

Лекція 5. Особливості діяльності волонтерів та управління їхньою роботою

Питання:

- 1. Об'єкти та суб'єкти волонтерської діяльності.*
- 2. Види, сфери та області діяльності добровільних помічників.*
- 3. Послуги добровольців в соціальній сфері.*
- 4. Волонтерський сектор і волонтерські організації.*

В соціальній роботі під ресурсами розуміють все, що може бути задіяне для вирішення проблем клієнтів, соціальної групи чи розв'язання певних соціальних завдань. Серед ресурсів волонтерського руху перш за все можна виокремити людські ресурси, оскільки волонтерами є люди, які на засадах добровільності беруть участь в роботі державних та громадських організацій. ***Відповідно до віку, соціальної ролі та соціального статусу можна виокремити наступні групи добровільних помічників.***

1. Діти та підлітки. Волонтерами можуть стати не тільки особи, які досягли 18-річного віку.

Для підлітків головною причиною участі у волонтерській діяльності є можливість самоутвердитися в очах однолітків, батьків, вчителів, бажання знайти нових друзів, можливість спілкування з однолітками, можливість набути нових навичок і знань та проведення власного дозвілля. Питання надання конкретної соціальної допомоги, як правило, для них не є визначальним.

Професійна кваліфікація волонтерів-підлітків звичайно досить низька, проте вони володіють іншими якостями та здібностями, тому ця категорія волонтерів є незамінною у практичній діяльності:

1. Підлітки абсолютно мобільні, тому роботу, пов'язану з поїздками, виходами на вулиці, провідуваннями, скажімо, дітей-інвалідів вдома, проведенням ігор на вулицях, виконують дуже добре.

2. У підлітків немає комунікаційних проблем з дітьми і підлітками - об'єктами соціальної роботи, на яких спрямована значна частина програм, що реалізуються. Це дозволяє через волонтерів мати будь-яку інформацію для широкого кола дітей та молоді, а також для груп ризику.

Наприклад: програма "Молодіжний барометр", що реалізується Соціальною службою для молоді м. Києва разом з Українським інститутом соціальних досліджень за фінансової підтримки ЮНІСЕФ. Суть проекту полягає в тому, що соціологічні опитування молоді та підлітків проводяться не силами дорослих інтерв'юерів, а однолітками респондентів.

3. Підлітки із задоволенням включаються в організацію та проведення

дозвіллевих форм роботи, оскільки однією із причин вступу у волонтери є бажання організувати власне дозвілля.

4. Бажання підлітків оволодіти новими знаннями та навичками дозволяє підключати їх до нових, ще не розроблених програм, коли паралельно з роботою йде активне навчання, пошук нових форм і методів.

Волонтери-підлітки із задоволенням працюють як у великих, так і у малих групах. При цьому за якісної організації волонтерської роботи підлітки можуть працювати до 5 днів на тиждень по 2-3 години. Досвід показує, що чим цікавіша підліткам робота, яку вони виконують, тим частіше вони готові включитися до неї. Справа ще і в тому, що для підлітків кілька годин вільного часу на день є нормою, і якщо цей час витрачається на соціальне значущу працю - це вирішення проблем для самого підлітка, його сім'ї та організаторів волонтерського руху.

Водночас деякі підлітки приходять у волонтерство з метою розвитку своїх комунікативних здібностей, знаючи заздалегідь, що для них це поки що є проблемою. Тому бажання волонтерів-підлітків співпрацювати треба не лише використовувати, але й розвивати. Для підлітків, які не можуть працювати у великих і малих групах, можлива індивідуальна робота, пов'язана з особливими навичками і нахилами: малюванням, літературними здібностями, умінням працювати на комп'ютері, знанням іноземних мов тощо.

При організації роботи підлітків-волонтерів слід мати на увазі, що значна їх частина не затримається у волонтерському загоні: підлітки перебувають у пошуку, пробують себе в різних ролях. Волонтерство, звичайно, є одним із можливих варіантів соціального самоутвердження, але не єдиним. Тому хтось із підлітків залишиться надовго, а для когось це буде одним із апробованих та залишених варіантів. Проте частка тих, хто "затримається", залежить від того, наскільки серйозно дорослі підходять до використання діяльності волонтерів-підлітків.

Для волонтерів-підлітків дуже важливими є увага до роботи, яку вони виконують, рівні права у стосунках із старшими, оцінка не лише з боку дорослих (соціальних працівників, батьків тих дітей, з якими вони працюють, вчителів), але й однолітків. Саме визнання їхньої роботи в очах однолітків стає визначальним у вирішенні питання продовжувати волонтерську роботу чи ні.

У зв'язку з цим дуже складною є проблема, в яких саме видах соціальної роботи доцільно використовувати волонтерів-підлітків. Досить часто це технічна робота - розповсюдження афіш, доставка друкованої продукції, заповнення анкет. Це припустимий варіант, але варто відстежити мотивацію,

важливість роботи, яку вони виконують. Волонтери-підлітки надзвичайно корисні у проведенні ігрових форм соціальної роботи, роботи з інвалідами, в прес-центрах тощо.

Робота з ними потребує врахування кількох важливих правил:

- * робота в організації не повинна заважати основному навчанню;
- * робота не повинна бути одноманітною;
- * у кожній справі, яка довіряється дітям або підліткам, обов'язково має бути місце для прояву їх власної ініціативи і самостійних рішень, а також персональної відповідальності;
- * їх участь у волонтерському русі має бути погодженою з батьками і вчителями. Якщо батьки алкоголіки чи наркомани або в школі повне непорозуміння з педколективом, то погодити хоча б з однією із сторін.
- * робота має бути безпечною, хоча частка розумного ризику з старшими дітьми може допускатися, але за умови суворого контролю з боку дорослих;
- * робота, безумовно, має бути найбезпечнішою для дитячої психіки. Тому до роботи з жертвами насильства, психічно хворими, з тими, хто помирає, очевидно, не слід залучати дітей, оскільки психологічний пресинг для них може бути дуже важким;
- * не варто включати дітей у внутрішні конфлікти організації, тим більше - переманювати з однієї програми до іншої;
- * чітко визначати засоби заохочення, ні в якому разі не обіцяти більше, ніж можна зробити для волонтера;
- * демонструвати по можливості перспективи їх діяльності в організації і обговорювати з ними плани на майбутнє;
- * не переоцінювати здібності дітей, особливо вголос, перед широким загалом людей.

