. Дискусія – це ефективний інтерактивний метод.

Запитання для обговорення:

1. Про що свідчать думки, що були висловлені?
2. Що вам дала ця робота над цією вправою?

Вправа на завершення « Вітер дме для того, хто...»

Мета: зняти фізичну та емоційну напругу.

Час: 10 хв.

Хід проведення: учасники сидять у колі, а тренер, знаходячись у центрі кола, вимовляє фразу: «Вітер дме для того, хто... сьогодні в спідницях,.. хто не снідав,.. хто на собі має щось червоне... тощо». Ті, кого це стосується, підводяться і швидко міняються місцями з іншими учасниками. Той або та, кому не вистачило вільного стільця, стає ведучим.

Сесія 6. «Інтерактивні методи навчання як важливий доробок у професійній валізі координатора волонтерської групи»

Вправа на активізацію «Тропічна злива»

Час: 15 хв.

Хід проведення: тренер пропонує всім стати в коло. Пересуваючись усередині кола, тренер просить повторювати ті самі рухи й звуки кожного, біля кого проходите. Ідучи по колу, тренер клацає пальцями, тре долонею об долоню, плескає в долоні, тупає ногами, (клацає, тре, плескає, тупає...). Учасники мають повторювати всі дії і змінювати звуки лише тоді, коли тренер проходить повз нього. Після досягнення найбільшої гучності вправа повільно повторюється у зворотному напрямку.

Інформаційне повідомлення «Інтерактивні методи навчання як важливий доробок у професійній валізі координатора волонтерської групи»

Мета: надати інформацію учасникам щодо інтерактивних методів навчання як важливого доробку у професійній валізі координатора волонтерської групи.

Час: 25 хв.

Хід проведення: тренер говорить, що до інтерактивних методів можуть бути віднесені ті методи навчання, які організують процес соціальної взаємодії, на підставі якого в учасників виникає якесь «нове» знання, що народилося безпосередньо в ході цього процесу, або стало його результатом.

Види інтерактивних методів: рольова гра, інтерактивна гра, кейс-стаді.

Рольова гра – це інтерактивний метод навчання, за допомогою якого відбувається розширення досвіду учасників шляхом несподіваної ситуації, в якій пропонується прийняти позицію (роль) когось із учасників і потім напрацювати спосіб, який дозволить привести цю ситуацію до логічного завершення (гра). Для того, щоб отримати максимальну користь від рольової гри, запропоновані ситуації повинні бути максимально наближеними до реального життя. Інструкція до рольової гри повинна детально описувати усі аспекти ситуації. Разом з тим, вона не повинна ставити жорстких умов, які б створювали перешкоди учасникам групи виразити своє ставлення до того, як потрібно діяти в даній ситуації. Завдання рольової гри – створення моделей поведінки, характерних для повсякденного життя та для цілком реальних осіб. Слід підкреслити, що саме поведінка, а не вияв творчих здібностей та талантів учасників є основою для подальшої дискусії. Ті учасники групи, які не приймають безпосередньої участі у розігруванні ситуації, беруть на себе функції спостерігачів.

Ігрове навчання – це форма навчального процесу в умовних ситуаціях, спрямована на відтворення та засвоєння суспільного досвіду в усіх його проявах: знаннях, уміннях, навичках, емоційно-оціночній діяльності.

Ознаки і особливості ігрового навчання: вільна розвиваюча діяльність, що виконуються за настановами ведучого, але без його диктату творча, імпровізована, активна за своїм характером діяльність; емоційно забарвлена, на основі здорової конкуренції діяльність, що проходить у рамках правил, що відображають зміст гри та елементи суспільного досвіду; має імітаційний характер, в якій моделюється професійне або суспільне середовище життя людини; діяльність обумовлена місцем дій, тривалістю, рамками простору та часу.

Ознаки і особливості методики ігрового навчання: у грі діти, як і дорослі, діють так, як би вони діяли в екстремальних ситуаціях; висока активність, емоційна забарвленість гри породжує і високу ступінь відкритості учасників; людина знімає у грі свій психологічний захист, відкривається, втрачає настороженість, недовіру, стає сама собою.

Гра – добре відома, звична та улюблена форма діяльності; один з найбільш ефективних засобів активізації; мотиваційна за своєю суттю; дозволяє вирішувати питання передачі знань, умінь та навичок; багатofункціональна; групова форма діяльності, в основі якої лежить змагальний аспект; нівелює значення кінцевого результату; у навчанні вирізняється наявністю чітко визначеної мети.

Поради щодо використання методу рольової гри: детальна розробка плану (правильне проведення рольової гри приносить неоціненну користь учасникам. Подібні вправи слід використовувати в середині тренінгових занять, коли група здатна подолати опір, який характерний для початку тренінгу); використовувати рольові ігри слід коректно (ефективність рольової гри обумовлена її життєвістю та новизною переживань. Якщо використовувати рольові ігри без вагомих на то причин, їх ефект буде зведено нанівель); творчість – основа рольової гри (тренінгові заняття краще будувати таким чином, щоб наступним елементом після теоретичного матеріалу була рольова гра, яка на практиці закріплює основні теоретичні принципи).

Інтерактивна гра – інтерактивний метод навчання, заснований на досвіді, отриманому у результаті спеціально організованої взаємодії учасників, з метою зміни індивідуальної моделі поведінки

Значущість інтерактивної гри (нім. психолог Клаус Фопель): інтерактивні ігри пробуджують у їх учасників допитливість, зацікавленість, готовність до ризику, вони створюють ситуацію випробування й дарують радість відкриттів, що властиво всім іграм. Поняття «інтеракція» включає внутрішньоособистісну (різні частини моєї особистості вступають у контакт одна з одною) і міжособистісну (я вступаю в контакт з іншими людьми) комунікацію».

Одним з основних завдань інтерактивної гри є створення умов для знаходження учасниками нового значущого для них досвіду соціальної поведінки, що допоможе їм розібратися в різних життєвих ситуаціях, з розумінням й аналізом яких до цього були певні труднощі. Взаємодія, у цьому випадку, виступає каталізатором і доповнює систему знань, що були раніше в учасників, і уявлень стосовно певних життєвих ситуацій.

Інтерактивна гра «Кроки»

Мета: ознайомлення учасників з інтерактивною грою, що направлена на налагодження взаємодії учасників один з одним, групова робота в команді.

Час: 50 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у мікрогрупи по 6 осіб. Ті, хто не ввійшов до них, можуть стати «спостерігачами», роль яких полягає в тому, що вони будуть коментувати те, що відбувається у групі, яким чином і дякуючи кому (чому) було досягнуто (або не досягнуто) результату.

Заздалегідь поклавши 7 аркушів формату А-4 в ряд на відстані близько 20 см один від одного, тренер запрошує будь-яку зі сформованих підгруп встати по 3 особи обличчям один до одного на розкладені аркуші, залишивши центральний аркуш не зайнятим. Потім він читає умови завдання, уточнює, чи всі зрозуміли їх. Кожна підгрупа отримує дублікат з умовами виконання завдання.

Завдання: учасники стають по 3 особи з кожної сторони обличчям один до одного. Кожний стоїть на своєму аркуші. У центрі залишається вільний аркуш. Таким чином розподілено всі 7 аркушів. Перед учасниками кожної підгруп стоїть завдання: помінятися місцями, тобто зайняти дзеркальну позицію відносно центрального аркуша. Команди можуть це здійснити, зробивши 15 кроків, але при цьому обов'язковим є дотримання наступних правил:

- кожний член групи повинен стояти на своєму місці, якщо тільки він не пересувається на нове місце;
- учасник може пересуватися тільки вперед;
- на одному місці знаходиться лише один учасник;
- переступаючи на новий аркуш, член групи може пересуватися тільки на одну позицію й лише через одного гравця команди суперника (не можна обходити двох гравців за один хід);
- за один хід може пересуватися лише один член команди;
- якщо правила порушуються або група не може зробити наступний хід, усі повинні повернутися на початкову позицію.

Спостерігачі аналізують роботу в команді за такими параметрами:

1. Якою була атмосфера у підгрупі під час виконання завдання? Чи змінювалася вона?
2. Хто брав на себе ініціативу вирішення у процесі виконання завдання?
3. Чи зберіг лідер свою первинну позицію? Якщо ні, що йому завадило?

Завдання для обговорення:

1. Чому були досягнуті або не досягнуті саме такі результати?
2. Як ви вважаєте, чому повчає вправа «Кроки»?

Наприкінці тренер підводить до думки, що лідерство може виявлятися у різній формі, що для досягнення поставленої мети необхідно не тільки брати на себе ініціативу, але й віддавати її іншому, вміти домовлятися про взаємодію, розподіляти ролі, а в разі необхідності, їх змінювати.

Сесія 7. «Інтерактивні методи навчання як важливий доробок у професійній валізі координатора волонтерської групи»

Гра на активізацію «Неправда»

Мета: налаштуватися на подальшу роботу, зняти емоційну напругу.

Час: 10 хв.

Хід проведення: учасники стають у коло і один за одним починають виконувати певні дії, за якими можна б було зрозуміти, що саме учасник імітує. В той час, коли учасник почав демонструвати свої дії, його сусід праворуч запитує: «Що ти робиш?», на що учаснику треба відповісти яку-небудь «неправду», тобто зовсім не те, що він робить, і продовжувати виконувати свої рухи. А тим часом його сусід, отримавши відповідь, починає робити рухи, які б імітували діяльність саме словесної відповіді, тобто «неправди». Тепер уже його запитуватиме сусід праворуч, і тут теж треба «сказати неправду». Всі продовжують виконувати свої рухи, доки коло не замкнеться. Приклади можливих рухів: гребля, копання, письмо, співи тощо.

Інформаційне повідомлення «Підходи до класифікації інтерактивних ігор»

Мета: надати учасникам інформацію щодо підходів до класифікації інтерактивних ігор.

Час: 20 хв.

Хід проведення: тренер знайомить учасників з класифікацією ігор, яку пропонує Вайнола Р.Х.:

- ігри, в яких відчувається нестача інформації;
- ігри, умови яких потребують доповнення;
- ігри, де визначено лише сюжет;
- ігри зі суперечностями у змісті;
- ігри із запланованими помилками у змісті (з метою виправлення помилок учасниками);
- ігри із запланованим сюжетом і умовами, де оцінки, результати визначають учасники.

Виділяють низку складних ігор: рольові, організаційні, ділові, симуляційні. Інтерактивні ігри також є різновидом складних ігор.

Класифікаційні ознаки інтерактивних ігор: цілі ігор; кількість учасників гри; навантаження на учасників; тривалість; засоби спілкування; ступінь структурованості гри. походження гри; психологічна основа інтерактивної гри; вимоги до ведучого групи; глибина інтервенції (втручання) гри; масштаб інтервенції.

Що відрізняє інтерактивні ігри від інших видів ігор?

- наявність учасників, або груп учасників, інтереси яких у значній мірі перетинаються;
- наявність чітко обговорених правил гри, що дає однозначне розуміння рамок припустимих дій учасників;
- наявність ясної мети, досягнення якої можливе шляхом здійснення певних дій у рамках установлених правил;
- здійснення взаємодії з іншими учасниками гри тим способом й у тому обсязі, що обирається самим учасником;
- можливість використання учасниками різних моделей поведінки в процесі досягнення мети;
- докладна групова рефлексія й підведення підсумків по закінченню гри.

Мозковий штурм «Що варто врахувати при організації та проведенні інтерактивної гри?»

Мета: надати інформацію щодо необхідності належної підготовки до проведення інтерактивної гри.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер пропонує учасникам висловити думки про те, що варто враховувати при організації інтерактивної гри та фіксує всі пропозиції на фліпчарті. Після того, як усі бажаючи висловили свої міркування, тренер зачитує всю інформацію, що зафіксована на фліпчарті. Далі тренер надає інформацію щодо «підводного каміння» у застосуванні інтерактивних ігор:

- важливість високого рівня професійної підготовки ведучого;
- деякі обмеження у застосуванні (враховується вік; інтелектуальні здібності тощо);
- існує ризик зіткнення особистісних амбіцій і різноманітних особливостей поведінки людини;
- загроза надмірної захопленості грою, невміння робити висновки;
- не працює у надмірно великих групах.

Групова робота. Вправа «Кроти»

Мета: сформувати в учасників навички аналізу ситуації, визначення проблеми. Звернути увагу учасників на відмінності між причинами проблеми та її проявами (наслідками).

Час: 35 хв.

Обладнання: комплекти стрічок із реченнями відповідно до кількості малих груп.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у групи по 5 осіб. Кожній групі видається комплект із певної кількості стрічок. Із цього комплекту кожний член групи отримує 3 стрічки з реченнями. Учасники не можуть обмінюватися стрічками чи показувати їх іншим. В процесі колективного обговорення інформації зі стрічок учасники мають через 15 хвилин записати на аркуші паперу в чому полягала проблема в ситуації, що описана на стрічках.

Уся інформація зі стрічок зачитується лише учасником, який їх отримав. Якщо учасники вважають, що дана інформація не є важливою для визначення проблеми, її більше не повторюють, і стрічку відкладають убік. Учасники не можуть роботи нотаток під час виконання завдання.

По закінченні тренер забирає в кожній групі аркуш із занотованою проблемою. Він зачитує ті проблеми, які назвали учасники, і обговорює їх.

Учасники можуть бачити проблему у стосунках із сусідом, у відсутності газонокосарки, лояльності господаря до кротів тощо. Проте проблемою є купка землі, що з'явилася на газоні. Поява кротів є причиною цієї проблеми, а стосунки з сусідом, незадоволення господаря є наслідками проблеми.

Тренер звертає увагу учасників на те, що досить часто у практичній діяльності координаторів волонтерських груп ми плутаємо проблему з її причинами та наслідками. Для того, щоб вирішити проблему, потрібно усунути причини, або, якщо це не завжди можливо, хоча б мінімізувати їх вплив у конкретній ситуації.

Запитання для обговорення:

- Які ваші враження від роботи?
- Які труднощі виникали під час визначення проблеми?
- Чого ви навчилися у результаті виконання завдання?

Речення до вправи «Кроти»

В одного чоловіка був гарний газон на подвір'ї.	Від дуже пишався своїм газоном.
Чоловік не мав змоги придбати газонокосилку.	Проте завжди газон був дуже акуратний.
На газоні почали з'являтися невеликі купки землі.	Їх робили кроти.
Це маленькі тваринки з оченятами-намистинками.	Газон почав втрачати свою привабливість.
Сусід глузував із господаря газону.	Він казав, що тепер у нього газон краший.
Чоловік посварився із сусідом.	Він перестав вітатися з ним.
Чоловік був членом екологічної ліги.	Він не хотів труїти кротів.
Але його теж дуже дратував непривабливий вигляд газону.	Кроти – доволі симпатичні звірятка.

Підведення підсумків

Мета: підвести підсумки другого тренінгового дня.

Час: 15 хв.

Хід проведення: тренер просить учасників написати коротеньку SMS колезі «Що сьогодні було корисне? Що запам'яталось найбільше?».

День 3.**Сесія 8. «Інтерактивні методи навчання як важливий доробок у професійній валізі координатора волонтерської групи»****Вправа на знайомство «Павутина»**

Мета: налаштування на тренінг, формування сприятливої атмосфери.

Час: 15 хв.

Хід проведення: учасники сидять по колу. Ведучий тримає клубок. Він демонструє приклад для всіх інших учасників, які надалі повторюватимуть за ним. Ведучий називає своє ім'я і розповідає щось про себе, наприклад, що трапилось цікавого з ним за період, що пройшов від останньої зустрічі з групою. Після 1 хв. розповіді ведучий залишає кінчик нитки у себе і кидає клубок наступному учаснику, який знаходиться у колі. Тепер той називає своє ім'я та розповідає про себе, залишає нитку у себе і міцно її тримає, а клубок – кидає кому завгодно у колі. Таким чином наприкінці, коли висловиться останній учасник, усі опиняться у власноруч зробленій павутині.

Запитання для обговорення:

- Що символізує ця павутина?
- Що у даній вправі для вас було найбільш цікавим?
- Що буде символізувати для нас таке міцне переплетіння?

Після обговорення павутина розплутується. Клубок кидають у зворотному напрямку – від учасника до учасника – обов'язково лагідно називаючи його ім'я (Мариночка, Наталочка ...), поки клубок не повернеться до ведучого.

Вправа «Правила»

Мета: повторити правила, показати, що правила, які прийняті на тренінгу, існують і поза його межами і допомагають у роботі з волонтерами.

Час: 15 хв.

Хід проведення: тренер пропонує знайти собі пару серед тих учасників, з якими найменше працювали під час тренінгу. Тренер звертається до учасників: «Подумайте і скажіть, як правила тренінгу відображають наші традиції, виражені в піснях, прислів'ях і афоризмах». Кожній парі пропонується проілюструвати певне правило. На виконання даного завдання дається три хвилини. Учасники відгадують, що за правило було продемонстроване.

Запитання для обговорення:

- Чи важливо дотримуватись правил і поза межами тренінгу?
- З якою метою ми виконували дану вправу?
- В чому цінність даної вправи?

Інформаційне повідомлення «Використання методу case-study у навчанні волонтерів та координаторів волонтерських груп»

Мета: надати інформацію учасникам щодо методу case-study та використання його у роботі координаторів волонтерських груп у ситуаціях при навчанні волонтерів.

Час: 20 хв.

Хід проведення: тренер інформує учасників, що поняття кейса (ситуації) – це реальні й докладно описані ситуації педагогічної практики разом із причетними до ситуації супутніми фактами, думками (від яких залежить вирішення). Найпоширеніше визначення ситуації говорить про неї, як про сукупність елементів середовища, як про фрагмент середовища на певному етапі життєдіяльності індивіда. Таке розуміння ситуації дозволяє виділити наступні її складові: діючі особи, здійснювана ними діяльність, тимчасові й просторові аспекти ситуації. Кейси зазвичай підготовлені у письмовій формі й складені, виходячи з досвіду реальних людей. Вони читаються, вивчаються й обговорюються. Грамотно розроблений кейс – це інструмент, за допомогою якого в навчальну аудиторію привноситься частина реального життя, реальна ситуація, що виникла в ході педагогічної діяльності, над якою треба самостійно попрацювати й представити обґрунтоване рішення.

Кейс – це опис складної ситуації, яку, для того щоб зрозуміти, потрібно спочатку розкласти на частини, проаналізувати кожну з них, а потім знову скласти разом, щоб одержати цілісне уявлення про ситуацію.

Таким чином, з'являється ще одна важлива категорія методу case-study – «аналіз ситуації».

Технологія роботи із ситуаціями:

1. Ті, кого навчають, аналізують кейс самостійно, намагаючись виділити в ньому проблему й усю необхідну інформацію для її рішення.
2. Потім обговорюють свої висновки й міркування в малих групах (3-5 осіб), виробляють спільні рішення.
3. Усі варіанти рішень виносяться на загальну дискусію. Тут зіштовхуються різні точки зору на проблему й різні варіанти її вирішення.
4. Завдання, які повинні бути вирішені під час аналізу ситуації:
 - здійснення проблемного структурування;
 - визначення характеристик, структури ситуації, її функцій, взаємодії з навколишнім і внутрішнім середовищем;
 - встановлення причин, які призвели до виникнення даної ситуації й наслідків її розгортання;
 - діагностика змісту діяльності в ситуації, її моделювання й оптимізація;
 - побудова системи оцінок ситуації, її складових, умов, наслідків, дійових осіб;
 - висловлення міркувань щодо ймовірного, потенційного й бажаного майбутнього;
 - вироблення рекомендацій щодо поведінки дійових осіб у ситуації;
 - розробка програм діяльності в даній ситуації.

Групова робота «Технологія роботи із ситуаціями»

Мета: визначити складові процесу конструювання кейсу.

Час: 30 хв.

Ресурси: для кожної підгрупи – кейс.

Хід проведення: кожен учасник отримує ситуацію і аналізує кейс самостійно, намагаючись виділити в ньому проблему й усю необхідну інформацію для її рішення. На наступному етапі тренер об'єднує групу у декілька підгруп по 3-5 осіб. Тренер пропонує кожній підгрупі протягом 15 хв. обговорити свої висновки й міркування та виробити спільні рішення. Усі варіанти рішень виносяться на загальну дискусію. Тут зіштовхуються різні точки зору на проблему й різні варіанти її вирішення.

Приклад ситуації «Як бути?»

19-річна Вероніка влітку позаминулого року познайомилася з Олегом – водієм-дальнобійником 30-ти років. Він бував проїздом у її невеличкому містечку. Дружба дівчини згодом переросла в палке кохання. Факт перебування у статусі коханки Вероніку не турбував. Дівчина чекала зустрічей з коханим. Він зупинявся в місті на кілька днів. Саме тоді для Вероніки наставали найзаповітніші часи, бо коханці перетворювались на справжню сімейну пару, проживаючи в квартирі дівчини. Та через деякий час Вероніка дізналась про власну вагітність. Розгублена, але щаслива, вона чекала на приїзд Олега, адже майбутня дитина – це плід їхньої великої любові. Реакція Олега була позитивною. Він наказав народжувати дитину, тим паче, що його життя у шлюбі розпадається і він розлучається із дружиною. Наказав та поїхав «владнати всі формальності».

Окрилена Вероніка чекала на Олега більше трьох місяців, однак від нього не було жодної звістки. Знайшовши його домашній телефон, вона зателефонувала Олегові. Він вибачився, пояснив, що з дружиною помирився, більше зраджувати її не хоче, просить вибачення...

Вероніка отямилася у лікарні. Після стресу в неї загострився стан здоров'я. Однак вона не покидала надію на те, що коханий повернеться – не зможе жити без неї та їхньої дитини.

Вона налаштувалася на позитив. Пройшовши серію аналізів, Вероніка дізналась, що один із тестів був позитивним. І це був тест на ВІЛ.

Життя втратило сенс. Плани Вероніки пішли шкереберть. Окрім Олега, в її житті не було інших чоловіків... Вона хвора, він хворий, хвора, мабуть, і його дружина, а тут ще під серцем б'ється нове життя, приречене на ВІЛ. Рішення про аборт прийшло саме собою... Адже виходу немає... Батьки не підтримали такого рішення доньки. Як бути? Робити аборт чи ні? Як про ВІЛ сказати Олегові? І чи говорити взагалі?

Проаналізуйте цю ситуацію. Коли могло відбутися інфікування ВІЛ? Які шляхи передачі ВІЛ вам відомі? Чи може ВІЛ-інфікована матір народити здорову дитину? Чи потрібно дівчині розповісти Олегові про позитивний тест на ВІЛ? Кому має розповісти Вероніка про свій ВІЛ-позитивний статус?

Запитання для обговорення:

- Чи важко було працювати над цим завданням?
- Як ви вважаєте, які висновки ми можемо зробити?
- Що нам дало виконання цієї вправи?

Мозковий штурм «Переваги та недоліки методу case-study»

Мета: закріплення інформації щодо методу кейс-стаді та визначення переваг та недоліків даного методу.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер пропонує учасникам дати відповідь на питання: «Переваги та недоліки методу case-study» та записує усі можливі відповіді. Далі, підсумовуючи всю інформацію, яку запропонували учасники, тренер ще раз наголошує на перевагах та недоліках методу:

Переваги:

- реалістичність;
- зниження тиску;
- унікальна можливість вивчати складні та емоційно значущі ситуації у безпечній атмосфері заняття;

- активна взаємодія;
- комунікативна природа методу дає можливість швидкої оцінки запропонованих рішень.
- Недоліки:
- виникнення міфів;
- нестача часу для ґрунтовного обговорення і висновків;
- підбір кейсів для конкретної цільової групи (стандартні кейси можуть не підійти для Вашої аудиторії).

Сесія 9. «Розробка навчальної програми»

Групова робота «Моделі навчання волонтерів»

Мета: визначити особливості андрагогічної моделі навчання волонтерів.

Час: 35 хв.

Ресурси: для кожної підгрупи – фліпчарт, маркери.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у чотири групи та пропонує учасникам протягом 15 хв. обговорити особливості навчання волонтерів та координаторів волонтерських груп. Кожна група на аркуші фліпчарту записує свої висновки й міркування та створює андрагогічну модель навчання волонтерів. На наступному етапі учасники презентують свої напрацювання.

Інформаційне повідомлення «Алгоритм розробки навчальної програми»

Мета: надати учасникам інформацію щодо технології розробки навчальної програми.

Ресурси: для кожної підгрупи – фліпчарт, маркери.

Час: 60 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у чотири групи та пропонує учасникам протягом 30 хв. розробити навчальну програму щодо своєї організації за наступним алгоритмом: назва програми, тематичний блок – назва, кількість занять, тема та тривалість кожного заняття, можливі методи, очікувані результати. Кожна група на аркуші фліпчарту створює алгоритм навчальної програми. На наступному етапі учасники презентують свої напрацювання.

Групова робота «Програма навчання волонтерів та координаторів волонтерських груп»

Мета: розробити алгоритм навчальної програми.

Час: 35 хв.

Ресурси: для кожної підгрупи – фліпчарт, маркери.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у чотири групи та пропонує розробити навчальну програму для волонтерів за виробленим алгоритмом.

На наступному етапі учасники презентують свої напрацювання.

Сесія 10. «Алгоритм підготовки волонтерів до роботи»

Групова робота «Підготовка волонтера до роботи в організації»

Мета: надати учасникам інформацію щодо особливостей підготовки волонтерів до роботи.

Ресурси: мультимедійна презентація, побудована на матеріалах посібника (підрозділи 2.3.1, 2.3.2)

Час: 60 хв.

Хід проведення: тренер об'єднує учасників у групи по 4-5 осіб. Кожна група розробляє алгоритм підготовки волонтера до роботи в організації.

На наступному етапі групи презентують свої напрацювання.

Підведення підсумків тренінгу

Мета: узагальнити результати роботи під час тренінгу.

Час: 10 хв.

Хід проведення: тренер пропонує учасникам підійти до плакату з написаними очікуваннями, прочитати свої очікування і визначити, чи виправдалися вони під час тренінгу. Очікування, які виправдалися, учасники забирають.

Наприкінці вправи тренер надає можливість усім учасникам висловити свої думки та враження.

Казка для натхнення «Сніжинка»

«Скажи мені, скільки важить сніжинка?» – запитало мишенятко у голуба.

«Не більше, ніж нічого», – відповів той. «Тоді я розповім тобі одну дивовижну історію», – сказало мишенятко.

«Я сидів на ялинковій гілці, біля самого стовбура, коли почався сніг. Це було схоже на безтурботний сон. Щоб якось скоротати час, я рахував сніжинки, які м'яко падали на хвою моєї гілки. Я нарахував приблизно 3 741 952 сніжинки. Коли впала ще одна сніжинка, то вона своєю вагою (не більшим, ніж нічого) зламала гілку».

Розповівши цю історію, мишенятко зникло. Голуб, обміркувавши її суть, сказав собі: «Мабуть, для того, щоб настала злагода в усьому світі, не вистачає голосу всього однієї людини».

3.4. Успішні волонтерські практики

Ключові слова: довід, волонтерська група, Всеукраїнський громадський центр «Волонтер», ВНЗ, студенти-волонтери.

*Один досвід я ставлю вище тисячі думок, народжених
міночки уявою...*

М.В. Ланосов

3.4.1. Досвід залучення волонтерів до проектів та програм Всеукраїнського громадського центру «Волонтер»

Центр «Волонтер» – Всеукраїнська громадська організація, створена в 1998 р., зареєстрована Міністерством юстиції України 16 грудня 1998 року, рішення № 1104.

Метою діяльності Центру є об'єднання і координація зусиль членів Центру в справі сприяння розвитку волонтерського руху в Україні.

Центр реалізує свою діяльність у трьох напрямках:

«Я і навколишнє середовище» – взаємодія людини і природи, вирішення екологічних проблем, проведення освітньої та просвітницької роботи, реалізація еко-ініціатив, допомога безпритульним тваринам тощо.

«Я і людина» – розвиток і саморозвиток людини, вирішення проблем інтеграції у суспільство та адаптації до умов сучасного життя різних категорій підлітків та молоді, сприяння вихованню та розвитку лідерських якостей, створення умов для соціальної реабілітації та адаптації людей з особливими потребами, сприяння самореалізації творчої та обдарованої молоді.

Ключові сфери діяльності цього напрямку:

- розвиток і популяризація волонтерства;
- формування здорового способу життя серед підлітків і молоді різних категорій;
- профілактика ВІЛ-інфікування серед підлітків та молоді груп ризику (ПГР);
- ресоціалізація підлітків та молоді, які перебувають у слідчих ізоляторах та виховних колоніях для неповнолітніх України;
- попередження насильства в сім'ї та жорстокого поводження з дітьми;
- попередження підліткової та молодіжної агресії, расизму та ксенофобії;
- розробка та розповсюдження методичного забезпечення для здійснення соціально-педагогічної, психологічної, просвітницької та інших видів діяльності за вище вказаними напрямками.

«Я і міжнародне співтовариство» – сприяння інтеграції України в міжнародне співтовариство шляхом взаємопроникнення культур, традицій, налагодження взаємодії між людьми різних національностей, віросповідань, політичних поглядів на особистісному рівні, під час проведення спільних міжнародних заходів, акцій, а також у ході реалізації спільних заходів, проектів та програм.

Волонтерство у Центрі «Волонтер» починається зі Школи волонтерів, двері якої завжди відкриті для нових учасників. Отже ті, хто обере для себе нові та цікаві напрями волонтерування, зможуть отримати додаткові знання, уміння та навички, що допоможуть їм бути успішними у цій діяльності.

Мета Школи волонтерів: сприяти в підвищенні мотивації членів українського суспільства до волонтерської діяльності, оволодінні основними знаннями та вміннями, необхідними для здійснення волонтерської роботи, а також розвитку соціальної активності, навичок усвідомленого та активного побудови власного життя.

Протягом і після навчання в школі волонтерів її учасники вже мають можливість здійснювати волонтерську діяльність в установах, які потребують допомоги волонтерів.

Сьогодні волонтери Центру працюють в таких установах:

1. Київський міський будинок дитини «Берізка».
2. Приймальник-розподільник ГУ МВС України в м. Києві.
3. Притулки для дітей Служби у справах дітей.
4. Центри соціально-психологічної реабілітації дітей (державних та громадських організацій).
5. Школи-інтернати та професійно-технічні училища.
6. Виховні колонії для неповнолітніх засуджених та Київський слідчий ізолятор.
7. Національна дитяча спеціалізована лікарня «ОХМАТДИТ» («Охорона материнства і дитинства»), відділення онкогематології тощо.

Напрями діяльності волонтерів:

1. **Безпосередня робота з дітьми різних категорій (вік дітей 3-18 років):**
 - психологічна підтримка дітей, які перебувають на тривалому лікуванні;
 - розвиваючі заняття з будь-якої тематики;
 - проведення занять з формування життєвих навичок з різними категоріями дітей;
 - проведення занять з формування здорового способу життя та попередження ризикованої поведінки;
 - пошук і збір коштів на різні потреби дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах і знаходяться у різних установах (наприклад, на лікування хворих дітей; на закупівлю розвиваючих іграшок і т.д.).
2. **Проведення та організація благодійних акцій** (сприяння у зборі коштів для лікування дітей, одягу, іграшок тощо для дітей).
3. **Співпраця із засобами масової інформації** щодо висвітлення діяльності волонтерів.
4. **Активна участь у розвитку «Школи волонтерів»** (залучення волонтерів-новачків, розроблення та проведення занять, написання методичних рекомендацій по роботі з різними категоріями дітей).
5. **Допомога тваринам** (сприяння у зменшенні кількості безпритульних тварин шляхом їх влаштування тощо).

Нижче опишемо декілька наших успішних волонтерських практик.

ПРОГРАМА «КРИЛА НАДІЇ»: ПІДТРИМКА ДІТЕЙ, ЯКІ ЗНАХОДЯТЬСЯ НА ДОВГОТРИВАЛОМУ ЛІКУВАННІ

Автори: Журавель Т.В., Бєлишева А.М.

