

ДОСВІД ВОЛОНТЕРСЬКОЇ РОБОТИ ТА НАПРЯМИ ЇЇ ВДОСКОНАЛЕННЯ

Ірена Грига,

*кандидат медичних наук,
доцент Школи соціальної роботи
Національного університету
“Києво-Могилянська академія”,*

Оксана Брижовата,

*магістр соціальної роботи,
викладач Школи соціальної роботи
Національного університету
“Києво-Могилянська академія”*

Лілія Дума,

*магістр соціальної роботи,
викладач Школи соціальної роботи
Національного університету
“Києво-Могилянська академія”*

Ольга Лисенко

*кандидат психологічних наук,
керівник соціально-психологічної служби
Національного університету
“Києво-Могилянська академія”*

- Визначення поняття “волонтер”, “волонтерство” та їхнє значення у соціальній роботі.
- З’ясування мотивів/потреб, які спонукають людей до волонтерської роботи.
- Обґрунтування необхідності менеджменту волонтерів.
- Розгляд методів професійного навчання, супервізії, підтримки та заохочення волонтерів.
- Розгляд негативних впливів у роботі волонтерів, феномен “вигоряння”.
- Виділення чинників ризику стресу й вигоряння та з’ясування заходів їх запобігання та зменшення.
- Виявлення потенційних можливостей заохочення волонтерів, які надають соціальну допомогу в НДО м.Києва, на основі вивчення їхніх особистісних потреб.
- З’ясування шляхів удосконалення роботи волонтерів, які працюють з вуличними дітьми в м. Києві, з урахуванням специфічних чинників виникнення у них психологічних проблем.

Останнім часом в Україні поширюється волонтерський рух. Основними чинниками, які обумовлюють активізацію добровільництва, є загострення соціальних проблем та брак досконалої системи надання соціальних послуг вразливим верствам населення. Роль волонтерів є надзвичайно важливою у багатьох неприбуткових організаціях. Сьогодні значна кількість волонтерів займається соціальною роботою як у недержавних, так і в державних організаціях м. Києва. Однак, у нашій країні дотепер не сформовано моделі волонтерської роботи, яка включала б

ефективні механізми залучення та відбору, навчання та супервізії, підтримки та заохочення, що є основними елементами й етапами менеджменту волонтерів. Організація волонтерської роботи вимагає вивчення міжнародних традицій, а також аналізу першого вітчизняного досвіду добровільництва. Аналіз особистісних потреб волонтерів, а також чинників, що спричиняють психологічні проблеми в їхній роботі, дозволяє побачити шляхи вдосконалення менеджменту волонтерської діяльності, від чого виграватимуть не лише організації та їхні клієнти, а й самі добровольці.

ПОНЯТТЯ “ВОЛОНТЕР” І “ВОЛОНТЕРСТВО”

Роком виникнення волонтерського руху вважається 1859. Саме тоді французький письменник-журналіст Анрі Дюнан, вражений кривавими картинками битви при Сольферино, запропонував ідею створення Червоного Хреста — організації, яка працювала б на волонтерських засадах і надавала першу медичну допомогу пораненим бійцям. Принципами, сформульованими Дюнаном, керуються сьогодні волонтерські організації у всьому світі [1].

Поняття “волонтер” і “волонтерство” є дуже широкими. В основу добровільності покладена здатність однієї людини безкорисливо й, у більшості випадків, анонімно виконувати роботу на благо іншої.

Волонтерство — це діяльність, спрямована на допомогу іншим, яка здійснюється не заради грошової компенсації, матеріальної користі й не ґрунтується на примусі [10;11].

Тобто частину часу, енергії, знань, досвіду волонтер витрачає на виконання діяльності, яка приносить користь іншим людям чи суспільству в цілому. Однак, термін “волонтерство” означає передусім діяльність на основі доброї волі. Виходячи з цього, “суботники”, роботу “тимурівських” загонів та інші види активності, які здійснювалися безплатно за радянських часів, не слід вважати формами волонтерства, оскільки вони не часто відповідали принципам доброї волі. До того ж, волонтерська робота не обов’язково є безплатною. Так, волонтери ДООН (Добровольці Організації Об’єднаних Націй), які працюють у технічній, економічній, соціальній сферах, мають право на отримання матеріальної допомоги для забезпечення щомісячного прожиткового мінімуму, право на покриття витрат на місцевий транспорт і підготовку до роботи, що включає вивчення місцевих умов і мови. Вони також забезпечуються житлом і основними видами обслуговування. Крім того, передбачається їх страхування на випадок хвороби та страхування життя. ДООН, створена в 1970 році Генеральною Асамблеєю ООН, охоплює сьогодні понад 130 країн світу.

Згідно із Загальною декларацією волонтерів, яку було прийнято на 11 Конгресі Міжнародної Асоціації Волонтерів 14 вересня 1990 року в Парижі, волонтерська діяльність розглядається як інструмент соціального, культурного, економічного та екологічного розвитку. В Декларації підкреслюється, що волонтерство — це добровільний вибір, що відображає особисті погляди і позиції; це активна участь громадянина в житті суспільства, що виражається, як правило, у спільній діяльності в межах різного роду асоціацій. Волонтерство сприяє покращенню якості життя, особистому процвітанню й поглибленню солідарності, реалізації основних потреб на шляху будівництва справедливішого і мирного суспільства, більш збалансованому економічному і соціальному розвитку, створенню нових робочих місць і нових професій. У Декларації проголошено низку головних принципів руху, зокрема, принцип надання особистих або організованих послуг, а також принцип перетворення волонтерства в елемент особистого розвитку, набуття нових знань та навичок [3].

В Україні волонтерський рух, детермінований гуманізацією суспільного життя, є відповіддю на суспільні потреби. Вважається, що роботу волонтерів можна спрямовувати в житлово-комунальну сферу, охорону здоров'я, працевлаштування, соціальний догляд, відродження культури міста, національних, творчих, релігійних традицій [6].

Волонтерська робота активно застосовується в організаціях, які надають соціальні послуги вразливим категоріям населення. Більша частина волонтерів працює в недержавних організаціях (НДО). Вони є одним з джерел людських ресурсів НДО. Їхня робота — основа недержавного сектора. Без неї саме існування “третього сектора” було б проблематичним. За словами **М. Кордонського** [7], лідера Одеського клубу “Чужа дитина”, недержавні організації, не маючи реальних джерел фінансування, використовують як головний ресурс безкорисливу добровільну працю своїх членів і привнесені ними матеріальні ресурси. До волонтерів можуть належати працівники організації, котрі виконують у її рамках благодійницьку роботу, якщо послуги, які вони надають, не є частиною їхньої постійної роботи. Вони, працюючи в комітетах органів самоврядування, організовуючи групи само- і взаємодопомоги, у своїй діяльності керуються тим, що волонтерська робота є корисною для інших, а також приносить задоволення їм самим.

На думку М. Дейчаківського та співавторів [4], волонтери — *“найактивніші представники різних груп населення, які бажають своєю працею та участю надати дійову підтримку в становленні демократії в Україні, зробити конкретний внесок у поліпшення становища маргінальних груп чи в розвиток соціальної і культурної сфер”*.

Вважається, що робота волонтерів, котрі працюють в агенції, є необхідною й вигідною не лише тому, що дозволяє економити кошти й забезпечувати надання певних послуг. Волонтери привносять додаткові ресурси в роботу організації. Це, наприклад, знання та навички, якими не володіє оплачуваний персонал організації. Волонтери забезпечують також незалежну точку зору та незалежну допомогу. Останнє створює неформальну атмосферу ширості, невимушеності, людяності, що якісно відрізняє організації, де працює не лише оплачуваний персонал [18, 27].

МОТИВАЦІЯ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Бажання виконувати роботу на волонтерських засадах не є таким уже рідкісним явищем. За даними досліджень, від чверті до половини дорослого населення країн Європи та Америки брали участь у будь-якій волонтерській діяльності за поточний рік. Звичайно, частота випадків регулярної діяльності значно менша. При цьому частіше волонтерами стають білі жінки віком 35—44 років, що мають оплачувану роботу, особливо ті, хто є висококваліфікованими професіоналами або займають керівні позиції, мають високий освітній рівень, одружені, мають дітей [24].

Аналіз результатів опитувань у Великобританії, Данії, Голландії, Франції, Бельгії, Канаді у 80-х роках, а також опитувань, проведених у Північній Америці та у Великобританії Центром Волонтерів 1990 року, дозволяє зробити висновки, що волонтерство — це діяльність, до якої залучена значна частина населення в країнах Європи та Америки.