2. Волонтери, які приходять за власним бажанням. Волонтери можуть прийти в організацію за власним бажанням, прочитавши про неї у пресі і виявивши бажання дізнатися, як вона працює.

Якщо інтереси організації збігаються з інтересами потенційного волонтера, потрібно детальніше ознайомити його з організацією, запропонувати навчання, оскільки здебільшого воно необхідне, залучити до роботи з реалізації конкретної програми. Іноді робота, запропонована волонтеру, є дуже відповідальною, потребує професійних навичок, наприклад няня в притулку для маленьких дітей, консультант "Телефону довіри" - тут без навчання не обійтись. Після навчання можна взяти волонтера з випробувальним терміном. Людей, які приходять в добровільні організації, як правило, не ображає така "недовіра", у противному разі потрібні пояснення. Відповідальність перед клієнтом, складність

поставлених завдань потребують практики і обережності у виборі людей. Помилки можуть стати невинними

3. Спеціалісти. Волонтери-фахівці - це психологи, педагоги, соціальні педагоги, соціальні працівники, юристи, лікарі, які надають консультативну допомогу соціальним працівникам та іншим волонтерам або практично допомагають різним клієнтам соціальної сфери.

Основним рушійним мотивом участі спеціалістів у волонтерському русі є реалізація особистих професійних можливостей. Іноді вона має чисто альтруїстичний характер, іноді спеціаліст намагається розширити коло своїх інтересів, іноді йому необхідне професійне чи особисте самоутвердження. Тому дуже важливо посилити цю мотивацію шляхом публікацій в пресі відгуків та подяк чи інших форм оцінки соціальної значущості його роботи.

Волонтерами можуть бути і спеціалісти в тій галузі, де ви працюєте. При цьому необов'язково вони мають працювати тільки на вас. Наприклад, лікар може вести додатковий безкоштовний прийом, артист - курси для дітей або студентів, учитель - допомогти упорядковувати посібники. Спеціаліста можна залучати і на одну годину, і на місяць. Важливо і в цьому випадку вважати його волонтером, об'являти і заохочувати як волонтера.

Практика дозволила виокремити три основних правила в роботі із спеціалістами як волонтерами:

- * ваші професійні погляди на ту чи іншу проблему мають збігатися або в крайньому разі не розходитися;
- * гнучкий графік для спеціаліста, зайнятого, як правило, в кількох місцях;
- * забезпечення можливості професійної або наукової кар'єри, адже часто саме за цим звертаються до некомерційних організацій спеціалісти.

Ще одне дуже важливе доповнення. Необхідно надзвичайно обережно ставитися до пропозиції щодо створення на базі вашої організації експериментального майданчика для перевірки наукової гіпотези, особливо, якщо ви працюєте з дітьми, інвалідами, надаєте психологічні консультації, допомагаєте тваринам! Звичайно, це не означає відмову від усього нового. Але потрібна оцінка інших професіоналів цієї ж сфери щодо запропонованої методики, необхідно визначити випробувальний термін, відстежити результати і лише після цього приймати рішення.

4. Чиновники. Люди, які працюють в державному апараті, наприклад у міській адміністрації, також можуть бути волонтерами. Однак перш ніж залучити їх до цієї діяльності, слід з'ясувати, чи не призведе це до конфлікту волонтера з керівниками. Найнадійніший варіант у такій ситуації, коли адміністрація знає і дає згоду на роботу свого працівника волонтером.

Другий важливий момент: чи не станеться в такому випадку конфлікту

між вами і державною структурою? Наприклад, людина керує державною установою у тій сфері, в якій працює ваша організація, причому відповідає також і за фінансування. Як результат при прийнятті рішення щодо розподілу коштів - перевага віддається вашій організації.

Третє - мотив участі державного службовця в роботі конкретної організації. Інколи це бажання здійснювати контроль за певною організацією з боку адміністрації. У такому разі слід звернути увагу на характер роботи, яку хоче виконувати волонтер. Якщо це тільки бажання відвідувати організацію, перевіряти документи, відкриття заходів, то має викликати насторогу.

Чиновники місцевої адміністрації можуть бути вашими волонтерами лише як приватні особи.

5. Клієнти. Волонтерами можуть бути і ті, кому надається допомога - клієнти конкретної організації, наприклад пацієнти клініки або слухачі виховного центру, батьки клієнтів, а також ті, хто був клієнтом раніше і хоче працювати волонтером в різних програмах.

Принципи роботи з волонтерами-клієнтами такі ж, як і з дорослими. Слід пам'ятати про їх особисті потреби, про те, що вони прийшли не тільки допомагати, а й отримувати допомогу.

6. Члени організації. Наймогутніший загін волонтерів - члени організації, якщо вона має членство. Як примусити членів організації працювати на її благо? Здебільшого примушувати і не потрібно. Дуже часто пасивність членів організації викликана не стільки їх небажанням працювати або особистим завантаженням, скільки невмінням керівників організувати роботу.

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

Безперечно, соціальна робота громадських організацій різна за спрямуванням і залежить від профілю конкретної організації.