Актуальність впровадження програми:

В останні роки велика увага приділяється організації допомоги дітям, які страждають на онкологічні захворювання. На жаль, рівень захворюваності на рак в Україні досить високий – щороку фіксують до 1500 нових випадків. У нашій країні онкологія посідає друге місце в структурі смертності дітей від 1 до 14 років. Хворіють різні діти: хлопчики і дівчатка, немовлята і підлітки, у містах і селах, з багатих і бідних сімей.

Лікування онкологічного захворювання складне та тривале у часі, діти можуть місяцями, а іноді – й роками не виходити за межі лікарняних палат, що повністю обмежує їх коло спілкування, позбавляє можливості займатися звичною для них діяльністю (навчатися, відвідувати заклади позашкільної освіти тощо). Часто болісні процедури та їх наслідки (кандидози, випадіння волосся, проблеми зі шлунково-кишковим трактом) завдають додаткових страждань дитині. Тож маленькі пацієнти, які мають онкологічне захворювання, знаходяться в стані постійного стресу та відчувають негативні емоції, що руйнує звичні моделі їх поведінки, змінює систему цінностей, перебудовує їх особистість та змушує адаптуватися до нових умов життя. У таких пацієнтів різко виражені почуття страху, приреченості, ізоляваності від суспільства. Тому, здійснюючи догляд за такими пацієнтами, вирішуючи в певній мірі питання лікування, надзвичайно важливим є вплив на спосіб життя пацієнта, сприяння його психологічній реабілітації, організація змістовного, насиченого позитивними емоціями дозвілля. Адже загальновідомо, що позитивний психоемоційний стан сприяє позитивним результатам у лікуванні онкологічних захворювань. Для цього необхідна тісна взаємодія та координація зусиль фахівців суміжних професій – лікарів, психологів, соціальних педагогів.

На жаль, посада соціального педагога не передбачена в медичних установах, а психолог, який може працювати в установі, по-перше, не в змозі охопити всіх пацієнтів, а по-друге, в його обов'язки не входить організація дозвілля.

Батьки теж не завжди можуть адекватно психологічно підтримати дитину, часто вони не мають часу та можливості займатися організацією дозвілля, оскільки змушені вести пошук коштів на лікування, ліків, а окрім того – і самі потребують психологічної підтримки та психоемоційного розвантаження через цілодобове перебування у стані стресу.

Тому вкрай важливим є залучення спеціально підготованих волонтерів до організації активного, позитивно емоційно забарвленого дозвілля дітей – пацієнтів онкологічних відділень та лікарень. Саме на організацію такої діяльності спрямовано програму «Крила надії».

Категорії волонтерів, які залучені до такої діяльності, можуть бути дуже різними, однак, у першу чергу, їх варто шукати серед студентів, які навчаються за спеціальностями «соціальна педагогіка» та «психологія». Оскільки саме вони вже володіють базовими знаннями, уміннями та навичками щодо організації дозвілля дітей, надання їм психологічної підтримки, проведення індивідуальних та групових занять, здатні зрозуміти та оцінити потреби дитини та адекватно на них відреагувати.

Однак, волонтери також потребують участі у циклі тренінгових занять, що будуть спрямовані на їх ознайомлення із специфікою роботи з дітьми, які перебувають на довгостроковому лікуванні. Підготовлені студенти-волонтери в межах даної програми зможуть допомогти у організації змістовного дозвілля онкохворих дітей та сприяти підтриманню їх психоемоційного стану на належному рівні.

Мета програми:

Шляхом організації позитивно спрямованого різнобічного дозвілля сприяти створенню психоемоційної ситуації, що вплине на покращення перебігу лікування та загального стану здоров'я дітей, які знаходяться на довготривалому лікуванні.

Завдання програми:

1. Уточнення та оформлення концепції програми шляхом консультацій з організаціями-партнерами, серед яких: Національна дитяча клінічна спеціалізована лікарня «ОХМАТДИТ», Київська обласна онкологічна лікарня; Київський університет імені Бориса Грінченка.
2. Підбір волонтерів та створення групи волонтерів.
3. Розроблення та проведення тренінгової програми з підготовки волонтерів до роботи з організацією дозвілля дітей, які перебувають на довгостроковому лікуванні в онкологічних відділеннях та лікарнях, що складається з 6-ти тематичних блоків.
4. Організація дозвілля дітей, які перебувають на довготривалому лікуванні, на базі Національної дитячої клінічної спеціалізованої лікарні «ОХМАТДИТ» та Київської обласної онкологічної лікарні, підготовленими волонтерами.
5. Оцінка результатів реалізації програми.
6. Проведення заключного круглого столу за результатами проекту, висвітлення результатів проекту у ЗМІ.

Термін реалізації програми: 1 рік.

Віковий склад цільової аудиторії програми: діти 5 – 18 років, які перебувають на довготривалому лікуванні в онкологічних відділеннях та лікарнях.

Етапи реалізації програми:

1. **Підготовчий етап** (1-ий місяць реалізації програми).
 - 1.1. Документальне та методичне забезпечення програми – укладення угод між Всеукраїнським громадським центром «Волонтер» та Київським університетом імені Бориса Грінченка; укладання домовленостей з лікарнями, на базі яких працюватимуть волонтери, а також отримання відповідних листів від лікарень про готовність приймати волонтерів, які працюватимуть з дітьми.
 - 1.2. Популяризація ідеї програми серед потенційних волонтерів, зокрема студентів Київського університету імені Бориса Грінченка (через розміщення інформації на веб-сайті ВГЦ «Волонтер» та поширення буклетів з інформацією про проект, а також презентацію проекту у різних Інститутах університету).
 - 1.3. Заповнення анкет потенційними волонтерами та проведення співбесід з кандидатами задля відбору двадцяти п'яти волонтерів, які братимуть участь у проекті.
2. **Етап навчання** (2-3-ій місяці реалізації програми).
 - 2.1. Розроблення загальної концепції навчальної програми для волонтерів, підготовка змісту тренінгів за програмою.
 - 2.2. Підготовка інформаційних матеріалів для учасників тренінгу.
 - 2.3. Проведення шести одноденних навчальних тренінгів для групи волонтерів з 25-ти осіб (детальніше програму підготовки висвітлено нижче).
3. **Етап безпосередньої роботи з дітьми** (3-12-ий місяці реалізації програми).
 - 3.1. Проведення в Київському університеті імені Бориса Грінченка благодійної акції, спрямованої на збір канцелярського приладдя (фарб, олівців, паперу, пластиліну тощо), яке знадобиться волонтерам під час проведення роботи, спрямованої на організацію дозвілля дітей.

Канцелярське приладдя, що може бути корисним для волонтерів:

альбоми для малювання (або папір А4)	фарби (акварель, гуаш)
пензлики (різних розмірів)	пластилін
глина	клей (ПВА й у стіках)
кольоровий папір	кольоровий картон
білий картон	ножиці
тканина (для виробів – х/б – однотонна)	вата (для набивання іграшок)
нитки	бісер, гудзички (для декору)
кольорові серветки (для декупажу)	вітражні фарби
скло вітражне	степлер і скоби
олівці прості	олівці кольорові
клей для декупажу	лак для декупажу

3.2. Організація підготовленими волонтерами дозвілля дітей, які перебувають на довготривалому лікуванні. Відповідно до віку, потреб та можливостей дитини, волонтери зможуть проводити заняття з групою дітей у ігровій кімнаті або, за можливості, індивідуально з дитиною у палаті:

- арт-терапевтичні заняття (малювання; ліплення з пластиліну; аплікації; декупаж; вироблення листівок до свят);
- заняття з казкотерапії;
- розвиваючі заняття (настільні, розвиваючі, інтелектуальні ігри; складання конструктора чи пазлів; підготовка до школи або ж індивідуальна допомога дитині-школяру, яка наразі немає змоги відвідувати школу, з конкретним предметом – англійська мова, математика, історія, географія тощо);
- театралізовані дійства за участю самих дітей; ляльковий театр;
- брейн-ринги, «Що? Де? Коли?», «Найрозумніший» та інші інтелектуальні змагання для старших дітей тощо.

4. Підсумковий етап (12-ий місяць реалізації програми).

- 4.1. Проведення круглого столу за результатами програми, в якому братимуть участь волонтери, які були залучені до програми; представники Київського університету імені Бориса Грінченка; представники «ОХМАТДИТ» і Київської обласної онкологічної лікарні, які сприяли роботі волонтерів на базі лікарень; ЗМІ.
- 4.2. Висвітлення результатів проекту у ЗМІ (газета «Україна молода», Інтернет-сайт Всеукраїнського громадського центру «Волонтер»; Інтернет-сайт Інституту психології та соціальної педагогіки Київського університету імені Бориса Грінченка, інші ЗМІ).

Очікувані результати програми:

Короткострокові:

- підготовлено двадцять п'ять волонтерів для організації змістовного дозвілля дітей, які перебувають на довгостроковому лікуванні;
- організовано роботу волонтерів на базі лікарні «ОХМАТДИТ» та Київської обласної онкологічної лікарні задля забезпечення змістовного позитивно спрямованого дозвілля дітей, які перебувають на довгостроковому лікуванні;
- покращено психоемоційний стан дітей, які перебувають на довгостроковому лікуванні, а також їх батьків;
- результати проекту висвітлено під час проведення круглого столу серед організацій-партнерів, а також у ЗМІ.

Довгострокові:

- підвищено мотивацію студентів до професійної самореалізації у сфері допомоги дітям, які перебувають на довгостроковому лікуванні;
- привернено увагу студентства, громадськості до проблем дітей, які тривалий час перебувають на лікуванні у медичних установах.

Тематика занять. Програми підготовки волонтерів до соціально-педагогічної роботи з дітьми, які знаходяться на довготривалому лікуванні в онкологічних відділеннях та лікарнях

1. Соціально-психологічні особливості дітей, які перебувають на довготривалому лікуванні у онкологічних відділеннях та лікарнях.
 - 1.1. Особливості перебігу онкологічних захворювань, зокрема у дітей.
 - 1.2. Психологічні особливості дітей, які перебувають на довготривалому лікуванні у онкологічних відділеннях та лікарнях.
 - 1.3. Фактори, що впливають на психоемоційний стан дітей, які перебувають на довготривалому лікуванні в онкологічних відділеннях та лікарнях, а також їх батьків.
2. Особливості проведення занять з елементами казкотерапії з різними віковими групами дітей.
 - 2.1. Сутність казкотерапії та етапи проведення казкотерапевтичного заняття.
 - 2.2. Розроблення програми казкотерапевтичного заняття для проведення з дітьми різних вікових груп.
3. Особливості проведення занять з арт-терапії з різними віковими групами дітей.
 - 3.1. Сутність арт-терапії, види арт-терапевтичних занять.
 - 3.2. Розроблення арт-терапевтичного заняття для проведення з дітьми різних вікових груп.
4. Особливості проведення інтелектуальних змагань з дітьми різних вікових груп.
 - 4.1. Сутність та форми інтелектуальних змагань з дітьми різних вікових груп.
 - 4.2. Розроблення різних форм інтелектуальних змагань, наприклад, програми «брейн-рингу».
5. Сутність та структура організації дозвілля з дітьми різних вікових груп.
 - 5.1. Особливості побудови програм організації дозвілля.
 - 5.2. Розроблення програм організації дозвілля для дітей різних вікових груп.
6. Планування та організація діяльності волонтерів на базі онковідділень та лікарень.
 - 6.1. Створення безпечного для дитини середовища (техніки безпеки у роботі волонтерів).
 - 6.2. Психологічні складності у роботі волонтера з онкохворою дитиною (розгляд та аналіз складних ситуацій).
 - 6.3. Планування діяльності волонтерів на базі лікарень.
 - 6.4. Оцінка результативності навчання волонтерів за програмою.

Загальні рекомендації з питань організації роботи волонтерів з дітьми, які знаходяться на довготривалому лікуванні в онкологічних відділеннях та лікарнях, у програмі «Крила надії»

Даний напрям волонтерської роботи є одним з найскладніших та потребує наявності у волонтерів суттєвих внутрішніх ресурсів для того, щоб працювати з дітьми, які мають онкологічні захворювання. Серед таких внутрішніх ресурсів – терпіння, увага, емпатія, оптимізм, але ж як іноді не просто випромінювати посмішку та бути оптимістичним, коли на тебе дивляться оченята дитини, «прикутої» ланцюжками трубок до крапельниці; або ж бути винахідником та все ж зацікавити малюка, який погано себе почуває, капризує, плаче та «зовсім нічого не хоче»; або ж спробувати відповісти підліткові на запитання: «Чому це сталося саме зі мною?»

Отже, волонтери повинні чітко усвідомлювати, що вони можуть побачити, вперше завітавши до онкологічного відділення чи онкологічної лікарні. Як можуть виглядати діти? Як вони можуть поводитися та чому (зокрема підвищена дратівливість, плаксивість дітей різного віку, депресивність у підлітків є поширеними наслідками важкого лікування, хіміотерапії, а зовсім не ознакою того, що волонтерів не раді)?

Важливим є інструктаж волонтерів з метою ознайомлення з правилами безпечної роботи волонтерів з дітьми, які мають онкологічні захворювання. Волонтери мають чітко усвідомлювати, що можуть стати загрозою для дитини, у разі якщо: не виміють руки перед заняттям або ж не використали санітайзер; не вдягнуть захисну марлеву маску на обличчя, закривши рота та носа, та бахіли на ноги; прийдуть до дитини з нежиттю або іншими ознаками початку респіраторного захворювання тощо. Адже діти, які пройшли променевию терапію, хіміотерапію та інші процедури, лікуючись від раку, мають вкрай низький імунітет, тож будь-які додаткові віруси та інфекції, які можуть потрапити разом із волонтерами знадвору, є смертельно небезпечними для них.

Саме у процесі підготовки волонтерів, під час Школи, вони мають отримати ґрунтовну інформацію про те, що таке онкозахворювання, якими можуть бути його наслідки, та визначитися, чи готові вони до такої діяльності.

Дуже вагомою тут є постать координатора волонтерів та тренерів, які здійснюватимуть підготовку (можливо та навіть бажано, аби це була одна й та сама особа). Це мають бути ті, хто сам має досвід волонтерської діяльності з даною категорією дітей, та хто здатен «запалювати» інших.

Обов'язковими є періодичні збори волонтерів та обмін досвідом під керівництвом координатора, адже дуже важливо на ранніх етапах роботи волонтера виявити, які складності він чи вона відчуває у своїй діяльності, та визначити, чого бракує волонтерів для досягнення успіху (знань, умінь та навичок або ж адекватної психологічної налаштованості до такої діяльності).

Важливо також, щоб волонтери розуміли, що у їх роботі з дітьми цієї категорії може виникати ряд організаційних труднощів, зокрема: волонтер прийшов, а дитина спить, бо всю ніч їй вводили ліки через крапельницю, звісно – дитину не слід турбувати; волонтер домовився про зустріч на конкретну годину з дитиною (або з її батьками) та мав проводити з нею ігровий урок з метою підготовки до школи і мав на це лише 45 хв., однак йому довелося 40 хв. чекати на дитину в ігровій кімнаті, бо вона була на процедурах, тощо. Важливо, щоб волонтери усвідомлювали об'єктивну природу таких проблем та вміли знаходити вірне рішення.

Волонтери, які працюють у лікарнях, як загалом і всі волонтери, які працюють з дітьми, мають бути послідовними та відвідувати дітей систематично. Діти мають знати, в який день та час прийдуть волонтери, це значно спростить організаційні питання налагодження взаємодії та дасть можливість уникнути багатьох проблем.

Волонтери, які працюють у центрі «Волонтер» за цією програмою, також можуть бути долучені, за потреби, до такої діяльності:

збір коштів на лікування дітей (волонтери макетують та друкують листівки, а потім поширюють їх як по місту, так і по Україні; модерують групи в соціальних мережах; співпрацюють з телебаченням та ЗМІ, готуючи звукові або відеоролики тощо);

допомога батькам дітей (купівля ліків або їжі, у разі, якщо батьки не можуть залишити дитину та вже довіряють волонтерів і можуть передати йому гроші та список необхідного; чергування у палаті дитини, поки батьки будуть зайняті якимись справами. Зокрема, це може бути характерно для тих, хто приїхав на лікування здалеку та не має родичів або друзів у Києві, які зможуть допомогти. Часто з дитиною знаходиться або батько, або мати, тоді, як другий з батьків залишається вдома та працює і шукає кошти на лікування).

Відгуки волонтерів

(з волонтерського Форуму Центру – www.volunteer.kiev.ua/forum/):

«Сьогодні відбулось чергове заняття для тих, хто хоче займатись волонтерством з дітками, які мають онкологічні захворювання та проходять лікування у ОХМАТДИТі. Я хочу висловити велику подяку всім, хто прийшов. Заняття носило інформаційний характер, ми цікаво провели час. Ми малювали, обговорювали можливі напрями роботи з дітьми, дізнались багато нового про особливості перебігу хвороби у даної категорії дітей. Попрацювали на славу і дійшли висновку, що основа нашої роботи з дітками – щирий оптимізм і посмішки!»

Софія К., координатор групи

«Все два місяця обучения меня буквально грызло нетерпение побыстрее попасть в больницу к детям, и я не разочарована. Естественно, первые минут 5-10 было непривычно, я не могла справиться со своей маской [всі волонтери обов'язково надягають марлеві маски та бахіли з метою уникнення інфікування дітей – авт.], поскольку она мешала мне видеть (тут отдельная история), однако очень скоро это забылось. Дети – ну, просто прелесть. Знаете, главное, не возникло желания пожалеть их, сюсюкаться, а выходя – плакать. Наоборот. Вот взять Наталью, с которой мы играли. Ребенок позитивный, радостный и от неё такие эмоции, что сложно передать словами. Это свет. Вот идешь этим туманным утром, сыро, мелкий дождик и... этот ребенок. Да за такую улыбку, за этот смех – всё готов отдать. А когда она наклонилась и стала доверительно шептать мне на ухо, я умилилась. До сих пор под впечатлением. Спасибо, Соня [Софія – координатор групи волонтерів], в определенные моменты я бы без тебя не справилась, поскольку мне было сложно играть в «Здоровляндию» на этапе обсуждения вопросов «болезни». Не знала, как вопрос поставить. Ты поняла мои взгляды, адресованные тебе, и помогла мне. Спасибо и Васе. Работать впервые сложновато, но он был отличной командой. Я провела прекрасный день».

Діана Р., волонтер

«Я не могу передать словами, що я відчувала, коли дізналася, що Олег помер... Як? Лише 18 років! Стільки сподівань, планів. Він хотів, коли потеплішає, поїхати та побачити, що ж там за парк такий над Дніпром, адже вперше він потрапив до Києва саме через потребу у лікуванні,.. хотів повернутися до навчання у коледжі,.. хотів любити, захищати матусю,.. просто жити! Ви б бачили, які у нього очі... Ми спілкувалися з Олегом близько року, я допомагала збирати кошти на його лікування, ми дивилися фільми разом, читали, розмовляли. У них з мамою не було друзів у Києві, і навіть елементарної допомоги чекати було ні від кого. Я та ще двоє волонтерів спробували стати йому такими друзями, а також допомогти його мамі. А ще я так боялася його запитань: «А що, як я помру?», «Чому Я?», «Що буде з моєю мамою?»... Сьогодні я написала його мамі смс, подзвонити так і не змогла :(«...».

Таня В., волонтер

«Це був мій перший досвід. Спочатку було лячно – ну, прийдемо, привітаємося, а що далі?! Але все склалося якось само собою. Я працювала (хоча це «гучно» сказано) з Настею (зліпили квіткову галявину). Досить незвичайна дитина – врівноважена та акуратна. Спочатку це збило мене з пантелику, бо я не звикла до таких спокійних дітей! ☺ Дякую за допомогу всім. Цікавий досвід. Я сподіваюсь, що в мене вийде!»

Іра Н., волонтер

ПРОГРАМА «БУДЬМО ЗДОРОВІ»: ПРОФІЛАКТИКА РИЗИКОВАНОЇ ЩОДО ЗДОРОВ'Я ПОВЕДІНКИ СЕРЕД ЗАСУДЖЕНИХ ТА УВ'ЯЗНЕНИХ НЕПОВНОЛІТНІХ, ЯКІ ПЕРЕБУВАЮТЬ У ПЕНІТЕНЦІАРНІЙ СИСТЕМІ

Автор: Журавель Т.В.

Актуальність впровадження програми:

В усьому світі визнано – однією з найбільш уразливих щодо інфікування ВІЛ категорій підлітків є неповнолітні засуджені, які перебувають у пенітенціарних установах – виховних колоніях та слідчих ізоляторах (СІЗО). При цьому, статистика щодо кількості ВІЛ-інфікованих неповнолітніх в установах пенітенціарної системи України відсутня.

Значна частина ув'язнених та засуджених неповнолітніх соціально та педагогічно занедбані. За даними Державної пенітенціарної служби України лише близько 50% неповнолітніх до потрапляння у місця позбавлення волі навчалися у загальноосвітніх школах та інших навчальних закладах, більш як 30% – до скоєння злочину не працювали і не навчалися; щорічно до виховних колоній потрапляє 50 – 70 неповнолітніх, які не вміють читати й писати.

Більше 60% неповнолітніх засуджених не одержали повноцінного піклування та виховання, оскільки належали до категорії соціальних або біологічних сиріт. Більшу частину часу до ув'язнення такі діти проводили на вулиці, без корисної зайнятості, в асоціальних або ж кримінальних угрупованнях, саме там відбувалось становлення і розвиток їх ціннісних орієнтацій, установок, моделей поведінки.

Вищенаведене слугувало основою для формування ризикованих щодо здоров'я загалом та, зокрема, щодо інфікування на ВІЛ, форм поведінки: значний відсоток з числа неповнолітніх мали психологічну чи фізичну залежність від психоактивних речовин (ПАР); під впливом ПАР, а також через інші причини мали безладні незахищені статеві контакти, досвід контактів з представниками секс-бізнесу або самі були залучені до нього.

Окрім того, що такі неповнолітні наражаються на безпосередній ризик інфікування у межах пенітенціарної системи через ризиковані практики, вони, виходячи з місць позбавлення волі, не отримавши під час ув'язнення або відбування покарання належної підготовки з питань власного захисту, є першими, хто наражає себе на ризик інфікування ВІЛ і після звільнення.

Працівники виховних колоній та СІЗО через завантаженість та вирішення широкого спектру завдань не завжди в змозі охопити всіх неповнолітніх систематичною просвітницько-профілактичною роботою, саме тому доцільними є підготовка та залучення до просвітницько-профілактичної роботи відповідно підготованих волонтерів. Окрім того, однією з найбільш дієвих у профілактиці ризикованої поведінки серед підлітків є методика «рівний-рівному», що передбачає передачу інформації від ровесників – ровесникам, зрозумілою мовою на засадах рівності та враховуючи право на власний усвідомлений вибір кожного. Залучення волонтерів з числа молоді, а також лідерів з числа засуджених дає можливість будувати просвітницько-профілактичні програми саме на вищезначених засадах.

Дана програма передбачає підготовку 16-ти осіб з числа волонтерів, які вже мали успішний досвід реалізації просвітницько-профілактичних заходів та програм серед різних категорій підлітків, до роботи з неповнолітніми засудженими Прилуцької виховної колонії та Київського СІЗО. Також передбачається, що волонтери на базі виховної колонії за консультативної підтримки як працівників колонії, так і спеціалістів ВГЦ «Волонтер», підготують 16 лідерів-волонтерів з числа засуджених та реалізовуватимуть профілактичну програму серед вихованців колонії у тренерських командах, що складатимуться з волонтера Центру та підготовленого лідера-волонтера. Така співпраця, на нашу думку, значно підвищить ефективність реалізації програми.

Мета програми:

Сформувані відповідальну щодо здоров'я поведінку серед ув'язнених та засуджених неповнолітніх, які перебувають в установах пенітенціарної системи, шляхом реалізації просвітницько-профілактичних програм, підготовленими до такої діяльності волонтерами.

Завдання програми:

1. Документальне та методичне забезпечення програми.
2. Підбір 16-ти волонтерів з числа тих, що вже мали досвід участі у реалізації просвітницько-профілактичних заходів та програм.
3. Розроблення та проведення тренінгової програми з підготовки волонтерів до реалізації просвітницько-профілактичної програми з неповнолітніми ув'язненими та засудженими в умовах пенітенціарної системи.
4. Впровадження просвітницько-профілактичної програми підготовленими волонтерами в Київському СІЗО.
5. Розроблення та впровадження волонтерами Центру програми підготовки 16-и відібраних лідерів-волонтерів з числа засуджених Прилуцької виховної колонії, які в результаті приєднуються до тренерської команди та спільно з волонтерами Центру реалізуватимуть просвітницько-профілактичну програму серед вихованців.
6. Впровадження просвітницько-профілактичної програми серед загалу засуджених виховної колонії тренерською командою, що складатиметься з волонтерів Центру та підготованих ними лідерів-волонтерів з числа засуджених.
7. Оцінка результатів реалізації програми та підбиття підсумків.

Термін реалізації програми: 1 рік.

Віковий склад цільової аудиторії програми: ув'язнені Київського слідчого ізолятора та засуджені Прилуцької виховної колонії, віком від 14 до 18 років (або до 22 років в умовах виховної колонії).

Етапи реалізації програми:**1. Підготовчий етап** (1-ий місяць реалізації програми):

- 1.1. Документальне та методичне забезпечення програми – укладення угод між Всеукраїнським громадським центром «Волонтер» та обласними управліннями Державної пенітенціарної служби щодо співпраці у напрямі реалізації просвітницько-профілактичних програм серед неповнолітніх в установах (Прилуцькій ВК та Київському СІЗО).
- 1.2. Підбір 16-ти осіб з числа діючих волонтерів Центру «Волонтер» та партнерських організацій, які вже мали успішний досвід реалізації просвітницько-профілактичних заходів та програм серед різних категорій підлітків (інформація про потребу у волонтерах поширюватиметься через оголошення на веб-сайтах Центру «Волонтер», організацій-партнерів, ресурсного центру «Гурт»; після отримання заявок від потенційних волонтерів відбудуться співбесіди з кандидатами, що дозволить сформуванню волонтерську групу).
- 1.3. Розроблення загальної концепції та змісту просвітницько-профілактичної програми, що впроваджуватиметься серед неповнолітніх засуджених та ув'язнених у виховних колоніях та СІЗО.

2. Етап навчання (2-3-ий місяці реалізації програми):

- 2.1. Розроблення загальної концепції навчальної програми для волонтерів, підготовка змісту тренінгових занять.
- 2.2. Підготовка інформаційних матеріалів для учасників тренінгу.
- 2.3. Проведення двох одноденних навчальних тренінгів для групи відібраних волонтерів.
- 2.4. Проведення інструктажу підготовленої групи волонтерів співробітниками Київського та Чернігівського обласних управлінь Державної пенітенціарної служби України щодо правил взаємодії волонтерів із засудженими та ув'язненими.

3. Етап безпосередньої роботи з дітьми (3-12-ий місяці реалізації програми):

- 3.1. Впровадження підготовленими волонтерами просвітницько-профілактичної програми (10 занять) з неповнолітніми в Київському СІЗО.

- 3.2. Відбір на базі Прилуцької ВК 16-ти лідерів-волонтерів з числа засуджених, які б бажали долучитися до реалізації профілактичної діяльності серед засуджених колонії.
- 3.3. Розроблення та впровадження волонтерами Центру програми підготовки 16-и лідерів-волонтерів з числа засуджених виховної колонії, які в результаті приєднуються до тренерської команди та спільно з волонтерами Центру реалізуватимуть просвітницько-профілактичну програму серед вихованців.
- 3.4. Вручення лідерам-волонтерам з числа засуджених сертифікатів про успішне проходження курсу підготовки до провадження просвітницько-профілактичної програми та формування тренерських команд (одна команда складатиметься з 2-х або 4-х осіб, до складу входять один (або два) волонтер Центру та один (або два) лідер-волонтер з числа засуджених).
- 3.5. Реалізація сформованими тренерськими командами просвітницько-профілактичної програми (10 занять) серед загалу вихованців колонії. Проведення тренінгових занять відбуватиметься у малих групах засуджених (по 8 – 10 осіб).
- 3.6. Моніторинг з боку координатора волонтерської групи (представника ВГЦ «Волонтер») діяльності тренерських команд.

4. Підсумковий етап (12-ий місяць реалізації програми):

- 4.1. Здійснення оцінки результатів реалізації програми та підготовка підсумкового звіту, що міститиме рекомендації для подальшого впровадження подібних програм;
- 4.2. Проведення круглого столу за участі волонтерів, які були залучені до програми; представників ВГЦ «Волонтер», які координували цю діяльність; спеціалістів обласних управлінь Державної пенітенціарної служби; представників Прилуцької ВК та Київського СІЗО;
- 4.3. Висвітлення результатів проекту у ЗМІ.

Очікувані результати програми

Короткострокові:

- 16 волонтерів підготовлено до впровадження просвітницько-профілактичної програми серед засуджених та ув'язнених неповнолітніх, які перебувають в установах пенітенціарної системи;
- 16 лідерів-волонтерів з числа засуджених Прилуцької ВК підготовлено до реалізації профілактичних завдань серед загалу засуджених за методикою «рівний-рівному»;
- щонайменше 50 ув'язнених Київського СІЗО та 250 засуджених Прилуцької ВК візьмуть участь у просвітницько-профілактичній програмі, спрямованій на формування відповідальної щодо здоров'я поведінки;
- результати проекту висвітлено під час проведення круглого столу серед організацій-партнерів, а також щонайменше у 5-ти ЗМІ.

Довгострокові:

- запровадження системи просвітницько-профілактичної діяльності серед підлітків в умовах пенітенціарної системи;
- покращення поінформованості підлітків даної категорії щодо ВІЛ/СНІДу, ризикової поведінки та шляхів попередження ВІЛ, формування засад здорового способу життя сприятимуть усвідомленню ув'язненими та засудженими цінності здоров'я та відповідно – його збереженню;
- формування у підлітків, які знаходяться в установах пенітенціарної системи, елементарних навичок ведення здорового способу життя та дотримання безпечної поведінки, що дасть їм можливість протистояти негативним впливам середовища, з якими вони часто стикаються у своєму житті;
- привернення уваги громадськості до проблем, зокрема зі здоров'ям підлітків, які перебувають у пенітенціарній системі.

Тематика занять.

**Просвітницько-профілактичної програми,
що реалізується серед ув'язнених та засуджених неповнолітніх**

1. Здоров'я як цінність.
2. Профілактика ВІЛ-інфікування: сутність ВІЛ-інфекції та СНІДу, шляхи передачі, методи попередження інфікування.
3. Безпечна щодо інфікування ВІЛ поведінка (у контексті попередження вживання ПАР та виготовлення татуювань за допомогою нестерильного інструментарію).
4. Безпечна щодо інфікування ВІЛ поведінка (у контексті попередження ризикованої сексуальної поведінки).
5. Тестування на ВІЛ: формування мотивації до проходження тесту.
6. Профілактика туберкульозу та вірусних гепатитів.
7. Профілактика вживання психоактивних речовин.
8. Збереження статевого та репродуктивного здоров'я.
9. Профілактика інфекцій, що передаються статевим шляхом.
10. Позитивна життєва перспектива.

Тематика занять.

Програми підготовки волонтерів Центру до здійснення просвітницько-профілактичної діяльності серед ув'язнених та засуджених неповнолітніх

1. Здійснення профілактичної діяльності з підлітками в умовах колонії та слідчого ізолятора:
 - 1.1. Соціально-психологічні особливості ув'язнених та засуджених неповнолітніх.
 - 1.2. Особливості мотивування ув'язнених та засуджених до співпраці.
 - 1.3. Правила безпеки реалізації профілактичної діяльності в умовах установи виконання покарань (в СІЗО та виховній колонії).
2. Особливості побудови програм формування безпечної щодо здоров'я поведінки на базі пенітенціарних установ для неповнолітніх.
 - 2.1. Процесуальні та змістові компоненти просвітницько-профілактичної програми, що буде реалізуватись в умовах СІЗО та ВК.
 - 2.2. Форми та методи реалізації програми з неповнолітніми, які перебувають у пенітенціарних установах.
 - 2.3. Особливості впровадження методики «рівний-рівному» в умовах виховної колонії.
 - 2.4. Планування діяльності на базі установ виконання покарань.

