

## **ВОЛОНТЕРСЬКИЙ РУХ У СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНІЙ РОБОТІ**

УДК 364.467

**Т. Л. Лях**

### **ПЛАНУВАННЯ ЗАЛУЧЕННЯ ВОЛОНТЕРІВ ЯК ВАЖЛИВИЙ КОМПОНЕНТ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ПРОГРАМИ**

Наразі в Україні волонтерська діяльність є досить популярною. Її розглядають як добровільну, соціально спрямовану, неприбуткову діяльність, що здійснюється волонтерами шляхом надання волонтерської допомоги; форму благодійної діяльності [4].

Волонтер ще у минулому столітті здебільшого асоціювався з військовим, який добровільно пішов на військову службу. Але наприкінці ХХ – на початку ХХІ століття поняття «волонтер» набуло нового соціального змісту. Так починають називати людей, які добровільно жертвують своїм часом та надають волонтерські послуги тим, хто цього потребує, і там, де є нагальна суспільна проблема.

Волонтер – фізична особа, яка добровільно здійснює соціально спрямовану, неприбуткову діяльність шляхом надання волонтерської допомоги [4].

Волонтерська допомога – роботи та послуги, що безоплатно виконуються і надаються волонтерами [1].

В Україні (з прийняттям нею незалежності) волонтери з'являються у мережі центрів соціальних служб для молоді (нині – центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді), а також – у численних громадських організаціях. Із того часу волонтерський рух в Україні зміцнів, вийшов на якісно новий рівень. Тепер організації, які залучають до своєї діяльності волонтерів, віддають перевагу не їхній кількості, а якості волонтерських послуг, які вони надають, працюючи за різними напрямками.

Сьогоднішні волонтери працюють за багатьма напрямками (інформаційний, просвітницький, корекційний, реабілітаційний, рекреативний, фандрейзинговий, соціально-медичний, побутовий тощо), але найпопулярнішим з них є профілактичний. Саме на плечі волонтерів лягла лівова частка профілактичних програм, які реалізовані нині в нашій країні.

Що спонукає їх до здійснення такої соціально спрямованої, неприбуткової, благодійної діяльності? Це питання ставили собі як науковці, так і практики, але відповіді однозначної не отримали, оскільки до волонтерської діяльності молодь штовхають як альтруїстичні (бути корисним, вирішити важливу суспільну проблему, вплинути на конкретну соціальну ситуацію, допомогти ближньому тощо), так і

егоїстичні (не бути самотнім, знайти друзів, знайти своє кохання, опанувати майбутню професію, гарно зарекомендувати себе, отримати відзнаку чи подяку тощо) мотиви. Врахування мотивів, потреб людини необхідне для грамотно організованого набору, відбору, навчання, супроводу, утримання в організації та визнання волонтера.

Окремі аспекти діяльності волонтерів розкриті в працях вітчизняних науковців. У дослідженнях О. Безпалько, Р. Вайноли, Н. Заверико, А. Капської, В. Петровича розкрито технології залучення та підготовки молоді до волонтерської діяльності. Особливості роботи волонтерів у центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді висвітлено у роботах О. Кузьменка, Н. Романової, С. Толстоухової. Як складову соціально-педагогічної діяльності молодіжних організацій обґрунтовано волонтерство в працях Ю. Поліщука. Технологію організації волонтерської роботи майбутніх соціальних педагогів в умовах вищого навчального закладу досліджувала З. Бондаренко. Питання менеджменту волонтерів вивчали Т. Журавель, Т. Лях, Т. Спіріна, Н. Тимошенко.

Аналіз компонентів волонтерської програми, визначення провідної ролі етапу розробки плану залучення волонтерів є *метою* даної статті.

Перш ніж визначити основні компоненти волонтерської програми, варто наголосити на необхідності врахування при її розробці таких аспектів:

1. *Волонтери керуються принципом добровільності.* Координатор волонтерської діяльності може запропонувати людині стати волонтером, або ж – виконати додаткову роботу, не вказану в угоді. Але вибір завжди лишається за волонтером.