Так, більше за інших до соціальної роботи залучені дитячі організації. Волонтери дитячих організацій надають соціальну допомогу, як правило, незахищеним категоріям населення, перш за все громадянам похилого віку,

пенсіонерам, інвалідам, своїм одноліткам, з якими сталася біда. Помітне місце у соціальній роботі дитячих організацій посідає також і матеріальна допомога. Молоді волонтери збирають речі, продукти, які потім передаються дітям-сиротам, дітям-інвалідам, пенсіонерам. Діти-волонтери допомагають самотнім і старим людям вирішувати побутові проблеми: купують продукти, виконують різну роботу по господарству, на присадибних ділянках. Волонтери беруть активну участь в організації дозвілля для дітей-сиріт і дітей-інвалідів.

Проте найбільшого поширення набула соціальна робота дитячих організацій серед своїх членів та однолітків. Значна частина громадських дитячих структур займається організацією дозвілля дітей та молоді. 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 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 соціальне значуща робота, а подальше розгалуження і збільшення дитячих організацій дозволить залучити до неї більшу кількість дітей і молоді.

До соціальної роботи з молоддю залучені і волонтери молодіжних організацій, їхня соціальна діяльність дещо подібна роботі дитячих організацій: шефська допомога ветеранам, пенсіонерам, самотнім людям. Проте саме вікова різниця визначає форми і методи соціальної роботи.

На жаль, за нашими спостереженнями, молодіжні організації орієнтують своїх волонтерів на соціальну допомогу в першу чергу молодшим і старшим, але не своїм одноліткам. Стосовно молоді молодіжні організації виступають здебільшого пропагандистами того чи іншого політичного напрямку, а масові заходи, організовані ними, теж мають політичне спрямування.

Соціальна робота волонтерів молодіжних організацій, як правило, обмежується організацією дозвілля, рідше - захистом прав молоді. А індивідуальна і групова консультативна соціальна допомога молодіжними організаціями практично не надається. Для надання соціально-психологічної допомоги своїм членам молодіжні організації користуються послугами центрів соціальних служб для молоді. Таким чином, можна дійти висновку,

що волонтери молодіжних громадських організацій є істотним, але ще не повністю реалізованим потенціалом у соціальній роботі з молоддю.

Значну роботу щодо надання соціальної допомоги молоді проводять волонтери жіночих організацій, їхня діяльність орієнтована в основному на роботу з жіночою молоддю. При цьому соціальна робота волонтерів жіночих організацій з молоддю перш за все спрямована на захист прав жінок.

Досить широко у практичній діяльності жіночих організацій представлені індивідуальні форми роботи. Спеціалісти-волонтери, члени організацій проводять консультації для жінок та їхніх дітей, надаючи їм психологічну, педагогічну, медично-соціальну допомогу. Велика робота провадиться у плані соціального захисту, матеріальної і моральної підтримки багатодітних сімей, одиноких і малолітніх матерів. Значне місце у діяльності жіночих організацій займає робота, спрямована на підготовку майбутнього подружжя чи роботу з молодими сім'ями. Багато уваги приділяється проблемі збереження сім'ї, причому провадиться як індивідуальна робота, так і масові заходи. У багатьох регіонах України розпочато роботу волонтерів щодо надання психологічної і соціальної допомоги жінкам та дітям, які зазнали фізичного чи морального насильства.

Відповідно до інтересів, потреб і здібностей членів організації потрібно скоригувати програму, розподілити її для виконання невеликими частками всім членам організації, створивши групи по 10 чоловік, серед яких обов'язково знайдеться такий, хто буде всім дзвонити, захищати інтереси маленької групи - "ланки" - і ввійде до активу або правління.

Досвід знаних громадських організацій продемонстрував, що для них найголовнішим є:

- * віра в успіх, яку керівництво товариства або асоціації повинно постійно підтримувати у своїх колег;

- * бачити, що завдання, які ставить перед собою організація або конкретна програма, реальні і їх можна вирішити.

7. Студенти різних навчальних закладів різного типу в переважній більшості працюють як волонтери в організаціях під час проходження практики. Після її закінчення багато з них залишається працювати волонтерами в організації, яка за профілем близька до їхньої майбутньої професійної діяльності.

У студентів-волонтерів особливі мотиви для добровільної соціальної роботи. Насамперед їх цікавлять професійні проблеми. Вони можуть бути як формальними - одержання заліку, проходження практики, так і реальними - набуття фахових знань з майбутньої спеціальності, напрацювання навичок спілкування з клієнтами. Причому на відміну від підлітків-волонтерів, їх

певною мірою хвилює проблема міжособистісної комунікації. Для них більше важливі спілкування з професіоналами в обраній спеціальності, знайомство з новими методиками і технологіями, все, що може їм допомогти у подальшому стати висококваліфікованими фахівцями і працевлаштуватися.

Студентів-волонтерів цікавлять тільки ті види соціальної роботи, які безпосередньо пов'язані з майбутньою професією. Вони віддають перевагу індивідуальній роботі або роботі в невеликих групах. Індивідуальна - коли студенту довіряють консультування, а в невеликих групах - це дослідження або групове консультування тощо.

8. Батьки можуть виступати в якості волонтерів найчастіше в групах самопомоги, громадських організаціях, які опікуються проблемами їхніх дітей.

Мотивація участі волонтерів-батьків в соціальній роботі - бажання допомогти собі особисто, а разом з тим і іншим сім'ям з подібними проблемами: сім'ям дітей-інвалідів, алкоголіків, наркоманів тощо.

Рівень кваліфікації батьків може бути різним, проте всі вони мають великий життєвий досвід проживання та спілкування у кризовій сім'ї, знання про можливості виживання в кризовій ситуації (різній для різних категорій сімей), і тому їхня допомога є досить важливою.

Вибір напряму соціальної роботи, за яким працюють волонтери-батьки, визначений особистою проблемою волонтера: батьки дітей з ДЦП працюють з сім'ями, де є діти з таким захворюванням, батьки дітей-наркоманів працюють з сім'ями наркоманів. Тобто спрямованість роботи волонтерів-батьків, як правило, диктується їхньою особистою проблемою.