Тематика занять.

Програми підготовки лідерів-волонтерів з числа засуджених

1. Волонтер, волонтерство, добровільництво. Можливості для волонтерів у умовах виховної колонії. Роль лідера-волонтера у реалізації програми, спрямованої на профілактику ВІЛ-інфекції та ризикованої щодо здоров'я поведінки.
2. Здоров'я як цінність.
3. Профілактика ВІЛ-інфікування: сутність ВІЛ-інфекції та СНІДу, шляхи передачі, методи попередження інфікування.
4. Формування безпечної щодо інфікування ВІЛ поведінки (у контексті попередження вживання ПАР та виготовлення татуювань за допомогою нестерильного інструментарію).

5. Формування безпечної щодо інфікування ВІЛ поведінки (у контексті попередження ризикованої сексуальної поведінки).
6. Тестування на ВІЛ: формування мотивації до проходження тесту.
7. Профілактика туберкульозу та вірусних гепатитів.
8. Профілактика вживання психоактивних речовин.
9. Збереження статевого та репродуктивного здоров'я. Профілактика інфекцій, що передаються статевим шляхом.
10. Основи консультування за методом «рівний-рівному» та тренерської майстерності.
11. Відпрацювання навичок проведення тренінгу та складання програми занять для засуджених (цій темі має бути присвячено декілька занять).
12. Контроль знань волонтерів, підбиття підсумків, вручення сертифікатів.

Загальні рекомендації з питань організації роботи волонтерів у програмі «Будьмо здорові»

Програма «Будьмо здорові» діє у ВГЦ «Волонтер» з 2005 року; вона видозмінювалась, удосконалювалась, відшліфовувалися методи реалізації програми та зміст занять, які ми проводимо з ув'язненими та засудженими підлітками.

Волонтерування в місцях позбавлення волі – дуже відповідальна діяльність. Вона вимагає наявності досить високого рівня професіоналізму у реалізатора просвітницько-профілактичної програми, адже підлітки – учасники занять – досить специфічна цільова аудиторія. Ув'язнені та засуджені неповнолітні найчастіше вже мали досвід і ризикованих сексуальних стосунків, і вживання наркотиків, і інших небезпечних щодо здоров'я поведінкових практик – тобто профілактична діяльність з ними має будуватися за принципами вторинної, а де у чому – навіть третинної профілактики. Відповідно, волонтер – реалізатор програми – має вміти вмотивувати до участі, зацікавлювати, володіти високим рівнем поінформованості з ряду питань, що стосуються ризикованої щодо здоров'я поведінки, тощо.

Отже, за період нашої роботи в установах виконання покарань нами було розроблена низка критеріїв, яким має відповідати волонтер, який бажає працювати в пенітенціарній системі.

Критерії для відбору волонтерів, які проходитимуть навчання за програмою «Будьмо здорові»

Знання:

- знання особливостей та потреб аудиторії, з якою працює волонтер:
 - a) вікової психології;
 - b) особливостей дітей з сімей, які перебувають у складних життєвих обставинах;
 - c) психологічних та поведінкових особливостей дітей, які мають досвід вживання психоактивних речовин;
 - d) особливостей та специфіки роботи з дітьми, які мають вади психічного розвитку, інтелектуальну недостатність, соціально-педагогічну занедбаність;
- знання предмету, що викладається. Волонтер має відмінно орієнтуватися в питаннях здорового способу життя, репродуктивного здоров'я, профілактики ВІЛ та інших ІПСШ, профілактики вживання психоактивних речовин тощо;
- знання методики проведення тренінгового заняття, групової динаміки, етапів розвитку групи, принципів побудови групової роботи, основ використання різних методів роботи з групою підлітків тощо.

Установки:

- творчий підхід до формування занять;
- загальна обізнаність у молодіжній культурі, субкультурі, що при певних обставинах полегшує комунікацію;
- орієнтація на потреби учасників та на їх можливості як під час розробки заняття, так і у ході його проведення;
- віра у можливості учасників до розвитку та позитивних змін, оптимістичність ☺

Уміння та навички:

- ефективно доносити інформацію з використанням арсеналу різноманітних методів та форм, чітко пояснювати, влучно вербалізувати свої думки, підбираючи «словник» з урахуванням рівня розумового розвитку аудиторії;
- слухати та чути кожного учасника, задавати уточнюючі питання у відповідності до рівня розвитку дитини, підтримувати, заохочувати її активність;
- мотивувати учасників, заохочувати до взаємодії;
- координувати груповий процес, досягати включеності всіх у групову роботу з огляду на можливості кожного (особливо актуально у місцях позбавлення волі, адже часто у групі може з'являтися один лідер, який унеможлиблюватиме ініціативу інших);
- визначати неформальних лідерів та використовувати їх потенціал задля досягнення конструктиву у ході проведення заняття, а також для допомоги всім учасникам групи;
- отримувати зворотний зв'язок від учасників, аналізувати інформацію, отриману від персоналу закладу, у якому перебувають діти (або з інших джерел) з метою адекватних висновків та внесення коректив у побудові подальшої роботи;
- використовувати методи оцінки ефективності як окремого заняття, так і програми в цілому.

Досвід:

- успішна участь у програмах, що передбачають реалізацію просвітницько-профілактичних програм серед підлітків.

Саме з огляду на важливість того, що бажано, аби волонтери до програми відбиралися за зазначеними критеріями, власне програма підготовки волонтерів є досить стислою та необ'ємною. Вона містить лише тематику, що допоможе волонтерів зорієнтуватися в особливостях пенітенціарної системи та ознайомитись з тими вимогами, які до нього можуть висуватися з боку співробітників установ виконання покарань (задля дотримання правил безпеки перебування там як самого волонтера, так і безпеки підлітків – ув'язнених або засуджених).

Рекомендуємо, щоб на перших етапах роботи волонтерів обов'язковою була систематична супервізія проведення ними занять. Супервізором має бути координатор волонтерської групи, який вже має досвід роботи з підлітками в умовах пенітенціарної системи, а також, за можливості, співробітник організації, відповідальний за даний напрям роботи. Лише тоді, коли ви пересвідчитесь, що волонтерами встановлено контакт з підлітками, що вони можуть долати складні ситуації, які виникають під час занять (складні запитання, галасливі учасники, суперечки тощо), успішно виконують завдання просвітницько-профілактичної програми, можна зменшити кількість супервізій, звівши їх до мінімуму.

Навіть попри те, що волонтер дуже досвідчений та є професіоналом, він не має проводити заняття самостійно, дуже важливо, щоб волонтери працювали у парі. Ідеальною є ситуація, коли пару складатимуть волонтери чоловічої та жіночої статі.

Необхідно подбати про, так звані, мотиваційні пакети для лідерів-волонтерів, які прослухають всі заняття та успішно пройдуть підготовку. Окрім сертифікату, це можуть бути сік, печиво, цукерки, а також гігієнічні засоби – мило, шампунь, зубна паста та щітка тощо, адже такі речі є

дуже корисними для підлітків в умовах колонії. Крім того, важливо, щоб адміністрація колонії знала про діяльність та активність лідерів-волонтерів та також могла заохочувати їх шляхом вручення грамот, позитивних записів у індивідуальних щоденниках засуджених, заохочень у вигляді додаткових побачень, а також інших засобів стимулювання та заохочення засуджених, передбачених Кримінально-виконавчим кодексом України.

Дуже важливо, як будуть працювати волонтери організації з підготовленими ними лідерами-волонтерами з числа засуджених. Варто скеровувати волонтерів організації до делегування повноважень у проведенні тренінгових занять саме лідерам-волонтерам, створювати для них ситуації успіху, чим підсилювати мотивацію засуджених до взаємодії.

Діяльність у колонії буде відрізнятися від діяльності у слідчому ізоляторі. У СІЗО настрої, що панують серед ув'язнених (тривожність щодо свого майбутнього з одного боку, а з іншого – бравада та бажання зайняти певне місце у групі співкамерників), а також їх поведінка можуть бути далекими від сприятливої для реалізації профілактичної програми, тому в умовах СІЗО мають працювати більш досвідчені волонтери та, по можливості, координатор волонтерської групи має надавати регулярну підтримку волонтерам, у тому числі – своєю участю у проведенні занять. Важливо збирати волонтерів, які працюють у цих установах, та проводити групи професійної підтримки, на яких обговорювати складні ситуації, допомагати волонтерам приймати рішення, можливо, надавати додаткову інформацію або ресурси, яких їм бракує у діяльності.

І не забувайте заохочувати волонтерів організації, адже вони роблять таку не просту, але дуже важливу справу.

Відгуки волонтерів

(з волонтерського Форуму Центру – www.volunteer.kiev.ua/forum/):

«Моя волонтерська робота в Прилуцькій виховній колонії триває вже більше півроку. Кожного тижня я їду до дітей, неповнолітніх засуджених. Ці діти дуже особливі. Вони, мабуть, найбільше потребують уваги та допомоги.

Звичайно, я теж стикаюся з деякими проблемами під час наших занять з профілактики ризикованої поведінки, особливо це стосувалося найперших наших зустрічей з хлопцями – вихованцями колонії. Спочатку підлітки насторожено ставилися до нас, постійно намагалися «перевіряти», де у чому відчувалася недовіра. Адже їм і справді не просто повірити в те, що вони можуть бути важливими та комусь не байдуже їх майбутнє. Однак поступово їх ставлення до нас та до наших занять змінювалось.

Наведу один приклад... У нас є група лідерів-волонтерів із числа засуджених, це найбільш інтелектуально розвинені та авторитетні для інших засуджених хлопці. Під час першого-другого заняття один із них на запитання «Що ти будеш робити, коли звільнишся?», відповів: «Вийду і обов'язково «вколюся», ніколи не «коловся», але обов'язково спробую! Все треба спробувати». На всі мої запитання: «Чому?» і «Навіщо?» відповіді я не почула.

Пройшов час, наші заняття за програмою добігали до фінішу, і ми обмінювалися з хлопцями враженнями від програми. Різниця, скажу я вам, порівняно із початком, була колосальною. Хлопці розкрилися, почали ділитися своїми мріями, сподіваннями, планами на майбутнє, розповідями про сім'ю. Але найбільшим досягненням всіх цих поїздок, я вважаю те, що хлопець, який планував по виходу з колонії «спробувати все, що не спробував» та відчутти на собі, що ж таке ін'єкційний наркотик, зізнався, що мріє вступити до ВНЗ та сказав, що «моє майбутнє – в моїх руках». Він планує обов'язково здати ЗНО в наступному році ще у колонії і, коли вийде, встигне подати документи до ВНЗ.

Заради таких змін я буду відвідувати колонію, адже там почуваш себе потрібною, і знаєш, що твоє життя не проходить даремно!»

Катерина С., координатор групи, співробітник Центру

«После проведения занятий в колонии у меня остаются только яркие впечатления. Мне очень нравится такая работа – проводить занятия для подростков. Ребята всегда ждут нас, от них идет полная отдача, они постоянно следят за своим поведением, стараются не нарушать дисциплину. С каждым занятием они все больше меня радуют, стараются усвоить большую часть информации. Приятно видеть, когда ребята внимательно слушают, не перебивают, дополняют друг друга. В конце каждого занятия мы вместе обсуждаем и делаем для себя полезные выводы. Большинство участников группы говорят о том, что хотят «исправиться», изменить жизнь и начать все с «чистого листа», даже есть такие, которые хотят после освобождения стать волонтерами, и ездить по колониям, делиться своим приобретенным опытом, что меня особенно радует. Если наш пример вдохновляет их – это уже, я считаю, дорогого стоит. Я очень хочу продолжать эту деятельность».

Анна С., волонтер

«Спочатку я трохи хвилювалася. Чи я зможу? Особливо, коли вперше потрапила в колонію і за мою спиною пролягали троє дверей. А потім огляд наших речей співробітниками установи у формі: «Чи нічого забороненого? Гроші? Цигарки?», «Нічого не вносити, нічого не виносити!», «На прохання засуджених «не вестися», записки-листи не передавати, цигарки засудженим не купувати...» ...Звісно ні. Ми ж – за здоровий спосіб життя! ☺ Спочатку вигляд засуджених хлопців збентежив, здалося – вони не дуже раді нас бачити. Але пізніше з'ясується – вони радіють кожному нашому приїзду. Я рада, що зараз ми з ними успішно співпрацюємо, я рада, що в нас вийшло налагодити контакт. Далі – буде...☺».

Настя Л., волонтер

«Я волонтерую в СІЗО. Це досить специфічна діяльність, а ще й умови слідчого ізолятору не дуже сприяють налагодженню робочої атмосфери, тому що часто підлітки знаходяться ще у стресовому стані, більшість з них поки не отримали вирок, чекають на суд, сподіваються на виправдання. А хтось – вже знає вирок і чекає на переїзд до колонії й усі думки зайняті тим, що на нього чекає попереду. Проте, ми намагаємося їх зацікавлювати до співпраці, подавати інформацію з огляду на їх провідні потреби, у ігровій формі. Прагнемо привносити в їх дитинство за ґратами трохи світла та позитиву. Хтось може подумати: «Адже вони вчинили злочин! Навіщо їх жаліти?» Знаєте, ніхто з нас не був би «застрахованим» від вчинення злочину, аби прожив таке, ще нехай і недовге, проте складне життя з алко- чи наркозалежними батьками, у злиднях, постійному насильстві з боку найближчих дорослих, без батьківської любові та турботи. Саме таке минуле переважної більшості ув'язнених та засуджених підлітків.

Проводимо ми заняття у класних кімнатах, в яких зазвичай проходять шкільні уроки, підлітків до нас виводять у складі камери. В одній камері – 4 – 6 хлопців (дівчат майже немає, інколи одна-двоє потрапляють). Я працюю з неповнолітніми засудженими вже давно, і мене приваблює ця діяльність своєю віддачею. Коли знаєш, що тобі вірять і на тебе чекають – це надає сил. Іноді, здається, купа справ і зовсім немає часу, але я знаю – четвер, 10.00, мене чекають, і я не можу їх підвести. Крім того, я розумію, що, мабуть, для когось з них наразі ми можемо стати єдиним джерелом інформації про питання збереження здоров'я, а в решті – й життя».

Тетяна Ж., волонтер, співробітник Центру

ПРОГРАМА «ШКОЛА ДОБРИХ ЗВИЧОК» ДЛЯ ВИХОВАНЦІВ ПРИТУЛКІВ ДЛЯ ДІТЕЙ М. КИЄВА ТА КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Автори: Сергеева К.В., Семенюк М.В., Товстенко А.О.

Актуальність впровадження програми:

Економічні та соціальні кризи призводять до того, що багато дітей опиняються на вулиці. Вони виховуються без батьківського піклування та турботи. Зростаючи на вулиці, діти не можуть засвоїти принципи та норми поведінки у суспільстві. Вони не мають можливості виробити побутові навички, які необхідні в сучасних умовах життя, навички догляду за собою, навички міжособистісного, міжстатевого спілкування тощо.

Вихованці притулків – це хлопчики та дівчата, майбутні господарі та господині, сім'янини, батьки. Але негативний батьківський приклад або взагалі його відсутність найчастіше призводять до того, що вони не можуть побудувати гармонійні, щасливі родини, не мають елементарних навичок догляду за собою (зовнішністю, одягом), абсолютно відсутній позитивний досвід побудови стосунків з протилежною статтю, низька культура спілкування, що часто призводить до негативних наслідків.

На жаль, в умовах притулку складно здобути необхідні навички пошуку професії, ведення здорового способу життя, створення сім'ї, вчасному планованому народженні дітей та їх вихованні.

Робота соціальних педагогів та психологів притулків спрямована на реабілітацію дітей, встановлення зв'язків із біологічними сім'ями, влаштування дітей у прийомні сім'ї, дитячі будинки сімейного типу, інтернати. На жаль, ця діяльність забирає велику кількість часу та має під собою багато паперової роботи, що не дає можливості персоналу притулку в повному обсязі звернути увагу на такі важливі питання, як побудова життєвої перспективи, формування здорового способу життя, підготовка до самостійного життя дитини та багато іншого.

Тому даний проект передбачає створення та забезпечення функціонування у притулках для дітей м. Києва та Київської області «Школи добрих звичок», що представлятиме собою цикл занять для хлопців та дівчат різних вікових груп (від 11 до 18 років) щодо формування ціннісних орієнтацій, життєвих навичок та корисних для здоров'я та майбутнього життя звичок. Заняття будуть проводитись групою спеціально підготовлених волонтерів, які допоможуть дітям засвоїти необхідний базис знань, умінь, навичок для подальшої ефективної організації власного життя.

Для якісної організації діяльності волонтерів обов'язковим є курс тренінгових занять, які допоможуть волонтерам ознайомитися із специфікою роботи з дітьми, які опинилися без батьків.

Підготовлені волонтери допоможуть покращити поінформованість дітей про юридичні та духовні аспекти створення гармонійної сім'ї, про ведення господарства, також дасть змогу виробити у вихованців притулків елементарні навички догляду за своєю зовнішністю, навички спілкування з протилежною статтю та етично-естетичні норми і принципи поведінки.

Мета програми:

Організація та подальша методична координація діяльності «Школи добрих звичок» на базі притулків для дітей міста Києва та Київської області шляхом підготовки груп волонтерів до систематичної роботи з вихованцями притулків у напрямку, попередження ризикованої поведінки підлітків, розвитку життєвих навичок та побудови відповідних життєвих перспектив.

Завдання програми:

1. Спільно з групою залучених до реалізації проекту спеціалістів (працівників притулків для дітей, Київської міської та обласної служби у справах дітей, Київського міського та обласного центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді тощо) визначення кола питань, найбільш оптимальних для включення у програму діяльності «Школа добрих звичок».

2. Створення групи волонтерів з числа студентів різних спеціальностей (психології, педагогіки, економіки, права, косметології, дизайну, перукарського мистецтва, пошиву одягу, домоуправління, кулінарії, православної церкви).
3. Підготовка та проведення навчальних тренінгів для групи волонтерів.
4. Організація та забезпечення функціонування «Школи добрих звичок» на базі притулків м. Києва та Київської області.
5. Моніторинг та оцінка ефективності функціонування «Школи добрих звичок».
6. Проведення заключного круглого столу за результатами проекту з залученням фахівців державних, громадських організацій, що були залучені до реалізації проекту, а також представників ЗМІ.

Термін реалізації програми: 1 рік.

Віковий склад цільової аудиторії програми: підлітки віком 11 – 18 років, які перебувають у притулках для дітей.

Етапи реалізації програми:

1. Підготовчий етап (1-ий місяць реалізації програми):

- 1.1. Документальне та методичне забезпечення програми – укладення угод між Всеукраїнським громадським центром «Волонтер» та Київським університетом імені Бориса Грінченка; укладання домовленостей зі Службою у справах дітей КМДА, Службою у справах дітей КОДА, Київським міським притулком № 1 для дітей.
- 1.2. Популяризація ідеї програми серед потенційних волонтерів (через розміщення інформації на веб-сайті ВГЦ «Волонтер» та поширення буклетів з інформацією про проект, а також презентацію проекту у різних ВУЗах м. Києва).
- 1.3. Заповнення анкет потенційними волонтерами та проведення співбесід з кандидатами задля відбору двадцяти п'яти волонтерів, які братимуть участь у проекті.

2. Етап навчання (2-3-ій місяці реалізації програми):

- 2.1. Розроблення загальної концепції навчальної програми для волонтерів, підготовка змісту тренінгів за програмою.
- 2.2. Підготовка інформаційних матеріалів для учасників тренінгу.
- 2.3. Проведення шести одноденних навчальних тренінгів для групи волонтерів з 25-ти осіб (детальніше програму підготовки висвітлено нижче).

3. Етап безпосередньої роботи з дітьми (3-12-ий місяці реалізації програми):

- 3.1. Організація підготовленими волонтерами програми «Школа добрих звичок»:
 - інтерактивні заняття з елементами тренінгу щодо профілактики ризикованої поведінки і формування здорового способу життя;
 - майстер-класи з візажу, по догляду за волоссям, дизайну одягу;
 - арт-терапевтичні заняття (малювання; ліплення з пластиліну; аплікації; декупаж; вироблення листівок до свят);
 - заняття з казкотерапії;
 - театралізовані дійства за участю самих дітей;
 - організація екскурсій та походів.

4. Підсумковий етап (12-ий місяць реалізації програми):

- 4.1. Проведення круглого столу за результатами програми, в якому братимуть участь волонтери, які були залучені до програми «Школа добрих звичок»; спеціалістів Київського міського притулку для дітей № 1; представники державних та громадських організацій.
- 4.2. Висвітлення результатів проекту у ЗМІ (газета «Україна молода», Інтернет-сайт Всеукраїнського громадського центру «Волонтер», інші ЗМІ).

Очікувані результати програми**Короткострокові:**

- підготовлено двадцять п'ять волонтерів для проведення програми «Школа добрих звичок» серед дітей, які перебувають у притулках для дітей;
- організовано роботу волонтерів на базі Київського міського притулку для дітей м. Києва та Київської області задля реалізації програми «Школа добрих звичок»;
- засвоєння дітьми, які перебувають у притулках, ціннісних орієнтацій, елементарних навичок гігієни, безпечної поведінки, ведення домашнього господарства та сімейного бюджету, формування поняття усвідомленого батьківства, знань про свої права та обов'язки дасть можливість дітям побудувати нові життєві перспективи, по іншому планувати своє майбутнє;
- результати проекту висвітлено під час проведення круглого столу серед організацій-партнерів, а також у ЗМІ.

Довгострокові:

- поширення роботи у цьому напрямку діяльності на більшість притулків України, через залучення волонтерів з числа студентів, а також спеціалістів;
- покращення поінформованості дітей даної категорії щодо створення повноцінно функціонуючої сім'ї, небезпек ризикованої поведінки та шляхів її попередження, засад здорового способу життя сприятиме захисту прав дітей, покращенню їх здоров'я та усвідомлення ними його цінності у майбутньому;
- формування у дітей, підлітків та молоді, що більшість часу проводять на вулиці та є вихованцями притулків для дітей, елементарних навичок ведення здорового способу життя, надання інформації про способи попередження небезпек, відповідальної поведінки, планування майбутнього тощо дасть їм можливість захистити себе, зберегти здоров'я та репродуктивні функції, дасть можливість протистояти негативним впливам середовища, з якими вони часто стикаються вдома та на вулиці, і вподальшому створити гармонійні сім'ї.

Тематика занять.**Програми підготовки волонтерів до реалізації програми «Школа добрих звичок» для вихованців притулків м. Києва та Київської обл.**

1. Соціально-психологічні особливості дітей, які опинились без батьківського піклування та перебувають у притулках для дітей.
 - 1.1. Особливості розвитку дітей, які перебувають у державних закладах опіки.
 - 1.2. Особливості комунікації з дітьми, які перебувають у притулках.
2. Особливості проведення занять із профілактики ризикованої поведінки та формування здорового способу життя серед дітей, які виховуються у притулках.
 - 2.1. Розгляд структури заняття, що сприятиме формуванню відповідних знань умінь та навичок.
3. Ефективні форми і методи роботи під час проведення занять з дітьми, які перебувають у притулку.
 - 3.1. Поширені форми і методи роботи з дітьми, які перебувають у притулку.
 - 3.2. Пасивні, активні та інтерактивні методи роботи.
4. Майстер-класи з візажу, перукарства, дизайну одягу.
5. Майстер-клас із основ ведення домашнього господарства.
6. Ознайомлення з програмою «Школа добрих звичок».
 - 6.1. Особливості компонентів програми «Школа добрих звичок» для вихованців притулків м. Києва та Київської обл.
 - 6.2. Структура та логіка побудови програми «Школа добрих звичок» для вихованців притулків м. Києва та Київської обл.

Відгуки волонтерів

(з волонтерського Форуму Центру – www.volunteer.kiev.ua/forum/):

«Я була перший раз у притулку на Маяковського, і мені теж дуже, предуже сподобалось!!! Те саме стосується і «Ковчегу»! Дітлахи просто суперів! 😊 Я рада, що є такі чудові люди як Оля і Оксана, які створили цю акцію [акція «Дорога, яку обираєш ти!» – це квест, присвячений правилам дорожнього руху і реалізований в притулках м. Києва в рамках реалізації програми], і дали можливість порадіти дітям і подарувати їм трішки позитиву. 😊😊😊 ДЯКУЮ ВАМ!»

Настюша, волонтер

«Приятно, когда столько позитива 😊 Сегодня были в «ВАРНАВЕ» (столько наобсуждали). Спасибо девочкам Ире, Насте и Алене))). Девченки сразу в деятельность включились с детьми занятия проводили! Все здорово было! Так что с Нового года с новыми силами возьмемся за непосредственную работу в приютах!»

Настя

ПРОГРАМА «ЩИРЕ СЕРЦЕ»: ПІДТРИМКА ДІТЕЙ, ЯКІ ЗНАХОДЯТЬСЯ У КИЇВСЬКОМУ МІСЬКОМУ БУДИНКУ ДИТИНИ «БЕРІЗКА»

Автори: Сергеева К.В., Журавель Т.В.

Актуальність впровадження програми:

Однією з актуальних проблем сучасного українського суспільства є поширення ВІЛ-інфекції на території України та наслідки, яких завдає епідемія. Зокрема, одним з найбільш чітких наслідків є збільшення кількості ВІЛ-інфікованих дітей, які залишилися без батьківського піклування, перебувають у дитячих будинках та потребують розвитку, догляду, підтримки, лікування. Так, одним із закладів, що надає послуги таким дітям, є Київський міський будинок дитини «Берізка».

Дитячий будинок засновано у 1980 році. КМБД «Берізка» є єдиним спеціалізованим закладом медико-соціальної реабілітації для дітей-сиріт та дітей, які залишилися без батьківського піклування з органічними ураженнями нервової системи та для дітей народжених ВІЛ-інфікованими матерями, ВІЛ/ СНІД хворих дітей.

На даний момент у будинку перебуває 76 дітей у віці від народження до 6-ти років. Дитячий будинок «Берізка» є закладом, що підпорядковується Міністерству охорони здоров'я України, що і зумовлює засередження уваги працівників будинку на лікуванні та підтримці здоров'я дітей з ВІЛ-позитивним статусом.

При цьому, відповідно до Конвенції ООН про права дитини, Закону України «Про охорону дитинства», Закону України «Про забезпечення організаційно-правових умов соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування», кожна дитина має право на рівень життя, необхідний для фізичного, розумового, духовного, морального і соціального розвитку, а на державу, відповідно, покладається створення належних умов для такого розвитку та підготовки дітей до самостійного життя. На жаль, персонал «Берізки» (психолог, методист та вихователі) не в змозі охопити всіх дітей увагою та працювати з малюками з позицій індивідуального підходу, якого вкрай потребують діти раннього віку, та, відповідно, забезпечити дітям умови для належного розвитку у відповідності до вікових норм. Саме тому частина дітей страждає на емоційну депривацію, відстає у розвитку, у віці 3-х років і старше – не вміє говорити тощо.

З огляду на зазначене, Всеукраїнський громадський центр «Волонтер» за сприяння Служби у справах дітей м. Києва, Київського міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, Київського університету імені Бориса Грінченка організовує підготовку та систематичну роботу волонтерів з вихованцями будинку дитини, впровадивши комплексну програму розвитку дітей з ВІЛ-позитивним статусом, які мають педагогічну занедбаність.

Волонтери, які працюють у даному напрямку, можуть бути дуже різними, але бажано, щоб це були студенти ВНЗ м. Києва, які навчаються за спеціальністю «соціальний педагог», «практичний психолог», «логопед». Адже вони володіють певними знаннями, уміннями та навичками, які допомагають ефективніше здійснювати психокорекційну та реабілітаційну діяльність.

Волонтери, які працюють у будинку дитини «Берізка», мають можливість, і обов'язково проходять спеціалізовані підготовчі тренінгові курси, так звану «Школу волонтерів», де розглядають особливості розвитку дітей, які мають ВІЛ-позитивний статус, затримку психічного розвитку та інші порушення, ознайомлюються зі специфікою роботи з даною категорією дітей та формами і методами реалізації програм корекції, реабілітації та розвитку дітей віком від двох до шести років.

Мета програми:

Сприяти всебічному, гармонійному розвитку дітей з ВІЛ-позитивним статусом, які мають педагогічну занедбаність та перебувають у КМБД «Берізка», шляхом розробки та проведення комплексної програми розвитку дітей.

Завдання програми:

1. Розробка та підбір діагностичного інструментарію для дослідження наявності проявів педагогічної занедбаності дітей з ВІЛ-позитивним статусом, які перебувають у Київському міському будинку дитини «Берізка».
2. Проведення дослідження наявності проявів педагогічної занедбаності дітей з ВІЛ-позитивним статусом, які перебувають у Київському міському будинку дитини «Берізка».
3. Розробка комплексної програми розвитку дітей з ВІЛ-позитивним статусом, які мають педагогічну занедбаність шляхом консультацій із спеціалістами КМБД «Берізка», Служби у справах дітей Київської міської адміністрації, Київського університету імені Бориса Грінченка, Київського міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді.
4. Підбір волонтерів та створення групи волонтерів.
5. Підготовка та проведення навчальних семінарів-тренінгів для групи волонтерів:
6. Організація та забезпечення реалізації комплексної програми розвитку дітей з ВІЛ-позитивним статусом, які мають педагогічну занедбаність:
7. Моніторинг ефективності впровадження програми розвитку дітей з ВІЛ-позитивним статусом, які мають педагогічну занедбаність.
8. Проведення заключного круглого столу за результатами проекту з залученням фахівців державних, громадських організацій, які сприяли реалізації проекту, а також представників ЗМІ

Термін реалізації програми: 1 рік.

Віковий склад цільової аудиторії програми: діти віком від 2 до 6 років з ВІЛ-позитивним статусом, які мають педагогічну занедбаність і перебувають у дитячому будинку «Берізка».

Етапи реалізації програми**1. Підготовчий етап** (1-ий місяць реалізації програми):

- 1.1. Документальне та методичне забезпечення програми – укладення угод між Всеукраїнським громадським центром «Волонтер» та Київським університетом імені Бориса Грінченка; укладання домовленостей зі Службою у справах дітей Київської міської адміністрації, Київським міським будинком дитини «Берізка».
- 1.2. Популяризація ідеї програми серед потенційних волонтерів, зокрема – студентів Київського університету імені Бориса Грінченка (через розміщення інформації на веб-сайті ВГЦ «Волонтер» та поширення буклетів з інформацією про проект, а також презентацію проекту у різних Інститутах університету).
- 1.3. Заповнення анкет потенційними волонтерами та проведення співбесід з кандидатами задля відбору двадцяти п'яти волонтерів, які братимуть участь у проекті.

2. Етап навчання (2-3-ій місяці реалізації програми):

- 2.1. Розроблення загальної концепції навчальної програми для волонтерів, підготовка змісту тренінгів за програмою.
- 2.2. Підготовка інформаційних матеріалів для учасників тренінгу.
- 2.3. Проведення шести одноденних навчальних тренінгів для групи волонтерів з 25-ти осіб (детальніше програму підготовки висвітлено нижче).

3. Етап безпосередньої роботи з дітьми (3-12-ий місяці реалізації програми):

- 3.1. Організація та реалізація підготовленими волонтерами комплексної програми розвитку серед дітей у КМБД «Берізка». Відповідно до потреб та можливостей КМБД «Берізка» волонтери зможуть проводити заняття з групою дітей у кімнаті групи, на вулиці або, за можливості, індивідуально з дитиною:

- арт-терапевтичні заняття (малювання; ліплення з пластиліну; аплікації; декупаж; вироблення листівок до свят);
- заняття з казкотерапії;
- розвиваючі заняття (настільні, розвиваючі ігри; складання конструктора чи пазлів; підготовка до школи);
- заняття на розвиток мовлення, дрібної моторики, пам'яті, уваги та інших психічних пізнавальних процесів.