У 1991 році Національне опитування волонтерів, яке проводилося Центром Волонтерів Великобританії, ідентифікувало головні причини волонтерської роботи. Дані цього опитування не суперечать попереднім дослідженням.

Як приклад причин волонтерської роботи, що пропонувалися для оцінки 1991 року, L. Conway [13] зазначає такі: *“Пов’язана з моїми потребами та інтересами”* (48 % чоловіків, 31 % жінок.), *“Я хочу покращувати стан речей та допомагати людям”* (35 % та 42 %), *“Я хочу зустрічати людей і заводити друзів”* (24 % та 28 %), *“Я хочу мати можливість отримувати нові вміння”* (12 % та 11 %). Поряд з причинами волонтерської роботи респонденти оцінювали також її фактичні переваги: *“Дає можливість робити те, що я вмю”* (70 % чоловіків, 68 % жінок), *“Дає мені відчуття персональних досягнень”* (78 % та 78 %), *“Я зустрічаю людей, які стають друзями”* (85 % та 85 %), *“Дає шанс отримати нові вміння”* (49 % та 45 %) Цікаво, що частоти зазна-

чених **причин** волонтерської роботи були в середньому в 2—4 рази меншими порівняно з частотами фактично **отриманих** відповідних **переваг/виграшів**.

Спираючися на теорію потреб А. Маслоу, **S. Ellis [25]** робить висновок, що люди виконують добровільну роботу, якщо вони “досягли” вершини піраміди, тобто реалізують потребу в **самоактуалізації**. Люди ж, котрі реалізують потреби нижчих рівнів (базові потреби виживання — такі як їжа і притулок), не здатні бути волонтерами. Разом з тим, автор підкреслює, що хоча ми можемо

Можна виділити п'ять головних груп причин волонтерства:

- соціальні контакти з іншими,
- особистісний розвиток,
- набуття вмінь та навчання,
- виклик та досягнення,
- внесок у суспільство [19, 24, 25, 27, 14].

використовувати наші судження, не варто робити припущення стосовно можливостей, інтересів, мрій людей. Численні дослідження свідчать про те, що є багато мотивуючих чинників для добровільництва. Більше того, волонтерська діяльність є **полімотивованою** для кожного волонтера.

S. Ellis [25] наводить цілий перелік реальних причин волонтерської роботи, які перелічили люди, що брали участь у семінарах по залученню до волонтерської роботи у Північній Америці та за її межами. Ті ж причини визначають інші автори з Південної Америки та Європи. Окрім відомих уже причин, люди ставали добровольцями також: “Тому що члени сім'ї та друзі тиснули на них”, “Щоб виконати громадянський обов'язок”, “Заробити академічні кредити”, “Отримати доступ до послуг для себе”, “Щоб бути захисником”, “Пишатися”, “Перевірити себе”, “Дізнатися про справжній стан речей”, “Бути каталізатором змін”, “Бути частиною команди”, “Безплатно отримувати їжу, транспортування та інші пільги”, “Не бути вдома”, “Реалізувати фантазії”, “Захистити клієнтів від інституцій”, “З релігійних причин”, “Для розваг”, “Для визнання”, “Тому що нема кому робити це”, “Тому що мене попросили”, “Через власний досвід подібних проблем”. Серед причин волонтерської діяльності були вказані також: “Провина”, “Сімейна традиція”, “Як терапія”.

ОСОБИСТІСНІ ПОТРЕБИ ВОЛОНТЕРІВ

Як зазначалося на початку глави, в Україні розвивається волонтерський рух. Волонтерська діяльність, хоча й не стала масовою, проте є такою, що дозволяє говорити про неї як про суспільне явище та як про важливу складову діяльності недержавних соціальних служб.

Чому українські громадяни стають волонтерами? З метою вивчення потреб особистості, котрі впливають на формування мотивації до волонтерської діяльності, в лютому—квітні 1998 року було проанкетовано 60 волонтерів п'яти недержавних організацій м. Києва.

Перша група складалася з 30 волонтерів, котрі надають соціальну допомогу дітям і молоді (клуб “Компас” — дитячо-молодіжне об'єднання, “СПОК” — Київська міська рада дитячих та юнацьких організацій). Друга група включала 30 волонтерів організацій, які надають соціальні послуги людям похилого віку (“Хесед Авот” — благодійний єврейський фонд, Товариство Червоного Хреста України, Київське товариство політв'язнів та жертв репресій).

Відповідно до ієрархії рівнів потреб за А. Маслоу, анкета містила перелік деталізованих і конкретизованих у прикладах потреб (до 5—8 на кожний рівень). Потреби оцінювалися волонтерами за п'ятибальними шкалами їх “важливості” і “задоволеності”. Було проведено також індивідуальне напівструктуроване інтерв'ювання п'яти експертів, котрі або брали участь у підготовці волонтерів, або керували їхньою роботою.

При аналізі соціодемографічних характеристик респондентів було виявлено, що до першої групи ввійшли волонтери від 15 до 32 років (середній вік 18,5), до другої групи — від 41 до 84 років (середній вік — 61,5). Отже, люди молодого віку надають перевагу соціальній роботі з дітьми й молоддю, а люди старшого віку схильні допомагати літнім людям. Таким чином, волонтери надають перевагу роботі з тією категорією людей, проблеми якої є близькими і зрозумілими для них.

Цікавим був розподіл у групах за статтю: волонтери, котрі працюють з дітьми та молоддю, є переважно чоловіками — 63,3 %; волонтери, котрі працюють з людьми похилого віку, — це переважно жінки — 86,7 %. Волонтери першої групи не були, як правило, одруженими — 93,3 %, і це можна пояснити молодим віком. У другій групі одружених було тільки 23,3 %, а решта були неодружені, розлучені, вдови. Тобто, серед волонтерів обох груп переважали самотні люди.

Волонтери обох груп мали різну освіту (від неповної середньої до вищої) та професійну приналежність. При цьому найчисельнішою була група волонтерів, чий професії можна віднести до технічних.

Виявлення потреб, які є мотивуючими до волонтерської діяльності

Аналіз пріоритетів у групах потреб

Одним із завдань дослідження було виявлення потреб, що є мотивуючими до волонтерської діяльності.

Волонтери першої групи пояснили своє бажання бути добровільцями переважно тим, що ця *робота їм подобається, дає особисте задоволення*. А волонтери другої групи — тим, що ця *робота задовольняє особисте бажання бути серед людей, допомагає відчувати себе потрібним, уникати почуття самотності, дає користь тим, хто потребує допомоги*. Оскільки переважна більшість респондентів висловила бажання й надалі

У людини певного віку, яка вирішила добровільно допомагати вразливим категоріям людей, є важливі потреби, які вона сподівається задовольнити у волонтерській роботі. Якщо такі потреби не задовольняються, то вона, скоріш за все, не захоче далі працювати як волонтер. Так, потреба, що не задовольняється на бажаному рівні, не може бути мотивуючою до добровільної (не оплачуваної) роботи. Тому *тільки потреба, яка є важливою й водночас задовольняється, є мотивуючою потребою до волонтерської діяльності*.

бути волонтерами, то це дає можливість їхні найважливіші й водночас ті, які найбільше задовольняються, потреби вважати мотивуючими до роботи в подібних недержавних організаціях.

У першій групі волонтерів найвищі бали важливості були зареєстровані для блоків потреб в самореалізації, приналежності і любові, визнанні і повазі, а в другій групі — для блоків базових потреб, потреб самореалізації та приналежності й любові. Отже, для молодих людей, які складають першу групу, визначальним є бажання самоствердитися, довести собі і оточуючим, що вони варті визнання і поваги, бути причетними до групи (гурту, кола спілкування за певними інтересами), де вони могли б проявити таланти і бути визнаними, оціненими.

