МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки

кафедра практичної психології та соціальної роботи

**Ситнікова Т.А.**

**Випускна кваліфікаційна робота бакалавра**

**Професіоналізація волонтерства в діяльності соціального працівника**

Сєвєродонецьк

2021

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

# Факультет гуманітрних наук, психології та педагогіки

(повне найменування інституту, факультету)

# Кафедра практичної психології та соціальної роботи

(повна назва кафедри)

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

**до випускної кваліфікаційної роботи бакалавра**

**освітньо-кваліфікаційного рівня** \_\_\_\_бакалавр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(бакалавр, магістр)

напряму підготовки \_\_\_231 – Соціальна робота \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(шифр і назва напряму підготовки)

на тему: «Професіоналізація волонтерства в діяльності соціального працівника»

Виконала: студентка групи СР-17з Ситнікова Т.А.

Керівник: д. психол. н., проф. Тоба М.В.

Завідувач кафедри практичної

психології та соціальної роботи

д. психол. н., проф. Завацька Н.Є.

Рецензент: д. психол. н., проф. Пілецька Л.С.

Сєвєродонецьк – 2021

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

# Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки

(повне найменування інституту, факультету)

# Кафедра практичної психології та соціальної роботи

(повна назва кафедри)

освітньо-кваліфікаційного рівня \_\_\_\_бакалавр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(бакалавр, магістр)

напряму підготовки \_\_\_231 – Соціальна робота \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(шифр і назва напряму підготовки)

# ЗАТВЕРДЖУЮ

**Завідувач кафедри**

**практичної психології**

**та соціальної роботи**

**проф. Завацька Н.Є.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

“26” березня 2021\_року

## З А В Д А Н Н Я

### НА ВИПУСКНУ КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ БАКАЛАВРА

**Ситнікової Тамари Анатоліївни**

Тема роботи: «Професіоналізація волонтерства в діяльності соціального працівника»

## Керівник роботи Тоба М.В., д. психол. н., проф.

( прізвище, ім’я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від “26” березня 2021 р. № 58/15.17

2. Строк подання студентом роботи\_\_\_10.06.2021 р.

3. Вихідні дані до роботи: *обсяг роботи* *– 69 сторінок (1,5 інтервал, 14 шрифт з дотриманням відповідного формату), список використаної літератури – 43 дж.*

*4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: проаналізувати наукові джерела з вивчення особливостей професіоналізації волонтерства в діяльності соціального працівника; підібрати діагностичний інструментарій згідно вивчення особливостей професіоналізації волонтерства в діяльності соціального працівника; на основі проведеного констатувального експерименту розробити практичні рекомендації щодо особливостей професіоналізації волонтерства в діяльності соціального працівника.*

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов’язкових креслеників): *табл. – 1, рис. – 1.*

**6. Консультанти розділів роботи:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Розділ | Прізвище, ініціали та посада  консультанта | Підпис, дата | |
| Завдання  видав | Завдання  прийняв |
| 1. | Тоба М.В. – д.психол.н., проф. | 26.03.2021 р. | 26.03.2021 р. |
| 2. | Тоба М.В. – д.психол.н., проф. | 26.03.2021 р. | 26.03.2021 р. |

7. Дата видачі завдання 26.03.2021 р**.**

#### **КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **з/п** | **Назва етапів** | **Строк виконання етапів** | Примітка |
| 1 | Визначення проблеми дослідження та розроблення плану випускної кваліфікаційної роботи бакалавра | 03.2021 р. | 03.2020 р. |
| 2 | Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження | 03.2021 р. | 03.2020 р. |
| 3 | Розробка діагностичного інструментарію та проведення констатувального експерименту | 04.2021 р. | 04.2020 р. |
| 4 | Узагальнення результатів констатувального експерименту | 04.2021 р. | 04.2020 р. |
| 5 | Розробка рекомендацій щодо особливостей професіоналізації волонтерства в діяльності соціального працівника | 05.2021 р. | 05.2020 р. |
| 6 | Підготовка випускної кваліфікаційної роботи бакалавра до захисту та її захист | 06.2021 р. | 06.2020 р. |

**Студентка Ситнікова Т.А.**

**Керівник роботи проф. Тоба М.В.**

**РЕФЕРАТ**

Текст - 69 с., табл. – 1, рис. – 1, джерел – 43

В роботі розкрито теоретико-методологічні засади вивчення особливостей професіоналізації волонтерства в діяльності соціального працівника.

Проведено констатувальний експеримент з метою вивчення особливостей професіоналізації волонтерства в діяльності соціального працівника.

Розроблено практичні рекомендації щодо особливостей професіоналізації волонтерства в діяльності соціального працівника.

**Ключові слова:** ВОЛОНТЕРСТВО, професіоналізації волонтерства, соціальна робота, соціальна допомога, соціальний працівник, технології соціальної роботи, напрямки соціальної роботи, ПРОФЕСІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ, сучасний соціум.

**ЗМІСТ**

ВСТУП…………………………………………………………………………..7

РОЗДІЛ 1. Теоретико-методологічні засади вивчення волонтерської діяльності …………...…..………………………….11

* 1. Теоретичні підходи до визначення волонтерської діяльності………11
  2. Особливості й атрибутивні характеристики волонтерської

діяльності……………………………………………………………………..16

* 1. Основні напрямки волонтерського руху в соціальній роботі……….27

РОЗДІЛ 2. Методичні засади дослідженняособливостей професіоналізації волонтерства в діяльності соціального працівника ……………………………………………39

2.1. Програма емпіричного дослідження...…………………..…………..….39

2.2. Аналіз результатів дослідження особливостей професіоналізації волонтерства в діяльності соціального працівника ………………………..40

2.3. Структура підготовки волонтерів до участі в програмах……..............47

ВИСНОВКИ...…………………………… …………………………………...63

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ………...…………………………..65

**ВСТУП**

**Актуальність дослідження.** Волонтерство в Україні набуває все більшого поширення, з’являється чимала кількість досліджень, присвячених проблемам волонтерської діяльності у соціальній роботі.

У педагогіці волонтерство переважно вивчається як: чинник соціалізації і комунікації (Є. С. Айвазова, А. І. Кладько), стимул інтелектуальної і рухової активності молоді; виховання (Х. В. Загладіна), зокрема, активної життєвої позиції (Т. Б. Кононова, Н. М. Степанова); складова соціально-педагогічної діяльності молодіжних організацій (Ю. Й. Поліщук), механізм розвитку соціальної активності молоді (Т. В. Антонова, Т. В. Ігнатова, Є. Ю. Ісаєва), подолання соціальної апатії (П. В. Авдєєв, Т. В. Коротаєва); технологія навчання, практика, що забезпечує успішність соціалізації підлітків (Х. Т. Загладіна, У. П. Косова).

У соціології волонтерство і волонтерська діяльність розглядаються в контексті таких підходів: управлінського – в рамках теорій управління (М. В. Певная), соціального управління (М. О. Осипова), управління громадянською і соціальною участю (Є. М. Акімкін), технологізації управління (В. О. Шилова); трудового та економічного – дослідження ефективності волонтерства (Х. К. Анхайєр, Л. М. Саламон), оцінка його економічного ефекту через працю (І. Бегбедер, Дж. Вілсон, М. Мусік); інституціонального – інституціональні механізми соціального управління (П. Димаджіо, Д. Норт), завдяки яким відтворюються правила, норми і його структура; діяльнісного – вивчається професіоналізація волонтерства на різних системних рівнях (С. В. Михайлова); соціально-психологічного – волонтерство досліджується через поняття просоціальної поведінки (Є. П. Ільїн, Г. Клері, А. Омото, М. Снайдер).

У соціальній роботі волонтерство вивчається як: один із елементів змісту професійного навчання у сфері соціальної роботи; конструкт професіоналізму або діяльнісної активності (А. О. Клепікова); функція менеджменту соціальної сфери (Л. В. Вандишева, І. Ю. Менщикова).

У сучасній психології проблема волонтерства розробляється в контексті таких підходів: функціонального (Г. Клері, М. Снайдер); структурно-морфологічного (О. С. Азарова); аксіологічного (К. Бідерман, О. І. Холіна); діяльнісного (Л. С. Виготський, О. М. Леонтьєв) та ін.

У психологічних дослідженнях переважно йдеться про: процесуальний характер, функції та особливості волонтерської діяльності (Р. Лінч, С. Маккарлей), ключові мотиви волонтерів (П. Джордан, М. Олчман), зв’язок між волонтерською активністю і поліпшенням фізичного і психічного здоров’я (Р. Беккерс, П. Моен), цінності волонтерської діяльності, насамперед, для самих волонтерів.

У дослідженнях волонтерської діяльності йдеться про: психологічний зміст (У. П. Косова, М. В. Певная), ціннісні орієнтації (А. І. Рудська), типи волонтерів (В. В. Щорс), мотиваційні складові (К. С. Алексейченко, Г. Клері, Л. О. Кудрінська, Л. І. Матвієнко, М. Олчман, А. Омото, Л. З. Сердюк, М. Снайдер, Т. Шварц); психологічні засади волонтерської роботи та її чинники (О. О. Вовчик-Блакитна, Є. П. Ільїн), особливості її організації (З. П. Бондаренко, А. М. Льовочкіна), цілепокладання (Ю. М. Швалб), психологічні детермінанти (О. С. Азарова, М. С. Яніцький), технології залучення та підготовки до неї молоді (О. В. Безпалько, Р. Х. Вайнола, А. Й. Капська, Л. П. Люта, І. В. Остапенко, О. В. Чуйко) та ін.

У контексті професійного становлення волонтерська діяльність трактується як: чинник становлення особи у професії, спосіб проживання кризи професійної ідентичності (Н. О. Кетова, С. І. Чернікова); мотивація до формування психологічної готовності до професії (С. О. Сурков); інноваційна форма соціально-трудових відносин та нестандартна форма зайнятості (Г. О. Крапівіна).

Разом з тим існує ряд суперечностей між:

– запитами практики і стихійністю проявів явища волонтерства в суспільстві;

– соціально схвалюваними цілями волонтерства і мотивацією окремого волонтера;

– теоретичним доробком щодо проблеми волонтерства і новітніми викликами суспільно-політичної практики.

**Об’єкт дослідження** – професійна діяльність соціального працівника.

**Предмет дослідження** – особливості професіоналізації волонтерства в діяльності соціального працівника.

**Мета дослідження:** розкрити особливості професіоналізації волонтерства в діяльності соціального працівника.

Відповідно до мети було визначено такі **завдання дослідження:**

1. В результаті аналізу проблеми чинників волонтерської діяльності з’ясувати її зміст та структуру.
2. З’ясувати статево-вікові, індивідуально-психологічні та мотиваційні особливості особистості залежно від її включеності у волонтерську діяльність (та міри використання фаху).
3. Розкрити структурні особливості суб’єктних чинників, встановити особливості їх впливу на результативність діяльності волонтера (за мірою використання фаху).
4. Визначити структуру чинників включеності у волонтерську діяльність.

Для розв’язання поставлених завдань у роботі використано такі **методи дослідження:** *теоретичні* – аналіз, синтез, систематизація наукового матеріалу в літературних джерелах; *емпіричні –* анкетування, а також методики психодіагностики: «Діагностика соціально-психологічних установок особистості в мотиваційно-потребовій сфері» (О. Ф. Потьомкіна) – для з’ясуваня вираженості компонентів мотиваційної орієнтації волонтерів і осіб, які не включені у волонтерську діяльність; «Діагностика типу емоційної реакції на вплив» (В. В. Бойко) – для виявлення домінуючого типу емоційної реакції людини; П’ятифакторний опитувальник особистості 5PFQ (варіант психологічної моделі «Великої п’ятірки» в адаптації А. Б. Хромова) – для діагностики вираженості особистісних рис; анкета оцінки діяльності волонтера (Т. В. Тимчук) – для виявлення результативності волонтерської діяльності.

Практичне значення дослідження полягає у тому, що його результати можуть бути використані для розробки методологічного забезпечення відбору та підготовки волонтерів волонтерськими і благодійними організаціями, громадськими об’єднаннями; у навчальному процесі.

**РОЗДІЛ 1**

**Теоретико-методологічні засади вивчення волонтерської діяльності**

**1.1. Теоретичні підходи до визначення волонтерської діяльності**

Сучасна ситуація в Україні характеризується соціальнопсихологічною, економічною нестабільністю, зниженням рівня життя більшості населення, девальвацією моральних норм і цінностей у суспільстві, зростанням злочинності і насильства. Соціально-психологічні проблеми в Україні відобразились на психологічному самопочутті різних верств населення. Ще відчутніше визначилися категорії людей, які потребують соціально-психологічної допомоги. Передусім, це молоді люди без жодного заняття; дорослі безробітні; діти, які не отримують потрібної уваги з боку батьків або не мають батьків; пенсіонери; інваліди та інші. Нині молодь – найчутливіша та найвразливіша частина населення країни, яка потребує соціально-психологічного захисту, допомоги й підтримки. Таку підтримку забезпечують кваліфіковані соціальні працівники.

Спостерігається зростання тенденції до урізноманітнення соціально-психологічної допомоги та форм роботи з молоддю. Звідси випливає потреба суспільства у кваліфікованих соціально-психологічних кадрах, які здатні впливати певною мірою на формування людини, допомагати реалізовувати себе як особистість. На сучасному етапі розвитку нашої країни висококваліфікованих психологів і соціальних працівників в Україні не вистачає.

Щоб розв’язати цю проблему, необхідно, по-перше, вивчити реальні потреби різних верств населення; по-друге, визначити, апробувати й поширити методики соціально-психологічної роботи, які допоможуть у реалізації цих потреб; по-третє, потрібна підготовка висококваліфікованих спеціалістів, здатних професійно впроваджувати розроблені концепції і програми соціально-психологічної роботи.

Незаперечним також є і той факт, що потреби населення в соціальній допомозі, психологічній підтримці і захисті зростають. Тому виникла необхідність у залученні до соціально-психологічної роботи з різними верствами населення добровільних помічників-волонтерів.