4. Підсумковий етап (12-ий місяць реалізації програми):

- 4.1. Проведення круглого столу за результатами програми, в якому прийматимуть участь волонтери, що були залучені до програми; представники Київського університету імені Бориса Грінченка; представники КМБД «Берізка», Служби у справах дітей КМДА, та представники Київського міського центру соціальних служб, які сприяли роботі волонтерів на базі будинку дитини; ЗМІ.
- 4.2. Висвітлення результатів проекту у ЗМІ (газета «Україна молода», Інтернет-сайт Всеукраїнського громадського центру «Волонтер»; Інтернет-сайт Інституту психології та соціальної педагогіки Київського університету імені Бориса Грінченка, інші ЗМІ).

Очікувані результати програми

Короткострокові:

- підготовлено двадцять п'ять волонтерів для реалізації комплексної програми розвитку;
- організовано роботу волонтерів на базі Київського міського будинку дитини «Берізка» задля забезпечення всебічного гармонійного розвитку дітей, які мають ВІЛ-позитивний статус та затримку психічного розвитку;
- покращено розвиток дітей, які перебувають у КМБД «Берізка»;
- результати проекту висвітлено під час проведення круглого столу серед організацій-партнерів, а також у ЗМІ.

Довгострокові:

- підвищено мотивацію студентів до професійної самореалізації у сфері допомоги дітям з ВІЛ-позитивним статусом;
- привернено увагу студентства, громадськості до проблем дітей, які мають ВІЛ-позитивний статус і перебувають у дитячих будинках.

Тематика занять.

Програми підготовки волонтерів до соціально-педагогічної роботи з дітьми з ВІЛ-позитивним статусом, які перебувають у Київському міському будинку «Берізка»

1. Проблеми ВІЛ-інфекції в Україні.
 - 1.1. Короткий огляд епідемії ВІЛ-інфекції в Україні.
 - 1.2. Шляхи передачі та методи захисту від ВІЛ-інфекції.
 - 1.3. Діти, які живуть з ВІЛ-інфекцією, – приховане обличчя епідемії.
2. Соціально-психологічні особливості розвитку дітей з ВІЛ-позитивним статусом.
 - 2.1. Основи перебігу ВІЛ-інфекції у дітей поведінкових та психологічних наслідків інфекції.
 - 2.2. Особливості комунікації з дітьми з ВІЛ-позитивним статусом.
 - 2.3. Особливості дотримання гігієни з дитиною, яка має ВІЛ-позитивний статус.

3. Психологічні особливості дитини, яка виховується у державному закладі опіки.
 - 3.1. Взаємодія з дитиною раннього та дошкільного віку, яка перебуває у закладі державної опіки.
 - 3.2. Проблема педагогічної занедбаності у дітей, які виховуються у спеціальних закладах.
4. Особливості діагностики та корекції проявів педагогічної занедбаності у дітей з ВІЛ-позитивним статусом.
 - 4.1. Особливості здійснення діагностики проявів педагогічної занедбаності у дітей з ВІЛ-позитивним статусом.
 - 4.2. Особливості колекційної роботи з дітьми з педагогічною занедбаністю.
5. Особливості побудови занять для дітей з педагогічною занедбаністю.
 - 5.1. Розгляд структури занять, що забезпечать ефективний розвиток дитини з педагогічною занедбаністю.
 - 5.2. Ефективні форми та методи роботи з дітьми з ВІЛ-позитивним статусом, які мають педагогічну занедбаність.
 - 5.3. Пасивні, активні та інтерактивні методи роботи.
 - 5.4. Використання методу казкотерапії при роботі з дітьми раннього віку.
 - 5.5. Арт-терапія, як ефективний метод корекції.
6. Ознайомлення з комплексною програмою розвитку дітей з ВІЛ-позитивним статусом, які мають педагогічну занедбаність.
 - 6.1. Особливості компонентів комплексної колекційної програми розвитку дітей з ВІЛ-позитивним статусом, які мають педагогічну занедбаність.
 - 6.2. Особливості ефективного впровадження колекційної програми розвитку дітей з ВІЛ-позитивним статусом, які мають педагогічну занедбаність.
 - 6.3. Особливості здійснення моніторингу та оцінки ефективності впровадження корекційної програми розвитку дітей з ВІЛ-позитивним статусом, які мають педагогічну занедбаність.

Загальні рекомендації з питань організації роботи волонтерів з дітьми з ВІЛ-позитивним статусом, які мають педагогічну занедбаність та затримку психічного розвитку, і перебувають у будинку дитини

Даний напрям волонтерської діяльності є достатньо складним та вимагає певної специфічної підготовки волонтерів. Зокрема, має бути достатнім рівень знань щодо розвитку дітей раннього та дошкільного віку, наслідків впливу ВІЛ-інфекції на розвиток дитини, особливостей проявів різноманітних соціально-психологічних відхилень, які можуть проявлятися в результаті педагогічної занедбаності. Окрім цього, волонтери мають проявляти емпатію, увагу та турботу до дітей з ВІЛ-позитивним статусом.

Йдучи перший раз у будинок дитини, волонтери мають усвідомлювати, яким чином реагувати на надмірні прояви любові дитини до волонтера, як правильно реагувати на сльози та роздратування, наприклад, викликані недостатньою увагою волонтера саме на конкретну дитинку, яка може вважати, що їй дістається менше прихильності, ніж іншим дітям.

Обов'язковим є ознайомлення волонтерів з правилами безпечної роботи з ВІЛ-позитивними дітьми, так як часто, у зв'язку із діагнозами, діти мають низький імунітет, і не дотримання певних правил може призвести до додаткових хвороб. Волонтери повинні знати, що у перший візит мають надати довідку про стан свого здоров'я головному лікарю закладу; брати до будинку дитини змінне взуття та верхню одягу; мити руки перед і після заняття; не приходити до дітей, якщо відчують себе хворими (нежить, кашель, інфекційні захворювання); звертатися за допомогою до медичного працівника, якщо раптом дитина випадково поранилася та в

неї йде кров або є видимі подряпини.

Всю вищеперераховану інформацію волонтери мають отримати на заняттях «Школи волонтерів».

Варто, також, звернути увагу, що діяльність волонтерів має бути систематичною, послідовною та мати графік відвідувань.

Відгуки волонтерів

(з волонтерського Форуму Центру – www.volunteer.kiev.ua/forum/):

«Заняття було просто на вищому рівні))) мені дуже сильно сподобалося. Катя [Катерина – координатор групи волонтерів] дала можливість нам самим попрацювати))), на мою думку, ми молодші класні ідеї). Після заняття в мене було враження, що там зібралися маленькі «генераторчики ідей» 😊. Дякую Каті, яка допомагала нам)), всім дякую».

Anaksa

«Наши волонтеры возобновили с октября месяца походы в детский дом «Берёзка». Вот, что нам рассказывают Жевага Таня и Бездильная Виктория: «Всего в Березке были 2 раза – 2.10 и 16.10.

Первый раз нам дали двух мальчиков, и мы с ними гуляли по территории. Как раз начали падать листья, и мы им рассказывали какого они цвета. Также видели белочку, подошли к ней поближе. Сначала наблюдали и рассказывали им про нее, а потом показали, что можно стучать орешками или камушками, и она откликается (им безумно понравилось). Потом ходили собирали орешки, которые падали. А потом они просто гуляли на площадке....

Второй раз мы пришли и у них оказался карантин. Поэтому мы были в группе. Нам дали человек 9. Абсолютно разные возрасты и диагнозы... Детки, которые постарше и просто педагогически запущены, с ними мы играли в конструктор, пили чай на игрушечной кухне, прятались в домик, разбирали всякие сенсорные «бублики» разных цветов. Детки, у которых диагноз Даун-синдром, и еще там несколько с другими диагнозами, были сами по себе (на них просто физически не хватало внимания)».

Катя

«Перший раз відвідала будинок дитини. Моєму здивуванню не було меж. Я уявляла, що діти будуть настороженими, відчуженими, не захочуть спілкуватись... Та з перших хвилин заняття мене обліпили декілька діток, бажали уваги, всі хотіли, щоб саме його (її) потримали на ручках. Як же їм не вистачає турботи, любові та уваги. Сумно, що взагалі діти мають такі проблеми. Але радісно від тих емоцій, які отримала при спілкуванні з ними. Чекаю наступного походу)))».

Олена

3.4.2. Організація волонтерської роботи в умовах вищого навчального закладу (на прикладі Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара)

Соціальне виховання студентів під час навчання у ВНЗ – це процес, що сприяє професійному й особистісному становленню майбутніх фахівців освітньої сфери, і розглядається як один із головних напрямів діяльності сучасної вищої школи в умовах інтеграції до Європейської спільноти. Виховання духовно зрілої особистості, для якої поняття добра, справедливості, совісті, обов'язку набули непохитності, стали власними ціннісними орієнтирами, є головною метою сучасної освіти. Однак досягнення її – справа надзвичайно складна. Вона вимагає передусім глибокого теоретичного осмислення [2, с. 31; 12, с. 76–77].

Зрозуміло, що прагнення особистості здійснити себе через свою професійну діяльність є однією з основних людських цінностей. Тому зміцнення й підтримка цього прагнення мусить виступити основним завданням професійної освіти. Залучення студентів до розробки своєї освіти може, з одного боку, зміцнювати професійну мотивацію, а з іншого – слугувати зразком для побудови життєвої і професійної стратегії. У цьому зв'язку надзвичайно важливо, щоб із ранніх етапів професійного становлення студенти почали осмислення свого ціннісного простору, побачили його зв'язок із цілями й завданнями обраної професії, а також були залученими у спеціально організовану роботу з розвитку своїх смислових та професійних орієнтирів [3, с. 233].

Такою роботою може бути волонтерська діяльність студентів під час навчання у вищому навчальному закладі. Розв'язання питання підготовки студентів до майбутньої професії засобами волонтерської роботи можливе за умови переосмислення теоретичних засад організації волонтерської роботи у ВНЗ, а також визначення мети, змісту навчання волонтерів у контексті особистісно орієнтованої парадигми освіти. Сьогодні переважна кількість студентів займається волонтерською роботою, сформовано її оптимальну модель в умовах ВНЗ, яка включає ефективні механізми залучення та відбору, навчання та моніторингу, супервізії та заохочення, які є основними етапами діяльності волонтерів.

Славні традиції добродійництва вже десятий рік продовжує Центр соціальних ініціатив і волонтерства Дніпропетровського національного університету ім. Олеся Гончара [5; 7; 8, с. 50-59]. За своїми напрямками діяльності Центр є унікальним і не має аналогів серед вищих навчальних закладів України. Коли в суспільстві про волонтерство з'являлися лише перші повідомлення, у ДНУ була вже організована цілеспрямована робота з відшукування тих форм і напрямів роботи, які б відповідали вимогам і потребам часу. Проблема психологічної та соціально-педагогічної допомоги соціальним сиротам була на той час, коли створювався Центр соціальних ініціатив і волонтерства, вкрай важливою й актуальною. Центр як громадське об'єднання підтримує тісний взаємозв'язок із структурами університету, зокрема радою з гуманітарно-виховної роботи (проф. В.В. Іваненко), центром з гуманітарних проблем освіти (В.О. Архіреєва), студентською радою університету (М. Плясов), кафедрами педагогіки і корекційної освіти (доц. Є.Т. Коробов), соціальної роботи (проф. О.О. Осетрова) та ін.

Центр соціальних ініціатив і волонтерства був створений у 2002 році на факультеті психології (керівник доц. каф. педагогіки та корекційної освіти З.П. Бондаренко), а з 2010 року набув статусу загальноуніверситетського (наказ ректора ДНУ ім. О. Гончара № 454 від 14.06.2010 року) та успішно діє до теперішнього часу. Центр має свої Положення (додаток 8), структуру (рис. 3.5) та склад координаційної ради (додаток 9), а також соціальних партнерів.

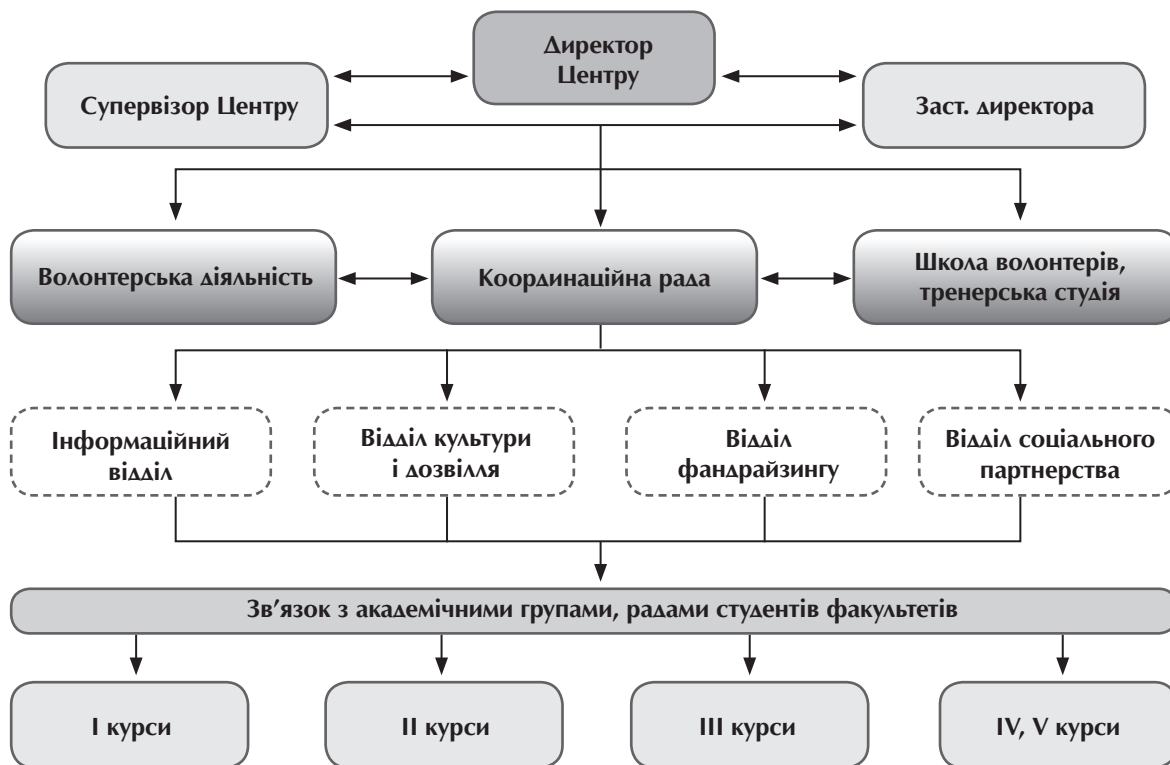
СТРУКТУРА ЦЕНТРУ СОЦІАЛЬНИХ ІНІЦІАТИВ І
ВОЛОНТЕРСТВА ДНУ ім. ОЛЕСЯ ГОНЧАРА

Рис. 3.5. Структура центру соціальних ініціатив і волонтерства Дніпропетровського національного університету ім. Олесея Гончара.

Напрямами діяльності Центру є: підготовка студентів до волонтерської роботи у школі волонтерів, організація безпосередньої волонтерської роботи для дітей, які залишилися без батьківської опіки, для дітей з особливими потребами дитячих будинків міста, шляхом надання різних видів послуг – соціально-педагогічних, освітніх послуг, психологічних, організацій дозвілля тощо; здійснення фандрайзингу; проведення благодійних акцій; ігротек тощо.

На загальноуніверситетському рівні прийнято Угоду про співпрацю ДООЦССДМ та ДНУ ім. О. Гончара (березень 2010 р.). Розроблено пропозиції щодо співпраці факультету суспільних наук та міжнародних відносин, факультету психології та Дніпропетровським обласним центром соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді з напрямку підготовки фахових спеціалістів. Окрім включення в навчальні плани вибіркокових інноваційних дисциплін, планується проведення агітаційної роботи серед студентів названих факультетів щодо їх участі у волонтерському русі під егідою Центру соціальних ініціатив і волонтерства. З цією метою відбулися робочі зустрічі представників ДНУ доц. каф. соціальної роботи Глазунова С.В., доц. каф. педагогіки та корекційної освіти Бондаренко З.П. з директором ДООЦССДМ Кабат І.Л. [5, с. 77–78].

До складу волонтерських об'єднань входять 57 осіб, представники факультетів: суспільних наук і міжнародних відносин, психології, економічного, прикладної математики, біології, екології та медицини, а також представники педагогічного коледжу, які займаються багатьма напрямками діяльності з надання соціально-педагогічних та психологічних послуг дітям-сиротам та дітям, які залишилися без батьківської опіки. Різні види соціально-психологічних, освітніх, інформаційних послуг, які надаються Центром, є ефективними для тих, хто цього потребує: діти-сироти дитбудинку № 1 м. Дніпропетровська, обласного дитбудинку «Сім'я», дитбудинку для дітей з ДЦП при школі-інтернаті № 1, дитячого притулку «Барвінок» м. Дніпропетровська, ДБСТ № 6 компенсаторного типу, а також категорія «дітей вулиці».

У структурі Центру є: школа волонтерів, тренерська студія, прес-центр, аматорський театр, комітет соціальних проєктів, супервізії, моніторингу. Значна увага приділяється такому напрямку роботи як надання студентами таких соціальних послуг для дітей-сиріт та дітей з особливими потребами: освітніх (допомога вихованцям дитбудинку № 1 м. Дніпропетровська в підготовці домашніх завдань, конкурсних виступів, навчання комп'ютерній грамоті, діловій англійській мові; підготовка абітурієнтів із числа випускників дитячого будинку до зовнішнього незалежного тестування), психологічних (індивідуальне консультування, допомога у розв'язанні складних життєвих ситуацій, корекція поведінки та життєвих планів дитини-сироти тощо), інформаційних та юридичних.

Метою діяльності Центру соціальних ініціатив і волонтерства було визначено організацію волонтерської роботи майбутніх соціальних педагогів в умовах вищого навчального закладу, їх підготовку до здійснення професійних функцій шляхом залучення до добровільної діяльності, підтримку та розвиток соціальних ініціатив. Ця мета детермінувала формулювання основних завдань, визначення пріоритетних напрямів діяльності. З огляду на вищесказане, основним змістом діяльності Центру соціальних ініціатив і волонтерства стало сприяння розвитку волонтерської роботи в Дніпропетровському національному університеті імені Олеся Гончара, спрямоване на формування у студентів інтересу до добровільної діяльності, та її організаційно-методичне забезпечення; створення сприятливих умов для гармонійного розвитку студентської молоді, задоволення потреб у добровільному виборі напрямів волонтерської роботи, активної участі в наданні соціальних послуг шляхом залучення ресурсів університету; сприяння академічним групам, студентським радам факультетів, окремим студентам у реалізації ними власних соціально значущих ініціатив і проєктів; участь у розробці інноваційних соціально-педагогічних технологій у галузі соціальних ініціатив і виховання та їх впровадження в систему позааудиторної роботи студентської молоді; встановлення зв'язків із соціальними службами для сім'ї, дітей та молоді, інтеграція в міжвузівську систему соціальної роботи з молоддю; сприяння успішній соціалізації та розвитку здібностей, інтересів, нахилів студентів в умовах позааудиторної роботи через розробку освітніх і виховних програм, через безпосередню волонтерську роботу студентів університету; координація наукових досліджень на факультетах університету щодо розробки нових соціально-педагогічних технологій та впровадження їх у навчально-виховний процес закладів освіти (дитячі будинки, притулки, центр реабілітації неповнолітніх); організація факультетських тематичних конкурсів на кращу розробку соціально значущих ініціатив і проєктів, волонтерської роботи; підбір психодіагностичних та корекційно-розвивальних методик щодо надання психолого-педагогічної допомоги дітям, котрі залишилися без батьківської опіки, дітям з вадами фізичного і психічного розвитку; залучення, відбір та навчання студентської молоді у школі волонтерів, проведення тематичних семінарів, тренінгів, семінарів-тренінгів для волонтерів у галузі новітніх педагогічних, соціально-педагогічних технологій; організація практичної діяльності волонтерів у закладах інтернатного типу, дитбудинках та притулках міста; надання різних видів послуг (соціально-педагогічні; матеріальна допомога, психологічні; інформаційні; просвітницькі; реабілітаційні; юридичні; організація дозвілля; освітні та ін.) вихованцям дитячих будинків №1, «Сім'я», притулку «Барвінок», дитбудинку для дітей з особливими потребами (школа-інтернат № 1, № 6), центру соціально-психологічної реабілітації дітей; здійснення супервізії та моніторингу волонтерської роботи в університеті; висвітлення діяльності Центру соціальних ініціатив і волонтерства у засобах масової інформації й на інтернет-сайті; створення міжвузівського координаційного центру волонтерства (див. додаток 2 – Положення про Центр соціальних ініціатив і волонтерства Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара) [8, с. 50–59].

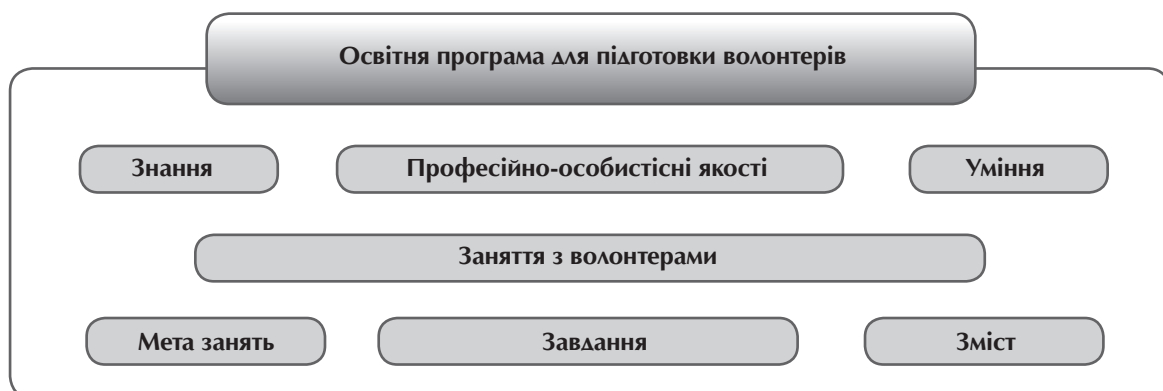
У межах створення моделі організації волонтерської роботи в умовах вищого навчального закладу (додаток 10) виокремлено такі завдання діяльності Центру соціальних ініціатив і волонтерства: організація діяльності Центру та навчання майбутніх соціальних педагогів у школі волонтерів (теоретичний і практичний аспекти) для підготовки студентів до виконання професійних функцій; проведення супервізії й надання психолого-педагогічної підтримки студентам у ході волонтерської роботи; проведення моніторингу волонтерської роботи.

Основними напрямками діяльності Центру соціальних ініціатив і волонтерства з підготовки майбутніх соціальних педагогів до виконання професійних функцій стали: підготовка майбутніх соціальних педагогів до професійної діяльності у процесі навчання (аудиторна робота), вплив якого залежить від реалізації його можливостей, що втілюються в змісті, організації та методах навчан-

ня, особистості викладача; реалізація особистісних і професійних якостей, знань та вмінь студентів, їх професійне зростання, що сприяє розширенню кола своїх інтересів, професійному й особистісному самоствердженню, у позааудиторній роботі (навчання у школі волонтерів, діяльність тренерської студії, різнопланові заходи); здійснення професійних функцій у ході безпосередньої участі у волонтерській роботі шляхом надання соціальних послуг дітям, які їх потребують.

Центр соціальних ініціатив і волонтерства очолив керівник (автор статті), який персонально відповідав за виконання завдань, покладених на громадське об'єднання, яке має співпрацювати з усіма підрозділами та службами вищого навчального закладу, соціальними інституціями міста (додаток 11). Підтримувався тісний взаємозв'язок зі структурами університету, зокрема радою з гуманітарно-виховної роботи, центром з гуманітарних проблем освіти, студентською радою університету, кафедрою педагогіки та корекційної освіти, деканатами факультетів та ін. Для кожного структурного підрозділу Центру розроблено конкретні завдання щодо реалізації мети. Так, кафедра педагогіки і корекційної освіти здійснювала аналіз соціально-педагогічних проблем, координувала співпрацю з партнерськими організаціями, вишукувала ідеї, відпрацьовувала вітчизняний і зарубіжний досвід організації волонтерської роботи в умовах ВНЗ, підбирала методи, види та сфери волонтерської діяльності, а також ті методи, прийоми та форми роботи, які б сприяли успішній підготовці студентів до волонтерської роботи; розробляла організаційну структуру волонтерської роботи (це був 1-й етап (пошуково-проектувальний) створення моделі волонтерської роботи у ВНЗ). На цьому етапі також було проведено підбір професійного колективу педагогів для здійснення підготовки студентів до волонтерської діяльності. Це повинні бути фахівці, які мали б бажання працювати зі студентами у нерегламентованому форматі робочого часу, винахідливі, креативні та здатні присвятити себе гуманній, милосердній справі. Керівником проекту створення моделі волонтерської роботи в умовах вищої школи варто обрати досвідченого педагога, який ініціював цей вид навчальної й громадської роботи [7; 8; 9; 10; 11; 12] (додаток 12).

Процес підготовки волонтерів, відпрацьований нами в ході практично-пошукової роботи, включає такі кроки: планування та складання освітньої програми підготовки волонтерів; набір потенційних волонтерів, анкетування, опитування та співбесіда: орієнтація на навчання; залучення волонтерів до розробки програми надання соціальних послуг дітям-сиротам; супервізії, моніторинг та мотивація волонтерської роботи; оцінювання праці волонтерів. Розроблена нами і представлена на рис. 3.6 «Освітня програма для підготовки волонтерів» може бути розширена та доповнена згідно зі специфікою діяльності навчального закладу та рівня його акредитації й використана у позааудиторній, позанавчальній роботі педагогів ВНЗ з метою формування готовності студентів до волонтерської діяльності.



Знання	Навчання волонтерів специфіці волонтерської роботи; основній інформації про вікові та індивідуальні особливості дітей, які залишилися без батьківського піклування, дітей з особливими потребами; про особливості спілкування; соціальну взаємодію; надання соціальних послуг; організацію благодійних акцій; про дозвілєву діяльність дитячих та молодіжних колективів та ін.
--------	--

Професійно-особистісні якості	Формуються у процесі навчання та практичній діяльності студентів важливі якості, потрібні для волонтерської роботи: милосердя, емпатія, альтруїзм, толерантність, вимогливість до себе та інших, комунікативність, соціальна активність тощо.
Уміння	Навчання волонтерів навичкам спілкування, уміння володіти собою; вивчати переваги та недоліки власної діяльності, планувати й організовувати роботу, розв'язання складних життєвих ситуацій, надання соціальних послуг дітям, які їх потребують; вибирати доцільні засоби, форми та методи виховної, соціально-педагогічної, волонтерської роботи та ін.
Мета занять	Сформувати готовність студентів до волонтерської роботи, яка є необхідною для професійного становлення майбутнього педагога (аудиторні та позааудиторні заняття).
Завдання	Поповнити знання щодо теорії та практики волонтерської роботи; розвинути професійно-особистісні якості, потрібні для добродійної діяльності (милосердя, емпатія, альтруїзм, толерантність, вимогливість до себе та інших, комунікативність, соціальна активність), та сформувати практичні вміння здійснювати волонтерську роботу (аналітико-діагностичні, конструктивно-проективні, організаторські, комунікативні, гностичні, рефлексивні та ін.).
Зміст	Діяльність школи волонтерів, тренерської студії, майстер-класу.

Рис. 3.6. Освітня програма для підготовки майбутніх педагогів до здійснення волонтерської роботи.

На 2-му етапі інформаційно-діагностичного створення моделі волонтерської роботи відбувається збір інформації; залучення та набір потенційних волонтерів; створення презентаційних та наочних матеріалів з метою популяризації волонтерської роботи у вищій школі, опитування із застосуванням розробленої нами анкети (додаток 13).

На 3-му етапі створення моделі волонтерської роботи (змістовому або формульованому) відбувається ознайомлення студентів з напрямками та специфікою волонтерської роботи, формування вмотивованого ставлення до професійної діяльності, до набуття знань, практичних умінь та навичок, формування системи знань, практичних умінь і навичок, професійно-особистісних якостей завдяки аудиторним заняттям за навчальною програмою із спеціальності аудиторна робота: загальні та спеціальні навчальні дисципліни, як-от розроблений і впроваджений автором спецкурс «Соціально-педагогічні основи волонтерської роботи», та спеціально спланованими заняттями (позааудиторна робота) у школі волонтерів, тренерській студії, майстер-класі Центру соціальних ініціатив і волонтерства університету тощо [7, с. 37–50; 9].

Варто пригадати, що завдяки активній роботі викладачів кафедри педагогіки та корекційної освіти, керівника центру волонтерства було створено тренерську студію, лабораторію майстер-класу, школу волонтерів, використовуючи Типове положення про школу волонтерів та досвід ЦСССДМ. Основними цілями діяльності школи волонтерів визначено: надання волонтерам спеціалізованих знань з психолого-педагогічних, правових, соціально-медичних питань, потрібних для реалізації соціальних проектів і програм; сприяння професійному зростанню та набуттю практичного досвіду волонтерів; сприяння розвитку професійно-особистісних якостей, творчих здібностей, самовираженню та становленню волонтерів як активних членів суспільства; розробка й упровадження навчально-тематичних планів та програм підготовки волонтерів за пріоритетними напрямками діяльності Центру соціальних ініціатив і волонтерства ДНУ.

Заняття у школі проводяться у формі семінарів, тренінгів, різноманітних творчих вправ, рольових та тематичних ігор, підготовки інформаційних повідомлень, дискусій, обговорень, міні-презентацій студентських проектів й ініціатив, зустрічей із фахівцями-практиками (майстер-класи, проблемні лабораторії, круглі столи, складання портфоліо) тощо. Напрацювання білоруських учених В. Величко, Д. Карпівича, О. Карпівич, Л. Кирилук [7, с. 48] у сфері соціально-педагогічної роботи (організація та проведення школи-семінару «Інноваційні методи навчання у громадянській освіті») дали можливість використовувати на практиці специфічні інтерактивні ігри та симуляції, а також способи організації діяльності в малих групах, під час тренінгів. Соціально-психологічний та діловий аспекти групової роботи (інша назва «гру-

па-айсберг») є найголовнішими в діяльності волонтерів. Важливим є дотримання доцільної рівноваги та збалансованості зазначених компонентів міжгрупової взаємодії. Діловий аспект передбачає: дискусію з теми; роботу над текстом; сприяння одержанню інформації тощо. Соціально-психологічний аспект передбачає аналіз почуттів й емоцій учасників, конкретизацію соціально-педагогічних та психологічних чинників результативності семінару-тренінгу.

Програма навчання волонтерській справі у межах діяльності школи волонтерів (додаток 14) (теоретичний та практичний блок) спрямована на особистісний розвиток, успішну соціалізацію студентів, залучення їх до гуманістичних традицій милосердя українського народу, цільовим компонентом якої є формування морально-етичних традицій милосердя у вищому навчальному закладі, сприяння в духовному розвитку, правильній соціальній позиції, самореалізація особистості студентської молоді, формування найважливіших професійно-особистісних якостей майбутніх соціальних педагогів: милосердя, емпатії, відповідальності, толерантності, вимогливості до себе та інших тощо.

Згідно з Типовим положенням про школу волонтерів передбачено участь спеціалістів міської соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді у проведенні теоретичних та практичних занять, використанні інтерактивних форм та методів навчання. Соціальне партнерство, яке можна простежити на цих зв'язках, взаємовигідне для обох сторін процесу: йде практико-орієнтована підготовка студентів до волонтерської роботи [8, с. 56–57].