Натомість найвищий рейтинг базових потреб у другій групі свідчить про актуальність для старших людей проблем матеріального забезпечення, стану здоров'я, про те, що вони мають менший енергетичний потенціал і потребують часу та умов для відновлення сил. **Як і для молодих людей, для людей старшого віку важливо самореалізуватися, передавати свій життєвий досвід, знання, набувати нового досвіду, відчувати свою потрібність, а також бути причетними до групи людей, мати їхню підтримку, уникати самотності.**

При аналізі пріоритетів всередині блоків потреб для волонтерів двох груп також були виявлені відмінності (табл. 1). Так, переважна більшість волонтерів 1-ї групи в *блоці потреб самореалізації* як найважливіші (в 5 балів) оцінила потреби **бути ініціативним, творчо підходити до роботи, отримувати задоволення від роботи**. Для людей молодого віку є визначальним бажання самостійно приймати рішення, щоб відчувати свою дорослість, реалізовувати свої таланти, досяга-

Аналіз пріоритетів всередині блоків потреб самоактуалізації, визнання й поваги, належності й любові

Таблиця 1

**Потреби,
що мотивують до волонтерської діяльності**

Назва блоку потреб	Всі волонтери (1 і 2 групи)	Волонтери, які працюють з дітьми та молоддю (1 група)	Волонтери, які працюють з людьми похилого віку (2 група)
Самореалізація	<i>Отримувати задоволення від роботи</i>	<i>Бути ініціативним Творчо підходити до роботи</i>	<i>Відчувати суспільний сенс роботи</i>
Визнання і повага	<i>Відчувати недаремність зусиль</i>	<i>Отримувати схвалення від інших членів колективу</i>	<i>Отримувати схвалення від користувачів</i>
Приналежність і любов	<i>Зустрічатися з новими людьми Будувати особисті стосунки</i>	<i>Відчувати належність до колективу Знайомитися з новими волонтерами</i>	

ти бажаного рівня у творчому пошуку себе. Вони очікують задоволення цих потреб у добровільницькій роботі, бо вона може надавати простір і можливості для цього. Три перелічені потреби є водночас такими, які найбільше задовольняються.

Волонтери другої групи серед потреб, віднесених до блоку самоактуалізації, перевагу надають потребам **відчуття суспільного сенсу роботи й отримання задоволення від роботи**. Найважливіші потреби є водночас такими, які найбільше задовольняються для цієї групи волонтерів. Акцент на суспільному значенні роботи може бути пояснений більшою соціальною активністю та відповідальністю людей старшого покоління, вихованих у дусі колективізму та надання переваги громадським інтересам порівняно з особистими. Очевидно, актуальність поєднання суспільної користі з особистим задоволенням від роботи пояснюється ще й тим, що участь людей старшого віку в суспільному житті є значно обмеженою через вихід на пенсію або скорочення робочих місць. Найменш важливою (1 бал) волонтери цієї групи вважають потребу в особистісному зростанні. У ході дослідження був також встановлений зв'язок між віком волонтерів та ступенем важливості потреби особистісного зростання. Радше за все, волонтери старшого віку вважають себе вже досить сформованими особистостями й не бачать необхідності для особистісного зростання.

У блоці потреб у визнанні і повазі волонтери як першої, так і другої групи найбільшої важливості надали потребі **відчувати недарем-**

ність зусиль. Але в той час, як на другому за рейтингом місці для волонтерів першої групи стоїть найбільша важливість потреби **отримувати схвалення від інших членів колективу**, для волонтерів другої групи — це найбільша важливість потреби **отримувати схвалення від користувачів**. Зрозуміло, що в молодому віці потреба бути прийнятним і підтриманим у референтній групі є актуальнішою. Цікаво, що для волонтерів обох груп мінімальний рейтинг має потреба бути поміченим засобами масової інформації.

Серед потреб у приналежності і любові волонтери першої групи відзначили як найважливішу потребу необхідність **відчувати належність до колективу та знайомитися з новими волонтерами**; потребу **зустрічатися з новими людьми та будувати особисті стосунки**. Важливість належності до референтної групи, а також розширення кола спілкування є характерними для молодого віку, віку встановлення дружніх та близьких стосунків. Участь у волонтерському русі цілком задовольняє зазначені потреби респондентів першої групи, оскільки, за даними анкетування, значна кількість волонтерів відзначила максимальний рівень задоволеності цих потреб. Варто згадати, що при досить високій частоті визначення найбільшої важливості потреби підвищувати свій соціальний статус, частота її найбільшої задоволеності не є високою.

У другій групі всі без винятку респонденти відзначили як найважливішу потребу **будувати особисті стосунки** та значна кількість назвала потребу **зустрічатися з новими людьми**, що можна пояснити самотністю волонтерів цієї групи та загостренням з віком проблеми спілкування. У відповідях на відкрите запитання анкети щодо причин бажання надалі працювати волонтерами в НДО волонтери другої групи пояснили це прагненням бути серед людей, уникати почуття самотності. Люди старшого віку втрачають ряд соціально важливих ролей, пов'язаних із спілкуванням, особистими стосунками, тому, працюючи волонтерами в НДО, де стосунки є менш формальними, вони знаходять коло спілкування, налагоджують близькі стосунки, про що свідчить високий рейтинг найбільшої задоволеності вказаних потреб.

Аналіз пріоритетів всередині блоку потреб у безпеці та блоку базових потреб

Потреби у безпеці мають менші частоти найбільшої важливості й задоволеності порівняно з наведеними вище. Проте порівняння їхніх рейтингів у двох групах волонтерів має сенс. Найчастіше в першій групі згадувалися потреби в **отриманні нових знань, щоб зберегти чи отримати роботу** і потреби **налагоджувати “потрібні” контакти**. Варто зазначити також, що половина волонтерів першої групи за найважливішу потребу вважають **отримання правової інформації щодо соціального захисту**, але жоден з респондентів цієї групи не вважає дану

потребу задоволено на найвищому рівні. Відносно високими для волонтерів другої групи є частоти важливості потреб **забезпечення соціальних потреб родини за профілем агенції**.

Аналіз показників найбільшої важливості базових потреб для волонтерів першої групи засвідчив, що, порівняно з іншими важливими потребами, вони є дещо нижчими. Разом з тим, досить значна кількість волонтерів найбільшої важливості надають потребі **відпочинку в спеціально обладнаній кімнаті, літньому відпочинку і лікуванню**. Частина респондентів “Компасу” задовольняє цю потребу при виконанні волонтерської роботи в літніх таборах відпочинку для дітей і підлітків, які організовує їхня НДО.

Для волонтерів другої групи частоти важливості всіх запропонованих для оцінки базових потреб є досить значними. Це такі потреби як **отримання гуманітарної допомоги, матеріальної винагороди, безплатне харчування при виконанні волонтерської роботи, відпочинок у спеціально обладнаній кімнаті, літній відпочинок і лікування**. Отож, очевидно, що волонтери старшого віку хотіли б задовольнити свої базові потреби, оскільки мають проблеми, пов’язані з матеріальним забезпеченням, харчуванням, здоров’ям. В поняття “відпочинку в спеціально обладнаній кімнаті”, окрім можливості зняти втому в комфортній обстановці, випити чашку кави або чаю, волонтери обох груп вкладали також можливість спілкування з колегами, обмін думками, психологічну “вентиляцію”. Максимальна задоволеність базових потреб має найнижчі частоти порівняно з іншими потребами і значно нижчі частоти порівняно з важливістю відповідних потреб.

Усі названі найважливіші потреби для волонтерів обох груп із блоку потреб у безпеці та блоку базових потреб не є мотивуючими до волонтерської діяльності через низькі частоти їх найбільшої задоволеності. Разом з тим, в інших блоках також були визначені важливі, але недостатньо задоволені потреби волонтерів. Дані про це наведено нижче (табл. 2).