Волонтери-батьки рідко приходять з власними ініціативами. Більшість з них сподіваються на допомогу інших - поринувши у свою проблему, вони навіть не уявляють, що вони самі для себе теж можуть чимало зробити. Тому дуже важливо кому-небудь із працівників ЦССМ активізувати батьків, розкрити перспективи можливої самостійної волонтерської діяльності. Тільки усвідомлення можливості змін може стати мотивом включення батьків до волонтерської роботи.

Час роботи для таких волонтерів досить різний. Інформація, необхідна для початку роботи, - законодавча база, знання якої дозволить захистити, відстояти права сімей, що опинилися в кризовій ситуації. Крім того, дуже корисними для волонтерів-батьків є банки даних ЦССМ про різні категорії сімей. Для того, щоб розпочати роботу із взаємної підтримки, необхідно знати, скільки таких сімей, де вони проживають, яким чином можна вийти на контакт з ними.

На відміну від розглянутих вище категорій волонтерів, для переважної

більшості волонтерів-батьків не є суттєвою оцінка їхньої праці, для них важливий той ефект, якого вони досягають стосовно своєї сім'ї, сімей близьких людей.

Виняток становлять волонтери-батьки, які при підтримці сімей з названими проблемами стають їхніми представниками в органах влади різного рівня. Такі приклади є, і робота таких батьків, безперечно, дуже ефективна.

Ще один аспект праці волонтерів-батьків. Залучення їх до соціальної діяльності дозволяє перенести роботу з сиротами, інвалідами та іншими групами ризику із площини масових заходів до індивідуальної роботи. Саме групи взаємної підтримки, організовані батьками-волонтерами, дозволяють вирішувати повсякденні проблеми, а не лише відмітити одне-два свята на рік. Роль соціального працівника у діяльності груп взаємної допомоги з часом зменшується до рівня вирішення організаційних питань.

Залучення волонтерів-батьків до соціальної роботи - процес ланцюговий: через усвідомлення, що самі батьки можуть допомогти своїм сім'ям, збільшується спектр сімей, які хочуть об'єднатися для взаємної допомоги.

9. Спонсори. Вони не завжди здатні підтримати вас матеріально. Але керівники фірми можуть надати вам реальну методичну допомогу в організації роботи вашого товариства, пошуку фінансів. Такий варіант часто називають патронажем. Кращий спосіб організувати патронаж - створити опікунську раду при конкретній організації, де попечителями будуть керівники різних фірм, відомі у місті або країні особи: артисти, музиканти. Попечитель не завжди допоможе вам грошима, але спрацює його ім'я, він залучить інших, дасть пораду. Не слід забувати, що керівники багатьох фірм мають вищу економічну освіту, величезний досвід роботи з фінансами, управлінський досвід.

Юрист фірми може безкоштовно надати разову або надавати постійні консультації. Головний бухгалтер фірми допоможе розібратися з фінансовим звітом. Співробітники фірми можуть у вільний від роботи час виконувати роботу, не пов'язану з їхньою основною діяльністю. А деякі компанії навіть оплачують власним працівникам той час, який вони витрачають на допомогу добродійній організації. Наприклад, при підготовці дитячого свята, у фірми можна орендувати зал для проведення добродійних акцій без орендної плати.

Принципи роботи з волонтерами з бізнесу такі ж самі, що й з іншими. Дуже важливо поважати і враховувати їхні можливості, не вимагати від них більше, ніж вони можуть зробити, заохочувати, в тому числі і подарунком до дня народження, і листом-подякою, ставитися як до колеги і т. ін. Є тільки

два доповнення щодо роботи з волонтерами-бізнесменами та їхніми дружинами.

Перше - ставитися до них як до рівних: не проявляти переваги, не принижувати себе.

Друге - не "вимагати" коштів, якщо керівник фірми чи хтось із співробітників або його дружина працюють в організації волонтером.

Залучення людей до волонтерська відбувається різними шляхами. Але, як правило, люди перш ніж прийти в організацію мають певну інформацію про неї.

Тому поряд з людськими ресурсами волонтерського руху доцільно говорити також і про інформаційні ресурси.

До провідних інформаційних ресурсів можна віднести:

- * буклети, листівки про організацію;
- * ВеБ-сторінка організації в Інтернеті;
- * публікації про діяльність організації в пресі;
- * усна інформація членів та волонтерів для потенційних добровольців;
- * листівки-заклики про пошук волонтерів у конкретну організацію.

Володіння достатньою інформацією про зміст, напрями діяльності певної організації дає можливість потенційному волонтеру вибрати саме ту ділянку роботи, в якій би він хотів працювати на добровільних засадах і відчувати себе корисним та потрібним іншим.

У соціально-педагогічній діяльності важливо не лише залучити волонтерів до участі у різних громадських роботах, а й правильно розмістити наявні людські ресурси з урахуванням специфіки конкретної діяльності та особистісних характеристик волонтера.

Найкраще це робити в процесі інтерв'ю з потенційним волонтером, що дасть змогу визначити його мотиваційні установки на участь в діяльності організації, коло інтересів та умінь.

Волонтерське інтерв'ю — це не звичайний процес порівняння кандидатів із списком бажаних якостей, це складний процес вивчення особи, з якою проводять інтерв'ю, намагання з'ясувати ситуацію стосовно роботи, яка б задовольнила і волонтера, і організацію.

Провідна мета інтерв'ювання полягає у визначенні придатності для організації, її стилю та місії. "Придатність" - це визначення збігу інтересів та потреб волонтера із інтересами та потребами організації. Перевірка придатності включатиме ці моменти стосовно волонтера:

1. Наскільки волонтер зацікавлений у цій роботі та має необхідні для її виконання навички?
2. Які інші інтереси та навички має волонтер, що можна використати для

створення іншої роботи для нього?

3. Наскільки волонтер підходить для сумлінного виконання роботи саме у цьому оточенні?