Спільна робота психологів, соціальних працівників і волонтерів має великий потенціал, підвищує ефективність і якість послуг населенню. Термін «волонтер» у перекладі з англійської мови означає «доброволець». Волонтер – це людина, яка добровільно, не переслідуючи корисливих цілей, займається діяльністю на користь суспільства, не одержуючи за це грошової винагороди. Волонтерський рух – це рух із надання безкорисної допомоги тим, хто її потребує. Волонтерський рух для молодих людей є невичерпним джерелом здобуття освіти, можливістю вчитись, а також можливістю самореалізації. Волонтери не одержують матеріальної допомоги у вигляді заробітної плати, проте вони мають дещо інше – розвиток власних здібностей, моральне задоволення, відчуття власної необхідності тим, хто потребує допомоги, відчуття, що вони приносять користь, здобувають нові знання тощо. Скільки у світі волонтерів, стільки і мотивів безкоштовної роботи. Волонтер не тільки інструмент впливу на об’єкт соціально-психологічної роботи, а й сам є об’єктом такої роботи. Тому соціалізація волонтера не менш, а може й навіть більш важлива проблема, ніж та соціально-психологічна робота, яку він виконує. Волонтерська діяльність є соціально-психологічним явищем, оскільки її розглядають як систему взаємин між людьми, добровільне надання соціальнопсихологічної допомоги людині людиною.

Добровільність – це широке коло можливостей саморозвитку, розширення знань про інших людей, демонстрація свого піклування про інших, випробування себе в нових умовах і ситуації, добра перспектива на майбутнє. Це конкретний спосіб підвищити якість життя людини, яка відчуває дискомфорт. Волонтери – це група людей, яка відчуває необхідність пошуку нових шляхів для надання своєму життю суспільної цілі і цінності. Волонтерські групи й загони об’єднують людей, які на добровільних засадах беруть участь у соціально-психологічних програмах щодо запобігання негативних явищ у молодіжному середовищі, надання допомоги різним верствам населення, соціальному становленню й інтеграції молоді в суспільство. Волонтери – добровільні помічники фахівців соціально-психологічної галузі, які надають їм безпосередню та вагому допомогу.

Така діяльність добровольців потребує не лише бажання та наявності вільного часу, а й певних знань із психології, педагогіки, соціології, медицини тощо. Волонтери повинні володіти навичками спілкування з різними прошарками молоді, знайомитися з кращим досвідом роботи волонтерів нашої країни і зарубіжжя. Організація різних форм навчання волонтерів стає актуальним питанням сьогодення. Через те що більшість волонтерських угруповань виникає стихійно та бере участь в одноразових акціях чи заходах, існує нагальна потреба в розробці системного підходу до залучення волонтерів, організації їхньої діяльності та підтримки розвитку волонтерського руху.

Головну роль у зміцненні позицій добровольців і формуванні позитивного ставлення громадськості до їхньої діяльності відіграє впровадження системи навчання волонтерів, про що говорить досвід волонтерства інших країн. Нині послуги волонтерів потрібні для розв’язання проблем у соціальнопсихологічній, економічній, культурній, гуманітарній сферах.

У сучасній науці проблема волонтерства розробляється в контексті таких підходів:

* функціонального – людина залишається волонтером допоки ця діяльність продовжує виконувати свої функції (Г. Клері, М. Снайдер);
* структурно-морфологічного – йдеться про психологічні компоненти діяльності волонтерів, а саме – мотивацію, цілі, здатність прогнозувати результат, вміння планувати і приймати власні рішення (О. С. Азарова);
* аксіологічного – йдеться про духовні й моральні уявлення про суб’єкт трудової діяльності через волонтерство (О. І. Холіна), цінність волонтерства для самих волонтерів, які співвідносять свої потреби, ідеї та переконання з потребами інших людей (К. Бідерман);
* діяльнісного – як вид діяльності, що має в основі принципи свободи від примусу, можливості вибору, альтруїзму, діяльності поза сімейними і дружніми стосунками (О. М. Леонтьєв, Л. С. Виготський);
* системного – як цілісність, складне системне утворення (П. К. Анохін, С. Л. Леньков, Б. Ф. Ломов, Т. Б. Мацюк);
* акмеологічного – йдеться про закономірності, чинники та умови продуктивного й оптимального розвитку особистості волонтера в умовах виконання волонтерської діяльності (О. О. Бодальов, Н. В. Кузьміна);
* компетентнісного – результативність волонтерської діяльності визначається потенціалом і розвитком особистості волонтера, а не лише наявністю у нього якостей, необхідних для виконання діяльності (І. О. Зимня, В. Д. Шадриков).

Волонтерська діяльність є цілеспрямованою діяльністю суб’єкта, який володіє набором знань, умінь і навичок; здійснюється шляхом надання фахових і нефахових послуг, ґрунтується на етичних принципах спільнот і є процесом реалізації суспільно значущих функцій; її предметом є матеріальні ресурси, які задовольняють запит на волонтерську допомогу (М. Олчман) і послуги (Р. Беккерс).

Засобами волонтерської діяльності вважають матеріальні і нематеріальні, інтелектуальні, особистісні ресурси суб’єкта. Її результатом є задоволення потреб благоотримувача шляхом надання послуг. Результативність суб’єкта волонтерської діяльності має вияви в успішності (неуспішності), задоволеності (незадоволеності) її процесом та результатами.

У структурно-морфологічній парадигмі волонтерської діяльності її внутрішній бік складають потреби, мотиви, цілі, особистісні смисли, задачі, дії; результати (для особистості, для суспільства), зовнішній – спрямування, способи, засоби, умови (О. С. Азарова, М. С. Яніцький). У суб’єктно-діяльнісній парадигмі до основних складових волонтерської діяльності відносять суб’єкт, мету, продукт, режим, мотивацію, її організацію і трудовий стаж (Л. О. Кудрінська та ін.).

Психологічна структура волонтерської діяльності містить: суб’єкт (індивідуальний та груповий), потреби (альтруїстичні, соціальні та ін.), мотиви (конструктивні і неконструктивні, егоїстичні й альтруїстичні), цілі (декларовані, недекларовані, близькі і віддалені у часі, егоїстичні, альтруїстичні та ін.), засоби (матеріальні/нематеріальні, зовнішні/внутрішні), дії, результати, об’єкт (природні предмети, конкретна сфера діяльності, соціальна група та ін.).

Чинниками волонтерської діяльності вважають особистісні, комунікативно-діяльнісні, соціально-психологічні (О. С. Азарова); зовнішні і внутрішні (Є. П. Ільїн); суб’єктивні та об’єктивні (Е. М. Балашов); віра у свої можливості здійснити доленосні зміни в країні, довіра громадян до волонтерів, готовність їх підтримувати (О. В. Іщенко, О. Ю. Касперович, О. В. Панькова).

На основі теоретичного аналізу проблеми розроблено концептуальну модель інтенції волонтера.

Інтенція як іманентна спрямованість свідомості на предмет (реальний чи уявний) є основою, яка визначає потенційність включеності суб’єкта у волонтерську діяльність.

Суб’єктні (базові) чинники результативності діяльності волонтера містять три компоненти: індивідний, особистісний, об'єктивний. Індивідні – вік, стать; особистісні – індивідуально-психологічні, мотиваційні складові; об'єктивні – освіта, рівень доходу, територіальна належність, сімейний стан.

Характеристики суб’єкта волонтерської діяльності прямо й опосередковано впливають на результативність діяльності. Діяльність є тлом, на якому розкривається вплив цих чинників на результативність. Йдеться про види діяльності – волонтерську та професійну (які поділяються за мірою використання фаху).

Отже, волонтерська діяльність є соціально схвалюваною актуалізацією внутрішньої інтенції особистості, яка проявляється як добровільний свідомий вибір на користь переходу від потенційної до практичної включеності у волонтерство задля реалізації суспільного запиту через задоволення потреб благоотримувачів шляхом безкорисливого надання фахових чи нефахових послуг, здійснення матеріальних та нематеріальних, інтелектуальних та особистісних внесків і затрат, відображається у прагненні до результативності, є умовою реалізації особистісного потенціалу волонтера.

**1.2. Особливості й атрибутивні характеристики волонтерської діяльності**

Розвиток людини, довготривалий процес її соціалізації зазвичай відбувається шляхом подолання певних труднощів та перешкод, джерелом яких є як зовнішні (соціальні), так і внутрішні (особистісні) фактори. Людину, яка стала на соціальні сходинки, яка «отримала» від суспільства певну внутрішню структуру, яка має ту частину, яку можна назвати соціальною і поряд тим – володіє своїм власним світоглядом, – ми називаємо особистістю. Особистість має певну свободу (свободу вибору), відповідає за власний вибір та його наслідки, тобто бере на себе відповідальність.

Крім того особистість постійно самовдосконалюється з різних сторін: фізично, розумово, духовно, емоційно тощо. Вона знаходиться в безперервному процесі розвитку, намагається використовувати весь свій особистісний потенціал. Шукаючи сенс життя, першооснову всесвіту, власний шлях, особистість пізнає світ не лише через органи відчуття, а й через психіку, сприймаючи та підключаючись емоційно до зовнішнього світу, створюючи власну ієрархію цінностей; аналізуючи та синтезуючи отриману інформацію тощо. Одним із найважливіших виборів особистості, який може вплинути на все її подальше життя, є вибір її сфери зайнятості, професійної спрямованості. Досліджуючи професійний вибір людини, її професіоналізацію, треба зауважити, що цей процес у науковій літературі розглядається з різних точок зору.

Нас цікавить дослідити погляди різних наук з цієї проблематики, що надасть можливість окреслити підняті питання більш широко, ніж коли ми спираємося лише на одну концепцію. Взагалі, професійна орієнтація людини починається ще до того, як вона приступає до навчання за обраною спеціальністю. Ще з дитинства у людини формуються певні стереотипи щодо професій, їх престижності, значимості для суспільства, матеріальних можливостей тощо. На це впливають як найближче оточення людини (батьки, сусіди, друзі), та і засоби масової інформації, громадська думка, яка створює відповідний ореол зі знаком плюс чи мінус. Але окрім цих факторів, існують також і внутрішні, психологічні, які включають в себе здібності людини до певного виду діяльності, її професійні інтереси, а також її стан здоров‘я (наприклад, для деяких професій є обов‘язковим отримання медичного висновку, що людини може працювати за даним напрямком).

Тому професійні інтереси особистості як соціального продукту, які вважаються внутрішніми факторами, скоріш за все мають свою соціальну природу, хоча і трансформовані самою особистістю з урахуванням тих же її здібностей та вподобань. Однією з форм соціальної активності, де людина може реалізувати себе як особистість, є волонтерська діяльність. Вона здійснюється в різних сферах (соціальна, екологічна, юридична, культурна, спортивна тощо) та може мати різні мотиви. Найчастіше в літературі виділяють альтруїстичне бажання допомогти іншим, але поряд з цим існують потреби у спілкуванні, саморозвитку, набутті професійних знань та навичок, а наявність заохочень зі сторони організації також є вагомим стимулом активної позиції людини у волонтерській діяльності [9, 350-351].

Наприклад, за даними Національного центру волонтерської роботи у Великобританії, головним мотивом людей участі у волонтерському русі виділяють саму діяльність, яка інтегрує волонтера в суспільство, створюючи певну цілісність з ним (32 % – потреба в почутті єдності з людьми) [2, 13]. Найчастіше волонтерство розглядається як покликання людини, її бажання приносити користь суспільству. Але з іншої точки зору – волонтерство надає людині певні знання та навички, які нею можуть бути використані у професійній діяльності. Але окрім наукової точки зору, є думки людей, які так чи інакше повязані з цією діяльністю практично. Наприклад, учасники різних інтернет - форумів (http://forum.kanschool5.ru, http://forum.pravmir.ru, http://forum.awd.ru тощо), які підіймають питання головного призначення волонтерів, найчастіше висловлюють свою думку, що волонтерство – це покликання людини, її прагнення покращити життя суспільства, допомагати людям у скрутний для них час; це громадянське покликання.

На противагу такій точці зору існує й інша: “Волонтерство – это деятельность по приобретению опыта в профессии, куда без опыта не берут”; “Волонтерство в нормальной организации – это как стажировка, потом, если хорошо себя покажете, могут вас взять на оплачиваемую работу”. Тобто виконуючи певну роботу, людина отримує реальні уявлення про обрану професію та отримує можливість вибору подальшого напрямку розвитку.

Виходячи з вищенаведеного, ми маємо на меті розглянути існування доцільності та необхідності професіоналізації волонтерства. Висуваючи гіпотезу, що статус волонтера в суспільстві є досить низьким, автор прагне проаналізувати статус волонтерів за допомогою існуючих критеріях класифікації статусів. Також в даній роботі буде розкрито, на яку саме категорію волонтерів слід спрямовувати професіоналізацію волонтерства. Ці та інші питання автор буде намагатися вирішити у даній статті. Існують різні підходи до трактування понять «професіоналізація» та «професія».

Т. Парсонс вважає, що представники професіональних груп володіють «таємними» знаннями, які невідомі іншим людям, а на основі власних знать та досвіду професіонал має певну владу над непрофесіоналами. Такої самої думки притримується Джонсонс. Хьюджес зазначає, що професіонали працюють не лише заради користі суспільству та їх клієнтам, а і для власної вигоди.

Професіоналізм з точки зору престижу розглядає Перрі, наголошуючи на тому, що професіонал є забезпеченим значно вищим рівень матеріального стану та високим статусом, ніж той, хто має низьку кваліфікацію. Флекснер зазначає, що професія вимагає довготривалого спеціального навчання, власної практичної орієнтації, яка альтруїстично мотивована і націлена скоріше на служіння суспільству, а не на власну користь [5, 105-106]. Соціологічний енциклопедичний словник визначає професіоналізм як ступінь оволодіння індивідом професійними навичками, а професію як широкий вид трудової діяльності, що є джерелом прибутку і здійснюється на основі теоретичних знань, практичних навичок та досвіду; також професія – це велика група людей, що залучена до однакового роду трудової діяльності, занять [11, 276].