На теоретико-практичних заняттях у школі волонтерів, які проводяться двічі на місяць, перевага надається тим формам навчальної роботи, які сприяють набуттю конкретних умінь та організаторських навичок волонтера. Це – підготовка соціальної реклами, наочних матеріалів під час тематичних акцій, проєктів, рейдів тощо; організація дискусій, вікторин, акцій та інших масових заходів для дітей, які залишилися без батьківської опіки: лекція як базовий метод під час навчання волонтерів у школі волонтерів; бесіда на заняттях для волонтерів для пліднішої взаємодії з групою, для закріплення матеріалу та вивчення нового, для визначення творчого робочого настрою групи тощо. Часто проводиться ділова гра на заняттях з різних напрямів соціальної роботи для ефективного засвоєння матеріалу та набуття практичних навичок, а також – «мозковий штурм» («брейнстормінг») для стимулювання до вивчення тієї чи іншої теми ефективнішого навчання; дискусія з волонтером або з групою волонтерів із найбільш актуальних гострих питань, різних тем. Використовується відома для студентів із навчального процесу така форма роботи, як колоквиум – групове обговорення проблеми за участю більшості членів групи, а також – семінар-практикум для волонтерів та працівників соціальних служб для подальшого засвоєння теоретичних знань, тренінг для волонтерів для ефективнішого вивчення тем навчання; конференції для працівників та волонтерів для обміну досвідом, напрацювання методик викладання та навчання волонтерів; «крутий стіл» для волонтерів із залученням державних та громадських структур для обговорення взаємодії з питань функціонування школи волонтерів, розвитку волонтерського руху; збори волонтерів різних центрів, груп, об'єднань для обміну досвідом та напрацювання нових форм роботи з різними категоріями молоді.

Перелічені форми роботи сприяють набуттю не лише практичного досвіду, але і формуванню професійно-особистісних якостей, потрібних для майбутньої соціально-педагогічної роботи. Цим самим на заняттях із волонтерами було впроваджено програму підготовки студентів до волонтерської роботи, розроблено навчальний курс та підготовлено аналогічний опорний конспект до спецкурсу «Соціально-педагогічні основи волонтерської роботи», який органічно інтегровано з іншими навчальними курсами: «Соціальна педагогіка», «Педагогіка», «Історія соціальної педагогіки», «Вступ до спеціальності», «Методика виховної роботи», «Основи педагогічної майстерності» й ін.

Отже, за допомогою різних видів навчально-виховної роботи здійснювалася підготовка студентів до виконання професійних функцій під час волонтерської роботи, а у майбутніх педагогів, соціальних працівників, дефектологів формувалися важливі теоретичні знання, практичні вміння та професійно-особистісні якості, формувалася готовність до волонтерської діяльності як основи професійної діяльності.

Підкреслимо, що позааудиторна робота зі студентами повинна мати обов'язково професійно спрямований характер, який розуміємо як створення навчально-виховних педагогічних ситуацій волонтерської тематики, складність яких поступово збільшується з урахуванням розмаїття форм і методів волонтерської роботи, що вимагає від студентів виявів самостійності, вольового напруження, емоційної налаштованості для розв'язання запропонованих завдань [9, с. 60-63].

За умов правильної організації позааудиторної роботи студенти мають можливість набути практичного досвіду волонтерської роботи, сформувати навички самостійних дій, пошуку власного професійного стилю діяльності. Важливою умовою є систематичність проведення позааудиторних заходів та їх зв'язок із навчальною й практичною волонтерською роботою.

Наступний 4-й етап, який ми назвали процесуально-технологічний, мав на меті реалізацію знань, умінь та навичок, набутих на заняттях з підготовки студентів до волонтерської діяльності, а також прояв професійно-особистісних якостей у практичній добродійній роботі шляхом надання соціальних послуг дітям, які їх потребують. Ця робота відбувалася у позанавчальний час у обраних студентами і викладачами міських закладах інтернатного типу: дитбудинку № 1, дитбудинку «Сім'я», дитбудинку для дітей із ДПП, притулках «Надія», «Барвінок», Будинку немовляти, ДБСТ, центрі соціально-психологічної реабілітації дітей, школі-інтернаті та ін. [5, с. 77–79; 8, с. 55–59;].

Розкриємо особливості змісту цього етапу. На законодавчому рівні соціальні послуги визначено як комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних й інших заходів, спрямованих як на окремі категорії сімей, дітей та молоді, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, так і на попередження соціально небезпечних явищ серед дітей, молоді та сімей; поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації і повернення до повноцінного життя [8, с. 57]. Об'єктом для надання соціальних послуг стали вихованці перелічених вище закладів інтернатного типу.

На практиці було заплановано використати такі види послуг: освітні (організація гуртків, індивідуальних і групових занять, семінарів, соціально-психологічних тренінгів, майстер-класів); психологічні, орієнтовані на формування в дітей впевненості та мотивації щодо подолання складних життєвих ситуацій, здорового способу життя; розвиток навичок самовдосконалення, самовиховання тощо (надання консультацій, психологічних тренінгів, консультування «телефоном довіри», застосування психодіагностики, спрямованої на вивчення соціально-психологічних характеристик особистості, для її психологічної корекції або психологічної реабілітації, надання методичних порад); соціально-педагогічні (організація дитячих та молодіжних організацій, гурткової роботи, клубів за інтересами, організація індивідуального навчального, виховного та корекційного процесів, дозволя, посередницька діяльність між об'єктом волонтерського впливу й іншими соціальними інституціями, спортивно-оздоровчої, технічної та художньої діяльності тощо, а також залучення до роботи різноманітних закладів, громадських організацій, заінтересованих осіб); юридичні (надання консультацій із питань чинного законодавства, здійснення захисту прав та інтересів осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, сприяння застосуванню державного примусу й реалізації юридичної відповідальності осіб, котрі вдаються до протиправних дій щодо цієї особи (оформлення правових документів, адвокатська допомога, захист прав й інтересів особи тощо); інформаційні (довідкові, просвітницькі, рекламно-пропагандистські послуги) та ін. [7, с. 38–39; 8, с. 55].

Превалюючим видом послуги визначено освітній, а саме: навчання ровесників ровесниками, завдяки якому молоді люди отримали можливість стати гарними вихователями своїх ровесників. Пройшовши навчання, значна частина волонтерських груп займається організацією дозволя дітей та підлітків. При цьому культурно-масові заходи, як правило, тематичного характеру, наприклад з акцентом на профілактиці негативних явищ у молодіжному середовищі, підготовці юнаків до служби у збройних силах, пропаганді здорового способу життя, підтримці творчої молоді. Слід зазначити, що серед волонтерів із числа представників дитячих громадських формувань виховуються добре підготовлені менеджери, чимало представників цих формувань займаються організаційною роботою в об'єднаннях школярів, проводять благодійні акції, пропагують зміст роботи своїх організацій. Можна сказати, що головним у діяльності дитячих громадських організацій є створення умов для самореалізації, саморозвитку дітей та молоді, самоствердження особистості. Безумовно, це соціально значуща робота, а подальше розгалуження і збільшення числа волонтерів не лише зі студентських колективів, а й із дитячих організацій дасть змогу залучити до неї більшу кількість дітей і молоді.

Помітне місце у волонтерській роботі має посідати також і матеріальна допомога. Тому студенти-волонтери завжди ретельно збирають речі, продукти, канцтовари, книжки, солодоші, які потім бережливо передають дітям-сиротам, дітям з особливими потребами, а також допомагають сім'ям із дітьми-інвалідами вирішувати не лише психологічні проблеми, а й соціально-побутові:

купують продукти, виконують різну роботу по господарству, в домашньому помешканні, інколи на присадибних ділянках. Волонтери беруть активну участь в організації дозвілля для дітей сиріт і дітей-інвалідів. Так, у цьому навчальному році був започаткований новий напрям волонтерської роботи з дітьми з психічними та фізичними вадами на базі міської бібліотеки. Одним із першочергових завдань студентів-волонтерів стало створення інтерактивного соціально-педагогічного театру для дітей з обмеженими фізичними можливостями.

Засвідчимо, що проведена просвітницька й організаційна робота з дітьми-інвалідами та їх батьками, про що було написано на сайті ДНУ від 12 березня 2012 р. у статті «Творімо добрі справи за покликом серця», дає можливість з допомогою волонтерів, майбутніх психологів та дефектологів розвивати ідею впровадження інклюзії у Дніпропетровському регіоні в цілому, і м. Дніпропетровську зокрема. Під час спілкування волонтерів з дітьми-інвалідами в інтерактивному театрі та спільної підготовки театральних вистав до різних свят відбувається досконала обізнаність студентів-майбутніх психологів і дефектологів із питаннями організації інклюзивного навчання у загальноосвітніх навчальних закладах та набуття ними професійних навичок і умінь. Це є одним із пунктів виконання постанови Кабінету міністрів України від 15 серпня 2011 року «Про затвердження Порядку організації інклюзивного навчання у загальноосвітніх навчальних закладах» та розроблених заходів Центру соціальних ініціатив і волонтерства ДНУ.

У період з березня по травень місяць цього року були сплановані та проведені різноманітні заходи щодо підтримки благодійної Акції, започаткованої в межах проекту міжнародного Благодійного фонду «Сильні духом». Так, волонтерами Центру соціальних ініціатив і волонтерства був проведений «День Милосердя й Добра» в студентських та педагогічних колективах навчального закладу, на якому йшла мова про благодійництво та волонтерство в Україні, презентована діяльність волонтерів університету щодо допомоги дітям, які перебувають у складних життєвих ситуаціях, та про хід Всеукраїнської акції «Щастя на крилах», про збір коштів на лікування та реабілітацію онкохворих дітей та дітей, які хворіють на розсіяний склероз.

Отже, на цьому етапі створення волонтерської організації студенти набувають певних професійних навичок та практичних вмінь, вдосконалюють свою майстерність, визначаються із мотивами діяльності під час здійснення волонтерської роботи в дитячих закладах, що становитиме основу професійної діяльності волонтерів у майбутньому та їх успішній життєвій самореалізації.

З огляду на вищесказане, зазначимо, що психолого-педагогічна допомога викладачів студентам-волонтерам, педагогічне керівництво і контроль – найважливіші елементи успішної діяльності волонтерів. Зрозуміло, що педагог-супервізор повинен дуже уважно поставитись до наявних порушень основних правил надання соціальних послуг дітям, які їх потребують, що можуть виникнути у ході волонтерської роботи студентів. У такому разі педагог повинен провести особистісну інспекцію волонтерів, а якщо діяльність волонтера не відповідає потребам дитини, то виниклі взаємостосунки можуть бути припинені або супервізор має надати кваліфіковану допомогу студенту-волонтеру.

Питання супервізії (кураторство, допомога викладачів, аспірантів, магістрів волонтерам-початківцям) та моніторингу (оцінка й контроль діяльності студентів-волонтерів, пропозиції й заохочення волонтерів), визначення особистих рівнів сформованості готовності студентів до волонтерства, ми оформили в 6-й етап створення волонтерської організації [4, с. 43–54].

Аналіз діяльності студентів дає можливість у кінці навчального року використовувати такі методи та прийоми заохочення як похвала, оголошення подяки, почесна грамота, світлина для стенду, запис на сторінках сайту волонтерського центру, у соціальній мережі Інтернет, інформація на сторінках стіннівок та газети ВНЗ («Дніпропетровський університет»), міських («Наше місто») й обласних («Зоря») газет тощо. Студентам, які успішно закінчили курс підготовки до волонтерської роботи, вручаються свідоцтва учасника навчальних занять у школі волонтерів, а в кінці навчального року – направляються подяки батькам найактивніших волонтерів. Ця традиція стала постійною.

Результатами доброчинної, волонтерської роботи є, перш за все, адресна допомога дітям, які знаходяться у складних життєвих умовах, а також сформований рівень готовності майбутніх педагогів до волонтерської роботи у показниках та критеріях: (змістовий (когнітивно-діяльнісний) – теоретичні знання та практичні уміння студентів); особистісний: професійно-особистісні якості,

мотиваційний (зовнішні та внутрішні мотиви). Безумовно, що після копіткої, систематичної й послідовної роботи професійного колективу педагогів і працівників ЦСССДМ, інших соціальних партнерів, які є активними суб'єктами діяльності, зі студентами, потенційними волонтерами, на всіх етапах створення моделі волонтерської організації, таким рівнем сформованості готовності майбутніх педагогів до волонтерської роботи може бути лише високий і найвищий рівні (рис. 3.7).

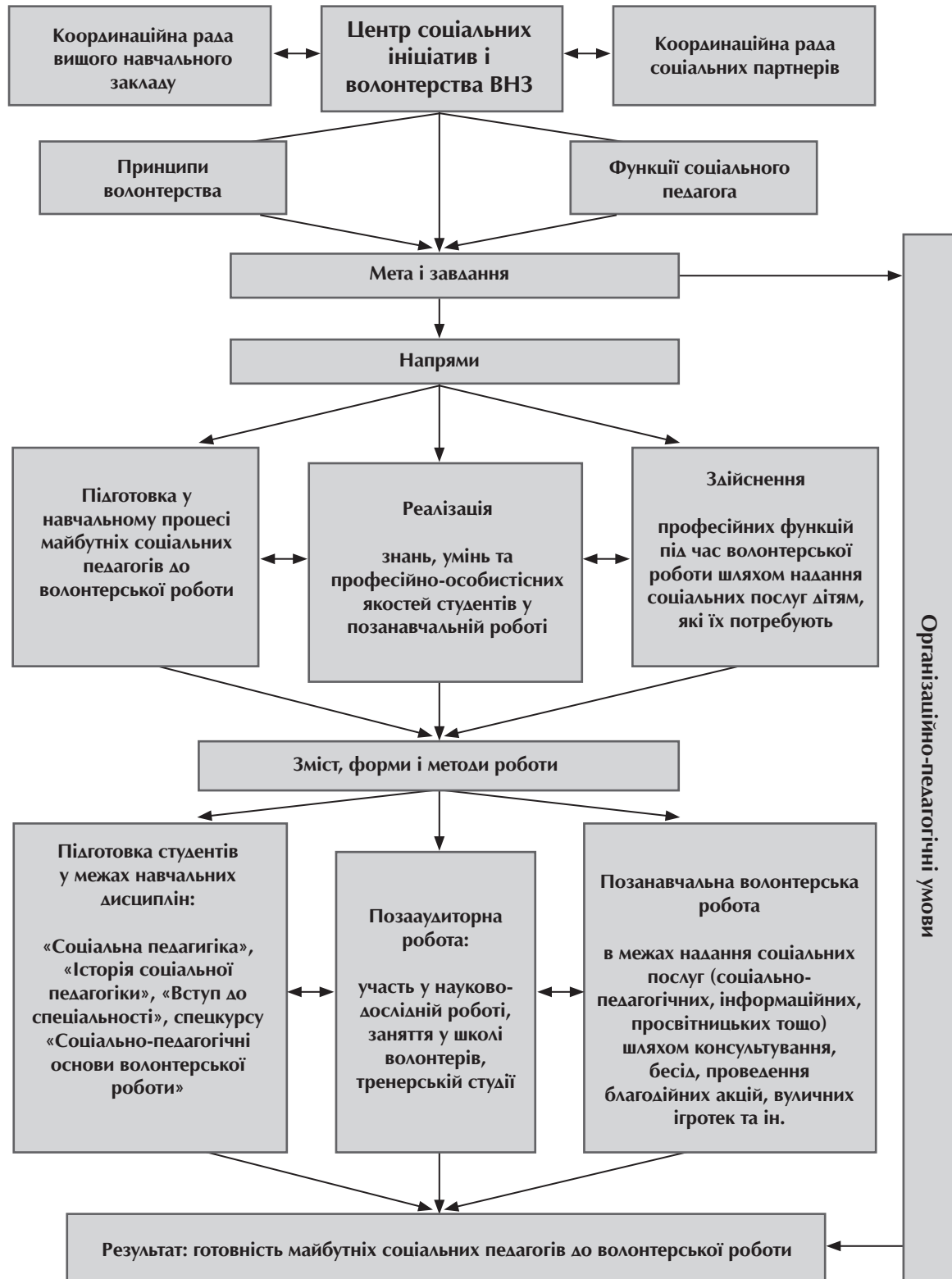


Рис. 3.7. Модель організації волонтерської роботи майбутніх соціальних педагогів.

За результатами волонтерської роботи студенти починають займатися науковою роботою: досліджувати питання соціального сирітства, психологічних особливостей розвитку дитини та її адаптації в суспільстві тощо. Так, студент-волонтер другого курсу факультету психології Продан Євген узяв участь у Міжнародній науково-практичній конференції «Гуманітарна підготовка фахівців» (ДНУЗТ, 15–16 березня 2012 р.), де виступив з доповіддю «Позанавчальна діяльність студента як фактор соціального та професійного становлення особистості».

Зазначимо, що з відзнакою закінчила факультет психології волонтерка, студентка групи ДС-11м-1 Задорожня Юлія (куратор ст. викл. Алексеєнко С.Д.), вихованка дитячого будинку № 1, та успішно закінчила студентка групи ДС-11с-1 Булах Юлія (куратор доц. Бондаревська І.О.), теж випускниця дитячого будинку № 1 м. Дніпропетровська (директор В.В. Бехтерев), що свідчить про належні умови для оволодіння професією дітям, які залишилися без батьківського піклування, їх громадянську активну позицію під час навчання та тісну співпрацю педагогів, волонтерів із закладами інтернатного типу.

Вважаємо, що реалізація розробленої моделі організації волонтерської роботи в умовах вищого навчального закладу сприятиме підвищенню рівня підготовки майбутніх педагогів до здійснення професійних функцій шляхом залучення їх до добровільної діяльності, підтримки та розвитку соціальних ініціатив, особистої участі кожного із добровольців до милосердних, гуманних справ. Підкреслимо, що головним складником моделі визначено громадське об'єднання «Центр соціальних ініціатив і волонтерства», яке органічно вплетене в структуру навчально-виховної роботи ВНЗ. Реалізації мети і завдань діяльності цього громадське об'єднання сприяла координація дій освітян і практиків соціальної сфери у процесі організації волонтерської роботи у вищому навчальному закладі, а саме: між університетською координаційною радою Центру соціальних ініціатив і волонтерства (рада з гуманітарно-виховної роботи, заступники деканів з виховної роботи, центр гуманітарних проблем освіти, кафедра педагогіки і корекційної освіти, рада студентів) і громадською радою соціальних партнерів Центру (управління/служба у справах дітей Дніпропетровської міської ради, центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, притулки для неповнолітніх й дитячі будинки, міський центр соціально-психологічної реабілітації для дітей). Визначені основні завдання діяльності Центру соціальних ініціатив і волонтерства, його напрями, зміст та форми роботи в аудиторній, позааудиторній та позанавчальній діяльності у процесі підготовки майбутніх корекційних/соціальних педагогів сприяють формуванню важливих професійно-особистісних якостей, набуттю професійних умінь та навичок, формуванню мотивів та готовності до майбутньої професії. Кожний, хто хотів би організувати подібний центр, може використати наявні місцеві ресурси як людські, так і технологічні.

Волонтерська робота студентів нашого університету в умовах Центру соціальних ініціатив і волонтерства є досить творчим і багатограним процесом, який забезпечує професійний розвиток та саморозвиток особистості майбутнього спеціаліста, та гарантує високий рівень розвитку професійно-особистісних якостей, потрібних для майбутньої професійної діяльності, життєуспішності та облаштування власної долі.

Запитання для самоперевірки

1. Якими є мета та завдання Центру соціальних ініціатив і волонтерства Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара?
2. Якими є компоненти моделі організації волонтерської роботи майбутніх соціальних педагогів?
3. Назвіть приклади волонтерської діяльності на базі Центру соціальних ініціатив і волонтерства Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара.

Список використаних джерел

1. Безпалько О.В. Соціальна робота в громаді: навч. посіб. / Безпалько О.В. – К.: Центр навч. л-ри, 2005. – 176 с.
2. Бех І.Д. Виховання особистості: у 2-х кн: навч.-метод. посіб. / Бех І.Д. – К.: Либідь, 2003. – Кн. 2: Особистісно орієнтований підхід: науково-практичні засади. – 344 с.
3. Бех І.Д. Психологічні джерела виховної майстерності: навч. посіб. / Бех І.Д. – К.: Академ-видав, 2009. – 248 с.
4. Бондаренко, З.П. До питання про менеджмент та супервізію волонтерської роботи [Текст] / З. П. Бондаренко // Соціальна педагогіка: теорія та практика. – 2012. – № 2. – С. 43–54.
5. Бондаренко З.П. Добročинність та волонтерство як веління часу / Думки, підказані серцем. Роздуми про виховання студентської молоді: [нариси] / авт.-упоряд. В.В. Іваненко, Н.П. Олійник; заг. ред. М.В. Полякова. – Дніпропетровськ: Вид-во ДНУ, 2011. – С. 70–81.
6. Бондаренко З.П. З історії розвитку благодійної діяльності та волонтерства в Катеринославі / З.П. Бондаренко // Теоретико-методичні проблеми виховання дітей та учнівської молоді: зб. наук. пр. — К.: [б. в.], 2005. – Вип. 8. – Кн. 2. – С. 335–341.
7. Бондаренко, З.П. Зміст та технології підготовки студентів до волонтерської роботи / З.П. Бондаренко // Соціальна педагогіка: теорія та практика. – 2009. – № 2. – С. 37 – 50.
8. Бондаренко, З.П. Модель організації волонтерської роботи в умовах вищого навчального закладу / З.П. Бондаренко // Соціальна педагогіка: теорія та практика. – 2007. – № 4. – С. 50–59.
9. Бондаренко, З.П. Опорний конспект лекцій до спецкурсу «Соціально-педагогічні основи волонтерської роботи» / Бондаренко З.П. – Дніпропетровськ: РВВ ДНУ, 2010. – 64 с.
10. Грига І. Досвід волонтерської роботи та напрями її вдосконалення / І. Грига [та ін.] // Соціальна робота в Україні: перші кроки / за ред. В. Полтавця. – К.: Вид. дім «КМ Academia», 2000. – С. 145–173.
11. Лях, Т.Л. Волонтерські групи як ресурс соціально-педагогічної діяльності державних і громадських організацій / Т.Л. Лях // Соціальна педагогіка: теорія і технології [Текст]: підручн. / за ред. І.Д. Звереві. – К.: Центр навч. л-ри, 2006. – С. 130–140.
12. Лях Т.Л. Методика організації волонтерських груп: навч. посіб. / Лях Т.Л. – К.: Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. – 160 с.
13. Хорунжий Ю.М. Українські меценати: Добročинність – наша риса / Хорунжий Ю.М. – К.: Вид. дім «КМ Академія», 2001. – 137 с.

3.4.3 Волонтерські програми, розроблені у межах проекту «Підготовка організаторів волонтерських груп»

ВОЛОНТЕРСЬКА ПРОГРАМА «УСПІХ»

*Автори: Атрасевич Катерина, Литвин Анастасія,
Степаненко Анна, лідери волонтерських груп Інституту
психології та соціальної педагогіки Київського університету
імені Бориса Грінченка*

Мета: створення студентсько-волонтерського руху на базі ВНЗ м. Києва.

Завдання:

1. Інформування студентів ВНЗ щодо діяльності нашої організації.
2. Мотивування студентів до волонтер діяльності через соціально-культурні заходи.
3. Набір та відбір потенційних волонтерів.
4. Створення осередків волонтерського руху на базі ВНЗ.
5. Навчання та підготовка волонтерів.
6. Контроль діяльності осередків.

Термін проекту: 3 місяці.

Опис роботи:

1. Просвітницько-профілактична робота з вихованцями у ЦСПР щодо ризикованої поведінки.
2. Поінформованість вихованців ЦСПР щодо здорового способу життя та профілактики негативних явищ.
3. Зниження проявів ризикованої поведінки серед вихованців ЦСПР.

Цільова аудиторія: вихованці ЦСПР (10-13років,14-18років).

Партери:

- ВГЦ «Волонтер», адреса: м. Київ, 03057 вул. Довженка, 2, кім. 28
(у приміщенні Київського міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді)
Контактний тел.: 8 (044) 227 63 03
e-mail: vgc_volunteer@ukr.net
- КМСССДМ, адреса: м. Київ-057, вул. Довженка, 2
(перший під'їзд будинку навпроти станції метро «Шулявська»)
Телефон/факс: 458-27-67
Графік роботи: пон.-пт. 9.00.-18.00, субота, неділя – за потребою
Веб-сайт: www.ssm.kiev.ua; ел. пошта: kmcssm@ukr.net
- КМДА, адреса: 01044, м.Київ, вул. Хрещатик, 36
Телефони Call-центру: (044) 1551 (зі стаціонарного), 205-73-37 (з мобільного)
- ЗМІ, служба міжнародного мовлення, телеканал «Інтер+».
Адреса: вул. Дмитрівська, 30, Київ 01054, Україна
Телефон / факс: +38 (044) 490 67 65
Сайт телеканалу: intersite@inter.ua

Ресурси:

1. Канцелярські товари: кулькові ручки, лінійки, маркери, папір А4 і ватмани, скріпки, скоч, степлер, стікери, ножиці, олівці, фарби, кольоровий папір тощо.
2. Необхідні ресурси для реалізації проекту. Наявність офісного приміщення для зборів та нарад волонтерських груп; спец. одягу (футболки з логотипом); основний інструмент (фліпчарт, ноутбук та інш.).
3. Відшкодування фінансових затрат здійснюватиметься коштами спонсорів на основі представленого бюджету.

Вимоги

1. Постійна присутність на всіх заходах, активна участь волонтерів у навчанні та роботі, самоорганізованість, відповідальність, самодисципліна, відверта зацікавленість у вирішенні проблем, наявність рис, які викликають довіру та прихильність людей, бажання співпрацювати і допомагати та інш.
2. Обов'язкове навчання.
3. Дотримання правил організації, а саме: вчасно приходити, бути активним, відповідальним, взаємопідтримка та повага.
4. Відповідальність.
5. Звітування (фото-звіт, письмовий звіт, загальний звіт).

Кампанія по набору волонтерів

Мета: залучити якомога більшу кількість студентів до волонтерської діяльності з наявним бажанням та потенціалом бути волонтером.

Кроки: інформаційні повідомлення, лекції, анкетування + співбесіди, залучення до ознайомчого заходу.

Відповідальний: координатор на базі кожної волонтерської групи.

Час: до і після пар.

Ресурси: співробітники проекту «Успіх», інформаційні матеріали, домовленість з ВНЗ.

Відбір волонтерів: здійснюється через інформаційну кампанію, анкетування та співбесіду.

Підготовка волонтерів до роботи:

- інструктаж (надання інформації, підписання документу щодо ознайомлення з правилами безпеки);
- орієнтування волонтерів (проведення детальної бесіди щодо специфіки роботи з категорією клієнтів, з якою вони мають працювати);
- підготовка волонтерів (здійснюється шляхом проведення навчальних лекцій, проходження оцінюючого тестування та залучення до ознайомчої практичної діяльності);
- укладання договору (полягає у підписанні волонтерами угоди, в якій визначено правила організації, права та обов'язки обох сторін, зазначено особисті дані організації та волонтера).

Вимоги до якостей роботи

1. Угода. В угоді зазначено особисті дані організації та волонтера, права та обов'язки обох сторін, правила роботи організації, вимоги до якості співпраці).
2. Для проведення занять, запланованих в проекті, спеціальний рівень освіти не потрібен.

3. Для зайняття посади волонтер необхідний комплекс знань, умінь та навичок, який надаватиметься на додатковому навчанні для волонтерів.
4. Попередній досвід не є обов'язковим.
5. Час для підготовки некваліфікованого працівника: 10 занять протягом двох місяців.

Опис звітності

1. Усі волонтери будуть підпорядковуватися безпосередньо старшим волонтерам, які в свою чергу підпорядковуються координаторам волонтерських груп, і вони відповідно керівникам організації.
2. Оцінка волонтеру надається особою, яка відповідає за конкретний захід.
3. Анкетування клієнтів; звітність волонтерів.

Організація позитивної взаємодії між працівниками, праця яких оплачується, та волонтерами.

В організації немає оплачувальних працівників, всі співробітники працюють на волонтерських засадах.

Мотивація

Заохочувальні заходи: волонтери беруть участь у плануванні та складанні графіки щодо реалізації заходів, передбачених проектом; написання листів подяки за місцем навчання волонтерів; колективні привітання з днем народження та іншими святами; заохочувальні призи; відшкодування матеріальних затрат та неформальне спілкування з членами організації у вигляді сумісного дозвілля тощо.

Контроль за діяльністю волонтерів в організації. Моніторинг

Мета: підвищення якості роботи волонтерських груп.

Завдання: 1. Дисциплінувати волонтерів.

2. Координувати та спрямовувати волонтерів щодо напрямків діяльності.
3. Надавати поради волонтерам.

Ітервізія: спостереження та надавання порад в процесі безпосередньої роботи волонтерів.

1. Координатори волонтерських груп надають загальний звіт керівнику організації.
2. Методи збору інформації: анкетування, опитування, фото-звіт.
3. Звітність здійснюється після кожного заходу.
4. Загальний звіт; контент-аналіз.
5. Організація круглих столів для координаторів та керівників, волонтерів, партнерів: ЗМІ, ЦІРС.

Програма підготовки волонтерів

Мета підготовки – навчити волонтерів працювати з даною категорією клієнтів.

Форма підготовки – індивідуальне консультування – 2 р/т (понеділок, п'ятниця) протягом 1 місяця, інструктаж перед початком роботи, тренінг, інтерактивні лекції.

Навчальна програма «Взаємодія», час: 14 год, 20 хв.

Час	Назва	Захід
2 год. 30 хв.	Тематичний блок № 1	Що таке волонтерство?
	Заняття, час: 1 год.	Лекція з паузами: «Історія волонтерства» Результат: ознайомлення з поняттям волонтерство
	Заняття, час: 45 хв.	Вправа: «Гербера» Тема: «Якості волонтера» Результат: усвідомлення структури особистості волонтера
	Заняття, час: 45 хв.	Інтерактивна лекція Тема: «Що необхідно, щоб стати волонтером» Позиціонування себе з волонтером
10 год. 30 хв.	Тематичний блок №2	Я – волонтер
	Заняття, час 6 год. – 3 заняття по 2 год	Тренінгове заняття Тема: «Технології роботи волонтера» Результат: набуття студентами знань, умінь, та навичок (теоретичних і практичних) роботи волонтера
	Заняття, час: 4 год. – 3 заняття по 1,5 год.	Тренінгові заняття Тема: «Робота волонтера в ЦСПР» Результат: набуття студентами знань, навичок, умінь в рамках роботи у ЦСПР (особливості вихованців ЦСПР)
1 год. 40 хв.	Тематичний блок № 3	Алгоритм підготовки волонтерів до роботи з вихованцями у ЦСПР
	Заняття, час: 1 год.	Інструктаж Тема: «Техніка безпеки роботи волонтера» Результат: мала кількість допущених помилок
	Заняття, час: 40 хв.	Керована дискусія Тема: «Волонтерство» Результат: 100% готовність до роботи волонтерів у ЦСПР

ПРОЕКТ ІНТЕНСИВНА АКАДЕМІЯ «ACTIVE YOUTH – A NEW QUALITY» (Активна молодість – нова якість)

Автор: Ахвердов Артур, соціальний педагог Подільського районного центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді м. Києва

Метою проекту є поширення позитивного ставлення, мотивація, заохочення волонтерства, особистісний розвиток та отримання специфічних знань та навичок, які необхідні у повсякденному житті.

Протягом 1 місяця (28 днів) найкращі волонтери з усієї країни, у декілька змін проходять інтенсивне навчання з необхідних практичних занять у повсякденному житті.

Тривалість зміни: 4 дні, 5-ий день – робота на місцевості (служіння людям – добра справа)! Всього – 7 змін.

Об'єм зміни: 98 волонтери (7 груп по 14 чол.).

Відповідно групи ранжуються за віком (підліткова – 14-18 років, юнацька – 19-24. доросла – 25 і старше)

Місце проведення:

1. Оздоровча зміна, санаторій «Дністер» (Моршин)
<http://www.morshynkurort.net>
2. Курортна зміна, курортний комплекс «Аквармарин» (Севастополь)
<http://www.a.crimea.ua/>
3. Курортна зміна, наметовий табір, рив'єра Беяус (АР Крим, Чорноморський район)
<http://belyaus.com.ua>

Для забезпечення роботи зміни залучається (на одну зміну):

- 10 тренерів, з різних спеціалізацій
- 3 організатори
- 7 координаторів
- 5 чол. технічного забезпечення
- 5 охоронців
- 3 лікарі

Ресурси необхідні для забезпечення діяльності проекту:

1. Комплект музичного та презентаційного обладнання.
2. Банери та розтяжки для проведення заходів.
3. Канцелярське приладдя та комплекти для рукоділля.
4. Туристичне обладнання (намети, коремати, спальники...). Якщо зміна проходить у наметовому таборі.
5. Власна аптечка.