Проведене дослідження демонструє, який великий заохочувальний потенціал мають важливі особистісні потреби волонтерів. Ресурс заохочення до волонтерської діяльності складають потреби, які є важливими, але недостатньо задоволеними. Очевидно, керівникам недержавних організацій, залучаючи волонтерів до роботи, варто виявляти потреби, які люди сподіваються задовольнити. Це не тільки сприятиме відбору кращих кандидатів, а й допоможе створити відповідні умови для задоволення особистісних потреб. Зрозуміло, що найважче задовольняти ті потреби волонтерів, які потребують матеріальних витрат: отримання гуманітарної допомоги, матеріальної винагороди, безплатне харчування, відпочинок та лікування тощо. Але досить нереалізованими залишаються **можливості заохочення нематеріальними способами**. Наприклад, можливість задоволення *потреби*

Важливі, але недостатньо задоволені потреби волонтерів

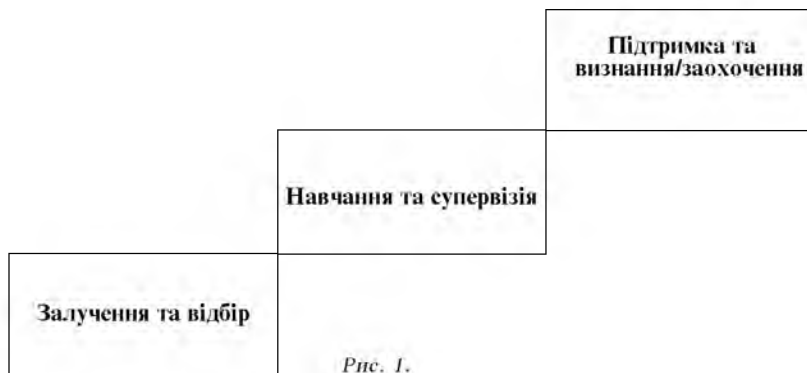
Назва блоку потреб	Всі волонтери (1 і 2 групи)	Волонтери, які працюють з дітьми та молоддю (1 група)	Волонтери, які працюють з людьми похилого віку (2 група)
Самореалізація	<i>Застосовувати таланти</i>	<i>Особистісно зростати</i>	<i>Бути ініціативним Творчо підходити до роботи</i>
Визнання і повага		<i>Бути оціненим Отримувати схвалення від керівництва Підвищувати соціальний статус</i>	
Безпека		<i>Отримувати нові знання, щоб зберегти чи отримати роботу Налагоджувати "потрібні" контакти</i>	<i>Забезпечувати соціальні потреби родини</i>
Базові	<i>Відпочинок у спеціально обладнаній кімнаті Літній відпочинок і лікування</i>		<i>Гуманітарна допомога Безплатне харчування Матеріальна винагорода</i>

бути оціненим, отримувати схвалення від керівництва або застосовувати таланти, наразі, видається досить реальною.

МЕНЕДЖМЕНТ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Найважливіше у роботі волонтера, звичайно ж, — це усвідомлення необхідності власної діяльності та наявність бажання працювати. Головна перевага волонтерів полягає в тому, що вони виконують роботу, яка їм подобається, й отримують задоволення, коли бачать результати. Але люди почуваються так, коли знають, що вони цінуються і визнаються. **L. Conway [13]** наголошує, що волонтери мають потреби у приналежності, визнанні й, у деяких випадках — у впливі. Люди докладають більше зусиль і виконують роботу охочіше, якщо їм надається більше простору для творчості, відповідальності, розвитку персональних навичок і талантів. Найзначнішою причиною того, що волонтери працюють в організаціях, є відчуття приналежності та внеску. Зацікавленість та зусилля походять від сенсу власності і спіль-

ЕТАПИ ІНДИВІДУАЛЬНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ



ності цілей, спільного планування, зрозумілості очікувань, відповідальності, прогресу і впевненості в тому, що керівник надасть належні підтримку та визнання [19; 27; 13; 25; 26].

E. Willis [27] зауважує, що зміни зовнішнього оточення призводять до підвищення наголосу на ефективності надання послуг, ефективності використання коштів унаслідок залучення волонтерів, оцінці їхніх досягнень. Тому підвищується важливість таких аспектів менеджменту волонтерів як:

- стратегічне планування,
- індивідуальне управління,
- управління участю волонтерів в організації,
- інформаційне управління.

Разом з тим, важливим залишається **індивідуальний менеджмент волонтерів**, елементами якого є їх залучення, відбір, допомога в пристосуванні до виконання обов'язків, що відповідають мотивуючим потребам та цілям організації, забезпечення підтримки, заохочення та навчання [19; 15; 27; 13; 14; 25; 2]. Найважливішими аспектами індивідуального менеджменту волонтерів за **L. Conway [13]** є навчання, супервізія, підтримка та визнання/заохочення. Таким чином, основними елементами та етапами менеджменту є залучення та відбір волонтерів, їхнє навчання та супервізія, підтримка та заохочення (рис.1).

Навчання та супервізія

Часто керівники організацій, які залучають до роботи волонтерів, ігнорують їхнє навчання, сподіваючись тим самим заощадити кошти і час. Таке ставлення є хибним і зводить волонтерську роботу

до процесу використання безплатної робочої сили [14]. Відсутність навчання позбавляє добровольця можливості певних досягнень і росту компетенції, що в свою чергу знижує мотивацію до роботи.

L. Conway [14] зазначає, що, по-перше, постійні семінари і тренінги дають можливість забезпечити **психологічну й духовну підтримку**. Про це свідчать такі твердження волонтерів: *“Я знаю, що мій внесок цінується”, “Це дає мені можливість помилятися у захищеній обстановці”*. По-друге, семінари і тренінги дозволяють набуті **нових знань та навичок**: *“Я можу експериментувати з новими навичками та джере-релами інформації”, “Це можливість застосувати здобуті знання та навички”, “Це дає мені можливість побачити свою роль з різних боків”, “Я бачу тренінг як управлінське знаряддя, від якого виграє вся організація”*. По-третє, семінари сприяють формуванню у волонтерів **інтересу до справи**: *“Це підвищує мотивацію, коли я знов стаю до роботи”*.

А. Н. Моховиков [9] пропонує модель “навчання на досвіді” для волонтерів-телефонних консультантів. Згідно з такою моделлю відбувається постійний критичний аналіз актуального досвіду роботи, що дозволяє оцінити переваги і вади, знайти щось нове й застосувати його у подальшій роботі.

Навчання на досвіді передбачає і **супервізія**. Супервізію можна розглядати як адміністративний та освітній процеси, які широко використовуються в соціальній роботі для допомоги соціальному працівникові розвинути надалі його навички і **забезпечити якість** надання послуг.

В адміністративному сенсі **супервізія** полягає у призначенні клієнтів найбільш відповідним працівникам, обговоренні результатів первинного оцінювання, плану втручання і перегляді процесу роботи з клієнтом.

У навчальному сенсі **супервізія** має на меті допомогу соціальному працівникові краще зрозуміти філософію соціальної роботи, політику організації, самого себе, а також дізнатися про ресурси агенції і громади, встановити пріоритети діяльності, вдосконалити навички і знання [12].

Супервізія має вигляд періодичного консультування з приводу окремих ситуацій, обмін інформацією. Обсяг супервізії має відповідати природі роботи і досвіду волонтера. Цей вид допомоги не повинен переростати лише у виправлення помилок та визначення недоліків у роботі. Супервізор має бути доступним для відповідей на питання, інструктування та допомоги, коли щось не вдається. На початку ро-

Супервізія — індивідуальне кураторство, спрямоване на виявлення та розв’язання проблем, пов’язаних з труднощами у роботі [13].

боти супервізор надає в усній або письмовій формі вичерпну інформацію про ролі та функції працівника. Супервізор повинен стежити за станом душевної рівноваги, зміною ставлення до роботи працівників, підвищенням їхньої кваліфікації. Якщо ж виникає необхідність конфронтації, вона має бути зосереджена не на особі, а на проблемі [13].

Підтримка та визнання/заохочення

Супервізія забезпечує підтримку на професійному рівні. Але волонтер повинен також відчувати позитивне підкріплення у вигляді **емоційної підтримки**. Ефективне спілкування і доступність організатора волонтерів завжди життєво необхідні для підтримки волонтерів. Це допомагає розвинути впевненість, здібності та підвищити самооцінку. На особистісному рівні організатор повинен помічати ознаки дистресу, які виникають, наприклад, через хворобу, втрату або сімейні проблеми. Зрозуміло, можливості й час організатора обмежені. Але майже невичерпними є ресурси команди. Групові зустрічі заохочують волонтерів “вентилувати” їхні проблеми, обговорювати зміни, обмінюватися думками і розслаблятися, допомагають створити мережу взаємодії, на яку можна покластися, коли потрібно. При цьому інколи найкращою формою підтримки є конструктивна критика [27; 13].

A. Rushton і J. Nathan [23] підкреслюють необхідність формування сприятливого для роботи і навчання середовища. Це допомагає волонтерів зрозуміти співвіднесеність своєї ролі з роллю інших працівників організації, а також побудувати стосунки з іншими волонтерами за принципом взаємопідтримки.

Відомо, що рутинна робота обмежує задоволення. Тому особливого значення набуває **визнання/заохочення**. Передусім необхідно оцінювати виконану роботу, підкреслювати її позитивні результати, визнавати її успішність. Визнання та заохочення може відбуватися не тільки у словесній формі, а й у вигляді наступних тренінгів або збільшення відповідальності волонтерів, котрі виявили відданість та компетентність.

