



ОРГАНІЗАЦІЯ
ОБ'ЄДНАНИХ НАЦІЙ
УКРАЇНА



MINISTRY OF
FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK



Швеція
Sverige



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

За підтримки Швейцарії



ВОЛОНТЕР
Всеукраїнський громадський центр



Менеджмент волонтерських програм:

посібник для підготовки менеджерів
волонтерських програм

Менеджмент волонтерських програм:

посібник для підготовки менеджерів
волонтерських програм

УДК 364-322:005](477)(072)

M50

Рецензенти:

Клішевич Н. А., канд. пед. наук, доц., директорка Інституту людини Київського університету імені Бориса Грінченка

Танцюра В. А., директор служби у справах дітей та сім'ї Київської міської державної адміністрації

Авторський колектив:

Журавель Т. В., канд. пед. наук, виконавча директорка громадської організації «Всеукраїнський громадський центр «Волонтер»

Лях Т. Л., канд. пед. наук, доц., зав. кафедри соціальної роботи та соціальної педагогіки Інституту людини Київського університету імені Бориса Грінченка, заступниця Голови Ради Всеукраїнського громадського центру «Волонтер»

Колосюк В. Ю., тренерка, координаторка проєктів громадської організації «Всеукраїнський громадський центр «Волонтер»

Пуха К. В., канд. пед. наук, координаторка проєктів громадської організації «Всеукраїнський громадський центр «Волонтер»

Янковець В. В., тренерка, координаторка проєктів громадської організації «Всеукраїнський громадський центр «Волонтер»

Загальна редакція:

Лях Т. Л., канд. пед. наук, доц., зав. кафедри соціальної роботи та соціальної педагогіки Інституту людини Київського університету імені Бориса Грінченка, заступниця Голови Ради Всеукраїнського громадського центру «Волонтер»

Сила Т. І., канд. психологічних наук, доц., спеціалістка із мобілізації громад, Програма ООН із відновлення та розбудови миру

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ДРУКУ ВЧЕНОЮ РАДОЮ ІНСТИТУТУ ЛЮДИНИ КИЇВСЬКОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ БОРИСА ГРІНЧЕНКА (Протокол № 10 від 25.11.2020 р.).

Менеджмент волонтерських програм: посібник для підготовки менеджерів волонтерських програм / За заг. ред. Т.І. Сила, Т.Л. Лях; авт. кол.: Т. Журавель, Т. Лях, К. Пуха та ін. — К.: ФОП Буря О.Д., 2020. — 174 с.

ISBN 978-617-7402-62-5

Посібник розроблено у співпраці з Київським університетом імені Бориса Грінченка в межах проєкту «Підготовка менеджерів волонтерських програм задля системного професійного підходу у роботі з волонтерами на сході України», що реалізується ГО «Всеукраїнський громадський центр «Волонтер» у межах Програми ООН із відновлення та розбудови миру за фінансової підтримки урядів Данії, Швейцарії та Швеції.

Думки, зауваження, висновки або рекомендації, викладені в цьому посібнику, належать авторам і не обов'язково відображають погляди Програми та урядів Данії, Швейцарії та Швеції.

Програму ООН із відновлення та розбудови миру реалізують чотири агентства ООН: Програма розвитку ООН (ПРООН), Структура ООН з питань гендерної рівності та розширення прав і можливостей жінок (ООН Жінки), Фонд ООН у галузі народонаселення (UNFPA) і Продовольча та сільськогосподарська організація ООН (ФАО).

Програму підтримують тринадцять міжнародних партнерів: Європейський Союз, Європейський інвестиційний банк, Посольство США в Україні, а також уряди Великої Британії, Данії, Канади, Нідерландів, Німеччини, Норвегії, Польщі, Швейцарії, Швеції та Японії.