Філософський енциклопедичний словник, так само як і Сучасний тлумачний словник української мови, визначає професію як рід трудової діяльності, що вимагає певної підготовки та зазвичай є джерелом існування [13], [12]. В Етимологічному словник у (Online Etymology Dictionary) зазначено, що професіоналізм - це те, що існує на противагу аматорству і має відношення до професії [16].

Виходячи з вищесказаного, можна виділити спільні характеристики професії, а саме: наявність в особистості певних теоретичних знань з обраної професії; необхідність практичних навиків діяльності, досвіду роботи в даній сфері; можливість свого матеріального забезпечення за допомогою професійної діяльності; професійна приналежність гарантує особистості високий статус та престиж, в порівняні з тим, якби вона не мала свого професійного рівня.

Професіоналізацію можна розглядати як стратегію соціальної мобільності [5, 107]. Мобільна людина характерна тим, що може змінювати свою поведінку в динамічних умовах, має здатність адаптувати власні знання та вміння під існуючу ситуацію. З точки зору психології, під мобільністю розуміється здатність людини змінювати себе у відповідності до власних потреб та цілей, а також наявність у людини таких характеристик, як відкритість, пластичність, соціальна активність тощо [1].

В процесі професіоналізації, шляхом якого відбувається становлення особистості як професіонала, людина постійно трансформується, а наявність такої якості, як мобільність, надасть їй змогу розширити свій світогляд, знизити рівень стресу, ефективніше засвоювати нову інформацію.

Така внутрішня готовність до змін знадобиться на різних етапах професіоналізації: вибір людиною саме цією професії з огляду на власні вподобання та можливості; засвоєння правил та норм професії; формування та усвідомлення себе як професіонала; постійний розвиток своїх професійних вмінь та розвиток себе як особистості за рахунок професії [1].

В процесі професіоналізації людина інтенсивно інтегрується в суспільство, а тому професіоналізацію можна вважати однією зі сторін соціалізації особистості. Говорячи про професіоналізацію волонтерства, необхідно визначити, стан та перспективи цього явища в суспільстві. За даними соціологічного дослідження Інституту Геллапа 2008 року, 65 % населення Землі займаються волонтерською діяльністю, що говорить про популярність волонтерства у світі. Волонтерству приписують економічне значення, бо праця волонтерів не оплачується, а виконують вони ту роботу, за яку штатним працівникам довелося б платити. Тобто волонтерство є не лише вагомим для окремої людини чи групи людей.

Важливість волонтерства для суспільства зазначена у Всесвітній декларації волонтерства і визначається наступними функціями: пропаганда солідарності, гуманізму, справедливості на національному, глобальному рівнях; визначення та адресування проблем в різних сферах з метою їх вирішення з урахуванням цільових потреб; орієнтація на популяризацію здорової сім‘ї, нації; різносторонній розвиток людей шляхом отримання ними нових знань та навичок, розвитку творчого потенціалу; доповнення діяльності інших секторів, які займаються забезпеченням суспільного добробуту [6].

Приділення уваги волонтерству в країні вказує на рівень розвитку в ній громадянського суспільства як сфери соціальних відносин та громадської участі людей у житті суспільства на противагу діям держави чи економіки [4, 145].

Діяльність волонтерів в Україні підкріплена законодавчо. Нещодавно був прийнятий Закон України «Про волонтерський рух». Але, як стверджують практики, формальний статус волонтера реально не відповідає дійсності. Яке ж місце займає волонтерство в Україні? Який статус мають волонтери?

Ґрунтуючись на існуючих критеріях класифікації статусів [8, 5], статус волонтера можна описати наступним чином: політичний потенціал (управління та владні функції): волонтери не залучаються до вирішення питань державного рівня, хоча представники громадських організацій приймають участь у громадських слуханнях (наприклад, при Міністерстві соціальної політики), але їхні зауваження та пропозиції не часто беруться до уваги.

Так, наприклад, до Проекту Закону України «Про волонтерський рух», який кілька років не могли затвердити, громадські організації запропонували внести відповідні корективи, бо перші варіанти Закону суперечили базовим принципам волонтерства, однак влада багато з них не взяла до уваги; економічний потенціал (прибуток, рівень життя): спираючись на дані власного соціологічного дослідження 2019 року, волонтери найчастіше визначають свій матеріальний стан як середній низький та середній високий: майже порівно виявляється розподіл відповідей між варіантами «Нам вистачає на iжу та одяг, але придбати побутову технiку (телевiзор, холодильник) нам важко» та «Ми можемо придбати необхiдну побутову технiку, але на придбання автомобiля у нас не вистачає коштiв» – 35,7 % та 33,3 % відповідно.

В процесі волонтерської діяльності волонтери не отримують зарплатні або інших грошових виплат (лише певні заохочення зі сторони організації), тому волонтерство не має прямого впливу на зміну матеріального рівня життя волонтерів та, відповідно, не є джерелом існування волонтерів; соціально-культурний потенціал (рівень кваліфікації, освіти, професіоналізм).

Цей критерій можна визначити, сфокусувавшись на класифікації волонтерів щодо їх базового професійного рівня. Але сам процес волонтерської діяльності може сприяти формуванню у людини професійної компетенції за умови, що вона буде цілеспрямовано її розвивати і їй буде надана можливість реалізувати свій потенціал; соціальний престиж (концентрація вищеперерахованих ознак). Звісно, що кожен з цих критеріїв має індивідуальне значення, хоча для повної картини їх варто розглядати у взаємозв‘язку.

Отже, соціальний статус волонтера в суспільстві визначений формально, але фактично перебуває в стані трансформації. В суспільстві існують певні стереотипи щодо волонтерів, які проявляється в наступних твердженнях: «На всѐ готов!», безкоштовна праця, альтруїстична мотивація, незрозумілість необхідності допомоги волонтерів тощо. Ці та інші стереотипи, які мають різне атрибутивне значення, формують образ волонтерів та ставлення до них.

З одного боку, організації залучають волонтерів і потребують їхньої допомоги. З іншого – статус волонтера не є значущим. Така собі біполярність, яка спроможна породити у волонтера почуття непотрібності, роздратованості, розчарування. Коли людина відчуває зовнішній тиск та упереджене ставлення, мотивація до прояву здорової творчості спадає, втрачається натхнення до активної позиції, а діяльність не приносить задоволення.

Волонтерство як суспільно значуща діяльність, має базуватися на засадах паритетної взаємодії. Така позиціє збільшує ефективність волонтерства, створює сприятливі умови для розширення меж волонтерської компетентності у суспільстві. Виходячи з цього метою професіоналізації волонтерства ми визначаємо фактичне підняття статусу волонтерів на якісно новий рівень шляхом створення умов для розвитку професійної компетенції учасників волонтерської діяльності.

Виходячи з цього, деякі із задач професіоналізації волонтерства можна описати наступним чином: створити широкі можливості різностороннього розвитку волонтерів в державних структурах шляхом збільшення фінансування цієї сфери з бюджету; забезпечити учасників волонтерської діяльності сильною підтримкою зі сторони держави та інших секторів економіки; підвищити рівень професійної компетентності волонтерів в сфері їх діяльності шляхом спеціалізованого обов‘язкового навчання; залучення засобів масової інформації до популяризації професійного волонтерства тощо.

Розглядаючи доцільність професіоналізації волонтерства, необхідно визначити, на яку саме категорію волонтерів може бути направлений цей процес чи можливо його слід розповсюджувати на всіх учасників волонтерського руху.

Тут ми пропонуємо розглянути класифікацію волонтерів за критерієм їх професійної кваліфікації. Виходячи з визначення волонтера, будь-яка людина, незалежно від віку, статі, статусу тощо може приймати участь у волонтерській діяльності.

Відповідно, волонтерами можуть бути: школярі, які не мають навіть базової професійної освіти; студенти, які можуть мати базові знання зі своєї майбутньої спеціальності, але які часто зовсім не підкріплені практичною діяльністю та досвідом роботи в обраній сфері; люди з вищою освітою, які мають певну спеціалізацію та можуть мати певний досвід роботи; практикуючі професіонали (соціальні працівники, медики, юристи тощо), які у вільний від роботи час виконують волонтерську роботу; пенсіонери, які мають досвід роботи, але вже не працюють за спеціальністю.

Відповідно до даних авторського соціологічного дослідження 2019 року, волонтерство в Україні переважно представлено молоддю віком від 19 до 25 років (37,9 %) і до 18 років (31,8 %), та з наступним рівнем освіти: вищу освіту мають 34,4% волонтерів; неповну вищу – 25,3 %; середню – 23,2 %. Отже, волонтери – це молоді люди, які ще не мають професійного досвіду або тільки починають його отримувати.

З огляду на це, ми вважаємо за доцільне виділити особливим об’єктом професіоналізації волонтерства молодь, яка визначається з напрямком майбутньої професії, здобуває теоретичні знання в цій галузі та присвячує частину свого вільного часу волонтерській діяльності, що пов‘язана з майбутньою професією. Це не означає, що інші категорії волонтерів не можуть розвиватися професійно. Але для саме цієї обраної категорії волонтерська діяльність може мати прикладний характер з конкретно обраної спеціальності і слугувати першим досвідом роботи, який роботодавці часто ставлять як одну з основних вимог при працевлаштуванні молодого спеціаліста.

Ще одним важливим чинником доцільності професіоналізації волонтерства є те, що волонтери, які виконують свою діяльність в соціальні сфері, так само як і спеціалісти, відчувають симптоми емоційного вигорання, що характеризується негативними емоціями, переживаннями: змінюється ставлення до роботи, колег, самого себе. Хоча такий синдром має малу ймовірність виникнення у волонтерів, але початкові стадії доволі можливі. Наприклад, волонтер може глибоко переживати втрату сенсу своєї діяльності [14, 19]. Це може призвести до того, що він взагалі відмовиться від такої роботи в майбутньому або навіть розчарується в обраній професії (якщо волонтерська діяльність буда пов‘язана з нею), бо отриманий негативний досвід може сприйматися дуже серйозно нестійкою молодою психікою, що буде схоже з психічною травмою.

Професіоналізація волонтерства надасть змогу поставитися до питання емоційного вигорання волонтера з тою ж серйозність, як і до вигорання спеціаліста, тобто волонтер зможе розраховувати на отримання кваліфікованої допомоги.

Таким чином, в основі процесу професіоналізації знаходиться власне активна позиція самої особистості, її потяг до саморозвитку. Але цей внутрішній фактор, звісно, не є єдиним. Адже можливість реалізації власного потенціалу залежить від соціальних умов, які існують в суспільстві.

Якщо соціальна система підтримує індивідуальну ініціативу та сприяє розвитку професійної орієнтації людей, не створюючи перешкоди як на законодавчому, так і на фактичному рівнях, то особистість може найефективніше поєднати свої внутрішні ресурси та зовнішні сприятливі умови для становлення себе як професіонала.

Волонтерство визначається як активна участь людей в громадському житті країни, зокрема участь громадян в соціальному житті громадських організацій та державних структур, що сприяє покращенню якості життя в загальному сенсі, особистісному росту та поглибленню відчуття солідарності; реалізації основних людських потреб на шляху побудови більш справедливого суспільства; економічному та соціальному розвитку, створенню нових робочих місць і нових професій та виражається, зазвичай, у спільній діяльності в межах різного роду асоціацій [6]. Мотивація волонтерів до діяльності може бути різною: почуття відповідальності та морального обов‘язку, бажання внести свій внесок в розвиток району, регіону тощо, робити щось корисне, а також і бажання саморозвитку – отримання досвіду, певних навиків [3, 36].

Таким чином, волонтертсво ми можемо розглядати як одну з можливостей професійного розвитку людини. Деякі автори, які безпосередньо займаються практичною роботою з волонтерами, відмічають, що волонтерська праця існує як «альтернатива ханжеству, цинизму, накопительству».

Вихід з такої ситуації вбачається у вивченні досвіду західних країн, де волонтерство стало соціальною нормою і населення сприймає цю діяльність як одну з форм інтеграції в суспільство та саморозвиток, в тому числі професійних [14, 10]. Наприклад, було б чудово перейняти досвід Німеччини або Великобританії, де людина з досвідом волонтерства має переваги при працевлаштуванні. Найчастіше волонтерська робота сприймається в різних соціальних структурах та інститутах як непрофесійна, аматорська. На нашу думку, змінити ставлення громадськості до волонтерства, розширити область його проникнення в суспільство можна шляхом саме професіоналізації.

Суперечність, яке ми бачимо у даному питанні, полягає в тому, що волонтерська діяльність базується на двох основних принципах: безкоштовність (неприбутковість, безкорисливість) та добровільність.

**1.3.Основні напрямки волонтерського руху в соціальній роботі**

Волонтерами можуть бути спеціалісти різних галузей. Спеціаліста можна залучати і на одну годину, і на місяць. Важливо і в цьому випадку вважати його волонтером, оголошувати і заохочувати як волонтера. Спонсори не обов’язково можуть підтримувати організацію матеріально. Але керівники фірм можуть надати реальну методичну допомогу в організації роботи і пошуку фінансів. Такий варіант часто називають патронаж організації.

Кращий спосіб організувати патронаж – створити опікунську раду при організації, де опікунами будуть керівники різних фірм, відомі в місті або країні особи: артисти, музиканти. Опікун не завжди допоможе грошима, але спрацює його ім’я, він залучить інших, порадить, що робити.

Потрібно пам’ятати, що керівники багатьох фірм мають вищу економічну освіту, величезний досвід роботи з фінансами, досвід управління. Юрист фірми може надати безкоштовну консультацію або постійну юридичну підтримку. Співробітники фірми можуть у вільний від роботи час виконувати роботу, не пов’язану з їхньою основною діяльністю. Деякі компанії оплачують власним працівникам той час, який вони витрачають на допомогу благодійній організації. У фірмі можна орендувати зал для проведення благодійних заходів 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, з-поміж усього й подарунками, і листами-подяками. Є тільки два доповнення щодо роботи з волонтерамибізнесменами. Перше: до них потрібно ставитися, як до рівних – не зверхньо, не принижуючи себе. Друге: не можна вимагати коштів, якщо керівник фірми, хтось із співробітників працюють в організації волонтером. Люди, які працюють у 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 начальством. Надійніший варіант – керівництво дає згоду на роботу свого працівника волонтером. Чиновники місцевої адміністрації можуть бути волонтерами як приватні особи. Волонтерами можуть бути не тільки особи, які досягли 18-річного віку, а й діти та підлітки.