Що стосується критеріїв відбору волонтерів, то вони мають бути активними у діяльності своєї організації від початку своєї роботи до моменту проведення відбору до зміни; бути відзначеними грамотами, дипломами, сертифікатами та подяками.

Відбір проводиться за поданням організацій, у якій здійснюється волонтерська діяльність. Для спрямування та перевірки даних волонтерів проводиться анкетування та співбесіда.

Перед зміною з волонтером укладається договір та проводиться інструктаж.

Ефективність всіх видів роботи під час зміни фіксується координаторами груп та тренерами і подається організаторам. Волонтер безпосередньо підпорядковується координатору групи.

На час зміни заплановані групові і загальні заходи спрямовані на демонстрацію необхідності та важливості волонтерів.

Весь проект спрямований на мотивацію і утримання волонтерів в їхніх організаціях.

Під час зміни координаторами груп та тренерами фіксується успішність та активність волонтерів шляхом спостереження, тестування та похідних результатів від роботи у групах і подається організаторам

Всі учасники інтенсивної академії відзначаються дипломами і сертифікатами до відповідних спеціалізацій, які вони пройшли. По закінченню подається сертифікат проходження інтенсивної академії.

Навчальна програма інтенсивної академії «Active youth – a new quality” («Активна молодість – нова якість»)

Метою програми є розширення кола інформації, знань, умінь та навичок волонтерів, що є необхідними для життя знаннями, вміннями та навичками.

Місце проведення: наметовий табір, рив'єра Беляус (АР Крим, Чорноморський район)
<http://belyaus.com.ua>

Об'єм групи: 14 волонтерів.

Тематичний блок:

- «Волонтерство, як вияв активної життєвої позиції».
- «Благодійність, добрі справи».
- «Презентаційна майстерність».
- «Основи фінансової незалежності та стабільності».

Курс виживання:

- «Життя в природних умовах».
- «Мотузки, вузли, страховка, переправи».
- «Самооборона».
- «Медична та реанімаційна допомога».

Дозвілля:

- «Підготовка event-кейсу».
- «Акторська майстерність».
- «Розподіл талантів, формування групи».
- «Проведення заходу до закінчення академії».

Інформаційна практичне навантаження/розклад дня:

- 7:00 – підйом
- 7:15 – ранкова гімнастика
- 7:30 – сніданок
- 8:00 – заняття курсу виживання
- 9:30 – перерва
- 10:00 – заняття курсу виживання
- 11:30 – самостійна робота
- 13:00 – обід
- 14:00 – заняття тематичного блоку
- 15:30 – перерва
- 16:00 – заняття тематичного блоку
- 17:30 – самостійна робота
- 19:00 – вечеря
- 20:00 – дозвілля
- 21:00 – перерва
- 21:15 – дозвілля
- 22:30 – підготовка до сну
- 23:00 – відбій

Необхідні ресурси:

- звукове та проекційне обладнання (1 сцена, акустична система – 20 kV, мікшерний пульта, проекційні екрани, проектори, музичні інструменти);
- канцелярське приладдя (фліп-чарти та папір до них, ручки, маркери, бейджі, блокноти, фотопринтер);
- ноутбуки;
- мотузки та карабіни;
- групова аптечка;
- кемпінг-пак (намет, піддон, коремат та спальник).
- Відповідно до активності на заняттях волонтери отримують бал рейтингу:
- бал за присутність;
- бал за активність;
- бал за вірну відповідь;
- бал за підтримку групи;
- бал за виконання завдання;
- бал за поведінку.

За підсумками занять тренери передають рейтинги кураторам, ті у свою чергу надають рейтинги для організаторів, які виводять загальний рейтинг групи та особистий рейтинг.

Всі учасники інтенсивної академії відзначаються дипломами і сертифікатами до відповідних спеціалізацій які вони пройшли. Надається сертифікат проходження інтенсивної академії з зазначенням особистого рейтингу.

Навчальна програма для волонтерів, які беруть участь в літній оздоровчій інтегрованій зміні «Кроки назустріч»

Автори: Квятковська Людмила, Татарінова Лариса

Волонтери-учасники програми:

- 1). **Вік:** 16- 21 роки
- 2). **Стать:** хлопці та дівчата
- 3). **Соціальний статус:**
 - школярі старших класів (з числа волонтерів РЦСССДМ);
 - студенти (Київський політехнічний інститут – хлопці, Педагогічний університет ім. Бориса Грінченка – дівчата)
- 4). **Кількість:** 1) волонтери КМЦСССДМ та РЦСССДМ (з розрахунку на 3 літні зміни по з особи в загоні, всього 10 загонів у зміні: $3 \times 2 \times 10 = 60$ осіб); 2) волонтери – студенти ($3 \times 3 \times 10 = 90$ осіб).

Всього: 150 осіб.

Роль волонтера-учасника інтегрованої оздоровчої зміни:

- супроводження дітей та молоді з інвалідністю;
- спільне дозвілля;
- допомога в організації роботи табору.

Результат праці волонтера:

- здобуття нового досвіду та знань;
- покращення навичок спілкування (між собою, протилежною статтю, людьми з функціональними обмеженнями);
- розширення світогляду щодо розуміння інвалідності.

Мета навчальної програми підготовки волонтерів:

подолання стереотипів мислення та формування толерантного ставлення до людей з інвалідністю за допомогою отриманих знань.

Форми підготовки волонтерів:

- орієнтування та інструктаж (2 год./2 зустрічі);
- семінарські заняття (1,5-2 год./4 заняття у підготовчому періоді);
- тренінги (2 год./3 заняття під час кожної зміни);
- практичні заняття (2 год./1 раз під час кожної зміни).

Навчальна програма для волонтерів «Кроки назустріч», які беруть участь в літній оздоровчій інтегрованій зміні, складається з двох тематичних блоків:

- 1) **Підготовчий блок** (проводиться у квітні-травні, перед початком 1 зміни) «Знайомство волонтерів зі специфікою роботи під час проведення літньої інтегрованої оздоровчої зміни» (5 занять).
- 2) **Практичний блок** (проводиться під час кожного заїзду) «Закріплення волонтерами отриманих теоретичних знань практичними навичками» (4 заняття).

Підготовчий блок:

Заняття № 1 «Волонтерський рух. Орієнтування волонтерів щодо значення літніх інтегрованих оздоровчих змін та їх особисту роль» (лекція з паузами/1,5 години; для студентів та волонтерів, які їдуть вперше).

Заняття № 2 «Формування толерантного ставлення до людей з інвалідністю» (лекція зі зворотним зв'язком/1,5 години; для студентів ВУЗів)

Заняття № 3 «Спілкування з людьми, які мають особливості у розвитку» (лекція за участю слухачів/1,5 години; для студентів та волонтерів – новачків; 2 групи x 60 осіб).

Заняття № 4 «Розвиток комунікативних навичок. Ігрові форми діяльності. Креативність» (інтерактивні ігри/2 години; для всіх волонтерів; 5 груп x 30 осіб).

Заняття № 5 «Робота у команді, формування командного духу» (інтерактивні ігри/2 години; для всіх волонтерів; 5 груп x 30 осіб).

Практичний блок:

Заняття 1 «Форми супроводження дітей та молоді з функціональними обмеженнями» (практичне заняття/2 години; для волонтерів, які налаштовані працювати надалі, 15-30 осіб).

Заняття 2 «Толерантність – привілей сильних, розумних та таких, що не сумніваються» (психологічний тренінг/2 години; 15-30 осіб).

Заняття 3 «Навчання успішній комунікації та трансформуванню конфліктів» (психологічний тренінг/2 години; 15-30 осіб).

Заняття 4 «Виховання Я – особистості. Волонтер – частина престижної групи» (психологічний тренінг/2 години; 15-30 осіб).

Список рекомендованих джерел

1. Антонович И.В. Благотворительность в Российском обществе: история и современность: учеб. пособ. / Антонович И.В. – Барнаул: Изд-во Алт. ун-та, 2005. – 135 с.
2. Бадя Л.В. Социально-культурные аспекты российской благотворительности / Л.В. Бадя // Актуальные проблемы теории и технологии социальной работы: материалы науч конф. «Социальная работа в системе социальных наук», (Москва, февр. 2000 г.) / Социально-технологический ин-т МГУС. – М.: Социально-технологический ин-т МГУС, 2000. – С. 84–89.
3. Безпалько О.В. Організація соціально-педагогічної роботи з дітьми та молоддю у територіальній громаді: теоретико-методологічні основи: монографія / Безпалько О.В.; М-во освіти і науки України; Ін-т проблем виховання Академії педагогічних наук. – К.: Наук. світ, 2006. – 363 с.
4. Безпалько О.В. Підготовка волонтерів до роботи з дітьми обмежених функціональних можливостей: метод. реком. до проведення тренінгових занять / О.В. Безпалько, С.В. Едель. – К.: Вид-во Нац. пед. ун-ту ім. М. П. Драгоманова, 2001. – 32 с.
5. Беляева Л.А. Категории «социальная работа» и «социально-педагогическая деятельность» в их взаимосвязи / Л.А. Беляева, М.А. Беляева // Понятийный аппарат педагогики и образования: сб. науч. тр. / [отв. ред. М.А. Галагузова]. – Екатеринбург: Изд-во «СВ-6», 1998. – Вып. 3. – С. 185–196.
6. Благодійність в Україні у ХІХ – на початку ХХ ст.: ретроспективний аналіз: матеріали міжнар. конф. «На шляху до довіри у суспільстві: благодійність в українській громаді», (Київ, 20–22 черв. 2005 р.) / [за ред. О.М. Донік]. – К.: USAID, 2005. – 123 с.
7. Бондаренко З.П. Організація волонтерської роботи майбутніх соціальних педагогів в умовах вищого навчального закладу: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.05 / Бондаренко Зоя Петрівна. – К., 2008. – 247 с.
8. Бондаренко, З.П. Зміст та технології підготовки студентів до волонтерської роботи / З. П. Бондаренко // Соціальна педагогіка: теорія та практика. – 2009. – № 2. – С. 37 – 50.
9. Бондаренко, З.П. Модель організації волонтерської роботи в умовах вищого навчального закладу / З.П. Бондаренко // Соціальна педагогіка: теорія та практика. – 2007. – № 4. – С. 50–59.
10. Бондаренко, З.П. Опорний конспект лекцій до спецкурсу «Соціально-педагогічні основи волонтерської роботи» / Бондаренко З.П. – Дніпропетровськ: РВВ ДНУ, 2010. – 64 с.
11. Бочарова В.Г. Социально-педагогическая деятельность как научная категория: науч. доклад / Валентина Георгиевна Бочарова. – М.: Изд-во ИПСР РАО, 2002. – 31 с.
12. Бэрон Р. Социальная психология группы: процессы, решения, действия / Бэрон Р., Керр Н., Миллер Н.; пер. с англ. Ю. Ахметовой, Д. Цирюлевой. – СПб.: Питер, 2003. – 273 с.
13. Вайнола Р. Х. Технології соціально-педагогічної роботи: курс лекцій [для вищ. навч. закл.] / Вайнола Р.Х. – К.: КМПУ імені Б.Д. Грінченка, 2008. – 152 с.
14. Возьмемся за руки, Друзья: опыт работы волонтерских групп в Беларуси / [сост. И.В. Миронова]; Представительство Христианского детского фонда в Беларуси. – Минск: CCF-Belarus, 2000. – 20 с.
15. Волонтер и общество. Волонтер и власть: науч.-практ. сб. / [сост. С.В. Тетерский; под. ред. Л.Е. Никитиной]. – М.: АCADEMIA, 2000. – 160 с.
16. Волонтер. Хто він?: узагальнюючий досвід: метод. реком. для соц. працівн. та волонт. / [уклад.: О.Г. Сідько, Л.В. Комісарова, С.А. Ястремська та ін.] – Миколаїв: Управління у справах сім'ї та молоді облдержадміністрації: Миколаївський ОЦССМ, 2001. – 25 с.
17. Волонтери в соціальній роботі / [упоряд.: О. Главник, Н. Романова, Т. Дружченко]. – К.: Главник, 2006. – 128 с. – (серія «Б-чка соціального працівника»).
18. Волонтери: сила добра / під ред.: Т.П. Булата, М.В. Нестребчука, В.Д. Ритенко. – К.: Кур'єр ЮНЕСКО, 2001. – Вып. 7–8. – 163 с.

19. Волонтерская школа дополнительного образования: опыт и перспективы / [под ред. Е.М. Шамурина]. – Киров: НОУ «Центр социально-психологической помощи детям, подросткам и молодежи», 2003. – 123 с.
20. Волонтерское движение в Украине «Пенсионер – пенсионеру»: инф. материалы / [сост.: Е.И. Стеженская, Н.В. Вержиковская; под ред. А. В. Мойсеева]. – К.: ТИРАЖ, 1999. – 40 с.
21. Волонтерское движение в Харькове / [Горбунова-Рубан С.А., Кулинич О.В., Коханий Т.А., Парщик А.В.]. – Х.: Фактор, 2004. – 160 с.
22. Волонтерское движение: опыт, проблемы, перспективы: рабоч. материалы семинара, (Киев, 24-30 сент. 2000 г.) / [сост.: Л. Морозова, Н. Гуд]. – К.: Христианский детский фонд, 2000. – 45 с.
23. Волонтерство как фактор формирования гуманистической направленности личности студента в современном обществе: сб. материалов междунар. кругл. ст., (Москва, 18 янв. 2006 г.) / под общ. ред. В.А. Ситарова, Л.Е. Сикорской, И. И. Круг. – М.: Изд-во Моск. гуман. ун-та, 2006. – 186 с.
24. Волонтерство як ресурс соціальної роботи у громаді: зб. ст. міжнар. наук. конф. для студ. та аспір. «Обличчя соціальної держави» в рамках проекту «Покращення якості соціальних послуг дітям та сім'ям у громаді», (Київ, 22–23 берез. 2006 р.) / [упор. Т.Л. Лях; передм. Т.П. Басюк]. – К.: Християнський дитячий фонд, 2006. – 96 с.
25. Волонтерство: poradnik для організатора волонтерського руху / [О.В. Безпалько, Н.В. Заверико, І.Д. Зверева та ін.; уклад. Т.Л. Лях]. – К.: ВГЦ «Волонтер», 2001. – 176 с.
26. Волонтерська служба недержавної організації соціальної сфери: зб. матеріалів / [О. Степков, Н. Майорова, В. Шелковнікова та ін.; під ред. Р. Кравченко; Благодійне товариство допомоги інвалідам та особам з інтелектуальною недостатністю «Джерела»]. – К.: Сфера, 2000. – 92 с.
27. Волонтерський менеджмент: помічник / [упор. Ю. Мартинова]. – К.: Центр волонтеріату «Добра воля», 2010. – 110 с.
28. Волонтерський рух в Україні: тенденції розвитку / [Вайнола Р. Х., Капська А.Й., Комарова Н.М. та ін.]. – К.: Академпрес, 1999. – 112 с.
29. Все вирішує... співпраця: посіб. для громадських організацій / [пер. з англ. О. Олександрової, Г. Грінкевич; Ресурсний центр розвитку громадських організацій «Гурт»]. – К.: Академія, 2000. – 167 с. – (Бібліотека РЦ «Гурт»).
30. Голованова Т.П. Волонтерство в соціальній роботі як феномен цивілізованого суспільства / Т.П. Голованова, Ю.А. Гапон. – Запоріжжя: ЗДУ, 1996. – 225 с.
31. Горілий А.Г. Історія соціальної роботи в Україні: конспект лекцій / Горілий А. Г. – Тернопіль: ТАНГ, 2001. – 68 с.
32. Грига І. Чинники виникнення психологічних проблем у волонтерів та шляхи оптимізації їхньої роботи / І. Грига, О. Бриджовата // Наукові записки: зб. наук. пр. / Нац. ун-т «Києво-Могилянська академія». – К.: Нац. ун-т «Києво-Могилянська академія», 1999. – Вип. 7. Політологія, соціологія. – С. 67–79.
33. Громадські об'єднання в Україні: навч. посіб. / [В.М. Бесчастний, О.В. Філонов, В.М. Субботін та ін.]; за ред. В.М. Бесчастного. — К.: Знання, 2007. — 415 с.
34. Державна підтримка діяльності молодіжних та дитячих громадських організацій у м. Києві: посіб. для лідерів неурядових об'єднань / [Кулик О., Шевцова Ю., Логінова Т., Ілясевич О.]. – К.: Головне управління у справах сім'ї та молоді виконавчого органу Київської міської ради: Молодіжна громадська організація «Клуб «Компас», 2003. – 65 с.
35. Діяльність центрів соціальних служб для молоді України: сучасний стан і перспективи розвитку: [монографія] / [С.В. Толстоухова, В.В. Багай, О.В. Вакуленко та ін.]. – К.: Академпрес, 1999. – 112 с.
36. Добровольцы: как их найти, как их удержать ...: учеб. пособ. / [рук. и ред. Р. Кроу]. – 2-е изд. – М.: Педагогическое объединение «Радуга», 1994. – 49 с.

37. Добродійна діяльність і меценатство в Україні / [авт.-упор. В.В. Болгов]. – К.: ВАТ «Вид-во «Київська правда», 2003. – Вип. 1. – 110 с.
38. Добродійність в Україні: минуле, сучасне, майбутнє / [упор.: В. Халецький, О. Семашко, Л. Дума; під ред. В. Назарук]. – К.: Ресурсний центр розвитку громадських організацій «Гурт», 1998. – 56 с.
39. Довідник з фандрейзингу 2006 / [за ред. М. Гопкало, І. Шевченко]. – К.: БФ «Творчий центр Каунтерпарт», 2006. – 164 с.
40. Досвід соціальної роботи м. Києва: інф.-метод. бюлетень освітньо-метод. та інф.-ресурсного центру соц. роботи / [за ред. К.С. Шендеровського, І. Я. Ткач]. – К.: КМЦСДМ, 2005. – Вип. № 4-5. – 170 с.
41. Дослідження волонтерства: практ. посіб. / [Соколовський В., Саксон-Гарольд С., Сміт Дж.Д., Лейх Р.; упор. А. Дінга; пер. з англ. Л. Рудницької, Г. Грінкевич, В. Святненко. – К.: Ресурсний центр розвитку громадських організацій «Гурт», 2001. – 60 с. – (Бібліотека РЦ «Гурт»).
42. Заверико Н.В. Організація роботи служби волонтерів: метод. реком. / Заверико Н. В. – Запоріжжя: ЗДУ, 2005. – 28 с.
43. Заверико Н.В. Основи управління діяльністю волонтерів: метод. реком. / Заверико Н. В. – Запоріжжя: ЗДУ, 2004. – 36 с.
44. Загальна декларація волонтерів (витяг), прийнята на XI Конгресі Міжнародної Асоціації Волонтерів // Волонтерський рух «Пенсіонер» в Україні: [зб.] / [упор.: Є.І. Стеженська, Н.В. Вержиковська]. – К.: ТИРАЖ, 2002. – Вип. 2. – С. 11–13.
45. Збірка казок та оповідань до «Програми занять з профілактики ВІЛ/СНІДу та ризикової поведінки серед вихованців притулків для неповнолітніх у регіонах України» / [авт.-упор.: О.А. Виноградова, Т.В. Журавель, О.М. Лозован]; заг. ред. Т.В. Журавель. – К.: Видавничий дім «Калита», 2005. – 96 с.
46. Из опыта поддержки общественных инициатив и добровольчества: сб. / [под ред. В. И. Яковлева]. – М.: Беловолье, 1998. – 96 с.
47. История социальной педагогики: хрестоматия-учеб. [для студ. высш. учеб. заведений] / [под ред. М.А. Галагузовой]. – М.: ВЛАДОС, 2001. – 544 с.
48. Івченко Н. М. Особливості розвитку волонтерського руху в Україні / Н.М. Івченко // Теоретичні питання освіти та виховання: зб. наук. пр. / Ін-т проблем виховання Академії педагогічних наук. – К.: Ін-т проблем виховання Академії педагогічних наук, 2000. – С. 90–93.
49. Івченко Н. М. Участь молоді у волонтерській діяльності як соціально-педагогічна проблема (інтерпретаційний аспект) / Н.М. Івченко // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2003. – № 1. – С. 23–28.
50. Інновації у соціальних службах: навч.-метод. посіб. / [Т.В. Семигіна, В. Покладова, І.М. Грига та ін.; за ред. Т.В. Семигіної]. – К.: Пульсари, 2002. – 168 с. – Бібліогр.: С. 140–143.
51. Історія, теорія та практика волонтерського руху в Україні: наук.-навч.-метод. посіб. для студ., магістрантів, аспірантів та спеціалістів у галузі соц. роботи, соц. педагогіки / За аг. ред. С.Я. Харченка; авт. кол.: С. Я. Харченко, О.П. Песоцька, В.О. Кратінова та ін. – Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2008. – 320 с.
52. Коваленко С. В. Волонтерський рух як важлива складова державної молодіжної політики в Україні / С.В. Коваленко // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2005. – №2. – С. 89–96.
53. Кононова Т.Б. Очерки истории благотворительности: учеб. пособ. [для студ. высш. учеб. заведений] / Татьяна Борисовна Кононова. – М.: Изд-ско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2005. – 340 с.
54. Курбатов В.И. Социальное проектирование: учеб. пособ. [для студ. высш. учеб. заведений] / В.И. Курбатов, О.В. Курбатова. – Ростов н/Д: Феникс, 2001. – 416 с.

55. Лятюшин Я.В. Формирование профессионально важных качеств волонтеров-консультантов антинаркотических программ: дис. канд. пед. наук: 19.00.07, 19.00.03 / Лятюшин Ян Витальевич. – Челябинск, 2003. – 209 с.
56. Лях Т.Л. Волонтерство як суспільний феномен / Т.Л. Лях // Проблеми педагогічних технологій: зб. наук. пр. / Волинський державний університет імені Лесі Українки. – Луцьк: Волинський академічний дім, 2004. – Вип. 3–4. – С. 139–144.
57. Лях Т.Л. Волонтерський рух та сучасні тенденції розвитку волонтерських організацій в Україні / Т.Л. Лях // Проблеми педагогічних технологій: зб. наук. пр. / Волинський державний університет імені Лесі Українки. – Луцьк: Волинський академічний дім, 2002. – Вип. 2.– С. 44–53.
58. Лях Т.Л. Людські ресурси волонтерського руху та шляхи залучення добровільних помічників до соціальної діяльності / Т.Л. Лях // Вісник Луганського національного педагогічного університету імені Тараса Шевченка / [упоряд.: О.Л. Караман, Я.І. Юрків]; Луганський національний педагогічний університет імені Тараса Шевченка. – К.: Альма-матер, 2008. – Вип. 6. Педагогічні науки. – С. 198–209.
59. Лях Т.Л. Сучасні тенденції розвитку волонтерських організацій в Україні / Т.Л. Лях // Молодь, освіта, наука, культура і національна самосвідомість: зб. матеріалів Всеукр. наук.-практ. конф., (Київ, 22–23 квіт. 2002 р.): [у 2 т.] / [за ред. М. І. Шкіля та ін.]. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2002. – Т. 1. – С. 122–124.
60. Маккарлі С. Управління діяльністю волонтерів. Як залучити громадськість до вирішення проблем суспільства / С. Маккарлі, Р. Лінч; пер. з англ. О. Винничук. – К.: Ресурсний центр розвитку громадських організацій «Гурт», 1998. – 160 с.
61. Методика організації волонтерських груп: навч. програма для студ. спец. 7.010105 «Соціальна педагогіка» / [уклад. Т.Л. Лях]. – К.: КМПУ імені Б.Д. Грінченка, 2008. – 58 с.
62. Милосердие: учеб. пособ. / под ред. М.П. Мчедлова. – М.: Российская политическая энциклопедия (РОССПЭН), 1998. – 214 с.
63. Митрофаненко В.В. Реализация педагогического потенциала студенческого социального добровольчества в профессиональной подготовке специалистов социальной работы: дис. канд. пед. наук: 13.00.08 / Митрофаненко Валерий Валентинович. – Ставрополь, 2004. – 221 с.
64. Митрохина О.В. Подготовка несовершеннолетних к волонтерской деятельности по профилактике безнадзорности среди сверстников: дис. канд. пед. наук: 13.00.02 / Митрохина Ольга Вячеславовна. – М., 2004. – 218 с.
65. Мороз А.В. Социально-педагогическая деятельность волонтеров зарубежных неправительственных организаций по профилактике девиантного поведения подростков: дис. канд. пед. наук: 13.00.02 / Мороз Алексей Васильевич. – М., 2004. – 169 с.
66. Мурашкевич О.А. Як стати волонтером / Мурашкевич О. А. – Луганськ: Луганський обласний благодійний фонд «Підліток»: ЛОЦСССДМ, 2005. – 82 с.
67. Назарук В. Створення та керування волонтерською програмою / Василь Назарук. – К.: Благодійний фонд «Центр волонтеріату «Добра воля», 2001. – 70 с.
68. Оленина Г. В. Социально-культурные технологии оптимизации добровольческой деятельности студенческой молодежи в сфере досуга: дис. канд. пед. наук: 13.00.05 / Оленина Галина Владимировна. – Барнаул, 2004. – 213 с.
69. Організаційні форми діяльності волонтерів / [упор. А.М. Шеремет; Хмельницький обласний центр соціальних служб для молоді]. – Хмельницький: ХОЦССМ, 2001. – 27 с.
70. Організація волонтерського руху у вищих навчальних закладах: діагностичний інструментарій: метод. розробки / [уклад. Т.О. Рудякевич]. – Житомир: ЖДУ, 2004. – 20 с.
71. Основи волонтерської діяльності в міжнародному спорті: навч.-метод. посібник / За заг. ред. Є.Б. Євтуха та ін. – К.: НПУ ім. Дагоманова, Інститут соціології, психології та управління, 2012, К.: Фенікс. – 208 с.

72. Основополагающие принципы движения Красного Креста и Красного Полумесяца / [под ред. И.П. Синельникова]. – М.: Международный комитет Красного Креста, 1995. – 50 с.
73. Підготовка волонтерів до роботи у службі «Телефон Довіри»: [метод. посіб.] / [Н.П. Архангельська, С.П. Бабарика, С.Я. Беляєва та ін.]. – К.: ДЦССМ, 2003. – 116 с.
74. Підготовка волонтерів та їх роль у реалізації соціальних проєктів: збірка / під ред. І. Д. Звереві, Г.М. Лактіонової. – К.: Наук. світ, 2001. – 49 с. – (Серія «Благополуччя дітей та молоді: можливості соціальної роботи»).
75. Под парусом добровольчества. Добровольческие инициативы в НКО: [метод. пособ.] / [сост. Я. Дружинина; ред. И. Доминова]. – Краснодар: ЮРПЦ, 2003. – 38 с.
76. Подготовка волонтеров для работы на «Телефоне Доверия»: метод. реком. / [сост.: С.М. Лебедев, Е.Г. Сидько; Николаевский областной центр социальных служб для молодежи]. – Николаев: НОЦССМ, 2001. – Вып. 1. – 37 с.
77. Початкові вправи та вправи на активізацію творчої енергії: реком. спец. соц. роботи та волонтер. соц. служб для молоді для проведення та вдосконалення освітньо-профілак. роботи з дітьми та молоддю / [за ред. К.С. Шендеровського, І.Я. Ткач]; Освітньо-методичний центр Київського міського центру соціальних служб для молоді. – К.: КМЦССМ, 2004. – 36 с.
78. Прохоров В. А. Становление и развитие благотворительности делового мира России / В.А. Прохоров // Российский журнал социальной работы. –1997. – № 1/5. – С. 38–46.
79. Розширення можливостей недержавних організацій через залучення волонтерів та створення мереж / [Дибайло В., Малеріус Ш., Гривняк Л., Бартоломеюссен С.; Проєкт Європейського Союзу «Розвиток громадянського суспільства в Києві та обраних регіонах України»]. – К.: Transtec, 2004. – 96 с.
80. Романенкова Л.А. О системе волонтерской помощи в Канаде / Л.А. Романенкова // Практична психологія та соціальна робота. – 1999. – № 6. – С. 41–42.
81. Романова Н.Ф. Методичні рекомендації щодо створення та розвитку студентських соціальних служб / Романова Н. Ф. – К.: ДСССДМ, 2005. – 116 с.
82. Святненко В. Нові технології волонтерства / В. Святненко // Добра воля. – 2004. – № 1 (27). – С. 10–12.
83. Сергієнко Г.З досвіду організації волонтерської діяльності майбутніх фахівців соціальної роботи / Г. Сергієнко // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2003. – № 2. – С. 130–135.
84. Слабжанин Н.Ю. Мозаика Российского добровольчества: факты, ресурсы и мнения / Николай Юрьевич Слабжанин. – М.: Фонд «Созидание», 2003. – 165 с.
85. Слабжанин Н.Ю. Как эффективно работать с добровольцами / Николай Юрьевич Слабжанин. – Новосибирск: Межрегиональный общественный фонд «Сибирский центр поддержки общественных инициатив», 2002. – 98 с.
86. Собчук В.В. Волонтерство як школа самореалізації особливості / В. В. Собчук, Л.В. Терембій // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2005. – № 2. – С. 97–122.
87. Соціальна педагогіка: мала енциклопедія / [Алексєенко Т.Ф., Басюк Т.П., Безпалько О. В. та ін.]; за ред. І. Д. Звереві. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 336 с.
88. Соціальна педагогіка: теорія і технології: підруч. [для студ. вищ. навч. закладів] / [Т. Ф. Алексєенко, Т.П. Басюк, О.В. Безпалько та ін.]; за ред. І. Д. Звереві. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 316 с.
89. Соціальна робота в територіальній громаді м. Києва: досвід 2004 року. Нариси практиків / [за ред. К.С. Шендеровського, І.Я. Ткач, К.В. Савченко]. – К.: КМЦССМ, 2004. – 204 с.
90. Створення сприятливих умов для благодійництва в Україні: зб. матеріалів кругл. ст., (Київ, 9 квіт. 2001 р.) / [упор. Д. Новаківська]; Міжнародний фонд «Відродження». – К.: Міленіум, 2001. – 28 с.

91. Ступак Ф.Я. Благодійні товариства Києва (друга половина ХІХ – початок ХХ ст.) / Ступак Ф.Я. – К.: Хрещатик, 1998. – 208 с.
92. Суховеева Н.М. Участь волонтерів у діяльності центрів соціальних служб для молоді / Н. М. Суховеева // Соціальна робота в Україні на початку ХХІ століття: проблеми теорії і практики: матеріали доповідей на міжнар. наук.-практ. конф., (Київ, 29-31 жовт. 2002 р.): [у 2 ч.] / [редкол. В.П. Бех та ін.; Державний центр соціальних служб для молоді; Державний ін-т проблем сім'ї та молоді. – К.: ДЦССМ, 2002. – Ч. 2. – С. 170–175.
93. Технологии социальной работы с детьми и подростками: сб. ст. / под ред. В.Н. Келасьева. – СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2001. – Вып. 1. – 264 с. – (Проблемы социальной работы).
94. Технологізація волонтерської роботи в сучасних умовах / [Капська А. Й., Безпалько О.В., Вайнола Р.Х. та ін.]; за ред. А.Й. Капської. – К.: ТОВ ВКП «Аспект», 2001. – 140 с.
95. Фирсов И.М. К вопросу о «княжеской благотворительности» / И.М. Фирсов // Российский журнал социальной работы. – 1997. – № 2/6. – С. 61–68.
96. Харченко С. Я. Соціальна робота: історія, теорія та практика: навч.-метод. посіб. для студ., магістр., аспір. та спец. в області соц. пед. та соц. роб.: [у 2-х ч.] / [С.Я. Харченко, М.С. Кратінов, Н.С. Ваховський та ін.]. – Луганськ: Альма-матер, 2005. – Ч. 2. – 307 с.
97. Шендеровський К.С. Взаємодія соціальних служб для молоді та громадських, благодійних організацій щодо задоволення потреб дітей, молоді, різних категорій сімей в м. Києві / К.С. Шендеровський // Проблеми педагогічних технологій: зб. наук. пр. / Волинський державний університет імені Лесі Українки. – Луцьк: Волинський академічний дім, 2004. – Вип. 3–4. – С. 63–72.
98. Я – волонтер: зб. метод. матеріалів / [О.В. Вадзюк, Н.П. Ковалюк, Г.С. Блашак та ін.; відп. за вип. О.О. Бількевич]. – Тернопіль: ТОЦССМ, 2001. – 50 с.
99. Як визнавати працю волонтера: практич. посіб. / [упор. В. Дибайло]. – К.: Видавничий дім «КМ Академія», 2002. – 31 с.
100. Як стати волонтером / [упор. О. А. Мурашкевич.]. – Луганськ: Луганський обласний благодійний фонд «Підліток»: Луганський обласний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, 2005. – 80 с.