2. *Волонтер – частина колективу (команди) організації.* Він має розуміти куди потрапив, хто його оточує, чим займається організація і хто у ній працює, що саме він буде робити і як це вписується у діяльність організації. Якими є корпоративні етичні стандарти (кодекс етики).

3. *Кожний волонтер має права та обов'язки.* Тому координатору варто їх чітко визначити перед початком роботи волонтера, узгодити спірні моменти та зафіксувати в угоді про здійснення волонтерської діяльності.

4. *Мотиви до волонтерської діяльності можуть змінюватися.* Виявити мотиви людини, які спричиняють 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.

5. *Якщо людина полишає волонтерську діяльність, то це не означає, що вона «зраджує» організації або справі.* Причин може бути багато, а інколи цією причиною може бути організація. Не варто засуджувати людину, коли вона відмовляється від продовження волонтерівання. Волонтери керуються принципом добровільності.

Життєві обставини у волонтера змінюються, з'являється необхідність побудови власної кар'єри, створення сім'ї, додаткового заробітку тощо. І на сьогодні спостерігається цікаве явище – «колишні» волонтери після тривалої перерви вже у новому статусі повертаються до волонтерської діяльності. Однак треба пильнувати, бо часто волонтери йдуть із організації через поганий менеджмент, образи та неможливість втілити власні ідеї.

6. *Волонтерська діяльність потребує чіткого планування.* Є ряд організаційних і методичних умов забезпечення волонтерської діяльності – своєрідна сукупність зовнішніх і внутрішніх чинників, які зумовлюють результативність роботи волонтерів. І той, хто не дотримується їх, як правило, зазнає невдачі в організації праці волонтерів.

7. *Волонтерська діяльність потребує моніторингу та оцінки її результативності.* Моніторинг і оцінка дають можливість зробити діяльність волонтерів кращою та більш результативною.

Серед основних етапів створення волонтерської програми розрізняють такі:

1. Планування залучення волонтерів (визначення потреби у волонтерах; розробка змісту волонтерської діяльності; аналіз ресурсів; розробка переліку вимог до волонтера; розробка системи обліку часу волонтерів; планування кампанії із залучення волонтерів);

2. Відбір та підготовка волонтерів (відбір волонтерів; орієнтування; інструктаж; навчання);

3. Супровід діяльності волонтерів (менторська підтримка; супервізія; інтервізія);

4. Моніторинг та оцінка діяльності волонтерів (моніторинг; оцінка; визнання та заохочення) [3].

Мова у цій статті піде про перший етап створення волонтерської програми, оскільки за даними досліджень Всеукраїнського громадського центру «Волонтер» 95% державних та громадських організацій (ВНЗ, НУО, соціальні служби різного типу), на базі яких працюють волонтери, не здійснюють планування залучення до волонтерської діяльності [4]. Серед причин такого явища ключовими є такі: не усвідомлення важливості підготовчого етапу; сприйняття волонтерської діяльності як непрофесійної і такої, що не потребує детального планування; низький рівень поінформованості координаторів волонтерів щодо менеджменту волонтерської діяльності.

Отже, планування залучення волонтерів передбачає: визначення потреби у волонтерах; розробку змісту волонтерської діяльності; аналіз ресурсів; розробку переліку вимог до волонтера; розробку системи обліку часу волонтерів; планування кампанії із залучення волонтерів.

Етап визначення потреби у волонтерах дозволяє організації зрозуміти, наскільки для її функціонування потрібні волонтери. Якщо ж вони потрібні, то хто вони і звідки. Задля цього варто:

- проаналізувати програму, усвідомивши проблему, мету та її кінцеві результати;
- скласти перелік наявних та необхідних ресурсів;
- визначити можливі альтернативні варіанти реалізації програми;
- вирішити, чи є кошти для оплати праці необхідних для реалізації програми працівників;
- включити пункт про залучення волонтерів, якщо є така необхідність.