ISBN 978-617-7402-62-5

Зміст

Передмова	4
Розділ 1. Історія виникнення та загальні поняття волонтерства	6
Сесія 1.1. Вступ. Мета та завдання програми. Знайомство. Загальні поняття. Історія виникнення волонтерства	6
Сесія 1.2. Хто такий волонтер?	18
Сесія 1.3. Мотиви до волонтерювання та етика волонтерської діяльності ...	28
Розділ 2. Дизайн і створення волонтерської програми	43
Сесія 2.1. Що таке волонтерська програма та волонтерська ініціатива. Моделювання волонтерської програми	43
Сесія 2.2. Аналіз потреб громади.	56
Сесія 2.3. Як створити волонтерську ініціативу.	65
Розділ 3. Організаційне забезпечення волонтерської програми	72
Сесія 3.1. Ресурси, які необхідні для реалізації волонтерської програми. Громада як ресурс	72
Сесія 3.2. Налагодження співпраці зі стейкхолдерами та комунікація із потенційними партнерами.	78
Сесія 3.3. Фандрайзинг: як залучати ресурс.	88
Сесія 3.4. Як забезпечити стійкість та життєздатність програми.	94
Сесія 3.5. Моніторинг та оцінка волонтерської програми	98
Розділ 4. Менеджмент волонтерських програм	103
Сесія 4.1. Для чого потрібен координатор волонтерської програми? (функції координатора волонтерських програм).	103
Сесія 4.2. Планування залучення волонтерів (частина I)	106
Сесія 4.3. Планування залучення волонтерів (частина II)	120
Сесія 4.4. Відбір волонтерів	125
Сесія 4.5. Підготовка волонтерів	135
Сесія 4.6. Супровід роботи волонтерів	155
Сесія 4.7. Мотивація волонтерів. Розробка системи мотивації для конкретної волонтерської програми (форми визнання праці)	168

Передмова

Друзі! Вітаємо вас у межах комплексної програми підготовки менеджерів волонтерських програм «Менеджмент волонтерських програм»!

Що ж таке волонтерство? Волонтерство — це особливий спосіб прояву діяльній турботи про інших. Це можливість допомагати тим, хто цього найбільше потребує. Це ресурс громади, в якій ми живемо. Це рушійна сила до змін. Часто за допомогою волонтерства ми можемо задовольнити й свою потребу допомагати і відчувати значущість.

Незважаючи на те, що бажання волонтерувати та волонтерські ініціативи часто виникають спонтанно — за покликом душі людини — грамотно організований та скоординований процес волонтерування перетворює його на потужний механізм, який реагуватиме на зміни та потреби у громаді, підвищуватиме ефективність вирішення поставлених задач перед членами спільноти.

Для того, щоб грамотно організувати процес волонтерування, варто замислитись над його компонентами, структурою та особливостями «упаковки» волонтерських ініціатив у довгострокові програми, специфікою координації діяльністю волонтерів та їхньою мотивацією до волонтерування.

«Що ж треба зробити, аби «грамотно організувати», — запитаєте ви?

- це, перед «запуском», чітко окреслити мету, завдання, встановити вимірювані результати, що будуть базуватися на потребах громади загалом та окремих людей, які є її членами зокрема;
- це так організувати працю самих волонтерів, що забезпечить не тільки якість послуг, які надають волонтери, але й створить комфортні та безпечні умови для роботи, формуватиме культуру волонтерської діяльності, популяризуватиме волонтерський рух.

Саме з метою підвищення якості організації та реалізації волонтерських програм та ініціатив, ефективної та екологічної координації роботи волонтерів на чолі з ефективним менеджером було створено тренінгову програму «Менеджмент волонтерських програм». В основі програми — багаторічний досвід підготовки волонтерів та менеджерів волонтерських програм, ініціатив і груп Всеукраїнського громадського центру «Волонтер».

Програма складається з чотирьох розділів:

- ➔ Розділ 1. Історія виникнення та загальні поняття волонтерства
- ➔ Розділ 2. Дизайн і створення волонтерської програми
- ➔ Розділ 3. Організаційне забезпечення волонтерської програми
- ➔ Розділ 4. Менеджмент волонтерських програм

Мета програми: сформувати системний підхід до розроблення і впровадження волонтерських програм та розвитку культури волонтерства у громаді.

Завдання програми:

1. Проаналізувати базові поняття та нормативно-правове забезпечення волонтерської діяльності.
2. Визначити підходи до мотивації волонтерування та етичні засади волонтерської діяльності в громаді.
3. Відпрацювати навички моделювання та впровадження волонтерських програм у найкращих інтересах громади.
4. Розробити волонтерські програми/ініціативи в найкращих інтересах громади.
5. Визначити механізм забезпечення стабільності та довготривалості волонтерської програми.

Тривалість кожного тренінгового заняття: 1,5 години.

Програму підготовки менеджерів волонтерських програм можна використовувати по-спідовно, проводячи тренінгові заняття з кожного розділу. Або можна обрати саме ті розділи/теми, яких потребують учасники програми, з огляду на їхній досвід.

Окрім того, для підсилення результатів навчання в межах комплексної програми підготовки менеджерів волонтерських програм був розроблений онлайн-курс «Менеджмент волонтерських програм», який можна використовувати за посиланням: <https://elearning.volunteer.kiev.ua/>.

РОЗДІЛ I

Історія виникнення та загальні поняття волонтерства

СЕСІЯ 1.1. ВСТУП, МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ПРОГРАМИ, ЗНАЙОМСТВО. ЗАГАЛЬНІ ПОНЯТТЯ. ІСТОРІЯ ВИНИКНЕННЯ ВОЛОНТЕРСТВА

Мета: ознайомити учасників із навчальною програмою та особливостями взаємодії в групі; визначити сутність волонтерства й розглянути історію виникнення волонтерства в Україні та світі.