Вшанування особистих або колективних досягнень, цінності виконаної роботи може бути продемонстроване у таких формах, як:

- відвідування хворих працівників,
- вручення квитків на концерт,
- запрошення до театру,
- організація пісенних фестивалів, пікніків, вечірок та інших заходів.

Активне спілкування, спільне проведення часу та розваги сприяють встановленню дружніх стосунків, що задовольняє потребу волонтерів у спілкуванні та є запорукою взаємопідтримки в роботі [13; 25].

Волонтери, котрі працюють з молоддю Києва, надають перевагу таким формам віддяки:

- організованій вечірці — 73,3 %,
- усній подяці — 73,3 %,
- поїздки на фестиваль волонтерів — 56,7 %.

Їхній вибір підкреслює важливість спілкування, відпочинку в колі друзів для людей молодшого віку.

Волонтери, котрі працюють з людьми похилого віку в Києві, прийнятними вважають:

- усну подяку — 83,3 %,
- вечірку — 40 %,
- путівку до санаторію — 33,3 %.

Уже згадане дослідження волонтерів недержавних організацій м. Києва виявило очікувані форми підтримки/стимулювання, що цілком підтверджують світовий досвід менеджменту волонтерів.

ФЕНОМЕН “ВИГОРЯННЯ”

Стосунки з клієнтом у соціальній роботі визначаються:

- професійними вміннями та компетенцією,
- ціннісними настановами та, більш виразно, етичними нормами,
- відповідними законодавчими актами.

Це формує “професійні межі” у взаємодії з клієнтом. Діяльність волонтера менше визначена і лімітована професійними межами. Для соціального працівника прийнятним є емоційно нейтральне ставлення до клієнта, певна відстороненість, тоді як волонтер, зазвичай, демонструє емоційну залученість до процесу допомоги. Цей факт зумовлює більшу вразливість волонтерів порівняно з професіоналами. Тому попередження й усунення стресу та вигоряння набуває особливого значення в роботі волонтерів.

Термін “вигоряння” прийнято вживати у зв’язку із професіями, котрі пов’язані з наданням допомоги. Окрім соціальних працівників вигоряння виявляється у медичних сестер, лікарів, психологів та представників інших професій, у роботі яких особиста відповідальність перевершує зовнішній контроль. Характерною для діяльності цих професіоналів є асиметрія відповідальності за характер та результат взаємодії працівника і клієнта: відповідальність завжди більшою мірою лежить на працівникові.

David Miller [20] наводить принципові суб’єктивні та об’єктивні діагностичні критерії вигоряння.

Суб’єктивно показники вигоряння супроводжуються зниженням самооцінки, що пов’язане з відчуттям професійної некомпетентності

та незадоволеністю роботою, а також множинними фізичними і психічними ознаками дистресу при відсутності соматичних та психічних хвороб: біль різної локалізації, шлунково-кишкові розлади, шкіряні прояви, слабкість, безсоння, тривога, зниження настрою, проблеми зосередження, дратівливість, негативізм.

Об'єктивно вигоряння значно обмежує продуктивність виконання роботи протягом кількох місяців, що помічається, передусім, споживачами послуг, супервізорами, колегами.

“Синдром” вигоряння формується протягом відносно тривалого періоду, але виникає гостро. Помітними стають нехтування робочими обов'язками, похибки, зниження дисципліни, негативізм, цинізм, фаталізм.

Вигоряння — це стан вираженої втоми та емоційного виснаження, який характеризується втратою здатності надання психологічної підтримки іншим, байдужим та негативним ставленням до колег та клієнтів, зниженням продуктивності, знеціненням поточних результатів та минулих досягнень, зменшенням відчуття самоактуалізації в результаті хронічного стресу, фрустрації та внутрішньоособистісних конфліктів під час виконання професійних обов'язків [9; 10; 22; 12; 20; 23; 21].

Чинники, що призводять до вичерпання особистісних ресурсів та можуть спричинити вигоряння [8; 9; 19; 24; 16; 22; 13; 14; 23; 25; 20; 26]:

- 1) недостатня професійна підготовка;
- 2) брак практичного досвіду;
- 3) невизначеність/неадекватність професійних очікувань (щодо результатів роботи, критеріїв успішності);
- 4) невизначеність/неадекватність професійних ролей та меж (особливо надмірна ідентифікація з клієнтами);
- 5) обмеженість ресурсів;
- 6) недостатній рівень емоційної та соціальної підтримки з боку колег, керівників та підлеглих;
- 7) недостатність супервізії;
- 8) недосконалість організаційних структур та процесу роботи (особливо брак часу та надмірне навантаження);
- 9) брак заохочення, визнання успіхів;
- 10) недостатня участь у прийнятті рішень та відповідальність без повноважень;
- 11) негативний вплив роботи на сімейне життя;
- 12) особистісні якості (наприклад, сором'язливість, невпевненість у собі, труднощі в управлінні іншими) та молодий вік;
- 13) специфічні фактори, наприклад, етичні дилеми, необхідність стикатися зі смертю, горем, небезпечними ситуаціями.

ВИВЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ПРОБЛЕМ ВОЛОНТЕРІВ

Волонтери, які працюють в українських НДО, також перебувають під впливом негативних факторів, що призводять до стресу та вигорання.

Для вивчення проблем роботи волонтерів, котрі працюють з вуличними дітьми, було проведено *групове опитування (фокус-групи) трьох категорій волонтерів*.

До **першої групи** опитуваних увійшли 10 волонтерів (середній вік — 16 років). Усі учасники фокус-групи брали участь у триденному підготовчому семінарі, що проводився у серпні 1997 року UNICEF та Державним центром соціальних служб для молоді з метою підготовки волонтерів до роботи на вулиці.

До складу учасників **другої фокус-групи** увійшли 7 волонтерів (середній вік — 18,5 років), котрі працюють на “телефоні довіри” для дітей та підлітків при київському Центрі соціальних служб для молоді. Всі волонтери пройшли курс підготовки спеціалістів телефонного консультування, який було проведено психологами-практиками, і лише розпочали свою роботу на “телефоні довіри”.

Третя група включала 5 волонтерів (середній вік — 26,5 років), які працюють з вуличними дітьми при недержавному дитячому будинку для безпритульних дітей (сиротинці) “Отчий дім” м. Києва, який було засновано завдяки роботі благодійної громадської організації, що працює в межах програм Міжнародного благодійного фонду “Варнава”. Головною відмінністю цієї фокус-групи було те, що її учасники є прихильниками однієї з християнських конфесій.

Також було проведено індивідуальне напівструктуроване інтерв'ювання 6 експертів: 4 психологів та педагогів, котрі брали участь у підготовці волонтерів для роботи з вуличними дітьми за програмою “Вуличні діти”, та 2 працівників Британської неурядової організації, яка займається проблемою вуличних дітей. Вік респондентів — від 34 до 50 років.

Психологічні проблеми волонтерів, які працюють з “вуличними” дітьми

Для всіх учасників **першої групи** поведінкові дослідження безпритульних дітей були новим досвідом. На запитання, *які почуття та переживання викликала робота*, респонденти дали такі відповіді:

- психологічний дискомфорт, який виникав перед початком та протягом розмови,
- почуття жалості до дітей;
- поганий настрій, тривожність;
- відчуття безпорадності, безвихідності становища, власної неспроможності;

- почуття невиконаного обов'язку після закінчення розмови з дитиною;
- почуття власної провини;
- нервовість, швидка збуджуваність;
- апатія, брак апетиту протягом першого тижня роботи.

Такі ж негативні впливи роботи на волонтерів зазначили і респонденти з групи експертів. Інформацію про це експерти отримували від самих волонтерів, їхніх батьків, друзів, а також під час безпосередніх спостережень протягом роботи.

Волонтери-телефонні консультанти зазначили такі негативні переживання:

- почуття великої відповідальності;
- тривалу напругу, хвилювання;
- страх бути некомпетентним;
- страх перед суїцидальними випадками, які можуть слідувати після розмови;
- відчуття пригніченості та незадоволеність роботою.

Безумовно, волонтерська робота приносить і позитивні переживання, задовольняє особистісні потреби. Навіть досвід негативних переживань сприяє зростанню та вдосконаленню особистості. Цей факт було підкреслено одним з експертів, що готував волонтерів для виконання поведінкових досліджень:

“Негативні емоції допомагають розвиватися, доросліпати. Одна дівчина після певного періоду роботи сказала мені, що робота мала на неї позитивний вплив. Вона зрозуміла, що її проблеми — ніщо порівняно з проблемами цих дітей. Ця робота має подвійний вплив: допомагаючи іншим, допомагаєш собі”.