Принципи роботи з волонтерами-клієнтами такі ж, як і з іншими. Не слід забувати про їхні особисті потреби, про те, що вони прийшли не тільки допомагати, але й отримувати допомогу. Будь-які волонтерські групи при центрах соціальних служб для молоді діють у межах соціальних програм, які реалізуються центрами, передбачені планами робіт, завданнями, що покладені на центри державою. Тому потрібен інструмент для оволодіння волонтерами змістом діяльності центру саме того напрямку, в якому вони хочуть працювати і допомагати, визначення власних завдань, їхнього обсягу, методів і форм роботи.

Центри, які залучають до роботи волонтерів, повинні планувати їхнє систематичне навчання, наради, інструктування, дискусії, семінари, круглі столи, тренінги, що дозволяє урізноманітнити форми ознайомлення волонтерів зі змістом, напрямками, особливостями, видами соціально-психологічної роботи залежно від рівня професійної підготовки до такої діяльності.

Нині істотну роль у зміцненні статусу добровольців при центрах ССМ та формуванні позитивного ставлення громадськості до їхньої діяльності відіграє впровадження системи навчання волонтерів. Зважаючи на специфіку діяльності та завдання соціальних служб для молоді, використовуються досить різноманітні форми навчання добровольців для формування в них знань, умінь і навичок.

Становлення волонтерського руху в Україні нині відбувається за кількома основними напрямками, які мають такі особливості:

1. Добровільна безкоштовна робота волонтерів у громадських і некомерційних організаціях – надання допомоги різним категоріям населення в будь-яких видах діяльності, навчання, розвитку. Таке спрямування діяльності волонтерів будь-якого віку сприяє їхній творчій і соціальній самореалізації, саморозвитку та самоспостереженню.

2. Добровільна систематична або епізодична допомога державним установам реалізовувати соціальну політику – допомога освітянським (шкільним і позашкільним) закладам у навчально-виховній роботі, установам соціального забезпечення в роботі з дітьми та молоддю з особливими потребами й людьми похилого віку.

3. Волонтерська діяльність є наслідком творчого саморозвитку, навчання інших того, що сам добре знаєш, але ця діяльність не є професійною.

4. Педагогічно спрямована волонтерська діяльність, по суті, виступає і механізмом розвитку особистості, її соціалізації і духовного становлення. Цей напрямок розвивається в дитячих і молодіжних об’єднаннях (метою їх створення є суспільно корисна діяльність), у різних групах при ЦССМ. Аналізуючи напрями і деякі форми роботи, де задіяні волонтери, слід відзначити, що майже вся робота центрів ССМ допускає можливість залучення волонтерів. Резюме Волонтерський рух є, по суті, частиною кожної цивілізації та будь-якого суспільства.

У загальному розумінні – це той внесок, який робиться людьми на засадах добровільної діяльності, без матеріального заохочення, для добробуту і процвітання суспільства. Ця діяльність може набувати різних форм: від повсякденних форм взаємодопомоги до спільних дій психологів і соціальних працівників під час кризи. Кожна людина, яка живе в суспільстві, намагається зайняти в ньому певне місце, свідомо керуючись тими вимогами, які суспільство висуває до кожного з його членів.

Волонтерська діяльність дає людині можливість самореалізувати себе, удосконалити індивідуальні якості та властивості особистості, відкрити внутрішні резерви людини. Тому волонтерську діяльність розглядають як соціально-психологічне явище. З одного боку, волонтери надають соціально-психологічну допомогу тим, хто її потребує, а з іншого – вони починають розуміти свої особистісні недоліки й проблеми, поступово їх долаючи і стаючи цілісними особистостями. В основі волонтерства лежить розуміння себе та впевненість у своїх силах. Нині необхідність у волонтерстві зросла як ніколи.

У зв’язку з посиленням впливу на найуразливіші групи населення таких світових проблем, як винищення довкілля, зловживання наркотиками, загроза поширення СНІД/ВІЛ, постала нагальна проблема в тому, щоб волонтери взяли на себе частину відповідальності за розв’язання соціально-психологічних проблем суспільства. Насьогодні в Україні більшість аспектів роботи волонтерів при її неосяжності залишаються невизнаними, оскільки в багатьох випадках їхня діяльність здебільшого має неофіційний і неструктурований характер.

Це пов’язано ще й з тим, що волонтерство в нашій країні почало розвиватися 10 років тому, тоді, коли за кордоном воно має давню історію. Ефективність волонтерської діяльності на належному рівні досліджена в Канаді, Англії, Франції, Америці, Німеччині. Але ми не можемо повністю перенести іноземний досвід волонтерської роботи в умови сучасної України. Реальна соціально-психологічна робота з надання допомоги в нашій країні, в основному, сконцентрована в системі центрів соціальних служб, різноманітних громадських (дитячих, молодіжних, жіночих) і релігійних організаціях.

Актуальність вивчення теоретичних аспектів і практичних шляхів залучення волонтерів до соціально-психологічної роботи є важливою з двох причин:

1) розширення соціально-психологічної допомоги;

2) соціалізація дітей і молоді, які беруть участь у процесі надання соціальної та психологічної допомоги тим, хто її потребує. Ми зробили спробу простежити за різними механізмами залучення населення до волонтерської діяльності залежно від первинних мотивів включення в неї.

Від знання та розуміння мотивів волонтерської діяльності залежить ефективність роботи добровільних помічників у соціальнопсихологічній сфері. Знаючи, чому людина прагне допомогти іншим людям, можна передбачити та попередити випадки, коли мотиви можуть викликати певні ускладнення.

Успіх волонтерської діяльності полягає у створенні оптимальних можливостей для кожного учасника, втіленні якомога більших мотиваційних потреб. Людям, які керують волонтерськими програмами, потрібно пам’ятати про велику відповідальність, яку вони несуть.

Адже, з одного боку, вони відповідають за самих волонтерів і їхні дії, а з іншого – за клієнтів, яким надається добровільна допомога. Коли рівень соціально-психологічних послуг, які надаються волонтерами, є нижчим, ніж загальноприйняті норми в суспільстві, то особі, якій надається така допомога, завдається шкода. Тому кожен керівник волонтерської програми повинен знати принципи роботи з волонтерами, уміти правильно організовувати їхню діяльність і підвищувати рівень ефективності волонтерської роботи.

Зрозуміло, що за результати надання соціально-психологічних послуг клієнтам відповідають не тільки керівники волонтерських угруповань, але й самі волонтери. Категорій добровільних помічників, залучених до соціальнопсихологічної роботи, є багато. Тому це створює деякі труднощі у волонтерській діяльності. Адже категорії добровільних помічників відрізняються не тільки мотивами включення у волонтерську роботу, але й професійним рівнем підготовки, тобто сформованістю певних знань, умінь і навичок.

Особливої обережності у волонтерській діяльності потребують діти, підлітки і клієнти, які стали добровільними помічниками з тих чи інших причин. Керівництво волонтерами включає роботу з людьми і тому вимагає регулювання змін у методах роботи людей.

Добровільна діяльність постійно раціоналізується, виникають нові форми, методи та підходи до даної проблеми. Це пов’язано з тим, що розвиток суспільства не стоїть на місці. Щодня ми зіштовхуємося з новими вимогами нашого суспільства. Тому ті, хто займається проблемою волонтерської діяльності, повинні розробляти нові технології раціонального використання волонтерів у соціально-психологічній сфері.

Для добровільних помічників потрібно створювати оптимальні умови праці, детально продумувати дії самих волонтерів, намагатись максимально наближено передбачити ефективність надання волонтерами соціальнопсихологічних послуг.

3. Основні напрямки роботи волонтерів Соціально-реабілітаційна робота, запобігання та подолання негативних явищ у молодіжному середовищі:

• робота з молоддю, схильною до асоціативної поведінки;

• профілактика та подолання вживання алкогольних напоїв;

• профілактика та запобігання тютюнопалінню;

• профілактика та запобігання вживання наркотичних речовин;

• профілактика хвороб, що передаються статевим шляхом, і ВІЛ/СНІду;

• підтримка дітей і підлітків, що постраждали від морального, фізичного та сексуального насильства;

• підтримка дітей і молоді, що перебувають у кризовому стані;

• соціальна робота з «дітьми вулиці». У цьому напрямку з волонтерами проводять різноманітні бесіди, диспути, лекції на різну тематику, організовуються вечори, концерти «За здоровий спосіб життя», проводяться рольові та творчі ігри з молоддю та з «дітьми вулиці». Розповсюджується інформаційні листівки, буклети про негативний вплив на організм вживання алкоголю, тютюну, наркотичних речовин. Тут застосовуються як групові форми роботи, так і індивідуальні.

Соціальна опіка і захист найменше захищених категорій дітей і молоді:

• підтримка та сприяння розвитку творчих здібностей дітей і молоді;

• соціальна допомога молодим сім’ям;

• соціальна робота з дітьми-сиротами та дітьми, позбавленими батьківського піклування;

• соціальна підтримка військовозобов’язаної молоді;

• соціальна робота з жінками;

• соціальна допомога самотнім матерям, неповним сім’ям, багатодітним сім’ям.

Організовуються концерти, конкурси, змагання, ярмарки, створюються різноманітні клуби за інтересами, проводяться благодійні акції, вечори. Усе це робиться для того, щоб такі категорії дітей і молоді відчули себе потрібними в цьому суспільстві та не самотніми.

Соціальний супровід молоді, допомога її інтеграції в суспільство:

• сприяння самовихованню, самовизначенню та самовдосконаленню дітей і молоді;

• формування та розвиток якостей творчості особистості;

• соціальна підтримка безробітної молоді, сприяння в працевлаштуванні;

• розвиток і підтримка обдарованих дітей і підлітків;

• організація змістовного дозвілля дітей і молоді як шлях профілактики дитячої бездоглядності та правопорушень. Проводяться змагання, олімпіади, походи, екскурсії, конкурси творчих робіт, тематичні дні, свята, ярмарки, також іде залучення молоді та підлітків до різноманітних гуртків і секцій. Для того, щоб добровольці могли якнайкраще працювати за вищеназваними напрямками волонтерської діяльності, вони повинні пройти курс навчання та підготовки із соціальних, психологічних і педагогічних дисциплін, отримати достатній рівень знань, навичок і вмінь для роботи з різноманітними групами населення, роботи в складних, критичних ситуаціях, для того, щоб бути обізнаним й організованим у своїх діях.

На початку своєї роботи волонтери проходять вступний курс, що, зазвичай, є обов’язковим. Мета вступного курсу полягає в тому, щоб волонтери одержали подання про свою діяльність в організації. Вступний курс полегшує волонтерові розуміння того, як він може застосувати себе, свої навички й компетенції в організації, а також які правила, технології роботи існують в організації. Волонтерові необхідно познайомитися з місією, завданнями й зобов’язаннями організації.

Вступний курс допомагає розвити почуття спільності з організацією. Складові частини вступного курсу:

• Підготовка й проведення вступного курсу координатором роботи волонтерів із залученням штатних співробітників, членів правління, котрі вже працюють в організації волонтерів і клієнтів.

• Знайомство з місією, принципами, завданнями й зобов’язаннями організації.

• Передача основних знань про цільову групу організації.

• Інформація про робочі процеси, технології, санітарні норми й правила техніки безпеки.

• Дискусія про процес і технології менеджменту волонтерських програм – про право участі в прийнятті рішень і про право брати участь у визначенні завдань від самого початку.

• Знайомство волонтера з приміщенням й устаткуванням організації.

• Уведення в соціальний контекст організації – вітання волонтерів; штатні співробітники й волонтери знайомляться один з одним.

• Видача довідника волонтера, у якому описана волонтерська програма. Метою навчання й підвищення кваліфікації волонтерів є підготовка їх до кваліфікованої й самостійної роботи й, тим самим, забезпечення високої якості надаваних послуг, які відповідають інтересам клієнтів.

Волонтерська діяльність – це не просто безкорислива допомога іншим, добровольці дбають і про свої інтереси, а саме: особистий розвиток, здобуття нових знань, навичок, умінь, часто необхідних для майбутньої професійної діяльності. Навчання й підвищення кваліфікації також передбачає соціальні аспекти, а саме: знайомство з іншими співробітниками й розвиток дружніх стосунків між волонтерами. Вступний курс є основним елементом у навчанні й підвищенні кваліфікації. Його доповнюють внутріорганізаційні тренінги, підготовка яких також є завданням координатора роботи волонтерів. Мета внутріорганізаційного навчання й підвищення кваліфікації полягає в тому, щоб підготувати волонтера до практичної діяльності.

Зокрема, навчання торкається таких аспектів:

1. Передача інформації й знань, які належать до сфери завдань.

2. Навчання навичок, необхідних для виконання завдань.

3. Міркування про особисте ставлення до волонтерської діяльності. Процес навчання ґрунтується на використанні як елементарного навчального матеріалу вже наявного у волонтера досвіду, наприклад, із професійної діяльності або з повсякденного життя. Витяг з рекомендацій для координаторів роботи волонтерів і штатних співробітників: «Вони (добровольці) можуть багато чого запропонувати й навчання повинне бути захоплюючим для всіх учасників». Для такого виду навчання дуже доречна методика групової роботи, що, серед іншого, передбачає рольові ігри, обговорення прикладів із життя.

Дуже корисні дискусії, доповіді експертів, обмін досвідом волонтерами, які вже довго працюють, і/або клієнтами, а також відвідування інших установ і робота в них. Крім того, волонтерам пропонується навчання й підвищення кваліфікації поза організацією – курси, семінари, майстерні й інші освітні заходи. Їхні теми можуть бути різними – від дуже специфічних «Робота у сфері ВІЛ/СНІД» до досить загальних – комп’ютерні курси, навчання роботи з молоддю. За участь волонтера в таких освітніх заходах платить організація. Участь в освітніх заходах поза організацією підтверджується сертифікатом або документом про набуття кваліфікації, наприклад, у сфері роботи з молоддю.