Тестовий контроль

1. **Передоручення окремих завдань чи проектів з однієї особи на інших це** (оберіть одну правильну відповідь)
 - а) делегування повноважень;
 - б) обмін досвідом;
 - в) менторство.
2. **Чи вірною є думка, що діяльність щодо визначення потреб організації у волонтерах не може бути спонтанною?** (оберіть одну правильну відповідь)
 - а) так;
 - б) ні.
3. **Визначення потреб організації у волонтерах залежить від таких факторів** (оберіть усі правильні відповіді)
 - а) територією охоплення діяльністю організації;
 - б) чисельністю отримувачів послуг та ступінню їх потреби;
 - в) використовуваних методів;
 - г) скільки вільного часу мають волонтери;
 - г) професійною спрямованістю волонтерів;
 - д) потреб самих волонтерів;
 - е) кваліфікаційними характеристиками самих волонтерів.
4. **Хто з вітчизняних науковців розглядає ресурси як джерела та передумови отримання необхідних людям матеріальних і духовних благ, які можна реалізувати при існуючих технологіях та соціально-економічних відносинах?** (оберіть одну правильну відповідь)
 - а) О. Безпалько;
 - б) А. Лауфер;
 - в) С. Ожегов.
5. **Джерело й арсенал засобів та можливостей, до яких можна звертатися для забезпечення волонтерської діяльності з виконання якогось завдання або удосконалення дій волонтера, – це** (оберіть одну правильну відповідь)
 - а) ресурси;
 - б) методи;
 - в) методичний центр.
6. **Хто зазначає, що ресурси сприймаються населенням як фінансові, соціальні та міжособові цінності і підрозділяються на: матеріальні послуги, засоби організаційної підтримки, засоби внутрішньої підтримки?** (оберіть одну правильну відповідь)
 - а) Д. Томас;
 - б) О. Безпалько;
 - в) А. Лауфер;
 - г) С. Ожегов.
7. **Основними документами у волонтерському менеджменті є** (оберіть усі правильні відповіді)
 - а) анкета волонтера;
 - б) лист співбесіди;

- в) опис роботи волонтера;
 - г) волонтерський договір;
 - г) довідка з основного місця роботи;
 - д) лист урахування/обліку часу роботи;
 - е) диплом про освіту;
 - е) відгук керівника про роботу волонтера.
- 8. Фіксування відомостей про явку працівників на роботу і виконання ними встановленої тривалості робочого часу – це (оберіть одну правильну відповідь)**
- а) опис роботи волонтера;
 - б) облік часу роботи;
 - в) угода волонтера.
- 9. Альтернативу ведення карти роботи волонтера, щоденний календар волонтера можна використовувати таку форму, як (оберіть одну правильну відповідь)**
- а) угода волонтера;
 - б) опис роботи волонтера;
 - в) лист урахування часу волонтера.
- 10. Тип стовпчастих діаграм, який використовується для ілюстрації плану, графіка робіт, це (оберіть одну правильну відповідь)**
- а) діаграма Ганта;
 - б) діаграма Маркса;
 - в) діаграма Гранта.
- 11. Лист урахування часу заповнюється (оберіть одну правильну відповідь)**
- а) самим волонтером;
 - б) керівником організації;
 - в) координатором програми.
- 12. Дія громадянина чи організації, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків це (оберіть одну правильну відповідь)**
- а) договір;
 - б) угода;
 - в) заява.
- 13. Аспекти умов взаємовідносин бувають (оберіть усі правильні відповіді)**
- а) матеріальними;
 - б) юридичними;
 - в) фізичними;
 - г) фінансовими;
 - г) психологічними.
- 14. Надання волонтером організації певних послуг є (оберіть одну правильну відповідь)**
- а) предметом угоди про співпрацю;
 - б) об'єктом угоди про співпрацю;
 - в) суб'єктом угоди про співпрацю.

15. Окрім підписання угоди про співпрацю щодо волонтерської діяльності керівництво організації може запропонувати заповнити (оберіть одну правильну відповідь)
- а) анкету;
 - б) портфоліо;
16. Для проведення відбору використовують такі методи (оберіть усі правильні відповіді)
- а) співбесіда;
 - б) спостереження;
 - в) діагностика;
 - г) анкетування;
 - г) тестування;
 - д) консультування;
 - е) спеціальна перевірка відомостей про волонтера.
17. Після того як потенційний волонтер звернувся до організації співбесіду слід проводити (оберіть одну правильну відповідь)
- а) не пізніше одного тижня;
 - б) не пізніше двох тижнів;
 - в) не пізніше трьох тижнів.
18. Метою співбесіди є (оберіть одну правильну відповідь)
- а) визначити, чи підходить потенційний волонтер вашій програмі;
 - б) задовольнити потреби волонтера;
 - в) поділитися інформацією щодо організації.
19. Щоб провести тестування волонтера потрібно мати психологічну освіту (оберіть одну правильну відповідь)
- а) так;
 - б) ні.
20. Спеціальна перевірка відомостей про волонтера проводиться за потребою (оберіть одну правильну відповідь)
- а) клієнта;
 - б) організації;
 - в) координатора.
21. Основними етичними категоріями етики волонтерської діяльності є (оберіть усі правильні відповіді)
- а) етичні стосунки;
 - б) етична свідомість;
 - в) етичні дії;
 - г) етична поведінка;
 - г) обов'язок волонтера.
22. Визначте особистісні якості волонтера (оберіть усі правильні відповіді)
- а) готовність допомогти;
 - б) висока самоорганізованість;
 - в) чесність;

- г) тактовність;
- г) конфіденційність;
- д) законність.

23. Назвіть етичні принципи волонтерської діяльності (оберіть усі правильні відповіді)

- а) солідарність з цілями організації;
- б) добровільність;
- в) добросовісність;
- г) законність;
- г) чесність;
- д) тактовність.

24. Виникають у процесі здійснюваної волонтером діяльності (оберіть одну правильну відповідь)

- а) етичні стосунки;
- б) етична свідомість;
- в) етичні дії;
- г) обов'язок волонтера.

25. Виділіть всі правильні визначення. Орієнтування волонтера – це (оберіть одну правильну відповідь)

- а) ознайомлення з історією організації, її місією, традиціями, існуючими процедурами та правилами, Положенням про волонтерську діяльність, керівництвом, співробітниками, розташуванням кабінетів, господарських приміщень та різноманітних об'єктів;
- б) відповідальність, яка делегується волонтеру у зв'язку з його роботою;
- в) визначення, якими інтересами, досвідом і здібностями володіє волонтер.

26. Орієнтування проводить (оберіть одну правильну відповідь)

- а) керівник організації;
- б) координатор волонтерів;
- в) вільний співробітник;
- г) бухгалтер організації.

27. Із кількох етапів складається процес орієнтування (оберіть одну правильну відповідь)

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;
- г) 5.

28. Перший етап орієнтування називається (оберіть одну правильну відповідь)

- а) вступний курс;
- б) регулювання відносин;
- в) введення волонтера в колектив.

29. Другий етап орієнтування називається (оберіть одну правильну відповідь)

- а) вступний курс;
- б) регулювання відносин;
- в) введення волонтера в колектив.

- 30. Третій етап орієнтування називається** (оберіть одну правильну відповідь)
- а) вступний курс;
 - б) регулювання відносин;
 - в) введення волонтера в колектив.
- 31. Коротке ознайомлення волонтера з правилами та методами безпечного проведення робіт – це** (оберіть одну правильну відповідь)
- а) орієнтування;
 - б) інтервізія;
 - в) інструктаж;
 - г) супервізія.
- 32. Визначте, які види інструктажу існують** (оберіть одну правильну відповідь)
- а) вступний, первинний, повторний, позаплановий, цільовий;
 - б) діагностичний, вторинний, контрольований, первинний, стихійний;
 - в) вступний, контрольований, первинний, повторний, стихійний.
- 33. Виділіть усі правильні визначення поняття «інструктаж»** (оберіть одну або декілька відповідей)
- а) коротке ознайомлення волонтера з правилами та методами безпечного проведення робіт;
 - б) інформування волонтера про всі діючі шкідливі й небезпечні фактори, методи захисту від них;
 - в) коригуючий вплив на соціально-педагогічну діяльність волонтерських груп, тим самим підвищуючи її результативність.
- 34. Правило трьох «П» щодо діяльності волонтера – це** (оберіть одну правильну відповідь)
- а) проговорив, показав, попросив повторити;
 - б) привітав, показав, попросився;
 - в) прийшов, побачив, переміг;
 - г) паніка, песимізм, перешкода.
- 35. По завершенні інструктажу знання, уміння, навички перевіряє** (оберіть одну правильну відповідь)
- а) представник служби охорони праці;
 - б) керівник організації;
 - в) особа, яка проводила інструктаж.
- 36. Повторний інструктаж проводиться через** (оберіть одну правильну відповідь)
- а) 5 днів;
 - б) 10 днів;
 - в) 15 днів.
- 37. Людина, яка працює в організації і тому має безпосередній інтерес в розвитку ваших знань, навичок та міжособистісних стосунків, які можуть впливати на результати вашої роботи – це** (оберіть одну правильну відповідь)
- а) наставник;
 - б) ментор;
 - в) менторська підтримка.

- 38. Зустрічі ментора та клієнта відбуваються** (оберіть одну правильну відповідь)
- а) два рази на місяць;
 - б) три рази на місяць;
 - в) чотири рази на місяць.
- 39. Поняття «ментор» означає** (оберіть одну правильну відповідь)
- а) наставник, керівник, вихователь;
 - б) директор, керівник, бухгалтер;
 - в) директор, завуч, вчитель.
- 40. Визначте кількість клієнтів на одного ментора** (оберіть одну правильну відповідь)
- а) 1;
 - б) 2;
 - в) 3.
- 41. Відносини партнерства між досвідченішим працівником і менш досвідченим його колегою – це наставництво** (оберіть одну правильну відповідь)
- а) так;
 - б) ні.
- 42. Модель супервізії має три фази розвитку** (оберіть одну правильну відповідь)
- а) так;
 - б) ні.
- 43. Система волонтера та система супервізора – це складові** (оберіть одну правильну відповідь)
- а) модель супервізії;
 - б) шестифокусна модель;
 - в) проактивний підхід.
- 44. Визначте завдання супервізії** (оберіть одну або декілька відповідей)
- а) керівництво та підтримка волонтера з боку координатора волонтерських груп;
 - б) організація діяльності волонтера та дотримання останнім вимог професійної діяльності;
 - в) методична підтримка професійних дій волонтера;
 - г) забезпечення особистісної цілісності та профілактика негативних впливів діяльності;
 - г) розуміння особистих проблем, що заважають роботі.
- 45. Виділіть усі правильні визначення поняття «супервізія»**
- а) тривалий систематичний процес, який забезпечує можливість обговорення і аналізу будь-яких особистісних проблем та ситуацій;
 - б) вид професійної діяльності, що забезпечує підвищення ефективності діяльності волонтерів, використовуючи при цьому специфічні методи, прийоми й методики;
 - в) багатоаспектний та багатофакторний процес, який постійно вдосконалюється;
 - г) двосторонній процес, що відбувається протягом життя.
- 46. До функцій супервізора належить** (оберіть одну або декілька відповідей)
- а) підтримка;
 - б) управління;
 - в) навчання;
 - г) контроль;
 - г) діагностика.

47. Визначте основні типи супервізії (оберіть одну або декілька відповідей)

- а) професійна;
- б) особистісна;
- в) первинна;
- г) латентна.

48. Інтервізійна група налічує (оберіть одну правильну відповідь)

- а) 4-8 чоловік;
- б) 9-15 чоловік;
- в) 16-20 чоловік.

49. Сесія інтервізії триває (оберіть одну правильну відповідь)

- а) 3 години;
- б) 4 години;
- в) 5 годин.

50. Метапозиція – це (оберіть одну правильну відповідь)

- а) організація діяльності волонтера та дотримання останнім вимог професійної діяльності;
- б) сприйняття себе в різних ситуаціях з точки зору стороннього спостерігача;
- в) методична підтримка професійних дій волонтера.

51. Виділіть усі правильні визначення поняття «інтервізія» (оберіть одну правильну відповідь)

- а) вид групової супервізії, де суб'єктом аналізу є самі учасники процесу;
- б) багатоаспектний та багатофакторний процес, який постійно вдосконалюється;
- в) двосторонній процес, що відбувається протягом життя.

52. Метою інтервізії є (оберіть усі правильні відповіді)

- а) забезпечення та покращення якості професійної діяльності;
- б) сприяння зростанню професійної компетентності;
- в) активна адаптація до нових соціокультурних умов.

53. В кінці процесу інтервізії волонтер обов'язково повинен дати «зворотний зв'язок» (оберіть одну правильну відповідь)

- а) так;
- б) ні.

54. Волонтер, який спілкується з клієнтом на одному рівні, який не вчить його і не повчає, а разом з ним досліджує одну за іншою теми – це (оберіть одну правильну відповідь)

- а) наставник;
- б) ментор;
- в) менторська підтримка.

55. Діяльність, яку виконує одна людина щодо іншої з метою допомогти їй ефективніше виконувати роботу і будувати кар'єру, – це (оберіть одну правильну відповідь)

- а) наставник;
- б) ментор;
- в) менторська підтримка.

- 56. Підготовка волонтерів до початку їх діяльності в організації – це (оберіть одну правильну відповідь)**
- а) орієнтування;
 - б) інтервізія;
 - в) інструктаж;
 - г) супервізія.
- 57. Можливість для волонтера отримати підтримку, новий погляд на свою діяльність, збагатитися досвідом колег, розширити свої професійні можливості – це (оберіть одну правильну відповідь)**
- а) орієнтування;
 - б) інтервізія;
 - в) інструктаж;
 - г) супервізія.
- 58. Вид професійної діяльності, що забезпечує підвищення ефективності діяльності волонтерів, використовуючи при цьому специфічні методи, прийоми й методики – це (оберіть одну правильну відповідь)**
- а) орієнтування;
 - б) інтервізія;
 - в) інструктаж;
 - г) супервізія.
- 59. Особлива форма усвідомлення волонтером соціальної необхідності його діяльності – це (оберіть одну правильну відповідь)**
- а) етичні стосунки;
 - б) етична свідомість;
 - в) етичні дії;
 - г) обов'язок волонтера.
- 60. Сприймає свою діяльність з точки зору не лише загальнолюдських чи професійних цінностей, а й виходячи з власної системи цінностей, власних понять про мораль – це (оберіть одну правильну відповідь)**
- а) етичні стосунки;
 - б) етична свідомість;
 - в) етичні дії;
 - г) обов'язок волонтера.
- 61. Відображення його об'єктивних зобов'язань у ідеях, переконаннях, почуттях, звичках, у внутрішніх мотивах волонтерства – це (оберіть одну правильну відповідь)**
- а) етичні стосунки;
 - б) етична свідомість;
 - в) етичні дії;
 - г) обов'язок волонтера.
- 62. Меценатство – це (оберіть одну або декілька відповідей)**
- а) інвестиція в грошовій або натуральній формі в певну діяльність, за яку суб'єкт дістає доступ до комерційного потенціалу, пов'язаного з цією діяльністю, який можна використовувати;

- б) співчутлива і діяльна любов, яка виявляється в готовності допомогти тим, хто потрапив у біду (людям і всьому живому);
- в) специфічна форма благодійництва, а саме: добровільна безкорислива матеріальна, фінансова, організаційна та інша підтримка фізичними особами набувачів благодійної допомоги;
- г) добродійна допомога в галузі культури, мистецтва, науки.

63. Благодійник – це (оберіть одну правильну відповідь)

- а) фізична або юридична особа, яка здійснює благодійництво в інтересах набувачів благодійної допомоги;
- б) доброволець, громадянин, який бере участь у вирішенні соціально значимих проблем у формі безоплатної праці;
- в) фізична особа, яка добровільно здійснює благодійну, неприбуткову та вмотивовану діяльність, що має суспільно корисний характер.

64. Волонтер – це (оберіть одну правильну відповідь)

- а) фізична або юридична особа, яка потребує і отримує благодійну допомогу;
- б) фізична особа, яка добровільно здійснює благодійну, неприбуткову та вмотивовану діяльність, що має суспільно корисний характер;
- в) фізична особа, котра безкорисно підтримує ту діяльність, яка їй особисто цікава.

65. Волонтерський рух – це (оберіть одну або декілька відповідей)

- а) комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги, з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя;
- б) це добродійний рух, який ґрунтується на засадах прибуткової діяльності, без заробітної платні, без просування по службі, заради добробуту та процвітання громади і суспільства в цілому;
- в) комплекс взаємопов'язаних заходів, направлених на залучення різноманітних ресурсів, необхідних організації для реалізації її місії; подання запитів на отримання коштів на благодійні або суспільно корисні цілі;
- г) це громадський рух, який базується на добровільному об'єднанні волонтерів з метою провадження будь-якої соціальної, добровільної, неприбуткової та вмотивованої діяльності, що має суспільно корисний характер;
- д) добровільна діяльність благодійних організацій, що передбачає одержання прибутків від неї;
- е) благодійна діяльність, яка здійснюється фізичними особами на засадах неприбуткової діяльності, без заробітної платні, просування по службі, заради добробуту та процвітання спільнот і суспільства загалом.

66. Характерними особливостями волонтерської діяльності є (оберіть одну або декілька відповідей)

- а) неприбутковість;
- б) прибутковість для організацій, на базі яких працюють волонтери;
- в) добровільність;
- г) корисність для волонтера;
- д) періодичність;
- е) довготривалість;
- ж) суспільна корисність.

67. З прийняттям християнства на Русі, хто (або що) стали центрами безкорисливої підтримки знедолених і немічних, забезпечуючи нужденних грошима та харчами, лікуючи хворих та навчаючи бідних і сиріт? (оберіть одну або декілька відповідей)
- а) князі;
 - б) заможні люди;
 - в) церкви;
 - г) монастирі;
 - д) громада.
68. Чи вірною є думка, що у сучасних словах «сестра та брат милосердя» збереглася пам'ять про перших людей, які присвятили себе благородній справі догляду за знедоленими, про тих, хто дав чернецьку обітницю?
- а) вірно;
 - б) не вірно.
69. Що існувало у християн за часів Київської Русі для щомісячних благодійних пожертв на допомогу сиротам, людям похилого віку, потерпілим внаслідок пандемій і катастроф, засланим на копальні, в'язням? (оберіть одну правильну відповідь)
- а) карнавки;
 - б) каси;
 - в) податок.
70. Однією з найбільших колективних форм взаємодопомоги під час виконання нагальних і трудомістких робіт у сільській громаді була (оберіть одну правильну відповідь)
- а) суботник;
 - б) морока;
 - в) толока;
 - г) третина;
 - д) талан.
71. Який відомий письменник-журналіст, вражений наслідками кривавої битви біля Сольферіно, запропонував створити Червоний Хрест – організацію, яка б працювала на волонтерських засадах і надавала першу медичну допомогу полоненим та пораненим? (оберіть одну правильну відповідь)
- а) Моріс Леблан;
 - б) Арсен Люпан;
 - в) Анрі Дюран;
 - г) Курт Левін.
72. У якому документі визначено принципи діяльності волонтерів всього світу? (оберіть одну правильну відповідь)
- а) Загальна декларація про волонтерську діяльність;
 - б) Загальна декларація про засади волонтерства;
 - в) Загальна декларація волонтерів.
73. Який рік на 52-й Генеральній Асамблеї ООН було проголошено Міжнародним роком волонтерів? (оберіть одну правильну відповідь)
- а) 1999;
 - б) 2000;
 - в) 2001.

74. За теорією «альтруїзму-егоїзму», яка вважається найбільш адекватною для пояснення мотивів волонтерів, мотиви об'єднані у групи (оберіть декілька відповідей)
- а) мотиви, засновані на розумінні потреб клієнтів;
 - б) мотиви, які ґрунтуються на почутті морального та релігійного обов'язку, на бажанні допомагати іншим;
 - в) мотиви, які ґрунтуються на бажанні саморозвитку та самовдосконалення;
 - г) мотиви, засновані на егоцентризмі, коли люди займаються волонтерством з метою отримання вигоди або ж якоїсь користі для себе.
75. Постійний процес відстежування діяльності та співставлення її результатів із запланованими – це (оберіть одну правильну відповідь)
- а) моніторинг;
 - б) оцінка.
76. Аналіз даних постійного відстежування або даних, отриманих у момент проведення оцінювання, який відповідає на питання, чому проект розвивається саме так, і дає рекомендації щодо зміни діяльності у межах проекту з метою його поліпшення – це (оберіть одну правильну відповідь)
- а) моніторинг;
 - б) оцінка.
77. Міжнародний день волонтера святкують (оберіть одну правильну відповідь)
- а) 7 листопада;
 - б) 5 грудня;
 - в) 7 грудня;
 - г) 1 червня.
78. Для проведення відбору волонтерів використовують такі методи (оберіть одну або декілька відповідей)
- а) бесіда;
 - б) співбесіда;
 - в) спостереження;
 - г) анкетування;
 - д) фокус-група;
 - е) контент-аналіз;
 - ж) тестування;
 - з) спеціальна перевірка відомостей.
79. Беручи за основу класифікаційну ознаку «тривалість волонтерської діяльності», волонтерів можна об'єднати у такі групи (оберіть одну або декілька відповідей)
- а) волонтери, які щойно почали працювати (не більше 1 місяця);
 - б) волонтери, які знову повернулися до роботи після тривалої перерви;
 - в) волонтери, які працюють тривалий проміжок часу (понад 6 місяців);
 - г) сезонні волонтери;
 - д) волонтери, які працюють короткий проміжок часу (разові акції, менше 6 місяців).
80. Беручи за основу класифікаційну ознаку «соціальна роль/статус» волонтерів можна об'єднати у такі групи (оберіть одну або декілька відповідей)
- а) учні;
 - б) студенти;

- в) працівники;
- г) безробітні;
- д) фахівці (спеціалісти);
- е) батьки;
- ж) сім'ї;
- з) засуджені;
- и) пенсіонери;
- к) волонтери, які обрали працю як альтернативу вироку.

81. Беручи за основу класифікаційну ознаку «ступінь мобільності», волонтерів можна об'єднати у такі групи (оберіть одну або декілька відповідей)

- а) тимчасово мобільні;
- б) мобільні;
- в) з обмеженою мобільністю;
- г) немобільні;
- д) тимчасово немобільні.

82. Беручи за основу класифікаційну ознаку «приналежність до організації», волонтерів можна об'єднати у такі групи (оберіть одну або декілька відповідей)

- а) корпоративні волонтери;
- б) волонтери громадських організацій;
- в) волонтери-підприємці;
- г) волонтери-спонсори;
- д) волонтери державних організацій (соціальних установ);
- е) волонтери релігійних організацій;
- ж) волонтери ініціативних груп мешканців територіальних громад.

83. Беручи за основу класифікаційну ознаку «досвід волонтерської роботи» волонтерів можна об'єднати у такі групи (оберіть одну або декілька відповідей)

- а) висококваліфіковані волонтери;
- б) волонтери без досвіду;
- в) волонтери з незначним досвідом;
- г) дозвідчені волонтери;
- д) волонтери з втраченим досвідом;
- е) волонтери з достатнім досвідом.

84. Беручи за основу класифікаційну ознаку «склад волонтерської групи», волонтерів можна об'єднати у такі групи (оберіть одну або декілька відповідей)

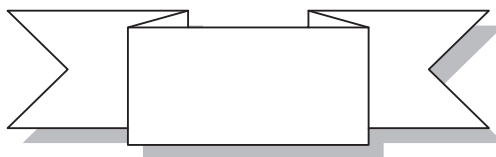
- а) змішаний, який складається з представників різних типів волонтерів;
- б) однотипний, представлений волонтерами одного типу (групи студентів-волонтерів, пенсіонерів-волонтерів тощо);
- в) класичний, який складається з різних волонтерів.

85. Чи вірним є твердження, що «контроль за діяльністю волонтерів в організації не обов'язковий, оскільки вони не є відповідальними працівниками через відсутність матеріальної зацікавленості, а якщо волонтер не виконав певну роботу, то винен в цьому тільки він»

- а) вірно;
- б) не вірно.

86. Добровільна безкорислива пожертва фізичних та юридичних осіб у поданні набувачам матеріальної, фінансової, організаційної та іншої благодійної допомоги – це (оберіть одну правильну відповідь)
- а) благодійництво;
 - б) милосердя;
 - в) волонтерство;
 - г) меценатство;
 - д) фандрейзинг.
87. Співчутлива і діяльна любов, яка виявляється в готовності допомогти тим, хто потрапив у біду (людям і всьому живому), – це (оберіть одну правильну відповідь)
- а) меценатство;
 - б) філантропія;
 - в) милосердя;
 - г) спонсорство;
 - д) волонтерство.
88. Неприбутковість, добровільність та суспільна корисність – характерні особливості (оберіть одну правильну відповідь)
- а) благодійності;
 - б) меценатства;
 - в) волонтерської діяльності;
 - г) спонсорства.
89. Недержавна та неприбуткова організація, заснована фізичними чи юридичними особами з метою надання благодійної допомоги, вираженої у матеріальному або фінансовому еквіваленті, – це (оберіть одну правильну відповідь)
- а) благодійна організація;
 - б) благодійний фонд.
90. Волонтерська група – це (оберіть одну правильну відповідь)
- а) об'єднання людей, які здійснюють послідовну координовану діяльність, яка свідомо чи несвідомо підпорядкована якійсь загальній меті та певною мірою задовольняє учасників;
 - б) невелика за чисельністю спільнота людей, яка діє на добровільних засадах, об'єднана певною благодійною діяльністю та утворена при державній чи неурядовій організації.

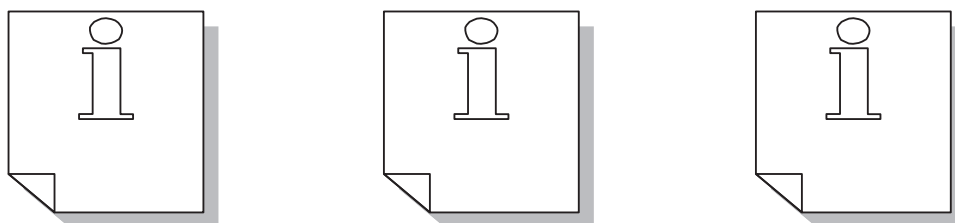
Мета-план



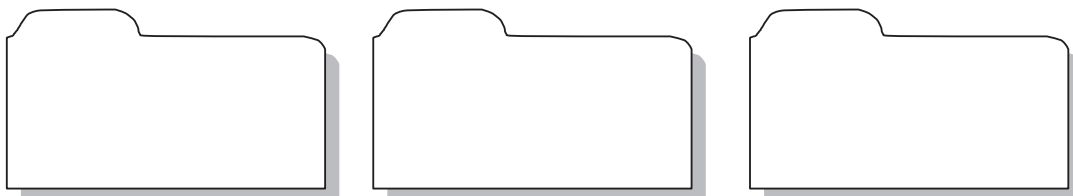
Яка в дійсності є?



Як насправді має бути?



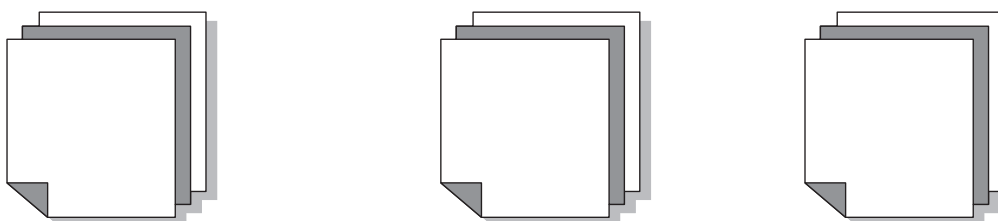
Чому в дійсності так, як має бути?



Ваші пропозиції щодо вирішенню проблеми



Які ресурси доцільно задіяти?



Опис роботи волонтера

Найменування посади:	Інструктор першої допомоги.
Підзвітний:	Координатору програми «Перша допомога», далі – керівник.
Вимоги:	Мати диплом про середню медичну освіту або сертифікат про закінчення курсів інструкторів першої допомоги, мати досвід роботи в подібній посаді не менше 3 місяців, володіти навичками ефективної комунікації, здатністю швидко і чітко представляти інформацію, вміти працювати як самостійно, так і в команді, бути не молодше 18 років, в процесі роботи пройти вступний курс навчання та курси підвищення кваліфікації.
Загальні завдання:	<ul style="list-style-type: none"> • Надання першої допомоги тим, хто її потребує, під час проведення в місті публічних заходів/акцій; • проведення курсів з надання першої допомоги в навчальних закладах та на підприємствах міста.
Специфічні завдання:	<ul style="list-style-type: none"> • Швидко оцінювати ситуацію і надавати потерпілому/хворому необхідну допомогу в силу своєї компетенції; • надаючи першу допомогу, слідувати процедурам попередження інфікування та охороняти клієнта, себе та оточуючих від можливої загрози здоров'ю; • у разі травми, серйозного захворювання негайно викликати машину невідкладної допомоги; • надавати допомогу при вирішенні питання транспортування потерпілого/хворого; • надавати повний звіт про ситуацію, стан потерпілого/хворого і вже здійснених діях по наданню першої допомоги медичним працівникам і співробітникам міліції, які прибули до місця події, пункту першої допомоги; • вести записи звернення за допомогою і проведених дій; • поповнювати запас аптечки першої допомоги перед заступанням на чергування; • для надання першої допомоги використовувати тільки кошти, надані організацією; • надавати допомогу іншим членам команди; • слідувати інструкціям по дотриманню особистої безпеки; • приймати заявки від навчальних закладів та підприємств на проведення курсів з надання першої допомоги; • погоджувати з адміністрацією навчальних закладів та підприємств час і місце проведення курсів; • брати участь у формуванні навчальної групи; • проводити заняття за обумовленою програмою навчання.
Робоче місце:	Робочим місцем є аудиторії і кабінети навчальних закладів та підприємств міста (за погодженням з адміністрацією) та спеціально обладнані пункти першої допомоги у громадських місцях.
Час:	Приділяти роботі не менше 10 годин на місяць по суботах, неділях і вихідних днях за попередньо складеним і узгодженим з керівником графіком (графік складається кожні два тижні).
Тривалість роботи:	Тривалість роботи – 12 місяців, після закінчення зазначеного строку за взаємною згодою сторін можуть продовжити співпрацю. Перші 2 місяці роботи є випробувальним терміном.