На наступному етапі слід визначитися скільки саме волонтерів потрібно. На це впливає ряд факторів:

- територія охоплення діяльності організації (можна залучати волонтерів зовні, але варто врахувати можливу необхідність оплати їхнього проїзду);
- кількість вільного часу волонтерів (як правило, для волонтерів навчання є основною (пріоритетною) діяльністю. 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 волонтерської діяльності, можуть привести до того, що волонтер стане перед необхідністю зробити вибір і, швидше за все, покине волонтерувати);
- форми волонтерської роботи (в залежності від певної форми (лекція, масовий захід тощо) потрібна різна кількість волонтерів);
- чисельність отримувачів послуг та ступінь їхньої потреби у допомозі волонтерів (існує пряма залежність між кількістю людей, яким надаються послуги, та ступенем їх потреби в допомозі і числом залучених волонтерів).

Маючи чітку уяву, навіщо організації потрібні волонтери, в якій кількості і в яких саме напрямках 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.

Здійснивши аналіз потреб установи/організації у волонтерах і визначившись, що така потреба є, постає завдання розробки змісту волонтерської діяльності, а саме: докладне описання роботи, до якої планується залучити волонтерів.

Якісне описання роботи, яка пропонується волонтерам, потрібне для того, щоб донести 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 описання роботи, координатору роботи волонтерів слід підкреслити її користь та соціальну значущість. Орієнтовна структура описання змісту волонтерської діяльності може бути наступною: посада волонтера; вимоги, знання і навички, якими повинен володіти волонтер для виконання роботи; етика та система взаємовідносин волонтера зі співробітниками і клієнтами; обсяг часу, який необхідний для виконання роботи; періодичність та тривалість роботи; система навчання волонтера, контролю і оцінки його діяльності; вид та місце роботи; зміст роботи; кінцевий результат; клієнти, партнери, колеги; ступінь власної відповідальності; особливості роботи; необхідність додаткового навчання; можлива небезпека або труднощі; моніторинг; супервізія, інтервізія; звітність; пільги; заохочення; кар'єрне зростання.

Робота, яка пропонується потенційним волонтерам, повинна бути конкретною та відповідати заявленим установою/організацією критеріям. Слід брати до уваги, що описи роботи волонтера повинні регулярно переглядатися (не рідше одного разу на півроку), адже характер роботи і виконуваних функцій може 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.

Робота волонтерів завжди вимагає попереднього матеріального внеску установи/організації або певних зусиль з її боку. Іншими словами ми маємо забезпечити діяльність волонтерів необхідними ресурсами. Під ресурсами забезпечення волонтерської діяльності ми розуміємо сукупність матеріальних, технологічних, фінансових, інформаційних, кадрових, особистісних витрат установи/організації [2].

Керівництву організації чи координатору діяльності волонтерів слід заздалегідь визначити необхідні для волонтерської роботи ресурси. Наприклад, такі як: робоче місце; спецодяг; інструменти; витратні матеріали; супровід роботи; компенсація витрат.

Наступним етапом розробки волонтерської програми є складання переліку вимог до потенційного волонтера. Він повинен мати такі якості, які дають змогу ефективно та результативно вирішувати основні завдання волонтерської програми. Серед них найбільш значущими є: психолого-педагогічна компетентність; відповідальність та самодисципліна; глибока та відверта зацікавленість у вирішенні проблем інших, а також у позитивних результатах роботи; 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.

Відбираючи волонтерів і готуючи їх до роботи доцільно враховувати: характеристики фізичного та психічного здоров'я; 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; ціннісні орієнтації особистості: гуманізм; чесність; порядність; відвертість; справедливість; милосердя; психологічні якості особистості, риси характеру: емпатійність; наполегливість; цілеспрямованість; самодисципліна; відповідальність; сміливість; самоконтроль; оптимізм; великодушність; обдарованість; толерантність; інтелектуальність; акуратність; співчутливість; незалежність; раціональність; ввічливість; ініціативність; старанність.

Черговим етапом розробки волонтерської програми є облік часу волонтерів. Облік часу роботи – це фіксування відомостей про явку працівників на роботу і виконання ними встановленої тривалості робочого часу [5]. Облік часу роботи ведеться в табелях встановленої форми. 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.

Отже, зроблено п'ять кроків для залучення волонтерів. Координатор волонтерської діяльності визначився, що волонтери потрібні, з'ясував де саме, розробив низку документів, які допоможуть якісно провести кампанію із залучення волонтерів. А от розробка цієї кампанії є шостим важливим організаційним кроком.