Надання підтримки – це обов’язок організації стосовно волонтерів і право волонтерів. Уже від початку діяльності волонтерам необхідні консультації й підтримка, що повинні бути передбачені в організаційній структурі організації. Контактною особою для всіх важливих питань волонтера є координатор роботи волонтерів, тоді як у щоденній роботі волонтерові допомагають штатні співробітники. Умови роботи волонтера визначаються регламентом роботи волонтерів, принципами рівних можливостей, санітарними нормами, правилами техніки безпеки, відшкодуванням витрат і визнанням. Підтримка волонтерів передбачає таке:

• консультування – пояснити волонтерові, як поводитися в тій чи іншій ситуації, тонкощі й моменти можливих дій у тій чи іншій ситуації;

• забезпечити волонтера інформацією, необхідної в певній ситуації, наприклад, правові приписи, певні норми й правила;

• безпосередня робота – так організувати роботу волонтерів, щоб запобігти надмірним навантаженням;

• навчання й підвищення кваліфікації – передати волонтерам знання й навички та вміння, які необхідні для соціальної роботи;

• зміни в системі – впливати й змінювати організаційні умови, щоб створити сприятливі умови для роботи волонтерів;

• особиста підтримка – допомогти волонтерові визначити проблему й знайти рішення для неї;

• сприяння взаємній підтримці – сприяти встановленню контактів і взаємодопомоги між волонтерами;

• постійна підтримка – організувати зворотний зв’язок з волонтером, дізнаватися його думку про роботу, контроль і корегування діяльності, виправлення можливих помилок. Реалізація ефективної підтримки дуже залежить від клімату в організації, від того, як вільно він може попросити про допомогу. Волонтер охоче скористається підтримкою, якщо координатор роботи волонтерів і штатних співробітників регулярно пропонує йому свою допомогу.

Таким чином, з одного боку, волонтерові виявляють повагу й схвалюють його роботу, з іншого – він отримує стимул відразу ж розповідати штатним співробітникам про труднощі, які виникають у нього. У спілкуванні має бути якнайменше бар’єрів. Особливу форму комунікації являють собою супервізії.

Головне завдання координатора волонтерських програм полягає в тому, щоб регулярно проводити супервізії з волонтерами. Бесіду веде координатор волонтерських програм або штатний співробітник. На супервізіях обговорюються події, пов’язані з конкретною роботою й з досвідом волонтера. Вони також являють собою оцінку роботи волонтера й унаслідок сприяють зміні й поліпшенню ситуації.

Під час невимушеної бесіди волонтер повинен оцінити свою діяльність і поставити собі мету. Одночасно виявляються проблеми, які волонтер не усвідомлює сам, - «ефект згоряння». Спільно вирішується як змінити ситуацію, якщо, наприклад, волонтер недостатньо завантажений або перевантажений, то можна запропонувати йому участь в іншому проекті, зменшити або збільшити покладену на нього відповідальність. Школа Волонтерів є необхідною та досить актуальною структурою для українського населення. Ця Школа спрямовує свою діяльність не тільки на навчання й підготовку, але й на розподілення волонтерів у соціальні служби, підтримку їх у роботі та корегування в конфліктних ситуаціях. Школа дозволяє віднайти здібності, навики й уміння і вдало їх застосувати в значущих акціях і соціальних програмах. Вона повинна проводити рекламну кампанію, тобто пропаганду волонтерства, й широко залучати громадян до добровільної діяльності. Навчання добровольців повинно бути чітко структурованим, мати сформовану теоретичну й практичну базу, використовувати лише підтверджені напрямки підготовки волонтерів.

**РОЗДІЛ 2**

**Методичні засади дослідження особливостей професіоналізації волонтерства в діяльності соціального працівника**

**2.1. Програма емпіричного дослідження**

Відповідно до мети і завдань дослідження окреслено основні етапи. На першому етапі проаналізовано наукову літературу щодо стану розробки проблеми психологічних чинників волонтерської діяльності, обґрунтовано і побудовано концептуальну модель інтенції волонтера, розроблено робоче поняття волонтерської діяльності, розроблено методологічні засади емпіричного дослідження; на другому – дібрано методи дослідження, проведений збір емпіричних даних; на третьому – здійснено кількісний і якісний аналізи результатів, з’ясовано індивідуально-психологічні та мотиваційні особливості особистості як чинники діяльності волонтера.

Усю вибірку поділено за двома критеріями: включеності у волонтерську діяльність та її фаховості. Таким чином, вибірку розподілено на 6 груп.

Встановлено, що зміст правової волонтерської допомоги реалізується через: надання безоплатної первинної та вторинної правової допомоги; створення мереж надавачів такої допомоги, що спрямована проти дискримінаціїзахист прав; здійснення заходів з метою підвищення рівня правової культури населення (проведення семінарів і тренінгів, підвищення рівня обізнаності населення щодо міграційних питань та проблем внутрішньо переміщених осіб, населення, яке постраждало внаслідок конфлікту; здійснення просвіти виборців щодо виборчого законодавства, реалізації їхніх прав у сфері взаємодії з органами влади, професійних прав тощо); моніторинг стану дотримання прав і свобод людини, виборчих процесів та процесів референдуму, як на загальнодержавному, так і на місцевому рівнях;  лобіювання системних змін до законодавства за допомогою адвокаційних інструментів, участь у законотворчій діяльності; підтримка діяльності мережі виїзних та стаціонарних громадських приймалень; забезпечення роботи ресурсних центрів з підтримки територіальних громад, забезпечення функціонування «гарячої лінії».

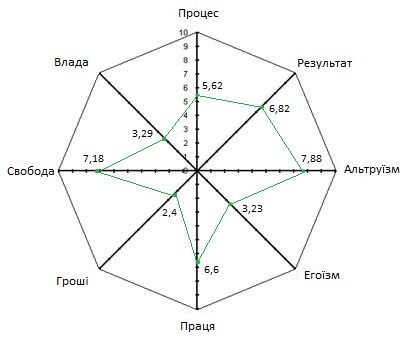
Зміст волонтерської психологічної допомоги полягає в: моніторингу, вивченні та узагальненні особливостей виникнення, перебігу та ефективності психологічних заходів, що здійснюються при психічних розладах, зокрема, в учасників бойових дій; організації профілактики виникнення психічних розладів, аддиктивних відхилень, заходів психогігієнічної спрямованості та психологічної просвіти; організації і проведенні психодіагностичних заходів, психокорекційної роботи, консультування, реабілітації та психологічного супроводу; організації і функціонування роботи ресурсних центрів з психологічної підтримки соціально незахищених груп населення (осіб, які стали жертвами сімейного, морального, фізичного насильства; громадян з інвалідністю; осіб, які потрапили у складні життєві обставини, постраждалих під час стихійних лих та суспільно-політичних криз; тих, хто втратив рідних і близьких; внутрішньо переміщених осіб; жертв тортур; сімей учасників бойових дій).

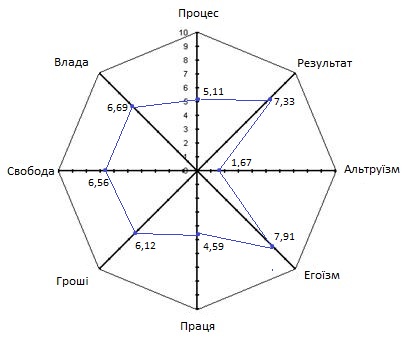
**2.2. Аналіз результатів дослідження особливостей професіоналізації волонтерства в діяльності соціального працівника**

Аналіз статевих і вікових особливостей мотиваційних та індивідуально-психологічних властивостей особистості волонтера свідчить, що волонтерам-чоловікам властиві вищі показники мотиваційної орієнтації на свободу (=7,7), гроші та владу (=2,9 і =4 відповідно) порівняно із волонтерами-жінками (відповідно =6,6, =2, =2,6); волонтерам-чоловікам більш властиво у відповідь на позитивні впливи навколишнього середовища проявляти тип емоційного реагування ейфорична активність назовні (=10), що має вияв у конструктивній поведінці; волонтерам-жінкам властиво реагувати зацикленістю і застряганням на афективному стані, тобто проявляти рефрактерну активність всередину як тип емоційного реагування (=3,3); спільними рисами для обох груп є прагнення до пошуку вражень, а відмінними – екстраверсія (жінки =49,7, чоловіки =60), активність (відповідно =9,3 і =11,6), домінування (=10,3 і =12,2), товариськість (=9,3 і =11,6) і пошук уваги (=1,89 і =12,3), за якими волонтери-чоловіки мають вищу вираженість; у волонтерів-жінок з віком з’являються відмінності у прояві такої риси, як уникнення вражень (r=-0,377 при p≤0,01) порівняно із чоловіками; що старшою є жінка-волонтер, то сформованішою у неї є вольова регуляція (r=0,331 при p≤0,01), тоді як така залежність не властива волонтерам-чоловікам. Існує зв’язок у чоловіків-волонтерів між віком і мотиваційною орієнтацією на владу (r=0,474 при p≤0,01).

З’ясовано відмінності в особистісних рисах залежно від включеності у волонтерську діяльність. У цілому, волонтери порівняно з неволонтерами мають більш виражений самоконтроль (=59 і =53 відповідно), відповідальність (=13,4 і =11,6). Їм властива більша експресивність (=60), ніж неволонтерам (=53), прив’язаність (=61,2 і =34,9 відповідно), теплота (=13,7 і =8,4), прагнення до співпраці (=11,2 і =6,5), розуміння (=61,2 і =34,9) та повага оточуючих (=12 і =7,3).

Спільними рисами у волонтерів і осіб, які не включені у волонтерську діяльність, є такі: емоційна стійкість, екстраверсія, активність, товариськість, пошук вражень та уваги, акуратність, тривожність, напруженість, емоційна комфортність, самокритичність і пластичність.





**Рис. 2.1. Мотиваційні орієнтації осіб, включених (вгорі) і не включених (внизу) у волонтерську діяльність**

Встановлено чотири типи емоційних реакцій (середнє значення, в балах) волонтерів: 1) ейфорична активність назовні (=23); 2) рефрактерна активність всередину (=9,7); 3) дисфорична активність назовні (=3,6); 4) пасивне реагування (=2,7). З’ясовано вираженість видів стимулів навколишнього середовища: позитивні (мають позитивний енергетичний заряд, особистісний смисл чи соціальне значення) (=9,2); амбівалентні (нейтральні) (=7,3); негативні (=6,5).

У групі неволонтерів встановлено такий профіль типів емоційних реакцій: 1) ейфорична активність назовні (=18,6); 2) рефрактерна активність всередину (=10,3); 3) дисфорична активність назовні (=7,6); 4) пасивне реагування (=3,2). Ці типи емоційного реагування проявляються у відповідь на позитивні стимули (=8,4), амбівалентні (нейтральні) (=5,5) і негативні стимули (=4,7).

Встановлено, що ядро мотиваційної сфери волонтера складають мотиваційні орієнтації на альтруїзм (=7,88) і свободу (=7,18). Домінуючими для неволонтерів є мотиваційні орієнтації на егоїзм (=7,91) і результат (=7,33).

Волонтери і неволонтери відрізняються за всіма типами мотиваційних орієнтацій. Волонтери мають більш виражені мотиваційні орієнтації на процес, альтруїзм, працю і свободу; неволонтерам більш властива вираженість мотиваційних орієнтацій – на результат, егоїзм, гроші і владу.

Виявлено фактори діяльності волонтера, а саме: «Оптимізм/відкритість», «Егоцентрична мотивація», «Домінування/керування», «Наполегливість у роботі», «Емоційна включеність» (табл. 2.1).

Фактор «Оптимізм/відкритість» об’єднує такі риси людей як оптимістичність, здатність у всьому знайти позитивні сторони, незалежно від характеру емоціогенних стимулів перетворювати їхню дію на позитивні психічні стани, поведінку і спрямовувати на довкілля (ейфорична активність назовні 0,899; практичність/експресивність 0,690). Фактор «Егоцентрична мотивація» об’єднує мотиваційні орієнтації на егоїзм (0,810) і гроші (-0,546). Мотиваційна орієнтація на владу (0,800) має найбільше факторне навантаження за фактором «Домінування/керування».

Прагнення контролю і бажання впливати на інших у поєднанні із відстоюванням власної незалежності і свободи, неприйняттям будь-яких обмежень, відособленістю від інших характеризує ці риси як прагнення домінувати. Фактор «Наполегливість у роботі» об’єднує самоконтроль (0,728) та мотиваційні орієнтації на результат (0,763) і працю (0,750), що притаманні наполегливим, сумлінним і відповідальним працівникам, які вважають працю цінністю, а її результати суспільно значущими і такими, що відповідають актуальним запитам суспільства.

Фактор «Емоційна включеність» об’єднує характеристику емоційного реагування, яка полягає у схильності реагувати спокійно, виважено, не надаючи особливого значення емоціогенним впливам (пасивне реагування -0,814).

*Таблиця 2.1*

**Фактори діяльності волонтера**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Фактор І (23%) | Фактор ІІ (17%) | Фактор ІІІ (12%) | Фактор IV (8%) | Фактор V (6%) |
| «Оптимізм/ відкритість» | «Егоцентрична мотивація» | «Домінування/ керування» | «Наполегливість у роботі» | «Емоційна включе-ність» |
| - ейфорична активність назовні (0,899), - рефрактерна активність всередину (-0,726), - дисфорична активність назовні (-0,677), - практичність-експресивність (0,690),  - емоційна стійкість-нестійкість (-0,602), - інтроверсія-екстраверсія (0,515) | - орієнтація на альтруїзм  (-0,816),  - орієнтація на егоїзм (0,810), - орієнтація на гроші  (-0,546) | - орієнтація на владу (0,800), - орієнтація на свободу (0,653),  - відособленість-прив’язаність  (-0,582), - орієнтація на процес (-0,440) | - орієнтація на результат (0,763), - орієнтація на працю (0,750),  -імпульсивність-самоконтроль (0,728) | - пасивне реагування  (-0,814) |

Волонтери за критерієм фаховості не мають суттєвих відмінностей. Проте існують відмінності волонтерів і неволонтерів за такими показниками: волонтерам-психологам не властиве прагнення домінувати (=10,3), вони більш орієнтовані на співпрацю (=11,5), самокритичні (=8,4), їм більш властивий тип емоційного реагування ейфорична активність назовні на негативні стимули (=6,6, p≤0,05), більш вираженими є мотиваційні орієнтації на процес (=6, p≤0,01), альтруїзм (=7,9, p≤0,01), працю (=6,4, p≤0,05). Психологам-фахівцям більш властиве домінування (=12,3), самодостатність (=6,6), суперництво (=6,9), мотиваційні орієнтації на результат (=7,5, p≤0,01) та егоїзм (=7,5, p≤0,01).