"Придатність" також означає, що волонтер влаштуватиме робоче оточення агенції. У багатьох випадках це буде ключем до успіху. Придатність включає стиль (напружений - розкутий), особистість (охайний - неохайний, інтроверт - екстраверт), поведінку (палить - не палить), політичні переконання (консерватор - радикал) та інші фактори, які впливатимуть на роботу волонтера. Дуже часто трапляється, що ці над персональні характеристики є важливішими, ніж технічні навички, яких можна набути під час роботи. Все дуже просто: якщо волонтер задоволений середовищем, то він зробить роботу, як що ні - то і не намагатиметься.

Під час інтерв'ю треба пам'ятати, що волонтер ще не залучений. З такої точки зору поки що організація може його лише приваблювати. Однією з причин проведення інтерв'ю є необхідність дати волонтеру час для дослідження того, що організація може запропонувати, самим мати шанс "продати" агенцію та її роботу волонтеру. Такий самий час варто витратити на визначення, чому саме ця робота є дуже важливою та цікавою, а також на оцінку волонтера щодо цієї роботи. Ніколи не вирішуйте, що коли волонтер прийшов на співбесіду, то вже стає часткою організації. Якщо інтерв'ю - це ваш перший контакт з волонтером, то важливо, щоб волонтер відчув себе запрошеним та потрібним під час співбесіди. Ми повинні запевнити волонтерів, що вони не були "спіймані" черговою байдужою бюрократичною організацією, яка зацікавлена лише у визначенні того, який простір їм заповнити черговим волонтером.

Оскільки часу для відбору потенційного кандидата для волонтерської позиції дуже мало, важливо, щоб була людина, яка могла при проведенні інтерв'ю зробити правильний вибір. Ось бажані навички та риси інтерв'юера:

- Широке розуміння задач організації та її програм.
- Особисте знання персоналу та його творчих "дивацтв".
- Здатність спілкуватись з усіма типами людей.
- Здатність легко знаходити спільну мову з незнайомцями.
- Здатність уважно слухати і те, що говорять, і помічати те, про що не говорять.
- Здатність ставити послідовні питання.
- Здатність дотримуватись плану інтерв'ю, не надаючи переваги чомусь особливому
- Знання технік, які прямо не стосуються інтерв'ю.
- Здатність залучати респондента та мотивувати під час інтерв'ю.

- Належність до організації та її програм.
- Здатність співчувати іншим.
- Здатність сказати "Ні".

Оскільки співбесіда з волонтером вимагає використання значної кількості особистих якостей, важливо правильно обрати місце проведення співбесіди. Тут важливі три фактори, які проявляються у ході інтерв'ю:

- доступність
- дружня атмосфера

Місце проведення співбесіди може змінюватись, але важливо, щоб під час проведення інтерв'ю волонтер почував себе комфортно. Не слід проводити співбесіду у людному місці або в офісі, де багато людей, оскільки це відлякує багатьох волонтерів від надання повної інформації про їх мотивацію та інтереси. Ніхто не любить, щоб хтось підслуховував інформацію про особисте життя.

Підготовка до співбесіди вимагає розробки таких документів:

- Список можливих волонтерських посад з описами та потрібними навичками.

- Список питань, які треба поставити стосовно кожної роботи.
- Низка питань для з'ясування мотивації волонтера.
- Інформація та матеріали про організацію та її програми

Початок співбесіди повинен сконцентруватись на таких пунктах:

1. Привітати людину.
2. Подякувати за прихід.
3. Зробити невеличку доповідь. Пояснити, чого ви прагнете, та як він чи вона можуть допомогти. Дати їм зрозуміти, що рішення можна прийняти під час співбесіди. Дати їм відчуття себе "при справі".
4. Дати інформацію про організацію та її роботу. Спитати, чи мають вони запитання про організацію, її цілі та програми.

Ключ до успішного початку співбесіди - у доповіді для потенційного волонтера. Необхідно, щоб процес співбесіди так само належав волонтеру, як ви виділили достатньо часу, щоб волонтер міг висловити свої бажання та поставити питання. Процес співбесіди повинен бути спільним, а не одностороннім процесом надання інформації. Запевніть волонтера на початку співбесіди, що він може спокійно ставити питання та висловлювати будь-які зауваження стосовно будь-якого моменту під час розмови.

Основну частину співбесіди треба присвятити таким положенням:

- Дослідженню інтересів, навичок та особистих рис претендента.

Визначте, чому волонтер хоче працювати, та які види середовища йому більше подобаються.

- Обговорення різних можливостей роботи. Поясніть ціль та суть роботи щодо кожної позиції та дайте людині час, щоб подумати. Використайте це як можливість обговорення з ним того, як би він досяг певної цілі, і це вам більше скаже про його ставлення, наміри та рівень зацікавленості.

- Обговорюйте такі ваші вимоги, як час виконання роботи, необхідність тренування, "паперова" робота, конфіденційність. Дайте волонтеру зрозуміти, що від нього очікують.

- Оцініть особистість, щоб краще підібрати позицію, на якій волонтер почував би себе задоволеним. Виясніть, чи палить він, чи хотів би працювати самостійно, чи у групі, поцікавтесь іншими побажаннями.

Відповідність волонтера певній позиції

Визначення відповідності волонтера роботі залежить і від його кваліфікації, і від темпераменту. Звичайно, волонтери повинні бути здатними робити те, для чого їх вибрали. Але при цьому важливо, щоб вони підійшли для даної роботи, для виконання якої їх намітили. Це означає, що волонтер повинен бути задоволеним запропонованою роботою, бачити її як бажану та цікаву. Це означає, що робота (включаючи час та місце) повинна підходити кожному волонтеру. Та, нарешті, це означає, що персонал, з яким доведеться працювати волонтеру, також повинен підходити. Останній фактор можна з'ясувати кількома відносно особистими рішеннями, які базуються на таких маленьких речах, як особистий тип, стиль роботи або навіть чи палить людина.

