

Лекція. Супровід діяльності волонтерів

План

1. Стилі керівництва волонтерами.
2. Організація супервізії діяльності волонтерів.
3. Організація інтервізії діяльності волонтерів.

Література:

- 1) Браун А. Супервізор у соціальній роботі: супервізія догляду в громаді, денних та стаціонарних установах / А. Браун, А. Боурн; пер. з англ. Т. Семигіної К. : Унів. вид-во «Пульсари», 2003. 240 с.
- 2) 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.

1. Виділяють такі стилі керівництва:

- авторитарний;
- демократичний.

Характеристики	Авторитарний підхід	Демократичний підхід
Прийняття рішень	Централізована модель	Децентралізована
Ціннісна модель	Уніфікованість	Багатоманітність
Форма комунікацій	Монолог	Діалог
Орієнтація в часі	Підпорядкованість традиціям	Налаштування на інновації, креативний пошук нових форм
Статус волонтера	Пасивний об'єкт, якого навчають, формують	Активний суб'єкт, який навчається, творить себе
Дистанція влади	Велика	Мінімальна

- адміністративний;
- лідерський.

Відмінності між адміністратором і лідером

Адміністратор	Інноватор
Видає накази та доручення	Надихає
Діє за заданими цілями	Самостійно визначає цілі
Найголовніше – план!	Найголовніше – перспектива!
Підтримується системою	Підтримується людьми
Переконує раціональними аргументами	Переконує емоційно
Контролює	Довіряє
Професійний експерт	Ентузіаст
Приймає рішення	Втілює рішення на практиці
Робить справу правильно	Робить правильну справу
Його шанують	Їм захоплюються

«Лідер» («leader») перекладається з англійської мови як «командир», «керівник», «ведучий», «вождь».

Існують різні визначення поняття «лідерство».

Лідерство визначається як здатність впливати на іншу людину або групу, об'єднуючи добровільні зусилля людей для досягнення спільних цілей/реалізацію спільних проєктів (В. Кац, Л.Едингер).

На думку П. Друкера, *лідерство – це вміння розвивати іншу людину, підвищувати її особисту ефективність, долати обмеження, вирішувати завдання, які відповідають більш високим стандартам.*

2. Супервізія – форма супроводу діяльності волонтера у певній організації.

Основні завдання супервізора:

- керівництво діяльністю волонтера;
- обговорення з волонтером проблемних питань, що виникають під час роботи;
- навчально-методична підтримка волонтера;
- попередження, виявлення та виправлення помилок у роботі волонтера;
- гарантування безпеки волонтера та попередження конфліктів;
- мотивування, створення атмосфери довіри, попередження стресів, зняття фобій.

На практиці всі завдання вирішує координатор волонтерської програми або спеціально призначений фахівець.

Основні ролі супервізора:

Ментор/наставник: опіка волонтера, передача йому знань і досвіду для того, щоб допомогти волонтеру ефективно працювати, вирішувати поставлені завдання.

Коуч: сприяє волонтеру у розвитку власних навичок планування, рефлексії, рішення завдань і прийняття рішень. Коуч займає терплячу позицію і застосовує такі технології, як відкриті запитання, парафраз, з'ясування чи зондування. Акцентує увагу на процесі мислення, сприйняття і прийняття рішення, для того, щоб виробити у волонтера самостійний підхід роботи.

Фасилітатор: Слово фасилітатор походить від англійського слова «facilitate», що означає «полегшувати». Фасилітатор проводить зустрічі з метою встановлення діалогу, спільного прийняття рішень, планування або вирішення завдань. Фасилітатор визначає правила проведення дискусії і слідкує за тим, щоб дискусія не виходила за рамки визначеної теми чи процесу. Не обов'язково володіє глибокими знаннями з теми, що обговорюється.

Консультант: Консультант може володіти специфічною інформацією з певного питання чи бути експертом у сфері змісту чи освітнього процесу. Як фахівець, консультант передає свої знання іншій особі. Як експерт у сфері змісту, консультант заохочує інших застосовувати певні методи, впроваджувати певні програми чи купувати певні навчальні матеріали. Як експерт у сфері освітнього процесу, консультант надає методичні рекомендації. Щоб бути ефективним консультантом, необхідно завоювати довіру волонтера і пам'ятати про спільно визначені цілі і очікування.

Методи супервізії:

- 1) Кейс-стаді – аналіз конкретних ситуацій, в яких працював волонтер;
- 2) Індивідуальне/групове консультування волонтера;
- 3) Спостереження за його роботою;
- 4) Включене спостереження або спільна професійна діяльність;
- 5) Супервізорські сесії – зустрічі супервізора з волонтером/ами, на яких обговорюються шляхи удосконалення/полегшення роботи волонтера.

Організаційні питання проведення «супервізорських сесій»:

- частота;
- часові межі;
- обов'язковість чи добровільність відвідування;
- конфіденційність;
- завдання;
- форма участі (очно/дистанційно);

- модель («круглий стіл», «нарада»);
- порядок модерування;
- та ін.

3. Інтерв'язія – різновид групової суперв'язії, де суб'єктом спостереження/керівництва є самі учасники процесу.

Координатор волонтерської програми під час інтерв'язії, насамперед, виконує роль організатора групової роботи волонтерів. Він залучається до виконання інших ролей у процесі супроводу зустрічей інтерв'язійної волонтерської групи, на якій вона самостійно визначають актуальні напрямки професійної та психологічної підтримки волонтерської діяльності.

Інтерв'язійна група виконує такі завдання:

- обмін інформацією та досвідом між її членами;
- профілактика синдрому вигорання волонтера;
- розвиток здатності до групової самоорганізації/командної роботи;
- реалізація лідерського потенціалу волонтерів.

Вимоги до роботи інтерв'язійної групи:

- 1) періодичність проведення зустрічей у повному складі;
- 2) прийняття правил сесій на групових зборах;
- 3) демократичне обрання модератора;
- 4) зміна модератора на кожній зустрічі (для того, щоб не сприймати його як суперв'язора);
- 5) презентація актуальних кейсів;
- 6) рефлексія досвіду учасників, що брали участь;
- 7) участь у групі добровільна;
- 8) нові учасники приймаються за умови погодження з правилами засідань групи;
- 9) склад групи – 4-8 осіб;

Типова процедура інтерв'язії:

- час роботи – 3 години;
- перша фаза – обговорення протоколу попередньої сесії;
- друга фаза – складання розкладу роботи;
- третя фаза – «перша допомога» - обговорення найбільш пріоритетних питань;
- четверта фаза – «центральна тема» - найголовніша тема з точки зору інтересів учасників групи
- п'ята фаза – «завершення обговорення» - збір зауважень та вирішення організаційних питань