Разом із тим, під час проведення фокус-груп на позитивні наслідки своєї діяльності вказали тільки **волонтери будинку для безпритульних дітей**. Усі учасники цієї фокус-групи відзначили збагачення досвіду внаслідок роботи та розв'язання конкретних щоденних проблем:

“Я багато вчуся з цього: терпінню, розумінню дитячої психології, покорі. Це — дуже добрий досвід”.

Серед негативних переживань, які виникають під час роботи, в цій групі були названі такі:

- відчуття надто високої особистої відповідальності за наслідки втручання у життя дітей;
- хвилювання;
- незадоволення власною роботою;
- розчарування (коли після тривалої роботи дитина втікає з будинку або починає курити чи вживати наркотики).

Таким чином, психологічні проблеми волонтерів трьох груп є подібними. Спільними для всіх респондентів є такі неспецифічні по-

ПСИХОЛОГІЧНІ ПРОБЛЕМИ ВОЛОНТЕРІВ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ З ВУЛИЧНИМИ ДІТЬМИ

Безпорадність	Почуття провини
Невпевненість	Незадоволеність
Надмірна відповідальність	Неспроможність, некомпетентність
Тривожність, напруга	Поганий настрій

Рис. 2.

чуття як тривожність, напруга, поганий настрій, а також відчуття неспроможності або страх виявитися некомпетентним, що зумовлює надмірну відповідальність та спричиняє шерег почуттів від невпевненості у собі та незадоволення власними діями до безпорадності та почуття провини (рис. 2).

Чинники виникнення психологічних проблем у волонтерів

Чинники, що спричиняють психологічні проблеми у волонтерів-учасників поведінкових досліджень безпритульних дітей

Невпевненість у власних силах усі 10 волонтерів першої групи пояснювали **браком практичних навичок спілкування з дітьми, а саме навичок початку та закінчення розмови.**

“...Я вважаю, що питання практичних навичок комунікації є найбільш важливим для волонтера, який працює з безпритульними дітьми. Будь-яка робота починається зі знайомства та першої розмови, протягом якої необхідно сформувати авторитет. Тут важливим є будь-яке слово, будь-який жест, міміка. Треба відчутти, з яких слів почати розмову й якими закінчити...”

Дівчина, 16 років

Оскільки поведінкові дослідження мали на меті оцінку потреб вуличних дітей і **орієнтації на безпосередню допомогу не було**, для багатьох волонтерів було проблемою завершити розмову. Після спілкування з кількома дітьми у волонтерів виникав комплекс вини перед ними.

“Я відчувала себе безпорадною у таких ситуаціях. Нас вчили, як почати розмову з дитиною, як говорити далі, а от як закінчити не вчили. В мене постійно були проблеми з цим. Розпитаюся все, що потрібно, поговорю, а взамін нічого дати не можу”.

Дівчина, 15 років

Всі учасники групи відзначили **необхідність володіння інформацією щодо пунктів первинної та довготривалої допомоги для цієї групи дітей та послуг, які можуть надаватися такими пунктами.**

Очевидними чинниками ризику стресу та вигорання для волонтерів цієї групи, окрім зазначених, були також **відсутність попереднього досвіду роботи та молодий вік.**

Чинники, що спричиняють психологічні проблеми у волонтерів-консультантів “телефону довіри”

Аналізуючи чинники, що спричиняють негативні переживання у волонтерів-телефонних консультантів, в першу чергу варто назвати **широкі вікові рамки та великий спектр проблем абонентів**, що звертаються за допомогою. Така специфіка роботи й зумовлює страх бути некомпетентним, відчуття пригніченості й незадоволення роботою та високу відповідальність, актуальні для респондентів цієї групи.

“Однією з проблем є відчуття того, що можеш порадити щось не те, що ще більше погіршить стан дитини. Від цього виникає почуття пригнічення”.

Дівчина, 18 років

Різноманітність проблем абонентів пояснює також **необхідність всебічної підготовки**, що зазначали респонденти:

“Я вважаю, що волонтер, який працює на телефоні довіри, повинен знати все. Він не може передбачити, з якою проблемою до нього звернеться дитина чи підліток. Повинна бути загальна обізнаність у різних галузях: психології, права, конфліктології, загальні знання з медицини, педагогіки, а також володіння елементарною інформацією про те, де знаходиться певна лікарня, відділення зв'язку, міліції та багато іншого”.

Юнак, 19 років

Результати дослідження виявили, що ця група волонтерів має **потреби у знаннях прав дитини та вміннях пояснити ці права дитині, знання щодо ВІЛ/СНІДу та хвороб, що передаються статевим шляхом з посиланням на пункти медичної допомоги; вміннях визначити симптоми стресу, причини його виникнення та можливості усунення наслідків.**

Усі семеро учасників даної фокус-групи зазначили виняткову необхідність підготовки волонтерів для роботи на телефоні довіри. Більшість висловили думку, що такими волонтерами повинні бути люди з психологічною освітою або з досвідом психологічної роботи, оскільки найважливіший аспект у їхній роботі, на думку волонтерів, — встановити психологічний контакт з абонентом, а це можливо, коли знаєш особливості того чи іншого віку, тобто вікову та загальну психологію.

Всі учасники фокус-групи виявили єдність щодо **необхідності володіння навичками уважного слухання та ведення бесіди**. Більшість волонтерів дотримуються думки, що вислухати абонента є найголовнішим завданням. Якщо це відбувається професійно, то можна говорити про виконання волонтером своїх обов'язків на 90 %. Навіть якщо телефонний консультант не відчуває в собі сили надати доброї поради, він не повинен засмучуватися.

Друга проблема, яку зазначили всі волонтери-консультанти — це **ризик перейти професійну межу:**

“...[консультант повинен] дотримуватися професійних меж у процесі спілкування з абонентом: не вдавати найліпшого друга, не “вестися” на будь-які бажання клієнта, але, з іншого боку, необхідно також максимально наблизитися до клієнта, створити атмосферу довіри та близькості”.

Дівчина, 20 років

Досить часто, за словами волонтерів, відбувається процес надмірного наближення до проблем дитини. Це починається на етапі вислуховування. Далі, у процесі консультування, від цього дуже важко відійти.

Третя проблема, яка також була відзначена усіма телефонними консультантами,— **відсутність позитивного підкріплення з боку абонента, зворотного зв'язку**. На відміну від попередніх груп волонтерів, респонденти даної фокус-групи не мають можливості спостерігати невербальну поведінку своїх клієнтів, що значно ускладнює процес встановлення контакту та наступного консультування. Крім того, консультант не знає подальших дій абонента, того, яким чином вплинула на нього їхня розмова. Консультант був свідком проблеми, але не знає про те, як вона розв'язалася. Цей аспект невизначеності підсилює відповідальність та хвилювання.

Перелічені чинники свідчать про високий ризик вигорання в групі телефонних консультантів. Додатковими стресогенними чинниками для цієї групи волонтерів є також **молодий вік та недостатня кураторська підтримка**.

Чинники, що спричиняють психологічні проблеми у волонтерів будинку для безпритульних дітей

Однією з найсуттєвіших проблем у роботі волонтерів будинку для безпритульних дітей можна вважати **масштабність та складність встановлених завдань**.

Волонтери будинку “Отчий дім” працюють за різними напрямками:

- 1) робота на вулиці (встановлення контакту між волонтером і дитиною, залучення до життя у дитячому будинку);
- 2) утримання дитини в будинку (психологічна адаптація дитини; встановлення довготривалих дружніх стосунків; прищеплення віри у Бога; налагодження взаєморозуміння дітей між собою; виховання та допомога у навчанні; вироблення настанов на відмову від цигарок, алкоголю, наркотиків; надання медичної допомоги; трудове навчання);
- 3) робота з сім'ями по створенню умов у родині для повернення дитини;
- 4) робота з людьми, що живуть поруч з будинком (встановлення взаєморозуміння, усунення негативного ставлення до дітей);
- 5) матеріальне забезпечення (їжа, одяг, ліки для дітей та утримання будинку);
- 6) налагодження взаємин з учнями та вчителями у школі, яку відвідують діти-мешканці будинку.

Усі волонтери відзначили особливу складність роботи на вулиці, утримання дитини в будинку та роботу з сім'ями дітей.