Встановлено відмінності між групами волонтерів і неволонтерів, які здійснюють нефахову діяльність: волонтери більш активні (=11,2 і =9), експресивні (=58,5 і =49), виявляють прив’язаність (=61,7 і =33,9), повагу (=11,7 і =7), прагнуть до співпраці (=11,2 і =6,37), розуміння інших (=12,9 і =5,3), їм властивий високий самоконтроль (=57,4 і =46,5) у поєднанні з розслабленістю (=6,1 і =7,8), мають більш виражені мотиваційні орієнтації на альтруїзм (=7,8, p≤0,01), працю (=6, p≤0,01) і свободу (=7,5, p≤0,01); неволонтери більш консервативні (=9), практичні (=49) й імпульсивні (=46), мають більш виражені мотиваційні орієнтації на егоїзм (=8, p≤0,01) і владу (=6,7, p≤0,01).

На основі суб’єктних чинників побудовано регресійні моделірезультативності волонтерської та професійної діяльностей.

Регресійна модель результативності волонтерської діяльності містить індивідуально-психологічні характеристики, які чинять найбільший вплив, а саме: дисфорична активність назовні як тип емоційного реагування (В=-0,998) й експресивність (В=0,361). Результативність волонтерської діяльності залежить від особистісних чинників в моделі інтенції волонтера.

Регресійна модель результативності професійної діяльності містить незалежні змінні, а саме: відповідальність (В=1,922), завбачливість (В=0,844), експресивність (В=0,233).

Інтенція волонтера містить такі чинники, які визначають потенційність включеності у волонтерську діяльність:

1) мотиваційну орієнтацію на альтруїзм (В=2,741);

2) на процес (В=-2,056);

3) пасивне реагування як тип емоційного реагування (В=1,126);

4) мотиваційну орієнтацію на егоїзм (В=-1,175);

5) екстраверсію (В=0,309);

6) мотиваційну орієнтацію на свободу (В=1,126);

7) низький рівень доходу (В=7,552).

Потенційність включеності у волонтерську діяльність, насамперед, пов’язана з мотивацією суб’єкта.

**2.3. Структура підготовки волонтерів до участі в програмах**

Нині волонтерський рух набув достатнього розмаху саме серед молодої частини населення України. Незважаючи на недосконалу структуру, їхня кількість зростає та з кожним разом удосконалюється. Волонтерську програму треба розглядати не як додаток до звичайної роботи певної організації, а як інтегруючу частину, прагнення виконати гуманну місію. Ефективна волонтерська програма дає доступ до всіх можливостей суспільства, поліпшення життя різних верств населення, які потребують допомоги. Бачення волонтерської програми проявляється в зусиллях залучених до роботи та визнанні важливості їхнього внеску в досягнення такого бачення. Ефективною вважається така волонтерська програма, яка надає справжню допомогу організації в досягненні її цілей.

Плануючи волонтерську програму, її керівник повинен почати з цього визначення. При плануванні своєї роботи організації іноді певним чином обмежені своїми фінансовими ресурсами. Вони планують роботу відповідно до того, кого можуть дозволити собі найняти, та обладнання/витратних матеріалів, які можуть дозволити собі купити. Ефективна волонтерська програма дозволяє організаціям позбутися таких обмежень, залучаючи всі ресурси суспільства, необхідні для допомоги організації у виконанні її місії. Неприбуткові організації існують, щоб розв’язувати проблеми суспільства.

Ці проблеми завжди є набагато більшими, ніж ресурси організації. Жодна неприбуткова організація ніколи не матиме достатньо коштів, щоб найняти потрібних людей із відповідними навичками, необхідними для здійснення серйозних змін на шляху розв’язання суспільних проблем. Декілька осіб, які працюють у звичайному офісі за малу плату, можуть змінити на краще життя лише небагатьох людей, які цього потребують. Але проблема, заради розв’язання якої існує організація, залишається такою ж серйозною або навіть ускладнюється.

Громадські організації 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 незабезпеченої 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. Єдиним засобом щось серйозно змінити в суспільстві для організації є залучення достатньої кількості професійних волонтерів або підготовлених новачків, які працюватимуть над розв’язанням певної проблеми. Персонал визнає, що волонтерська програма надає їм доступ до всіх необхідних навичок, яких вони потребують для здійснення змін.

Керівник волонтерської програми стає тим, хто тримає «ключі від королівства» - центром, який збирає необхідні навички докупи для забезпечення прогресу в роботі з досягнення мети організації. Робота з волонтерами – це організована система, яка повинна бути одним цілим, а не складатися з окремих шматочків. Слід мати програму для роботи такої системи. Це допоможе визначити напрямки дій.

План починається з визначення бачення, якою повинна бути ця система і як вона повинна працювати. Програма розвитку волонтерства повинна включати: визначення необхідних ролей; вибір волонтерів для необхідних ролей; орієнтацію волонтерів; навчання та підготовку; використання їхніх талантів і здібностей; визнання волонтерів та оцінку їхніх успіхів. Кожен із тих, хто працює, повинен знати ці умови, ясно бачити мету і розуміти свою роль. Це допоможе запобігти непотрібним відхиленням від наміченої мети. План повинен бути гнучким, тому що ситуація навкруги постійно змінюється і надходить усе нова й нова інформація. Теоретично управління волонтерами виглядає доволі легким завданням, але насправді є дуже тонкою роботою. Тут відчуватиметься весь комплекс труднощів, пов’язаних із загальним управлінням персоналом: створення робочого місця, проведення інтерв’ю, нагляд, розвиток, навчання, визнання, нагорода тощо. Але водночас управління волонтерами має свої особливості.

Цікавим прикладом для ілюстрації є працівник із надто яскравими проявами ентузіазму – такі співробітники іноді трапляються й серед постійного персоналу. У цьому випадку керівник волонтерської програми матиме справу з волонтером, який постійно створює проблеми не через брак у нього певних мотивацій, а через їхній надлишок. Такий волонтер настільки відданий справі, що очікує розв’язання всіх проблем і не розуміє, чому система працює так повільно. Він може стати нетерплячим, а також сердитим на будь-кого, волонтера чи члена персоналу, хто не повністю віддає себе роботі задля чіткішої та оперативнішої роботи системи. Досить часто організації приймають волонтерів, не думаючи про наслідки своїх дій і не провівши відповідну підготовку. З одного боку, це може спровокувати неприйняття волонтерів штатними співробітниками, тому що вони почувають, що до них ставляться надмірні вимоги.

З іншого боку, волонтери можуть відчувати розчарування, оскільки вони не почувають, що їхні знання й навички затребувані. Тому робота з волонтерами – це не спонтанні дії, їй повинні передувати міркування й підготовка. Почати треба з визначення потреб і планування волонтерської програми. Волонтери, завдяки особистому досвіду, навичкам, інтересам, творчому підходу можуть багато чого дати організації. Вони, проявляючи ініціативу, готовність спробувати нове, висловлюючи критику, не дозволяють організації перебувати в застої.

Цінність являє їхній життєвий досвід і їхній зв’язок зі споживачами соціальних послуг, а також з місцевим співтовариством. Волонтери збагачують організацію, тому що вони мають багато контактів і можуть залучити пожертвування. Вони роблять організацію відомою й спонукують інших зайнятися волонтерською діяльністю. Завдяки волонтерам організації можуть надавати своїм клієнтам якісніші послуги, проводити більше соціальних акцій і заходів з поліпшення ситуації в країні. Головне завдання координатора роботи волонтерів полягає в плануванні, координації, контролюванні й удосконалюванні процесу волонтерських програм. Зазвичай, координація роботи волонтерів вимагає більше кваліфікації та професіоналізму, ніж керівництво персоналом штатних співробітників. Координатор роботи волонтерів – це не просто фахівець із підтримки й консультування волонтерів, він займає проміжну позицію між керівництвом організації, штатними співробітниками й волонтерами.

Кваліфікація координатора волонтерських програм має на увазі знання й досвід роботи з клієнтами організації, навички організаторської роботи. Він повинен представляти інтереси волонтерів, а також підтримувати зв’язок з місцевими ініціативними групами, іншими організаціями, національними асоціаціями. Ефективні волонтерські програми не виникають спонтанно або випадково. Добре створена програма залежить від багатьох чинників, і керівник волонтерської програми повинен з’ясувати багато питань перед тим, як залучати волонтерів до роботи в програмі.

Управління волонтерською програмою в організації можна уявити собі як складання мозаїки – збір окремих частин у єдине ціле. Успішна волонтерська програма передбачає права волонтерів або обов’язку організації стосовно волонтерів. Вони полягають у забезпеченні ставки координатора роботи волонтерів, заходів щодо підтримки, навчання й підвищення кваліфікації, право участі в ухваленні рішення аж до відшкодування витрат і страхування. Щоб успішно реалізувати програму на практиці, слід попередньо оцінити наявні фінансові, тимчасові й людські ресурси організації.

Під час опрацювання волонтерської програми дуже важливо залучити до співпраці персонал усіх рівнів. Якщо волонтери працюватимуть разом з персоналом, для нього, за нього чи підтримуючи його, дуже важливо, щоб персонал усвідомлював сенс і цінність волонтерської роботи та волонтерської програми загалом.

Визначення кола завдань і виділення мети залучення добровольців дозволяє використати працю волонтерів як на користь їм самим, так і на користь організації. Насамперед треба враховувати, при визначенні кола завдань, мотивацію волонтера. Волонтер повинен мати можливість отримувати радість від роботи, зав’язувати особисті контакти, учитися новому.

Необхідно виключати чинники, які знижують мотивацію або ведуть до відмови від волонтерської діяльності. Варто сприяти самостійній і відповідальній діяльності волонтерів, якщо волонтери виконують лише підготовчу, «чорнову» роботу, інтерес до волонтерської діяльності втрачається. Волонтерська робота – це можливість особистого зростання й волонтери повинні отримати позитивний досвід. Визначення кола завдань передбачає формулювання вимог і цілей. Цим також дається імпульс до успіху.

Волонтери повинні знати, що вони роблять значний внесок у соціальну роботу. Після визначення основних цілей і завдань програми слід провести рекламну кампанію із залучення добровольців і сформувати конкретні права й обов’язки.

Взаємини між організацією й волонтером закріплюються в угоді, що має характер договору. У ньому визначаються права й обов’язки обох сторін. Така угода сприяє успішному співробітництву волонтера й організації. У договорі фіксується обов’язок організації надавати підтримку волонтерові: наприклад, за допомогою навчання й підвищення кваліфікації, супервізій відшкодування витрат і страховки. У свою чергу, волонтери зобов’язані регулярно працювати, не розголошувати конфіденційну інформацію й т.д.

Для кожної посади, яка буде обійматися волонтером, або виконуваної ним роботи потрібно скласти опис роботи. Іноді це детальне визначення обов’язків і відповідальностей волонтера називається «описом роботи» волонтера або посадовими обов’язками. Воно показує, що організація чи підрозділ очікує від волонтера і що волонтер очікує від організації чи підрозділу.

Складання опису робочого місця забезпечує ретельний розгляд, планування і схвалення всіх аспектів посади волонтера. Він буде корисним для залучення і співбесіди й надалі, оскільки надає перелік вимог до роботи і кваліфікації, якою повинна володіти людина, щоб виконувати її. Це також є основою навчання волонтера, контролю за ним і оцінки його діяльності.

Опис роботи подібний також до контракту чи угоди між волонтером і організацією або підрозділом. Він не тільки захищає права волонтера, але й дає змогу персоналу чи організації висунути до нього вимоги щодо виконання обов’язків, що відповідає інтересам обох сторін. Зрештою, опис роботи чітко визначає, чого очікує кожна сторона. Варто забезпечити вам і волонтеру регулярний перегляд опису робочого місця, а також визначення необхідності його зміни.

Незважаючи на те, що волонтери, на відміну від співробітників організації, отримують неоплачувану подяку за свою роботу, вони все ж таки мають винагороду за свою працю, що характеризуються такими критеріями:

• використовувати унікальну можливість перейняти знання, навички та вміння, можливий досвід як від співробітників організації, так і за допомогою власної діяльності;

• розповісти про різноманітність послуг відділу на користь суспільства;

• здійснювати безпосередній внесок забезпечення ефективності роботи постійного персоналу, вносити творчу ідею в розробку тієї чи іншої програми;

• допомагати суспільству загалом, надаючи йому додаткову інформацію про справи неповнолітніх і молоді. Вивчивши роль «винагороди» волонтерської діяльності, можна визначити найвпливовіші стимули-чинники, що можуть позитивно зорієнтувати волонтера на діяльність в організації, а саме:

• отримання знань, навичок, умінь з проблем суспільства та новий досвід, почувати себе корисним;

• цікаво проводити час, займаючись волонтерською діяльністю, виходити «у світ», заводити нові знайомства чи бути разом із старими друзямиволонтерами, розважатися, перейти до нового способу життя, допомагати іншим та відчувати «віддачу» від цієї допомоги;

• встановити ділові контакти, бути частиною престижної групи, отримати визначений статус, можливість у майбутньому працювати в організації на засадах вже не добровольця, а офіційно прийнятого співробітника. Багато керівників волонтерських програм ухиляються від оцінювання роботи волонтерів, вважаючи, що це демотивує або злякає їх. Але радше станеться навпаки. Якщо людям не говорити, наскільки добре вони виконують свої доручення, якщо вони самі не можуть сказати, успішно чи ні вони працюють, вони втратять зацікавленість у справі. Безпідставною буде спроба використання іншого способу для проведення заходу, якщо не знати, чому цей спосіб не працює.