Оскільки важко визначитись з усіма складними рішеннями під час 30-хвилинної співбесіди, ми рекомендуємо проводити додаткові визначення під час випробувального терміну. Варто довести до відома волонтера, що перші 30 днів будуть випробувальними і для нього, і для організації. Наприкінці 30-денного терміну буде проведено друге інтерв'ю, на якому передивляться та переоцінять рішення. Під час другого інтерв'ю якась зі сторін може запропонувати певні зміни, базуючись на додатковому знанні ситуації.

Початковий випробувальний період полегшить процес переконування добровольця у спробі виконання роботи, щодо якої він не впевнений та сумнівається, чи підійде. Під час випробувального періоду це визначається та швидко виправляється.

На закінчення наведемо кілька загальних рекомендацій, які стосуються проведення співбесіди з потенційним волонтером.

- Переконайтесь, що вас під час співбесіди ніхто сторонній не перерве. Це дасть можливість як інтерв'юєру, так і кандидатові почувати себе комфортно.

- Бути активним слухачем, оскільки потрібно зрозуміти кандидата, а це

вимагає великої уваги до всього, що він скаже, та про що промовчить під час співбесіди.

- Відповідати на всі питання про організацію та її роботу відкрито і чесно. Це свідчитиме про відвертість і тактовність у співбесіді.

- Нічого не обіцяти, якщо не впевнені, що зможете влаштувати волонтера.

- Чесно описати волонтерську посаду. Не приховувати негативних аспектів роботи, сподіваючись, що волонтер не запитуватиме, відкривши їх після того, як погодиться працювати.

Оцінювати кожного особисто. Не думати, що він такий як і всі інші, з ким доводилось спілкуватись раніше.

Лекція 4. Управління волонтерською діяльністю.

Питання:

1. Особливості управління волонтерами.
2. Залучення добровільних помічників.
3. Оцінка потреб та планування волонтерських ресурсів.
4. Методи оцінки ефективності діяльності волонтерів.
5. Форми визнання волонтерів (психолого-педагогічний аспект).
6. Всесвітня Декларація Волонтерів.

Визначення цілі волонтерського проекту - це основа стратегічного планування. Воно складається з трьох основних кроків:

1. Визначення перешкод на шляху виконання місії.
2. Розробка стратегії для подолання перешкоди.
3. Визначення завдань при виконанні стратегії.

Ефективний план повинен також брати до уваги існування ресурсів, які не були залучені для подолання перешкод. Це стане додатковою допоміжною рисою стратегії.

Найпростіший спосіб залучення волонтерів - опублікувати оголошення у газеті: "Потрібні волонтери". Другим можливим шляхом є проведення рекламної акції із залучення волонтерських ресурсів. Зразки плакатів, які ми використовували в ході акції, представлені в цій книзі.

Ще один шлях - влаштувати під час вихідних зустрічі керівників підрозділів для стратегічного планування і волонтерської діяльності.

Група із залучення волонтерських ресурсів виявляє чимало перешкод своїй діяльності. Залучити треба настільки кваліфікованого волонтера, який би міг забезпечувати клієнту різного виду допомоги. Це спричиняє необхідність розвитку багатьох нових ролей для волонтерів.

Волонтерську програму треба розглядати не як додаток до звичайної роботи організації, а як інтегруючу частину прагнення виконати гуманну місію. Ефективна волонтерська програма дає доступ до всіх можливостей суспільства. Бачення волонтерської програми однаково проявляється у зусиллях залучених до роботи та визнанні важливості їхнього внеску у досягненні такого бачення. Як керівник волонтерської програми ви будете відповідати за допомогу тим в організації, хто розвиває це бачення.

Розробка та створення волонтерської програми

Перший крок у конструюванні волонтерської програми полягає у визначенні: чому організація хоче залучити волонтерів. Прийняте рішення вплине на такі позиції:

- на визначення видів робіт та відповідальностей, які організація створить для волонтерів;
- надасть можливість організації;
- надасть можливість організації пояснити персоналу, для чого потрібні волонтери;
- надасть можливість організації з'ясувати, наскільки залучення волонтерів є ефективним для організації.

Існує чимало потенційних обґрунтувань самого факту залучення волонтерів. Серед них привертають увагу такі:

- Проведення програми допомоги тим, хто її потребує.
- Надання постійному персоналу нових ресурсів та досвіду, що стане цінністю організації в її діяльності.
- Використання необхідних навичок за умови доступності ресурсів і вивільнення від таких робіт постійного персоналу.
- Впровадження індивідуального підходу у роботі з клієнтами.
- Налагодження зв'язків з іншими групами.
- Допомога у залученні коштів.
- Збільшення рентабельності у службі доставки.
- Впровадження швидкої реакції на зміну потреб чи в кризових ситуаціях.
- Відповідь на бажання будь-кого зробити щось корисне для справи.

Забезпечення ефективної підтримки та залучення волонтерів до праці в організації базується на таких принципах:

1. Волонтери будуть залучені до роботи в кожному підрозділі, як дозволяють закони держави та особливості внутрішньої політики даного відділу.

2. Волонтерська програма може офіційно бути представленою на управлінському та адміністративному рівні. З працівників постійного

персоналу призначається професійний координатор волонтерів для керування залученням волонтерів, перевірок, проведення тренувань та адаптації.

3. Волонтери можуть використовуватися для надання як прямих, так і опосередкованих послуг, а персонал зможе використовувати такий цінний ресурс у плануванні програмних заходів.

4. Персонал та волонтери повинні залучатися до спільного планування та підтримки волонтерської програми.

5. Організація повинна бути впевненою, що її персонал підготовлений та бере активну участь у підтримці волонтерської програми. Для цього для нових працівників повинні проводитися збори для загальної орієнтації стосовно використання громадськості у роботі відділу, і персонал набуде навичок, як працювати та наглядати за роботою волонтерів. Такі тренінги будуть включені у звичайні програми з розвитку персоналу.