“Майже у кожній дитини батьки, або хтось один з батьків — алко-голіки. Постійно доводиться боротися за кожну дитину. Наприклад, мати не хоче віддавати доньку до будинку, але і додому забирати не хоче. Зрозуміло — дитина їй потрібна, щоб заробляти гроші на вулиці. Ми мусимо зробити все, щоб цього не допустити. Але закон на її стороні...”

Не менш складною, на думку респондентів, є **робота з людьми, що живуть поруч з будинком, і розв'язання проблем матеріального характеру**. Ці аспекти також були названі всіма волонтерами. Двоє працівників вказали на важливість проблеми налагодження стосунків з однолітками та вчителями у школі та один респондент назвав складним моментом у роботі непорозуміння із владними структурами.

Іншою значною проблемою волонтерів сиротинця, було те, що **більша частина працівників не має спеціальної підготовки**. За словами волонтерів, найгостріше відчувається **брак знань з педагогіки, з практичної психології та особливо вікової психології, а також загальних знань з медицини**.

Найважливішими навичками, як і в попередніх групах, були відзначені комунікативні: **встановлення тимчасових і довготривалих контактів**. Всі учасники цієї фокус-групи вважали, що ґрунтовна теоретична підготовка допоможе розв'язати більшість проблем.

Отже, робота працівників сиротинця є джерелом стресу, фрустрації, внутрішньоособистісного конфлікту тощо. Психологічний тиск внаслідок труднощів у роботі з таким контингентом дітей, непорозуміння з боку оточення і влади, фізичне виснаження через цілодобову роботу на тлі браку належної підготовки є чинниками, що спричиняють перевантаження та вичерпання особистісних ресурсів. Однак, волонтери сиротинця виявилися найбільш захищеними психологічно порівняно з респондентами інших груп та менше нараженими на виникнення ознак “вигоряння”, на відміну од попередніх груп, внаслідок глибокого засвоєння релігійних цінностей та формування від-

Таблиця 3

Чинники виникнення психологічних проблем у волонтерів

Учасники поведінкових досліджень	Консультанти “телефону довіри”	Волонтери сиротинців
Відсутність орієнтації на допомогу	Широкий спектр проблем абонентів	Масштабність і складність завдань
Відсутність інформації про пункти допомоги	Відсутність зворотного зв'язку з боку абонента	Брак спеціальної підготовки (педагогіка, психологія, медицина)
Відсутність навичок початку та закінчення розмови	Ризик перейти професійну межу	Брак навичок встановлення контактів

повідних настанов, а також через віру в “підтримку” та “керівництво” Господа, що дає впевненість і спокій.

Наразі очевидно: волонтери потребують специфічних знань, навичок, диференційованої організації робочого процесу та підтримки для подолання проблем, що виникають під час їхньої роботи. Особливо гостро відчуваються волонтерами брак знань про наявні ресурси та установи, здатні допомогти у розв’язанні конкретних проблем дітей, а також недосконалість навичок спілкування, що слід враховувати при підготовці волонтерів.

Чинники виникнення психоемоційних проблем волонтерів, які було виявлено, засвідчують також необхідність встановлення мети та визначення завдань у роботі волонтерів, що, відповідно, сприятиме усвідомленню останніми своєї ролі та запобігатиме перевантаженню. Важливим аспектом є спрямування волонтерської роботи на реальну допомогу дітям: наприклад, надання матеріальної або інформаційної підтримки.

ПОПЕРЕДЖЕННЯ І ПОДОЛАННЯ СТРЕСУ ТА ВИГОРЯННЯ У ВОЛОНТЕРІВ

Управління стресом

Стратегії попередження стресу та вигорання включають формування зрілих захисних механізмів. Сприяє цьому орієнтація волонтерів на реалістичні цілі з урахуванням власних можливостей та вимог організації [21; 2]. Ефективні захисні механізми формуються також при зростанні професійності, постійній рефлексії та концептуалізації досвіду роботи з клієнтами [8].

Очевидна роль індивідуального менеджменту в попередженні вигорання. Окрім підтримки й визнання, навчання й супервізії, які допомагають визначитися з професійними очікуваннями, ролями, межами та концептуалізувати досвід, на **індивідуальному** рівні, в разі потреби, повинні здійснюватися **консультування, психотерапія**. Можна застосовувати тренінг впевненості в собі, але головний наголос робиться на забезпечення конфіденційних підтримуючих стосунків, які дозволяють індивіду обговорити свої проблеми, оцінити та змінити свої механізми захисту. Важливою є також підготовка до розпізнавання та управління стресом [10; 22; 20].

Напрямки управління стресом виділяються окремо і включають, за **D. Miller [20]**, **стратегії релаксації** (медитацію, фантазування, образотворче мистецтво, масаж, вправи), а також **проведення семінарів та занять**, які присвячені професійній орієнтації, розвитку навичок, управлінню часом, побудові стосунків у команді.

На індивідуальному рівні важливим є також планування часу за межами роботи, що включає заняття спортом, дієту, відпочинок та

розваги, неструктуровані проміжки часу, хоббі, стосунки з родичами та друзями [22; 20].

На міжперсональному рівні зменшення стресових впливів досягається, в першу чергу, за допомогою розвитку соціальної підтримки — *створення дружньої атмосфери взаєморозуміння у колективі волонтерів* та людей, які співпрацюють з ними [8; 21]. Це найкраще вдається через групові втручання: методи побудови стосунків у команді. **D. Miller [20; 21]** наводить дані щодо незначної кількості випадків виникнення вигорання у волонтерів-членів релігійних організацій Х'юстона, які працювали з ВІЛ-інфікованими та хворими на СНІД людьми, через те, що волонтери мали глибоке співчуття та підтримку серед членів релігійної громади.

Деякі автори наполягають на необхідності *спілкування з професійною спільнотою*, встановлення зв'язків між волонтерами з метою обміну досвідом, підходами та інструментами роботи [17]. Ефективними методами подолання негативного впливу роботи є також *управління психологічними аспектами стосунків*, наприклад, підбір пари за принципом психологічного сумісництва, управління міжперсональними стосунками та груповими ситуаціями, застосування нових технологій менеджменту, мультидисциплінарного менеджменту [20].

На *організаційному* рівні для профілактики стресу серед персоналу необхідні глобальні зміни щодо більшого піклування та залучення персоналу. Перелічені вище заходи повинні стати стабільними процедурами менеджменту.

Профілактика стресу на рівні організації включає:

- *забезпечення можливості зміни видів діяльності,*
- *обмеження роботи наодинці,*
- *уникнення перевантаження,*
- *обмеження робочого часу,*
- *тимчасове припинення діяльності,*
- *нормалізацію переживання та вираження робочого стресу,*
- *забезпечення тихих місць для персоналу та присмної робочої обстановки,*
- *активне заохочення відпочинку персоналу.*

Такі заходи є більш складними і можуть вимагати залучення додаткових ресурсів [22; 20].

Дослідження, яке проводилося з волонтерами, котрі працюють з вуличними дітьми в м. Києві (див. розділ “Психологічні проблеми волонтерів”), зокрема, визначило шляхи підтримки добровольців.

Так, усі 10 волонтерів, які брали участь у поведінкових дослідженнях, визнали необхідність психологічної підтримки.

Варто відзначити, що на запитання, з ким ви говорили про свої почуття та проблеми, волонтери дали такі відповіді:

- обговорювали між собою;
- радилися з батьками;
- розповідали своїм друзям;
- спілкувалися з тренерами.

Оскільки більшість волонтерів давно знали одне одного та були членами туристичного гуртка, між ними спостерігалися розуміння та підтримка. Саме тому найкращим методом усунення наслідків негативного впливу роботи члени цієї групи вважали **спільне обговорення проблем**.

“Вперше почуття невпевненості я позбавився на третій день роботи, коли ми нарешті мали можливість зібратися нашою групою та обговорити все, що відбувалося. Саме тоді я усвідомив, що метою нашого дослідження є збір даних, і саме цим ми і допомагаємо дітям. Моя роль — лише вислухати, а з цим я справлявся добре”.

Юнак, 15 років

Індивідуальній супервізії більше потребували волонтери, у котрих захисні механізми — вміння справлятися з власними негативними переживаннями, не реагувати на провокацію з боку дітей — не були сформовані належним чином.