Отже, волонтерство – це велика цінність для організації. Висока плинність його невигідна як для організації, так і для її клієнтів. Тому варто усувати причини, які змушують людей відмовитися від волонтерської діяльності. Насамперед варто визначити мотиви входження волонтерів в організацію на добровільних засадах, а також їхні очікування від роботи. Організувати доступний графік для кожного волонтера окремо. Від самого початку важливо, щоб волонтер сам визначив, скільки часу він може працювати. Надмірне навантаження волонтерів можна запобігти, передаючи їм завдання й відповідальність поступово й при цьому радячись із самими волонтерами.

Вирішальну роль відіграє те, що організація повинна гнучко реагувати на потреби волонтерів. У цьому зв’язку іноді корисно, щоб волонтери змінювали сферу діяльності, щоб здобувати новий досвід і нові навички. Дуже важливо створювати стимули для волонтерів, такі як, наприклад, навчання й підвищення кваліфікації всередині й поза організацією, компенсація витрат, регулярні супервізії, а також визнання не тільки в середині своєї команди, але й усієї організації. Крім того, в організації повинен бути створений такий клімат, при якому волонтер почував свою значимість і повагу до себе.

Волонтери й штатні співробітники повинні розглядатися як рівні. Волонтери не повинні працювати за нижчими стандартами, ніж штатні співробітники. Тому важлива участь волонтерів в оперативках, у процесі планування й прийняття рішень. Разом із почуттям спільності для волонтерів важливо випробувати й почуття винятковості, наприклад, коли підкреслюються їхні виняткові вміння. Варто сприяти підвищенню компетенції волонтерів, організувати їхню участь в освітніх заходах, курсах підвищення кваліфікації, тренінгах усередині й поза організацією.

Крім того, волонтери повинні знати, що вони роблять значний внесок у діяльність організації і їхня робота може щось змінити. Кожна людина, яка вирішила стати волонтером і, працюючи в організації на добровільних засадах, проходить ці етапи, а саме: залучення та мотивація до волонтерської діяльності; відбір за вміннями, навичками, потенціалом; вибір програми, де б людина могла якнайкраще розкрити свої здібності та максимально надати допомогу; навчання особливостей роботи й підготовка до майбутніх труднощів; безпосередня діяльність, отримання досвіду і можливість професійного зростання тощо.

Зрозуміло, що волонтерських груп у соціальних центрах здійснюється лише за допомогою соціальних програм, які реалізуються центром і які передбачені його планами роботи, завданнями, покладеними на центри державою. Отже, дуже важливим є вивчення й удосконалення соціальних програм, навчання потенційних волонтерів і вже фахівців соціальних служб. Потрібен механізм, який би допоміг волонтерам опанувати зміст діяльності центру й отримати необхідні знання навички й уміння із психологій, педагогіки, соціології, медицини, юридичної сфери тощо. Сьогодні неможливо уявити діяльність структури соціальних служб без волонтерської допомоги.

Як виявилось, використання праці добровільних помічників — це складний, багатоступеневий процес, який потребує обізнаності, знання, уміння керівника організувати роботу волонтерів, підготувати до діяльності, а також контролювати та бути готовим до можливих труднощів. Будь-яка професійна діяльність волонтера побудована на детально сформованій соціальній програмі, проте слід пам’ятати також про те, що підбір, навчання та підготовка добровольців повинна бути чітко структурованою.

В умовах формування багатоукладної економіки і ринкових відносин, національно-культурного відродження в Україні останніми роками відбуваються суттєві зміни в соціальній структурі, умовах життя, поглядах людей і водночас розвиваються негативні процеси в духовній сфері, деформуються моральні засади суспільства. Усі ці чинники негативно впливають на формування суспільства загалом та окремої особистості зокрема. За таких умов зростає потреба в людях, які можуть прийти на допомогу молоді, дітям, інвалідам, пенсіонерам, багатодітним сім’ям. Чималу роботу з огляду на це здійснюють соціальні робітники, соціальні педагоги. Але всі ми усвідомлюємо, що без допомоги і підтримки добровольців нам не обійтись.

Є дві причини, які свідчать про важливість залучення людей до волонтерства: надання допомоги і соціалізація особистості завдяки самовизначенню, самоорганізації, самопізнанню, саморегуляції, самореабілітації, самореалізації, самоосвіті й самовихованню. За допомогою дослідження соціальних служб можна визначити найважливіші мотивації, що спонукають людей займатися волонтерською діяльність.

Найвагомішим і значущим для волонтерів, на думку соціальних працівників, які працюють з добровольцями, є прагнення цікаво проводити дозвілля та знайомитися з новими людьми (27%); прагнення бути соціально корисним у суспільстві (17%); можливість самореалізації (16%); а також навчання, підготовка до майбутньої професії (13%). Працівники соціальних служб дуже добре усвідомлюють, що для роботи волонтером необхідна теоретична підготовка і практична база, що, на жаль, дуже рідко зустрінеш.

Насамперед, варто звернути увагу на мотивацію добровольців: чим краще ми вивчимо людей, тим більше зможемо залучити до суспільно-корисної діяльності. Для того, щоб зробити волонтерську діяльність продуктивнішою та поширенішою необхідно зрозуміти чим можна зацікавити добровольців, щоб вони безкоштовно працювали.

Волонтерство – це добровільна діяльність, яка повинна бути внутрішньо вмотивована. Для збільшення кількості добровольців, передусім, треба акцентувати увагу саме на мотивації. Досвід волонтерства показує, що людина при включенні в групу добровольців зазвичай має власну мотивацію, суть якої можна виразити через п’ять основних потреб: мати, бути, робити, любити, зростати. І якщо ці потреби будуть задоволені, тоді можна вважати, що людина відбулась як волонтер. Для волонтерів головною причиною участі у волонтерській діяльності є можливість самоствердитись в очах однолітків, батьків, вчителів, колег, фахівців; бажання знайти нових друзів; можливість спілкуватися з однолітками; набути нових навичок і знань та проведення власного дозвілля.

В основному спеціалісти соціальних служб критичніше ставляться до самовпевненості молодих людей і тому пропонують їм «некваліфіковані» види роботи, що, у свою чергу, ображає та відштовхує від волонтерської діяльності. Для подолання цього конфлікту необхідно, щоб студент-волонтер починав працювати разом з професіоналом, а вже потім приступав до роботи самостійно й особливо під наглядом фахівця. Спеціалістам соціальних служб необхідно бути толерантнішими до студентів, стимулювати їх до вдосконалення вмінь, навичок і набуття нових знань. Варто також враховувати ймовірність перспективи стати майбутніми службовцями центрів соціальних служб, тобто студенти-волонтери є реальним кадровим потенціалом.

У нашому сьогоденні існує безліч чинників, які негативно впливають на формування молодої людини як особистості та індивідуальності. Тому дуже важливо знаходити нові форми залучення молоді, особливо студентської, до суспільно корисної волонтерської діяльності. У процесі вузівської підготовки студенти (майбутні фахівці) мають не тільки здобути ґрунтовні знання, навички й уміння обраної професії. Не менш важливим є те, що цей період є визначальним у формуванні особистості молодої людини, її життєвих цілей, ідеалів, ціннісних орієнтацій, з’ясуванні своєї ролі і своїх можливостей у суспільному житті, виробленні власного ставлення до навколишнього світу і до самої себе. Для молодих людей, студентів волонтерська діяльність є чудовою можливістю для самореалізації. Потреба в самовизначенні та самоствердженні є однією з найголовніших соціально-психологічних потреб особистості. Студенти практично пізнають основи демократії, у них формується поняття прав та обов’язків людини, виховується здатність до критичного мислення, уміння відстоювати свої інтереси та переконання, усвідомлювати свою відповідальність, виявляти толерантність до поглядів іншої людини, удосконалювати свої комунікативні здібності, керуватись у вияві соціальної активності демократичними принципами. Моральне, соціальне, гуманістичне виховання молоді – нагальна потреба державотворчих процесів на засадах гуманізму, демократії, соціальної справедливості.

Ще однією групою волонтерської діяльності є батьки проблемних дітей і підлітків (дітей-інвалідів, неповнолітніх груп ризику: девіантної, адитивної поведінки та інші). Вони можуть виступати як волонтери найчастіше в групах самодопомоги, громадських організаціях, які опікуються проблемами їхніх дітей. Основною мотивацією цієї групи є бажання насамперед допомогти собі в розв’язанні своїх проблем, а також іншим сім’ям з аналогічними проблемами (сім’ям дітей-інвалідів, алкоголіків, наркоманів). Спрямованість і мотивація залучення батьків до волонтерської діяльності залежить від особистої проблеми кожного окремо. Батьки дітей-наркоманів працюють із сім’ями наркоманів, батьки дітей з ДЦП з тими, де є діти з таким захворюванням. Головною проблемою є те, що волонтери-батьки рідко приходять до соціальних служб за власним бажанням. Більшість з них, все ж таки, сподіваються на допомогу від інших. Кваліфікація батьків може бути різною і не завжди достатнього рівня, проте всі вони мають неоціненно великий життєвий досвід проживання та спілкування в проблемній сім’ї, знання про можливості виживання в кризовій ситуації, і тому їхня допомога є дуже важливою.

Отже, необхідно проводити різні заходи, для того, щоб активізувати батьків, розкрити перспективи можливої самостійної волонтерської діяльності та можливість допомогти не тільки собі в розв’язанні проблеми, але й іншим людям, які мають подібні труднощі. Тільки усвідомлення ними можливості змін на краще може стати стимулом включення до волонтерської діяльності. Для переважної більшості волонтерів-батьків не є головною оцінка їхньої діяльності, для них важливий той результат, якого вони досягають у своїх сімейних стосунках, а також у сім’ях своїх близьких. Винятком є лише ті, які при підтримці проблемних сімей стають їхніми представниками в органах влади різного рівня.

Залучення волонтерів-батьків до соціальної роботи – процес «ланцюговий»: усвідомлення, що самі батьки можуть допомогти своїм сім’ям, призводить до збільшення кількості сімей, які хочуть об’єднатися для взаємної допомоги.

Серед волонтерів-фахівців можуть зустрічатися вчителі, провідні фахівці, представники медичних професій, психологи, юристи. Вони надають консультативну допомогу соціальним працівникам та іншим волонтерам або практично допомагають різним клієнтам соціальних служб. Наприклад, лікар може вести додатковий безкоштовний прийом, артист – курси для дітей і студентів, учитель – допомогти упорядкувати посібники, психолог – надавати консультації, проводити лекції та тренінгові заняття. Спеціаліста можна залучати і на годину, і на місяць. Важливо в цьому випадку його заохочувати як волонтера. Загалом відомо, що мотивацією участі спеціалістів у волонтерській діяльності є реалізація особистих професійних можливостей. Іноді це має винятково альтруїстичний характер, іноді спеціаліст намагається розширити коло своїх інтересів, іноді йому потрібне професійне чи особисте самовираження. Тому дуже важливо посилювати цю мотивацію завдяки заохоченню (публікації в пресі, відгуки, подяки та інше).

Практика дозволила виділити три основні правила при роботі зволонтерами-спеціалістами:

• професійні погляди соціального працівника на ту чи іншу проблему повинні збігатися або в крайньому разі не розходитися з поглядами спеціаліставолонтера;

• гнучкий графік для спеціаліста, зайнятого, зазвичай, у кількох місцях;

• забезпечення можливості професійної та наукової кар’єри, адже часто саме за цим звертаються до некомерційних організацій спеціалісти.

Науковцями Українського інституту соціальних досліджень було розглянуто та виокремлено чотири групи волонтерів. Незважаючи на це, існують також інші угруповання, на які варто звернути увагу. Волонтерами також можуть бути люди, які працюють у державному апараті, наприклад, у міській адміністрації. Однак перш ніж залучати їх до волонтерської діяльності необхідно з’ясувати, чи не призведе це до конфліктних ситуацій. Можливе непорозуміння між керівником волонтерства та державною структурою. Наприклад, людина керує державною установою в тій сфері, у якій працює певна організація, причому відповідає також і за фінансування. Як результат при прийнятті рішення щодо розподілу коштів перевага віддається даній організації. Головна проблема залучення волонтерів-чиновників – це визначення істинності мотивації вступу в волонтерський рух. Інколи це бажання здійснювати контроль за певною організацією з боку адміністрації.

При роботі з цією категорією слід звертати увагу на характер роботи, яку хоче виконувати волонтер. Якщо це лише бажання відвідувати організацію, перевіряти документи, то це має викликати насторогу. Чиновники місцевої адміністрації можуть бути волонтерами лише як приватні особи. Спонсори не обов’язково можуть підтримувати організацію матеріально. але керівники фірм можуть надавати реальну методичну допомогу в організації роботи і пошуку фінансів. Такий варіант часто називають патронаж організації. Кращий спосіб організувати патронаж – створити опікунську раду при організації, де опікунами будуть керівники різних фірм, відомі в місті або країні особи: артисти, музиканти. Опікун не завжди допоможе грошима, але спрацює його ім’я, він залучить інших, порадить що робити. Потрібно пам’ятати, що керівники багатьох фірм мають вищу освіту, величезний досвід роботи з фінансами, досвід управління. 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, зокрема й подарунками, і листами-подяками. Є лише два доповнення щодо роботи з волонтерамибізнесменами. Перше: до них потрібно ставитися, як до рівних – не зверхньо. Друге: не можна вимагати коштів, якщо керівник фірми, хтось із співробітників працюють в організації волонтером. Волонтерами також можуть бути й члени громадських організацій. Ця категорія волонтерства характеризується тим, що вони 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 незабезпеченої частини населення продуктами харчування. Майже половина громадських організацій (49%) залучені саме до таких видів соціальної роботи. До актуальних послуг належить сфера дозвілля, якою опікуються приблизно 28% громадських організацій, 22% приділяють особливу увагу питанням планування сім’ї. До соціальної роботи залучені також дитячі й молодіжні організації, волонтери жіночих організацій. Волонтерами можуть бути також ті люди, яким надається допомога, тобто клієнти конкретної організації, наприклад, пацієнти клініки або слухачі виховного центру, батьки клієнтів і т. д.

