

## Лекція 4. Процедура створення волонтерської програми

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, 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.

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 притулку, 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)

Виявити мотиви людини, які спричинили її бажання займатися волонтерською діяльністю можна за допомогою психодіагностичних методів. Якщо напряду 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.

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 потрібності суспільству.

Найбільш адекватною для пояснення мотивів волонтерів є теорія «альтруїзму-егоїзму», 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 егоцентризмі, 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.

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 набутти 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.