Загальна тривалість: 1 год. 30 хв.

План

1. Привітання та презентація програми — 10 хв.
2. Вправа на знайомство «Добрі справи» — 20 хв.
3. Визначення правил роботи — 10 хв.
4. Визначення очікувань — 10 хв.
5. Вправа «Загальні поняття» — 20 хв.
6. Інтерактивне інформаційне повідомлення «Історія виникнення волонтерства» — 15 хв.
7. Підбиття підсумків — 5 хв.

Хід проведення:

1. Привітання та презентація програми

Мета: надати інформацію щодо мети, завдання та структури тренінгової програми.

Час: 10 хв.

Ресурси: аркуші для фліпчарту за назвою навчальної програми та з привітанням учасників.

Хід проведення:

Один із тренерів презентує тренерську команду, яка працюватиме з учасниками протягом навчальної програми.

На наступному етапі тренер знайомить учасників із метою і завданнями навчальної програми, її структурою, часом та місцем проведення, що описані у вступі до цього посібника.

2. Вправа на знайомство «Добрі справи»

Мета: познайомити учасників, створити довірливу атмосферу для подальшої роботи в групі.

Час: 20 хв.

Хід проведення:

Тренер звертається до учасників:

«Кожен у своєму житті може пригадати ситуацію, коли була потрібна допомога вам, або ж ви надавали її іншим. Прошу зараз кожного з вас пригадати добру справу, яку ви особисто або разом зі своєю організацією зробили для громади нещодавно (наприклад, вчора, тиждень тому, місяць, рік чи пів року). Пригадайте, чому вам захотілося це зробити, чи ви самостійно це робили чи з кимось, і чи задоволені результатом».

Тренер пропонує кожному учаснику по колу (за годинниковою стрілкою) назвати добру справу (свою особисту або своєї організації).

Після завершення тренер дякує кожному за знайомство та пропонує винагородити одне одного аплодисментами.

До уваги тренера!

Учасникам може бути складно почати вправу самостійно, тому тренери можуть першими презентувати себе, а далі всі учасники по колу виконують завдання. Другий тренер завершує вправу, презентуючи себе.

3. Визначення правил роботи

Мета: визначити правила роботи в групі, які б сприяли ефективній взаємодії та досягненню мети навчальної програми.

Час: 10 хв.

Ресурси: плакат «Правила роботи групи» із заздалегідь зазначеними правилами роботи, скотч, маркери.

Хід проведення:

На першому етапі тренер звертається до учасників:

«Для того, щоб нам легко та комфортно було проводити час разом, досягнути поставлених завдань навчальної програми, ми повинні дотримуватися певних правил роботи. Для початку нам необхідно розібратися:

- *Що таке правила?*
- *Яка роль правил у нашому житті? Для чого вони нам потрібні?»*

Тренер приймає відповіді учасників по чергово до кожного запитання, після чого резюмує сказане:

«Правила — це система норм поведінки, яка допомагає всім успішно взаємодіяти, ефективно та максимально швидко досягати поставлених цілей перед групою. Тому на початку наших зустрічей ми маємо сформувати та прийняти список правил, за якими ми будемо працювати. Але вони дещо відрізняються від звичних нам».

Тренер закріплює плакат «Правила роботи групи», пояснюючи кожний пункт:

- ➔ **«Правило 9:00»** — програма дуже насичена, тому це правило допоможе нам встигати робити все: працювати та відпочивати, не запізнюватись, починати роботу вчасно й закінчувати також. На виконання певних завдань у групі ми теж матимемо певний час, і його необхідно дотримуватися.
- ➔ **«Гаджети відпочивають»** — усі ми маємо телефони та інші гаджети, але під час наших зустрічей необхідно переводити їх у беззвучний режим/режим «вібро» та покласти їх у кишеню до перерви чи вільного часу, щоб дзвінки не відволікали вас та інших під час тренінгу.
- ➔ **«Правило руки»** — усе просто: коли ми хочемо висловитися — підіймаємо руку. Це правило допоможе побачити всіх, хто хоче висловитися, оцінити, скільки є таких охочих.
- ➔ **«Позитив та конструктив»** — «золоте правило» всіх часів. Поважати одне одного важливо, щоб усім було зручно та приємно навчатися. Кожен має право висловитися, хоча думки можуть відрізнятися, але це не означає, що хтось має рацію, а хтось ні. Це означає лише, що скільки людей — стільки думок.
- ➔ **«Бути активним (-ою)»** (to be active) — передбачає, що необхідно брати участь у всіх запропонованих вправах та завданнях. Памятайте: що активніше ви залучені у процес, то більше корисного ви зможете отримати для себе, і час промайне непомітно.
- ➔ **«Вільна думка»** — всі думки дуже цінні та важливі, і кожен має право висловитись. Щоб усім було комфортно разом працювати, домовляємось одне одного не перебивати.
- ➔ **«Поважати інших»** — важливо звертатися одне до одного на ім'я, уважно слухати, коли говорить інший/інша учасник/учасниця.
- ➔ **«Правило «Трап»** — це правило засноване на асоціації з корабельним трапом: коли трап піднімається, і починається робота, ніхто з учасників не покидає кімнату один, він очікує, коли настане перерва, опуститься трап, і вийде вся група.
- ➔ **«Я-висловлювання»** — говорити від свого імені. Утримуватися від узагальнення. Наприклад: «Я вважаю, що це має бути так...», замість «Усі так думають».