6. Всі аспекти волонтерської програми та її підтримка мають контролюватися (шляхом моніторингу та оцінювання у процесі їх перебігу)- Потреба розвивати різновиди послуг, які є ефективними, рентабельними, обумовлює необхідність таких заходів.

7. Волонтери не повинні прагнути зайняти робочі місця постійного персоналу. Волонтери винагороджуються саме як неоплачувані співробітники, які працюють разом із персоналом, щоб:

- використовувати унікальну можливість перейняти їхні навички та можливості;
- розповісти про різноманітність послуг нашого відділу на користь суспільства;
- здійснювати безпосередній внесок забезпечення ефективності роботи постійного персоналу;
- допомагати суспільству загалом, надаючи йому додаткову інформацію про справи неповнолітніх та молоді.

С. Маккорлі та Р. Лінч пропонують таку досить чітку стратегію роботи з персоналом установи із взаємодії з волонтерами. Зокрема це такі аспекти:

- Під час процесу роботи над волонтерською програмою дуже важливо залучати до співпраці спеціалістів всіх рівнів.

- Якщо волонтери працюватимуть разом із спеціалістами, для них, за них чи підтримуючи їх, то дуже важливо, щоб персонал усвідомлював причину та цінність волонтерської роботи та волонтерської програми загалом.

- Персонал, який не бажає працювати разом з волонтерами, може зруйнувати прагнення волонтерів працювати шляхом прямої опозиції чи демонструванням байдужості.

- Якщо персонал не хоче працювати над створенням робочих місць для волонтерів, якщо він ігноруватиме волонтерів або відводитиме їм другорядне місце, якщо він прямо показує словами чи діями, що волонтери -тягар, а не допомога, то волонтери швидко знаходять інші можливості та інші організації для праці або взагалі кидають волонтерство.

Загальний клімат в середині самої організації також впливає на те, яким чином можуть залучатися волонтери. Волонтерів може стурбувати як ставлення громадськості до їх роботи, так і успішність її справ, чи хто і що є важливим для установи. Іноді ці ледь помітні риси, які окреслюють стиль організації, також вилитимуть па прийняття рішення волонтерами щодо того, чи варта ця організація їхнього часу. Щоб відчутти загальний клімат організації, достатньо просто пройтися по офісу, і тоді можна легко передбачити, як спеціаліст прийме волонтерів. Як тільки організація стане хорошим місцем роботи для волонтерів, то вони ймовірно, позитивно оцінять це і залишаться в організації, яка має сприятливе середовище. Все, що потрібно - це почуття спільної цілі та розуміння, що здійснюються продуктивні кроки, спрямовані на досягнення цієї цілі та місії.

Індикаторами наявності сприятливого середовища можуть бути:

- чітке розуміння власної ролі та повага до ролей інших,
- здатність жертвувати заради цілі, толерантне ставлення та сприйняття,
- відкрите та чесне спілкування,
- групова ідентифікація: "ми тут працюємо разом",
- включення, а не виключення,
- загальна підтримка та взаємодопомога.

Сприятливе організаційне середовище створить два почуття або ставлення до волонтерів:

Прийняття: волонтерів добре сприймають та залучають до всіх видів роботи та операцій.

Оцінювання: кожен волонтер робить свій унікальний внесок у діяльність організації.

Можливі складові волонтерської програми

Безумовно, що елементи волонтерської програми будуть залежати від форми, розміру, структури та цілі цієї програми. Ось кілька частин, які можна використовувати у вашій програмі:

- Розповсюдження письмового викладу політики установи щодо волонтерів.
- Окремий бюджет для координації волонтерської програми.
- Усталені тренінги персоналу для управління волонтерами.

- Зазначення волонтерів у контрактах.
- Описи робіт для волонтерів у письмовому вигляді.
- Визначення мінімальної кількості часу як необхідного внеску волонтерів.
- Використання засобів масової інформації (ТВ, радіо тощо) для залучення до волонтерського руху.
- Організація програми допомоги тим, хто її потребує, щоб урізноманітнити залучення волонтерів.
- Формальне інтерв'ю для потенційних волонтерів.
- Перевірка можливого кримінального минулого потенційних волонтерів.
- Перевірка потенційних волонтерів.
- Перевірка стану здоров'я потенційних волонтерів.
- Випробувальний термін для нових волонтерів.
- Підписання угоди між волонтером і установою.
- Формальна орієнтація для волонтерів та тренінг
- Упорядковані оціночні збори для всіх волонтерів.
- Залучення волонтерів до оцінювання персоналу.
- Система обліку часу праці волонтерів.
- Щорічні заходи для визнання волонтерів.
- Компенсація витрат волонтерів.
- Наймання персоналу з перевагами для тих, хто має досвід праці волонтером.
- Використання волонтерів у допомозі координатору волонтерів.
- Використання системи програмного забезпечення для волонтерів.

Оцінка вашого плану

Оцінити план залучення волонтерів можна, використовуючи такий список. Якщо немає всіх положень, зазначених у цьому списку, то це означає, що ще потрібно готуватись до того, щоб розпочати ефективно залучення волонтерів у вашу організацію:

- Чи проконсультувалися ви з персоналом, який працюватиме з кожним волонтером, та чи розуміють вони свої ролі?
 - Чи для кожної волонтерської роботи існує опис роботи у письмовому вигляді?
 - Чи опис позиції ідентичний до кваліфікації роботи, мети та характеру роботи, яку треба виконати?
 - Чи забезпечуєте волонтера сприятливим середовищем, обладнанням тощо?
 - Чи є план пошуку кваліфікованих аплікантів для позиції?
 - Чи ви знаєте, як відрізнити кваліфікованого кандидата від неквалі-

фікованого?

- Чи знаєте ви, що робити з некваліфікованими анлікантами?
- Чи є план орієтацій та тренінгів волонтерів?