<p>Дострокове припинення роботи:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Якщо це відбулося з ініціативи інструктора: попередити керівника не менш ніж за тиждень про бажання припинити роботу. На прохання інструктора протягом наступних 6 місяців після припинення роботи йому може бути видано рекомендаційний лист. • Якщо це відбулося з ініціативи організації: по прийнятті такого рішення керівник повинен негайно оголосити про це інструктора і повідомити причини відмови від роботи інструктора. На прохання інструктора протягом наступних 6 місяців після припинення роботи йому може бути видана виписка з його особової картки про тривалість його роботи і відкликанням керівника.
<p>Технічне забезпечення і підтримка з боку організації:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Надання витратних коштів, муляжів та інформаційних матеріалів для проведення занять. • надання аптечки першої допомоги; • здійснення регулярної супервізії та оцінки діяльності інструктора з боку координатора; • курси підвищення кваліфікації (здійснюється координатором в процесі роботи); • видача сертифіката про проходження навчання; • видача рекомендаційного листа (після 6 місяців роботи за запитом інструктора); • надання уніформи (футболка, кепка, розпізнавальний знак інструктора, сумка з логотипом програми); • надання друкованої інформації про діяльність організації; • відшкодування транспортних витрат, пов'язаних з проїздом до місця проведення занять, акцій і назад; • забезпечення харчуванням (бутерброди, чай) під час чергування на пункті першої допомоги, якщо його тривалість роботи перевищує 3 години.
<p>Звітність:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Після проведення навчання та чергування в пункті першої допомоги не пізніше ніж через три дні надавати своєму керівникові звіт в письмовій формі або електронною поштою. Про незвичайні пригоди під час чергування або проведення навчання повідомляти керівнику негайно; • не рідше, ніж раз на два тижні зустрічатися зі своїм керівником для обговорення поточних робочих моментів, необхідності навчання та підбиття результатів роботи.
<p>Оцінка роботи і перегляд опису роботи:</p>	<p>Оцінку роботи здійснює безпосередній керівник на основі результатів зустрічей, аналізу звітів волонтерів та відгуків клієнтів. Інструктор і його координатор кожні 6 місяців проводять обговорення і перегляд опису роботи. Зміни вносяться за погодженням сторін.</p>

Підпис інструктора _____

Підпис керівника _____

Дата _____

Додаток 3

Зразок угоди з волонтером

Київського міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді

«Затверджено»
 директор КМЦСССДМ
 Танцюра В.А.
 « ____ » _____ 2010 р.

 М.П.

Угода
 про здійснення волонтерської діяльності

між _____
 (ПІП)

(надалі Волонтер) паспорт серія № _____, виданий
 _____ « ____ » _____ р.
 з однієї сторони, та Київським міським центром соціальних служб для сім'ї,
 дітей та молоді виконавчого органу Київської міської ради (Київська міська
 державна адміністрація) (далі КМЦСССДМ) в особі начальника відділу
 соціальних технологій Белової І.О., що діє на підставі наказу КМЦСССДМ від
 « ____ » _____ 20 ____ № _____

уклали цю угоду про наступне

1. МЕТА ТА ПРЕДМЕТ УГОДИ

З метою залучення та підготовки добровільних помічників (волонтерів та соціальних працівників на громадських засадах), оволодіння ними знаннями та навичками індивідуальної та групової соціальної роботи.

Мета ґрунтується на основних засадах добровільності та добротності, законності, гуманності соціальної роботи, спільності інтересів, рівності прав її учасників, основних комунікативних, організаційних, інформаційних, технологічних стандартах соціальних служб молоді м. Києва та Обітниці соціального працівника з дітьми та молоддю м. Києва.

Предмет угоди ґрунтується на вимогах Постанови Кабінету Міністрів від 10 грудня 2003 року № 1895 «Про затвердження Положення про волонтерську діяльність у сфері надання соціальних послуг»

2. ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

2.1. Обов'язки Волонтера:

1. Пройти навчання в «Школі волонтерів», яка проводиться КМЦСССДМ з _____ по _____ (за умов відсутності досвіду).
2. Обрати напрямок роботи після закінчення «Школи волонтерів», а саме: до _____.
3. Набувати практичний досвід за обраним напрямком протягом волонтерської діяльності.

4. Брати участь у масових заходах, які проводить КМЦСССДМ.
5. Заповнювати потрібні оцінювальні форми волонтерської роботи для забезпечення зворотного зв'язку між КМЦСССДМ та Волонтером (Щоденник волонтера, журнал відвідування занять «Школи волонтерів»).
6. З відповідальністю виконувати набуті знання, вміння та навички.
7. Завжди коректно та лаконічно висловлювати власну оцінку та рекомендації щодо здійснення соціальної роботи з дітьми, молоддю, різними категоріями сімей в територіальній громаді м. Києва.
8. Систематично, поза напрямком діяльності, проводити інформаційну роботу в молодіжному середовищі з питань адрес та режиму надання безкоштовних соціальних послуг для дітей, молоді, різних категорій сімей.

2.2. Обов'язки Київського міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді:

1. Проводити навчання в «Школі волонтерів», а саме:
з _____ по _____.
2. Надати можливість практично реалізувати знання, вміння та навички, отримані протягом волонтерського навчання.
3. Залучати слухачів «Школи волонтерів» до масових заходів та волонтерської діяльності в соціальних службах молоді КМЦСССДМ.
4. Протягом реалізації практичної діяльності надавати можливість користуватися методично-ресурсною та матеріально-технічною базою КМЦСССДМ.
5. Організувати під час літнього оздоровлення роботу літніх таборів з проходженням практики для вдосконалення отриманих знань, вмінь та навичок слухачів «Школи волонтерів».
6. Аналізувати волонтерську роботу (індивідуально) та створювати умови для самореалізації волонтера.
7. Вести облік роботи волонтера, вислуховувати його (її) оцінку та рекомендації щодо здійснення соціальної роботи з дітьми, молоддю, різними категоріями сімей в територіальній громаді м. Києва.
8. Надавати волонтеру для розповсюдження матеріали для проведення інформаційної роботи в молодіжному середовищі з питань адрес та режиму надання безкоштовних соціальних послуг для дітей, молоді, різних категорій сімей.

3. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ

3.1 Термін дії данної угоди з моменту підписання до «_____» _____ 20__ року.

3.2. Договір про співпрацю з надання соціальних послуг може бути розірвано в односторонньому порядку у разі, коли:

- волонтер відмовився провадити волонтерську діяльність (у разі чого повідомляються батьки волонтера);
- соціальна служба отримала скарги від осіб, яким волонтери надають допомогу.
- _____

Дата «___» _____ 200___р.

Волонтер _____
(підпис)

Адреса проживання _____

Контактний телефон _____

Начальник відділу
соціальних технологій
КМЦСССДМ

Реєстраційний № _____

Від числа _____

Якщо волонтеру 14 – 15 років.

З угодою ознайомлені батьки волонтера

Мати _____

Число _____ Підпис _____

Батько _____

Число _____ Підпис _____

Карта роботи волонтера

_____ 20__ р.

Прізвище, ім'я, по батькові волонтера _____

Місяць	Дата	Час	Всього	Види роботи	Підпис координатора
	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
	7				
	8				
	9				
	10				
	11				
	12				
	13				
	14				
	15				
	16				
	17				
	18				
	19				
	20				
	21				
	22				
	23				
	24				
	25				
	26				
	27				
	28				
	29				
	30				
	31				
ВСЬОГО					

Підпис волонтера _____

Підпис координатора/керівника _____

Зведена картка робочого часу волонтера

_____ 20__ р.

№	ПІБ	січень	лютий	березень	квітень	травень	червень	липень	серпень	вересень	жовтень	листопад	грудень
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
ВСЬОГО													

Підпис координатора / керівника _____

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Ректор Дніпропетровського
національного університету
ім. О. Гончара

проф. _____ М.В. Поляков

«___» _____ 2010р.

**Положення
про Центр соціальних ініціатив і волонтерства
Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара**

1. Загальні положення

- 1.1. Центр соціальних ініціатив і волонтерства (далі – Центр) створюється на виконання Указу Президента України від 9 жовтня 2001 року № 941/ 2001 «Про додаткові заходи щодо забезпечення розвитку освіти в Україні», відповідно до вимог Законів України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про загальну середню освіту», «Про позашкільну освіту», «Про охорону дитинства», «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю», «Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні», Національної програми «Діти України», Концепції громадянського виховання особистості в умовах розвитку української державності, Національної доктрини розвитку освіти України у XXI столітті, Кодексу честі та гідності студента Дніпропетровського національного університету ім. О. Гончара.
- 1.2. У своїй діяльності Центр керується Конституцією України, Конвенцією про права дитини, чинним законодавством України, постановами Верховної Ради України, декретами, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, нормативними документами, наказами та рішеннями Міністерства освіти і науки України, а також цим Положенням.
- 1.3. Центр є громадським об'єднанням Дніпропетровського національного університету ім. Олеся Гончара і підпорядкований ректорові.
- 1.4. Центр створюється на базі факультетів психології та соціально-гуманітарного Дніпропетровського національного університету ім. О. Гончара, які для виконання покладених на Центр завдань мають відповідний кадровий та науковий потенціал, матеріальну базу та значний досвід розробки і впровадження інноваційних освітніх і виховних технологій у навчально-виховний процес, науково-методичний та психолого-педагогічний супровід позанавчальної освіти і виховання, створення банку даних соціально значущих ініціатив і проектів та їх використання.

2. Мета Центру:

Метою діяльності Центру соціальних ініціатив і волонтерства є підготовка студентів до здійснення професійних функцій шляхом залучення їх до добровільної діяльності, підтримка і розвиток соціальних ініціатив студентської молоді, сприяння реалізації державної політики у сфері соціально-педагогічної роботи, сприяння створенню оптимальних умов для творчого розвитку особистості студентів, формування її соціально-громадського досвіду, професійно-особистісних якостей, гармонії взаємин у суспільстві.

3. Основні завдання і напрями діяльності Центру:

- сприяння розвитку волонтерської роботи в Дніпропетровському національному університеті ім. О. Гончара, спрямованої на формування у студентів інтересу до добровільної діяльності;

- створення сприятливих умов для гармонійного розвитку студентської молоді, задоволення потреб у добровільному виборі напрямів волонтерської роботи, активної участі у наданні соціальних послуг шляхом залучення ресурсів університету;
- надання соціальних послуг, психолого-педагогічної, правової, інформаційної та інших видів соціальної допомоги дітям, які залишилися без батьківської опіки; дітям з особливими потребами;
- сприяння академічним групам, студентським радам факультетів, окремим студентам у реалізації ними власних соціально значущих ініціатив і проектів;
- участь у розробці інноваційних соціально-педагогічних технологій у галузі соціальних ініціатив і виховання та їх впровадження у систему позанавчальної роботи студентської молоді;
- встановлення зв'язків із соціальними службами для сім'ї, дітей та молоді, інтеграція в міжвузівську систему соціальної роботи з молоддю;
- сприяння успішній соціалізації та розвитку здібностей, інтересів, нахилів студентів в умовах позааудиторної роботи через розробку освітніх і виховних програм, через безпосередню волонтерську роботу студентів університету;
- координація наукових досліджень на факультетах університету щодо розробки нових соціально-педагогічних технологій та впровадження їх у навчально-виховний процес закладів освіти (дитячі будинки, притулки, центр реабілітації неповнолітніх);
- організація факультетських тематичних конкурсів на кращу розробку соціально значущих ініціатив і проектів, волонтерської роботи;
- підбір психодіагностичних та корекційно-розвивальних методик щодо надання психолого-педагогічної допомоги дітям, які залишилися без батьківської опіки, дітям з вадами фізичного і психічного розвитку;
- залучення, відбір та навчання студентської молоді у школі волонтерів;
- організація навчальної діяльності студентів університету на базі школи волонтерів, проведення тематичних семінарів, тренінгів, семінарів-тренінгів для волонтерів у галузі новітніх педагогічних, соціально-педагогічних технологій;
- надання різних видів послуг (соціально-педагогічні; психологічні; інформаційні; просвітницькі; реабілітаційні; юридичні; дозвілєві; освітні та ін.) вихованцям дитячих будинків № 1, «Сім'я», дитбудинку для дітей з ДЦП, притулку «Надія» м. Дніпропетровська та педагогічним працівникам цих закладів;
- організаційно-методичне забезпечення волонтерської роботи студентів;
- здійснення супервізії та моніторингу волонтерської роботи в університеті;
- висвітлення діяльності Центру у засобах масової інформації та в мережі Інтернет;
- створення регіонального координаційного центру волонтерства.

4. Структура і керівництво Центром

- 4.1. Центр очолює директор, який несе персональну відповідальність за виконання покладених на Центр завдань.
- 4.2. Виконання обов'язків директора Центру покладається на викладача університету, який призначається на цю посаду.
- 4.3. Центр працює у тісній взаємодії з підрозділами та службами вищого навчального закладу стосовно питань, пов'язаних з підтримкою своєї діяльності та виконанням покладених на нього завдань та функцій.
- 4.4. Центр має координаційну раду та відділи за напрямами роботи.
- 4.5. До складу координаційної ради на громадських засадах залучаються студенти та викладачі університету, представники організацій, з якими співпрацює Центр.

5. Контроль за діяльністю Центру

5.1. Контроль за діяльністю Центру здійснюється проректором з науково-педагогічної роботи у сфері гуманітарної освіти та виховання молоді.

5.2. Директор Центру раз на рік звітує про результати проведеної роботи.

В.о. декана факультету психології _____ В.Г. Мусіяка

Декан соціально-гуманітарного факультету _____ О.С. Токовенко

Узгоджено:

Проректор з науково-педагогічної роботи у сфері
гуманітарної освіти та виховання молоді, проф. _____ В.В. Іваненко

Додаток 9

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Ректор Дніпропетровського
національного університету
ім. О. Гончара

проф. _____ М.В.Поляков

« _____ » _____ 2010 р.

**Координаційна рада
Центру соціальних ініціатив і волонтерства Дніпропетровського
національного університету ім. Олесь Гончара**

1. Бондаренко Зоя Петрівна, канд. пед. наук, доцент кафедри педагогіки та корекційної освіти, заст. декана факультету психології з виховної роботи – директор Центру соціальних ініціатив і волонтерства.
2. Кримчак Людмила Юріївна, ст. викладач кафедри соціальної роботи та кадрового менеджменту – заступник директора Центру соціальних ініціатив і волонтерства.
3. Васильєва Наталія Анатоліївна, ст. викл. каф. соціології, заст. декана соціально-гуманітарного факультету з виховної роботи – керівник відділу соціального партнерства.
4. Лазаренко Вікторія Іванівна, канд. соц. наук, доц. кафедри загальної та педагогічної психології – керівник тренерської студії Центру соціальних ініціатив і волонтерства.
5. Книш Олена Костянтинівна, викладач дисциплін спеціалізації (група 41 ш 9) педагогічного коледжу ДНУ ім. О. Гончара – соціальний партнер.
6. Юрашко Валентина Павлівна, заст. директора дитбудинку № 1 м. Дніпропетровська – соціальний партнер.
7. Губенко Ірина Петрівна, гол. спеціаліст центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді м. Дніпропетровська – супервізор Центру соціальних ініціатив і волонтерства.
8. Об'єдкова Ольга, студентка гр.ДК-07-1 факультету психології – керівник Школи волонтерів Центру соціальних ініціатив і волонтерства.
9. Тихоненко Вікторія, студентка гр. ДС-07-3, голова студради факультету психології.
10. Какауридзе Манана, ст. гр. ДФ-6-1 факультету психології – керівник відділу організації волонтерської діяльності.
11. Ширіханова Елеонора, ст. групи СТ-06-1 – голова студради соціально-гуманітарного факультету.
12. Іванілова Анастасія, ст. групи 21 ш 9 педагогічного коледжу ДНУ ім. О. Гончара – соціальний партнер.
13. Голуб Ірина, ст. групи 21 ш 9 педагогічного коледжу ДНУ ім. О. Гончара – соціальний партнер.
14. Николєнко Анастасія, ст. гр. ДК-09-1 факультету психології – керівник інформаційного відділу Центру соціальних ініціатив і волонтерства.

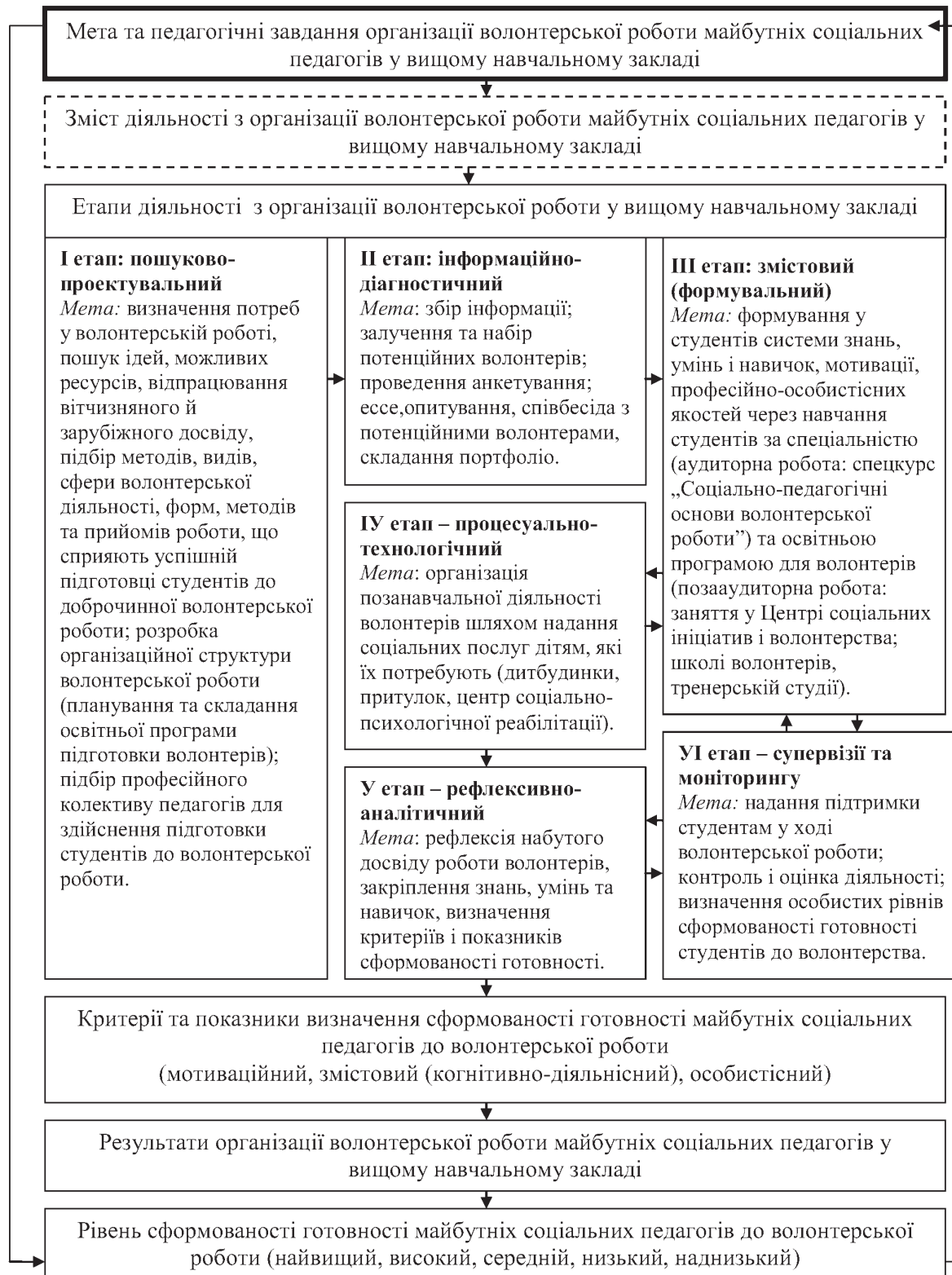
15. Говеля Юлія, ст. гр. СР-07-1 соціально-гуманітарного факультету – керівник відділу культури і дозвілля Центру соціальних ініціатив і волонтерства.
16. Просолова Катерина, ст. гр. ДК-08-1 факультету психології – керівник відділу фандрайзингу.

В.о. декана факультету психології _____ В.Г. Мусіяка
Декан соціально-гуманітарного факультету _____ О.С. Токовенко

Узгоджено:

Проректор з науково-педагогічної роботи у сфері
гуманітарної освіти та виховання молоді, проф. _____ В.В. Іваненко

Модель організації волонтерської роботи майбутніх соціальних педагогів в умовах вищого навчального закладу.



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Дніпропетровський національний університет
імені Олеся Гончара

НАКАЗ

«16» червня 2010 р. № 454

Про створення Центру соціальних ініціатив і волонтерства Дніпропетровського національного університету ім. Олеся Гончара

На підставі Положення про Центр соціальних ініціатив і волонтерства Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара та відповідно до вимог Законів України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про загальну середню освіту», «Про позашкільну освіту», «Про охорону дитинства», «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю», «Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні», Національної програми «Діти України», Концепції громадянського виховання особистості в умовах розвитку української державності, Національної доктрини розвитку освіти України у XXI столітті, Кодексу честі та гідності студента Дніпропетровського національного університету ім. О. Гончара

НАКАЗУЮ:

1. Створити Центр соціальних ініціатив і волонтерства Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара як громадське об'єднання вищого навчального закладу.
2. Призначити директором Центру Бондаренко Зою Петрівну, доцента кафедри педагогіки та корекційної освіти, заст. декана факультету психології з виховної роботи, заступником директора Кримчак Людмилу Юріївну, ст. викладача кафедри соціальної роботи та кадрового менеджменту соціально-гуманітарного факультету.
3. Затвердити «Положення про Центр соціальних ініціатив і волонтерства Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара».
4. Затвердити «Координаційну раду Центру соціальних ініціатив і волонтерства Дніпропетровського національного університету ім. Олеся Гончара».
5. Контроль за виконанням наказу залишаю за собою.

Ректор _____ М.В. Поляков

Проект вносять:

в.о. декана факультету психології _____ В.Г. Мусіяка

декан соціально-гуманітарного факультету _____ О.С. Токовенко

Узгоджено:

Проректор з науково-педагогічної роботи _____ В.В. Іваненко

Начальник ФЕУ _____ Н.М. Говоруха

Начальник юридділу _____ О.О. Ус

Начальник загального відділу _____ А.І. Маякова

Додаток 12

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Ректор Дніпропетровського
національного університету
ім. О. Гончара

проф. _____ М.В. Поляков

« ____ » _____ 2010р.

**Обов'язки директора Центру соціальних ініціатив і волонтерства
Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара**

1. Здійснює на громадських засадах роботу стосовно планування та організації волонтерської діяльності студентів і викладачів університету.
2. Сприяє об'єднанню та координації зусиль усіх членів добровільного загону та зацікавлених осіб у справах становлення та розвитку волонтерства серед студентської молоді університету та ВНЗ міста.
3. Розробляє структуру волонтерської роботи в умовах ВНЗ щодо планування та складання програми підготовки студентів до волонтерської роботи.
4. Організовує навчання студентів, потенційних волонтерів, в університетській Школі волонтерів, залучаючи до співпраці фахівців міського та обласного центрів соціальних служб сім'ї, дітей та молоді.
5. Здійснює супервізію (соціально-педагогічну допомогу) та педагогічний менеджмент щодо надання соціально-педагогічних послуг волонтерами вихованцям закладів інтернатного типу.
6. Виконує роботу з організації та написання статей, наукових публікацій, підготовки методичних посібників тощо.
7. Співпрацює з радою студентів, службами та структурами університету, громадськими, молодіжними та благодійними організаціями міста щодо популяризації волонтерства в Дніпропетровському регіоні.
8. Висвітлює волонтерську роботу в газеті «Дніпропетровський університет» та на сайті ДНУ в мережі Інтернет, в телевізійних передачах міського телебачення.
9. Виконує організаційно-методичну роботу зі створення регіонального Центру волонтерства.
10. Вивчає досвід організації волонтерської роботи студентів ВНЗ України та запроваджує нові педагогічні технології.
11. Звітує (усно та письмово) раз на рік про виконану роботу щодо організації волонтерської діяльності Центру на нарадах у проректора з науково-педагогічної роботи у сфері гуманітарної освіти та виховання молоді.
12. Залучає до добродійної діяльності студентську та учнівську молодь університету шляхом організації фандрайзингу (соціальна допомога проводиться за рахунок залучення коштів від організацій та установ, що спроможні їх надати для добродійних внесків).
13. Сприяє участі студентів та викладачів у науково-практичних семінарах за напрямками діяльності Центру.

В.о. декана факультету психології _____ В.Г. Мусіяка
 Декан соціально-гуманітарного факультету _____ О.С. Токовенко

Узгоджено:

Проректор з науково-педагогічної роботи у сфері
 гуманітарної освіти та виховання молоді, проф. _____ В.В. Іваненко

**Анкета
з визначення стану готовності студентів
до волонтерської роботи у ВНЗ**

Шановний респонденте!

Просимо Вас щиро відповісти на запитання. Це допоможе в роботі Центру соціальних ініціатив і волонтерства ДНУ імені Олеся Гончара.

1. Будь ласка, вкажіть Ваш вік, стать та де Ви навчаєтесь (повна назва навчального закладу).
Прізвище – за бажанням.

2. Чи доводилося Вам виконувати роботу волонтера? Наведіть приклади.

3. Розкажіть, що Ви знаєте про волонтерство?

4. Поясніть, будь ласка, кого можна вважати волонтером?

5. Чи вважаєте Ви, що волонтерська робота сприяє реалізації професійних функцій соціального педагога? Якщо так, то назвіть, яких саме функцій.

6. Якими, на Вашу думку, якостями має володіти волонтер?

7. Які знання повинен мати студент-волонтер?

8. Оцініть в балах (від 1 до 5) важливість перелічених умінь для діяльності волонтера:

- а) комунікативні (налагодження контактів);
- б) прогностичні (планування діяльності, прогноз результатів);
- в) аналітичні (аналіз соціальних процесів, виділення проблеми);
- г) проектувальні (створення програм діяльності);
- д) організаторські (вміння організувати власну діяльність, групи);
- е) інші _____.

9. Як Ви вважаєте, з якою категорією суспільства працюють волонтери?

10. Як Ви гадаєте, чи всі можуть бути волонтерами? Що для цього потрібно?

11. Чи потрібна, на Ваш погляд, спеціальна підготовка студентів до волонтерської роботи?

12. Відзначте, будь ласка, цифрою від 1 до 5 (1 – min, 5 – max) Ваше бажання працювати у складі волонтерської команди _____.

Дякуємо Вам за витрачені зусилля!!!

Додаток 14

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

В. о. декана факультету психології

Мусяка В.Г.

« ____ » _____ 2012р.

**ПЛАН ЗАНЯТЬ ШКОЛИ ВОЛОНТЕРІВ
НА II СЕМЕСТР 2011–2012 навч. рік**

№	Тема	Місце проведення	Дата
1	Організація роботи волонтерської школи. Планування.	Центр соц. ініціатив і волонтерства 2/53	20.03.12
2	Практичне заняття « Розмова з дитиною дитбудинку».	Дитячий будинок «Сім'я»	23.03.12
3	Теорія соціально-психологічного тренінгу (лекція).	Центр соц. ініціатив і волонтерства 2/53	26.03.12
4	Практичне заняття «Я Вас слухаю. А Ви?»	Дитбудинок № 1	31.03.12
5	Проведення соціально-психологічного тренінгу «Дружба як соціально-психологічні відносини в суспільстві».	Центр соц. ініціатив і волонтерства 2/53	2.04.12
6	Практичне заняття «Моє ставлення до себе».	Притулок «Барвінок»	7.04.12
7	Основи теорії агресії. Профілактика агресивної поведінки у вихованців притулків та дитбудинків (лекція з елементами тренінгу).	Центр соц. ініціатив і волонтерства 2/53	9.04.12
8	Практичне заняття « Моє ставлення до інших».	Дитячий будинок «Сім'я»	14.04.12
9	Виховний процес як етап становлення особистості (лекція-семінар). Програма «Виховання на основі здорового глузду» – новий підхід до вирішення проблем виховання дітей та підлітків» (відеотренінг).	Центр соц. ініціатив і волонтерства 2/53	16.04.12 17.04.12 18.04.12 19.04.12
10	Практичне заняття « Формування навичок здорового способу життя»	Дитбудинок № 1	21.04.12
11	Психолого-педагогічні аспекти роботи з батьками або особами, які їх замінюють (лекція).	Центр соц. ініціатив і волонтерства 2/53	23.04.12
12	Практичне заняття « Моє ставлення до природи» (круглий стіл).	Центр реабілітації дітей	28.04.12
13	Розвиток комунікативних навичок майбутніх фахівців соціальної сфери. Теоретичний аспект (відеолекція).	Центр соц. ініціатив та волонтерства 2/53	30.04.12
14	Практичне заняття «Агресивна дитина: прийоми впливу» (дискусія).	Дитячий будинок «Сім'я»	5.05.12
15	Розвиток комунікативних якостей: практичний аспект (інтерактивні ігри).	Центр соц. ініціатив і волонтерства 2/53	7.05.12
16	Практичне заняття «Ігротеки. Дозвілля дитини».	Дитбудинок № 1	12.05.12
17	Навички розробки тренінгів. Соціальне проектування.	Центр соц. ініціатив і волонтерства 2/53	14.05.12
18	Практичне заняття « Здоров'я – моя життєва цінність» (тренінг-семінар).	Центр реабілітації дітей	19.05.12
19	Закон України «Про волонтерську діяльність»: моє студентське бачення (круглий стіл).	Центр соц. ініціатив та волонтерства 2/49	23.05.12
20	Інклюзивна освіта для дітей з особливими освітніми потребами: зустріч з президентом громадської організації «Ангел дитинства» Н.О. Алексєєвою.	Центр соц. ініціатив і волонтерства 2/49	30.05.12

Керівник школи _____ Омищенко Дар'я,

член координаційної ради Центру соціальних ініціатив і волонтерства

Ключ до тесту

1 а	2 б	3 а, б, в, г	4 а	5 а	6 а	7 а, б, в, г, Δ, €	8 б	9 в	10 а
11а	12 б	13а, б	14 а	15 а	16 а, б, г, г	17 а	18 а	19 б	20 б
21 а, б, в, г	22 а, б, в, г	23 а, б, в, г	24 а	25 а	26 б	27 б	28 а	29 б	30 в
31 в	32 а	33 а, б	34 а	35 в	36 б	37 а	38 а	39 а	40 а
41 а	42 а	43 б	44 а, б, в, г	45 а, б	46 а, б, в	47 а, б	48 а	49 а	50 б
51 а	52 а, б	53 а	54 б	55 в	56 а	57 б	58 г	59 б	60 в
61 г	62 в, г	63 а	64 б	65 г, е	66 а, в, ж	67 в, г	68 а	69 б	70 в
71 в	72 в	73 в	74 б, г	75 а	76 б	77 б	78 б, в, г, ж, з	79 в, г, Δ	80 а, б, г, Δ, ж, и, к
81 б, в, г	82 а, б, Δ, е, ж	83 б, в, е	84 а, б	85 б	86 а	87 в	88 в	89 б	90 б

**All-Ukrainian
Public Centre «Volunteer»**

Dovzhenka St., 2, office 28
Kyiv, 03057, Ukraine
+380 (44) 227-63-03
vgc.volunteer@gmail.com
www.volunteer.kiev.ua



Менеджмент волонтерських груп від А до Я

навчально-метод. посібник

Рецензенти:

Плахотнік О.В., доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри педагогіки Київського національного університету імені Тараса Шевченка

Петрович В.С., кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки Волинського національного університету імені Лесі Українки; голова молодіжної громадської організації «Волонтерський клуб м. Луцька»

Авторський колектив:

Бондаренко З.П., кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри педагогіки та корекційної освіти Дніпропетровського національного університету ім. Олеся Гончара

Журавель Т.В., кандидат педагогічних наук, голова виконкому Всеукраїнського громадського центру «Волонтер»

Лях Т.Л., кандидат педагогічних наук, доцент, заступник голови ради Всеукраїнського громадського центру «Волонтер»

Сергєєва К.В., асистент програм Всеукраїнського громадського центру «Волонтер»

Спіріна Т.П., кандидат педагогічних наук, голова методичної ради Всеукраїнського громадського центру «Волонтер», старший викладач Інституту психології і соціальної педагогіки Київського університету імені Бориса Грінченка

Тимошенко Н.Є., кандидат педагогічних наук, методист Всеукраїнського громадського центру «Волонтер»; завідувача навчально-методичним центром соціально-психологічних тренінгів Інституту психології і соціальної педагогіки Київського університету імені Бориса Грінченка

Загальна редакція: Лях Т.Л.

Підписано до друку 15.08.2012. Формат 64x45/8
Умовн. друк. арк. 21,7 Умовн.-вид. арк. 23,1
Друк офсетний. Тираж 200.