План залучення волонтерів ґрунтується на реальних потребах і можливостях установи/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.

Необхідно визначити спосіб залучення волонтерів, який допоможе поінформувати громаду та зацікавити потенційних волонтерів.

Обираючи його, варто враховувати:

- шлях донесення інформації до потенційного волонтера;
- тип та об'єм інформації.

Із огляду на це, найширше в Україні застосовують такі способи залучення волонтерів, як цільове звернення й оголошення. Також можна розповсюджувати інформацію через ЗМІ у вигляді: оголошень по радіо, телебаченню; постійних рубрик у пресі; статей у газетах; статей у спеціалізованих виданнях для залучення специфічних груп волонтерів; оголошень в Інтернеті.

Отже, лише здійснивши перераховані вище кроки планування залучення волонтерів доцільно переходити до етапу проведення набору й відбору волонтерів.

Нажаль, згідно досліджень [3], вітчизняні волонтерські організації недооцінюють важливості цього компоненту волонтерської програми. Хоча, очевидно, запропоновані етапи планування залучення волонтерів дозволяють організаціям створити власне бачення волонтерської участі у їхній діяльності, визначити ступінь відповідальності волонтерів адекватний їхнім функціональним обов'язкам.

### **Список використаної літератури**

- 1. Закон** України «Про волонтерську діяльність» від 19.04.2011 № 3236-VI [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3236-17>. **2. Лях Т. Л.** 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. **3. Лях Т. Л.** Методика організації волонтерських груп : Навч. посіб. / Т. Л. Лях. – К. : Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. – 160 с. **4. Лях Т. Л.** Проблеми нормативно-правового забезпечення волонтерської діяльності в Україні // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т. Г. Шевченка : зб. наук. пр. / [гол. ред. М. О. Носко]. – Чернігів : ЧНПУ, 2012. – Т. 2. Вип. 104. – Сер. Педагогічні науки. – С. 111 – 115. **5. Учёт** рабочего времени [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://love1c.kiev.ua/user/time>.

### **Лях Т. Л. Планування залучення волонтерів як важливий компонент волонтерської програми**

У статті автор розглядає проблему ефективності волонтерської діяльності; наголошує на важливості покращення планування процесу залучення волонтерів; наводить статистичні дані щодо менеджменту волонтерів в Україні, обґрунтовує важливість планування залучення

волонтерів з точки зору волонтерської програми; розкриває етапи процесу залучення волонтерів, висловлює міркування щодо підсилення процесу планування залучення волонтерів в державних та громадських організаціях.

*Ключові слова:* волонтерство; волонтер; група.

**Лях Т. Л. Планирование привлечения волонтеров как важный компонент волонтерской программы**

В статье автор рассматривает проблему эффективности волонтерской деятельности; подчеркивает важность улучшения планирования процесса привлечения волонтеров; приводит статистические данные по менеджменту волонтеров в Украине, обосновывает важность планирования привлечения волонтеров с точки зрения волонтерской программы; раскрывает этапы процесса привлечения волонтеров, высказывает соображения по усилению процесса планирования привлечение волонтеров в государственных и общественных организациях.

*Ключевые слова:* волонтерство; волонтер; группа.

**Lyakh T. L. Planning involving volunteers as an important component of the volunteer program**

The article considers the problem of efficiency volunteering, stresses the importance of improving the planning process involving volunteers, gives statistics on the management of volunteers in Ukraine, justifying the importance of planning involving volunteers in terms of volunteer program, reveals the stages of the process of recruiting volunteers, expresses views on strengthening the planning process involvement of volunteers in government and public organizations.

*Key words:* volunteering; volunteer; group.

Стаття надійшла до редакції 30.09.2013 р.

Прийнято до друку 25.10.2013 р.

Рецензент – д. п. н., проф. Веретенко Т. Г.

УДК 364.322-057.87

**О. С. Шумакова**

**ЗМІСТ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ  
СТУДЕНТІВ-ВОЛОНТЕРІВ ВНЗ**

В Україні протягом останніх років значно збільшилась кількість студентів-волонтерів, які залучаються до соціально-педагогічної діяльності. Участь у волонтерській діяльності є добровільною, тому стає