Слід утриматись від залучення волонтерів поспіхом. Час, витрачений на планування та підготовку, допоможе запобігти появі складних ситуацій та проблем, які можуть з'явитися пізніше. Керуйтеся цими правилами:

- Спочатку подумайте, а потім залучайте волонтерів
- Вони оцінять ваше міркування.
- Робіть правильно з першого разу - це легше, ніж робити все це

Створення мотивацій волонтерської праці

Одним з найважливіших факторів побудови ефективної волонтерської програми є влаштування робочих місць для волонтерів. Якщо організація має цікаві та продуктивні види робіт для волонтерів, то вона не матиме ускладнень щодо їх залучення та збереження. Але, як показує практика, чимало організацій залучають волонтерів до нецікавих робіт і через це мають проблеми. В таких випадках персонал вважає волонтерів ненадійними і дуже рідко виявляє, що проблема саме в організації незадовільних робочих місць чи незадовільних програм.

Серед найбільш впливових стимулів-чинників, що можуть позитивно зорієнтувати волонтера па діяльність в організації, ми можемо назвати такі:

- отримання знань з проблем суспільства;
- цікаво проводити час, займаючись волоптерством, виходити "у світ";
- заводити нові знайомства чи бути разом із старими друзями-волонтерами;
- отримувати нові навички і досвід;
- почувати себе корисним суспільству;
- встановити ділові контакти;
- бути частиною престижної групи;
- перейти до нового способу життя;
- розважатися;
- отримати визначений статус.

Аналіз практичного досвіду роботи з волонтерськими колективами дозволив нам визначити такі типи мотиваційного спрямування волонтерів

Орієтація на результат	Орієтація на владу	Орієтація на членство в групі
Мета: успіх в ситуаціях, які потребують особливого виконання	Мета: мати вплив на інших	Мета: бути з іншими, насолоджуватись

		взаємовигідною дружбою
Позитивні риси: Орієнтація па результат, особи стісний ріст Ставить цілі, йде на ризик Винахідливий	Позитивні риси: Намагається сформуваи думку. Хоче змін. Використовує владу на користь інших Орієнтований на посаду	Позитивні риси: Встановлює зв'язки. Любить працювати з іншими. Чутливий, має потребу в інших.

Зміну стимулів до волонтерства можна представити у вигляді таблиці

	1991	1997
<i>Помітні зміни</i>		
Допомогти людям	39	35
Був вільний час	28	21
Отримати нові навички	11	15
<i>Слабкі зміни</i>		
Я запропонував допомогу	49	48
Потреби сім'ї та друзів	43	45
Свої потреби та інтереси	39	42
Мені було не важко	18	15
Я створив групу	5	4
<i>Стабільні стимули</i>		
Потреби громади	26	26
Спілкування, пошук друзів	25	25
Пов'язано з основною роботою	11	11

С. Маккорлі та Р. Лінч визначають такі основні фактори мотиваційної стратегії щодо залучення волонтерів (29):

Право власності. Першим фактором є "право власності". Під цим ми розуміємо, що волонтер має почуття особистої відповідальності за щось.

Його робота має щось, на що він може вказати словами "Це моє". Це може бути конкретна річ, подія або територія. У неприбутковому світі право власності волонтера розповсюджується на клієнта або проект. Існує багато прикладів, коли волонтери мають такі посади: вихователі, старші брати та старші сестри, чергові телефонів довіри, компаньйони або помічники.

Право власності дає волонтеру щось таке, за що він відповідає і чим пишається. Сьогодні для виховання сучасних волонтерів особливо важливо давати їм окремі проекти, які б вони контролювали, оскільки чимало волонтерів не зацікавлені у тривалій роботі в організації на відміну від того, як би це мало бути. І це також є важливим для залучення нових волонтерів для організації.

Відповідальність за досягнуті результати. Ще одним елементом у розвитку структури роботи, яка забезпечує успіх, є впевненість, що волонтери мають почуття відповідальності за досягнуті результати, а не просто виконують певні доручення або "робочі обов'язки". Якщо волонтер відповідає за результати та наслідки власної роботи, він концентрується на тому, що робить, отримує задоволення від процесу досягнення цілі. З іншого боку, якщо він відповідає лише за якість заходів, які мають певні результати, то він позбавлений можливості отримати задоволення. Наприклад, волонтери по захисту населення від кримінальних елементів отримують більше задоволення тоді, коли вони відповідатимуть за усунення злодіїв з вулиць міста, а не коли сприймають свою роботу як стукання у двері будинків та ведення з людьми розмов про необхідність насадження колючих кущів попід вікнами.

Оцінка результатів. Третім елементом у створенні хорошої роботи є необхідність вирішити: як та відповідно до чого оцінювати досягнуті результати. Якщо ми не знаємо, як це зробити, то визначення результатів втрачає свою мотиваційну цінність для волонтера й для наглядча і буде неможливо визначити, наскільки добре волонтер виконав завдання.

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

Як описати робочі обов'язки волонтера.

Добрий опис роботи складається із таких елементів:

Назва. Як називається робота та позиція.

Ціль. Результат, якого треба досягти. Це найважливіша частина опису роботи.

Результати. Якщо після роботи повинні лишитися певні результати, вони повинні бути перераховані.

Запропоновані заходи. Це приклади того, що треба зробити для досягнення мети. Слово "запропоновані" вказує, що волонтер має право подумати, запропонувати інші заходи, якщо наглядач погодиться, що це буде ефективним для досягнення мети.

Оцінювання. Як ми розкажемо про результати роботи.

Кваліфікації. Які потрібні навички, знання, вимоги до одягу та ставлення.

Часові обмеження. Встановлені години роботи, тривалість роботи, гнучкість графіку.

Місце. Де розташовано місце роботи.

Наглядання. Стосунки з персоналом та іншими волонтерами, вимоги стосовно звітності та стосунки з наглядачами, процес моніторингу та розв'язання проблем.