Принципи роботи з волонтерами-клієнтами не відрізняється від роботи з дорослими, проте є свої особливості – слід пам’ятати про їхні особисті потреби, про те, що вони прийшли передусім отримувати допомогу, а не тільки допомагати іншим. Отже, волонтером може бути людина будь-якої статі та віку, з будь-якою освітою та соціальним становищем, яка спроможна відчувати потреби інших людей і на добровільних засадах допомагати їм.

Діапазон особистісних якостей людини дуже широкий і різноманітний. У кожної людини свій характер, індивідуальні психічні властивості, власний життєвий досвід, який збагачується в процесі суспільної діяльності. Людина прагне вдосконалити себе, знайти своє призначення та місце в житті, допомогти тим, хто потребує саме її допомоги. Волонтерська діяльність – це шлях самопізнання, самоперевірки та самореалізації людини.

Соціальному працівникові необхідно вивчити й досконало розуміти всі закономірності та форми мотивації добровольців для залучення більшої кількості потенційних волонтерів. Для кожної окремої групи необхідний свій підхід і своє пояснення проблеми. Робота з підлітками та чиновниками – це різні речі, і саме цю відмінність потрібно враховувати при залученні нових добровільних помічників для роботи в соціальній сфері. Нині все ж таки молодь більше залучається до громадської добровільної роботи, а саме учні та студенти.

Насамперед, необхідно вивчити особливості мотивації цієї категорії. Не треба забувати і про інших потенційних волонтерів, а саме: батьків проблемних дітей і підлітків, які прийшли в соціальну службу за допомогою, та різного профілю спеціалістів.

**ВИСНОВКИ**

1. Волонтерська діяльність існує як соціально схвалювана форма актуалізації внутрішньої інтенції особистості, що проявляється як добровільний свідомий вибір на користь переходу від потенційної до практичної включеності у волонтерське середовище, відповідає суспільним запитам через задоволення потреб благоотримувачів шляхом безкорисливого надання фахових/нефахових послуг, здійснення матеріальних/нематеріальних, інтелектуальних та особистісних внесків і затрат, відображається у прагненні до результативності і задоволеності, а також є умовою реалізації особистісного потенціалу.

Розроблена модель інтенції волонтера містить чинники – індивідні, особистісні та об’єктивні. Інтенція суб’єкта волонтерської діяльності є основою, яка визначає потенційність його включеності у діяльність.

2.Розкрито специфіку статево-вікових відмінностей мотиваційних та індивідуально-психологічних властивостей особистості волонтера – соціального працівника. У волонтерів-чоловіків існують вищі показники мотиваційних орієнтацій на свободу, гроші та владу, активності, домінування, товариськості і пошуку уваги; їм притаманна ейфорична активність назовні (як тип емоційного реагування), а жінкам – зацикленість і застрягання на афективному стані й акуратність; з віком у них менш вираженими стають мотиваційні орієнтації на процес, егоїзм, рефрактерна активність всередину як тип емоційного реагування; що старшою є жінка-волонтер, то сформованішою у неї є вольова регуляція. У цілому, спільними рисами є пошук вражень, наполегливість, відповідальність, самоконтроль, завбачливість.

Існують особливості суб’єктних чинників діяльності волонтера, а саме: а) полімотивованість; б) різнорідність вираженості мотиваційних орієнтацій (на процес, альтруїзм, працю і свободу); в) ядром мотиваційної сфери волонтера є мотиваційні орієнтації на альтруїзм і свободу. Волонтери мають більш виражений самоконтроль, відповідальність і добросовісність, експресивність, прив’язаність, прагнення до співпраці, розуміння та повагу оточуючих; у неволонтерів домінуючою є егоїстична мотивація; у них виражені мотиваційні орієнтації на результат, егоїзм, гроші і владу.

* + 1. Залежно від об’єктивних чинників діяльності волонтера встановлено зв’язки між: а) низьким рівнем доходу та самоконтролем (що більш виразним є самоконтроль, то більш вираженими є інтроверсія, прив’язаність, розуміння інших); б) слабкою егоїстичною мотивацією та прив’язаністю, самоконтролем і завбачливістю; в) середнім рівнем доходу та інтроверсією-екстраверсією; г) високим рівнем доходу та мотиваційною орієнтацією на альтруїзм.

Результативність волонтерської діяльності в соціальній роботі залежить від наявності типу емоційної реакції ейфорична активність назовні, експресивності, особистісних чинників і не залежить від об’єктивних чинників.

* + 1. Інтенція волонтера містить ті чинники, які визначають потенційність включеності у волонтерську діяльність: мотиваційні орієнтації на альтруїзм, процес, егоїзм і свободу, пасивне емоційне реагування, екстраверсію, низький рівень доходу.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1.Артюхова Т. Ю. Профессионализация как условие раскрытия жизненного потенциала человека [Электронный ресурс] / Т. Ю. Артюхова // Международная интернет-конференция "Профессиональное самосознание и экономическое поведение личности" – Режим доступу: http://sites.google.com/site/konfep/Home/2-sekcia/artuhova

2. Бидерман К. Координация работы добровольцев и менеджмент волонтерских программ в Великобритании / К. Бидерман. – СПб: Русско-Немецкий обмен, 1999. – 31 с.

3. Бодренкова Г.П. Добровольчество как фактор повышения эффективности государственной политикики: международный и российский опыт «Общественные институты – реальная социальная сила развития общества» / Г. П. Бодренкова // Сборник статей по материалам заочной Международной научно-практической конференции – М., 2006. – С.34-41.

4.Большой толковый социологический словарь (Collins) / Джери Д., Джери Дж. Т. 1 (А-О). – М: Вече, ACT. – 1999. – 544 с.

5. Большой толковый социологический словарь (Collins) / Джери Д., Джери Дж. Т. 2 (П-Я). – М: Вече, ACT. – 1999. – 528 с.

6. Всеобщая Декларация Добровольчества / XVI Всемирная Конференция Добровольцев Международной Ассоциации Добровольческих Усилий (IAVE), Амстердам [Электронный ресурс]. – Режим доступу: <http://www.volunteer.ru/5/1/5_1_dekl1.htm>

7. Добровольцы – ценный источник // Университет Джона Хопкинса, 1997г. [Электронный ресурс]. – Режим доступу: <http://www.besplatno1.narod.ru/FAQ.htm>

8. Заславская Т. И. Социальная структура современного общества / Т. И. Заславская. – 1997. –ғ 2. – С. 5-23.

9. Кудринская Л. А. Добровольческий труд как объект и предмет социологической науки / Л. А. Кудринская // Перспективные направления развития теоретической социологии рубежа ХХ-ХХI веков / Под ред. В.А.Мансурова, С.И.Григорьева. – Барнаул: Изд-во АРНЦ СО РАО, 2003. – С. 348-359.

10. Проекты ФГОС ВПО 3-его поколения [Электронный ресурс]. – Режим доступу: <http://mon.gov.ru>

11. Социологический энциклопедический словарь: [Ред.-координатор – акад. РАН Г. В. Осипов]. – М.: НОРМА, 2000. – 488 с.

12. Сучасний тлумачний словник української мови / Кусайкіна Н.Д., Цибульник Ю.С. – К.: Вид. дім "Школа", 2009. – 492 с.

13. Философский энциклопедический словарь [ред.-сост. Е. Ф. Губский, Г. В. Кораблева, В. А. Лутченко]. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 569 с.

14. Шаг к добру, или как организовать волонтѐрскую социальную службу. – Пермь, 2005. – 36 с.

15. Ярская-Смирнова Е. Р. Профессионализация социальной работы в России / Е. Р. ЯрскаяСмирнова // Социс. – 2001. – ғ 5. – C. 86-95.

16. Online Etymology Dictionary [Электронный ресурс]. – Режим доступу: <http://www.etymonline.com/>

16.Круцюк О. В. Явище волонтерської діяльності в контексті наук людинознавства: підходи, концепції, теорії, моделі / О. В. Круцюк // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. – Сєвєродонецьк: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2017. – №1 (42). – Т. 2 – С. 128–139.

17.Круцюк О. В. Взаємозв’язок особистісних та емоційно-вольових характеристик волонтера / О. В. Круцюк // Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля. – Сєвєродонецьк: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2018. – №3 (47). – Т. 2 – С. 53–59

18.Круцюк О. В. Волонтерська діяльність: суть і психологічні детермінанти / О. В. Круцюк, Г. К. Юрчинська // Український психологічний журнал: зб. наук. праць / головн. ред. І. В. Данилюк: КНУ імені Тараса Шевченка. – К., 2017. – № 2 (4). – С. 188–204.

19.Круцюк О. В. Особливості мотивів волонтерської діяльності / О. В. Круцюк // Український психологічний журнал: зб. наук. праць / головн. ред. І. В. Данилюк: КНУ імені Тараса Шевченка. – К., 2017. – № 4 (6). – С. 65–77.

20.Круцюк О. В. Взаємозв’язок життєстійкості особистості волонтера та його мотивації / Г. К. Юрчинська, О. В. Круцюк // Український психологічний журнал: збірник наукових праць / головн. ред. І. В. Данилюк: КНУ імені Тараса Шевченка. – К., 2018. – № 2 (8). – С. 163–179.

21.Круцюк О. В. Психологічний зміст поняття волонтерська діяльність / О. В. Круцюк // Проблеми особистості в сучасній науці: результати та перспективи дослідження: Матеріали XVIII Міжнародної конференції молодих науковців / За ред. І. В. Данилюка, С. Ю. Пащенко. – К.: Логос, 2016. – С. 100–103.

22.Круцюк О. В. Наукові підходи до розгляду волонтерства і волонтерської діяльності як практичної допомоги в кризових ситуаціях / О. В. Круцюк // Проблеми особистості в сучасній науці: результати та перспективи дослідження: Матеріали XIX Міжнародної конференції молодих науковців / За ред. І. В. Данилюка, С. Ю. Пащенко. – К.: Логос, 2017. – С. 136–138.

23.Круцюк О. В. Психологічні детермінанти ефективної волонтерської діяльності / О. В. Круцюк // Психологічна освіта в Україні: традиції, сучасність та перспективи: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції з нагоди святкування 50-річчя від початку фахової підготовки психологів у Київському національному університеті імені Тараса Шевченка та Дня психолога / За ред. І. В. Данилюка. – К.: Логос, 2017. – С.  135–137.

24.Круцюк О. В. Особливості особистісних рис і домінуючих типів емоційних реакцій волонтерів / О. В. Круцюк // Особистість, сім’я і суспільство: питання педагогіки і психології: Збірник тез наукових робіт учасників міжнародної науково-практичної конференції. – Львів: ГО «Львівська педагогічна спільнота», 2018. – Ч. 1. – С. 41–42.

25.Круцюк О. В. Особливості мотиваційних орієнтацій волонтерів / О. В. Круцюк // Соціалізація і ресоціалізація особистості в умовах сучасного суспільства: Матеріали VI Міжнародної науково-практичної конференції / за заг. ред. Власової О. І., Дембицької Н. М., Запеки Я. Г., – К.: «Віваріо». – 2018. – С. 69–70.

26.Вайнола Р.Х., Капська А.Й., Комарова Н.М. та ін. Волонтерський рух в Україні: тенденції розвитку. — К.: Академпрес, 1999. — С. 15—47.

27. Голова нова Т.П., Гапон Ю.А. Волонтерство в соціальній роботі як феномен цивілізованого суспільства. — Запоріжжя, 1996. — С. 12—54.

28. Законодавство України про соціальний захист населення. — К., 2000. — 224 с.

29. Інноваційні форми роботи туристсько-волонтерського табору «Росичі». — Черкаси: Ред. Черкаського ДУ, 2000. — С. 1—36.

30. Лукашевич М.П., Мигович І.І., Пінчук І.М. Соціальна робота в Україні: теоретико-методичні засади. — К., 2001. — 168 с.

31. Ляшенко А.И. Организация и управление социальной работой в Росии. — М.: Наука, 1995.

32. Маккарлі С., Лінч Рік. Управління діяльністю волонтерів. — К.: Тандем, 1999. — С. 26—34.

33. Мигович І.І., Лукашевич М.П. Теорія і методи соціальної роботи: Навч. посібник. — К., 2002.

34. Підготовка волонтерів та їх роль у реалізації соціальних проектів / Під ред. І. Звєрєвої, Г. Лактіонова. — К.: Вища школа, 2001. — С. 9—61.

35.Психология социальной работы / Под общей ред. М.А. Гулиной. — СПб.: Питер, 2002. — 352 с.

36.Романенкова Л.А. О системе волонтёрской помощи в Канаде // Практична психологія і соціальна робота. — 1999. — № 6.

37.Социальная работа: теория и практика: Учебное пособие / Под ред. проф. Е. Холостовой, А. Сорвина. — М.: ИНФРА, 2002.

38.Соціальна робота / За ред. В. Андрущенка, М. Лукашевича: У 7 ч. — Ч. 2. — К.: ДЦССМ, 2002.

39.Соціальна робота в Україні: Навч. посіб. / І.Д. Звєрєва, О.В. Безпалько, С.Я. Марченко та ін.; За заг. ред. І.Д. Звєрєвої, Т.М. Лактіонової. — К.: Центр навчальної літератури, 2004. — 256 с.

40.Соціальна робота: Короткий енциклопедичний словник. — К., 2002. 41.Технологізація волонтерської роботи в Україні у сучасних умовах / За ред. проф. А.Й. Капської. — К., 2001. — 140 с.

42.Технологія соціально-педагогічної роботи: Навчальний посібник / За заг. ред. А.Й. Капської. — К.: УДЦССМ, 2000. — 372 с.

43.Фирсов М.В. Введение в теоретические основы социальной работы (исторически-понятийный аспект). — М.: ИПС, Воронеж: МОДЭК, 1997.