“Я завжди так болісно реагую на все, що відбувається навколо мене. До кінця роботи я ставала такою дратівливою, що “велася” на будь-які зауваження з боку дітей. Наприклад, один хлопчик спочатку розмовляв зі мною нормально, а потім став говорити з насмішкою, що я все одно ніколи його не зрозумію. Ну я і стала нервувати, сказала, що він сам винен в цьому. Звичайно, потім пожаліла про це. То все нерви”.

Дівчина, 14 років

Головним засобом попередження негативних психологічних впливів усі волонтери-телефонні консультанти зазначили **формування захисних механізмів, передумовою розвитку яких є прийняття цілей роботи та усвідомлення ролі волонтера в ній**. Це можливо за допомогою **вирішення в першу чергу особистих проблем**, які можуть впливати на процес консультування; **індивідуальних консультацій** (за власним бажанням) з **постійним супервізором; роботи у групах**, але з урахуванням принципу конфіденційності; **періодичного проходження нових курсів навчання** з метою поновлення знань та вдосконалення навичок. Дехто з учасників фокус-групи зазначив також необхідність час від часу відходити від роботи на певний період.

Найкращими способами подолання негативних почуттів волонтери будинку для безпритульних дітей назвали **спільне обговорення проблем у релігійній громаді та спільні молитви; обмін досвідом та підтримку інших релігійних громад і підтримку з боку більш досвідченої людини**, якою було названо директора будинку, що можна вважати індивідуальною супервізією.

Думка експертів щодо питання психологічного захисту та підтримки волонтерів повністю збігається з думкою останніх. Найкращими способами усунення стресу та попередження вигорання спеціалістами були названі:

- кураторство (супервізія),
- групова робота (обговорення проблем у групі волонтерів),
- тимчасовий відпочинок від активної діяльності.

Таким чином, необхідними для організації роботи є забезпечення курації та групової підтримки, особливо в разі молодого віку волонтерів, браку попереднього досвіду роботи, відсутності позитивного підкріплення та зворотного зв'язку від клієнта.

Разом із тим, результати дослідження переконують у необхідності створення концепції та моделі волонтерської роботи в Україні, відпрацювання механізмів залучення, навчання, підтримки та заохочення волонтерів, а також формування професійної групи тренерів-супервізорів.

На основі статистичного аналізу результатів анкетування 60 волонтерів, які надають соціальну допомогу дітям/молоді та людям похилого віку в п'яти недержавних організаціях м. Києва, вивчені особистісні потреби, що впливають на формування мотивації до волонтерської роботи. Встановлені пріоритети потреб, а також мотивуючі потреби для обох груп волонтерів, що слід враховувати при їх залученні до роботи та заохоченні.

На основі аналізу даних, отриманих при проведенні трьох фокус-груп з волонтерами, котрі працюють з вуличними дітьми в м. Києві, досліджені психологічні проблеми волонтерів і чинники їх виникнення. Виявлені тотожні психологічні переживання, що виникали у волонтерів трьох різних груп протягом роботи. Визначені специфічні для кожної групи волонтерів стресори/чинники виникнення психологічних проблем. Зазначені чинники є предикторами стресу та вигорання. Їх врахування дозволить вдосконалити менеджмент волонтерів.

Основні поняття

ВОЛОНТЕР; ВОЛОНТЕРСТВО; ПРИЧИНИ, МОТИВИ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ; ПОТРЕБИ ВОЛОНТЕРІВ; МОТИВУЮЧА ПОТРЕБА; МЕНЕДЖМЕНТ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ; НАВЧАННЯ, СУПЕРВІЗІЯ, ПІДТРИМКА, ВИЗНАННЯ, ЗАОХОЧЕННЯ ВОЛОНТЕРІВ; ВИГОРЯННЯ; ЧИННИКИ ВИНИКНЕННЯ СТРЕСУ ТА ВИГОРЯННЯ.

Запитання для дискусії

- Яку роль відіграють волонтери в наданні соціальних послуг в Україні?
- Які ви бачите перспективи волонтерської роботи в Україні: сфери використання, масштаби, зміст?
- Як, на вашу думку, можна організувати залучення, відбір та заохочення волонтерів з урахуванням основних причин, мотивів волонтерської діяльності та особистісних потреб?

- Яким чином ви організували б індивідуальний менеджмент волонтерів у недержавній організації на різних етапах роботи?
- Що б ви порадили волонтеру, в якого спостерігаються ознаки вигорання?
- Як би ви намагалися захистити від стресу та вигорання волонтерів-підлітків, що працюють з вуличними дітьми?
- Які основні заняття ви включили б до навчальних тренінгів волонтерів незалежно від категорії їхніх клієнтів?

Використана література

1. Буаье П. Первые годы Красного Креста.— М.: Международный комитет Красного Креста, 1994.— С. 6.
2. Волонтери серед молоді / Матеріали семінару в рамках проекту “Партнерство Каунтернарт Альянс”(САР) Дитячого Християнського Фонду.— Харків.— 1997.— 24—25 листопада.
3. Всеобщая декларация волонтеров // Вестник благотворительности.— 1997.— № 1.
4. Дейчаківський М. та ін. Роль громадських організацій в Україні // Громада.— 1995.
5. Дети и война: Сборник статей // Международный комитет Красного Креста.— М., 1994.— С. 6.
6. Интервью с А. Крупник // Вестник благотворительности.— 1997.— № 1.
7. Кордонский М. Отношения с государством — добрые // Вестник благотворительности.— 1997.— № 1.
8. Лешукова Е. Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики // Вестник РАТЕПП.— 1995.— № 3.— С. 36—47.
9. Моховиков А. Н. Телефонное консультирование.— К.: Academpress, 1994.— 195 с.
10. Основополагающие принципы движения Красного Креста и Красного Полумесяца.— М.: Международный комитет Красного Креста, 1995.— С. 20.
11. Перрюшо Р. Международная ответственность национальных обществ Красного Креста и Красного Полумесяца.— М.: Международный комитет Красного Креста, 1995.— С. 11.
12. The Social Work Dictionary.— 3rd.ed. / Barker R. (Ed.)-Washington: NASW Press, 1995.
13. Conway L. Working with Volunteers: Support.— London, 1994.— 32 p.
14. Conway L. Working with Volunteers: Training / The Volunteere Centre UK.— London, 1994.— 24 p.
15. Dartington, Tim. Professional Management in Voluntary Organizations: Some Cautionary Notes // Issues in Voluntary and Non-profit Management / J.; Batsleer, Cornforth, Ch., Patron, R. (Eds).— London: Open University, 1993.— P. 30—35.
16. Fisher L., Schaffer K. Older Volunteers: A Guid to Research and Practice.— London, 1993.— P. 113—119.
17. Franchet C. Realities and Opportunities in Chi Mimh City // Child Abuse Review.— 1996.— Vol. 5.— P. 261—265.
18. Hayslip B., Hayslip L., Joel Jr. Hospice care.— London: SAGE Publications, 1992.
19. Hedley, Rodney. Organising and Managing Volunteers // Volunteering in Society. Principles and Practice / R. Hedley, J. Smith (Eds).— London.— 1992.— P. 93—119.

20. *Miller, David*. Counselling for Healthcare Providers: Stress Prevention and Management // HIV/AIDS Counselling / G. Bellotti, M. Bellani (Eds). — Milan: McGraw Hill, in press.
21. *Miller, David*. Stress and burnout in HIV/AIDS carers // AIDS.— 1996.— N 10(suppl).— P. 213—219.
22. *Orlans, Vanja*. Stress in Voluntary and Non-profit organizations // Issues in Voluntary and Non-profit Management / J. Batsleer, Ch.Cornforth, R. Patron (Eds).— London: Open University.— 1993.— P. 121—133.
23. *Rushton A., Nathan J*. The Supervision of Child Protection Work // The British Journal of Social Work.— 1996.— Vol. 26.— 3 June.
24. *Smith, Justin Davis*. What we Know about Volunteering: Information from the Surveys // Volunteering in Society. Principles and Practice / R. Hedley, J. Smith (Eds).— London, 1992.— P. 73—90.
25. *Ellis S. J*. The Volunteer Recruitment Book.— Philadelphia, 1996.— P. 7, 21—28.
26. *Tavazza L*. Voluntary Work // Le Reali Possibilita del Telefono Amigo Nella Societa di Oggi.— Guigno: Sassari, 1998.— P. 238—244.
27. *Willis E*. Managing Volunteers // Issues in Voluntary and Non-profit Management / Batsleer, J.; Cornforth, Ch. and Patron, R (Eds).— London: Open University, 1993.— P. 82—94.