Ось такі правила ми пропонуємо. Можливо, є ще правила, які не були озвучені, але вони допоможуть нам у роботі?»

Тренер приймає відповіді учасників і продовжує:

«Якщо всі правила озвучені та зрозумілі, пропоную затвердити їх аплодисментами. Це означає, що кожен погодився з усіма правилами та буде дотримуватися їх. Правила починають діяти і допоможуть нам у роботі».

До уваги тренера!

Необхідно прописати список правил великими друкованими літерами, щоб кожен учасник, сидячи на своєму місці, міг прочитати їх. Правила не нумеруються, бо всі вони однаково важливі. Закріпити правила можна на вільній стіні приміщення за допомогою паперового/малювального скотчу (він не залишає слідів та не псує стіни).

4. Визначення очікувань

Мета: визначити очікування учасників навчальної програми.

Час: 10 хв.

Ресурси: стікери (по три листочки на кожного учасника), кулькові ручки, плакат із назвою «Очікування», маркери, скотч.

Хід проведення:

На **першому етапі** тренер просить учасників звернутися до змісту навчальної програми й зафіксувати на стікерах три результати, яких би вони хотіли досягнути. Необхідно кожний результат записати на окремому листочку. Час на виконання завдання — 2 хвилини.

На **другому етапі** тренер просить учасників об'єднатися у пари (створити пару із сусідом ліворуч чи праворуч) та визначити три спільні результати, які ґрунтуються на схожості змісту/формулювання. Час на виконання завдання — 2 хвилини.

На **третьому етапі** учасники презентують свої напрацювання. Від кожної пари учасники по черзі називають результати, які б вони хотіли отримати після завершення навчальної програми. Тренер фіксує стікери з очікуваннями на плакаті з назвою «Очікування».

Після завершення презентації тренер дякує учасникам за роботу та закликає усіх до активної роботи, щоб очікування кожного учасника реалізувалися.

5. Вправа «Загальні поняття»

Мета: визначити сутність волонтерства.

Час: 20 хв.

Ресурси: картки із поняттями (Додаток 1.1.1).

Хід проведення:

На **першому етапі** тренер звертається до учасників:

«Виникнення волонтерства як явища, яке ми бачимо та до якого долучаємося сьогодні, має довгу історію та передумови. Щоб визначити, що охоплює поняття «волонтерство», пропоную виконати наступне завдання».

Тренер об'єднує учасників у три групи та кожній групі дає картку із визначенням:

- перша група — «меценатство»
- друга група — «милосердя»
- третя група — «благодійність»

Тренер продовжує:

«Кожна група отримала картку із визначенням. Поміркуйте та запишіть на картці слова-асоціації або визначення того явища, яке на ній зазначене. Час на виконання завдання — 5 хвилин».

Після завершення відведених хвилин тренер просить кожну групу презентувати свої напрацювання та прикріпити свої картки на аркуші для фліпчарту у вигляді кола (картки мають утворити коло, середина якого має бути вільною).

Тренер резюмує:

- ➔ *«Переважно, **меценатство** визначають як добродійну допомогу в галузі культури, мистецтва, науки. **Маєсепас** — ім'я соратника та радника римського імператора Августа Мецената Гая Цильніса, який прославився підтримкою людей мистецтва. Ім'я Мецената стало загальним, а меценатство — звичним явищем для кожної епохи, тому що завжди знаходились особи, які допомагали людям творчих професій.*
- ➔ *З наукового погляду, **милосердя** — це співчутлива й діяльна любов, яка виявляється в готовності допомогти тим, хто потрапив у біду (людям і всьому живому). Милосердя тісно пов'язане з благодійністю, меценатством. Милосердя невіддільне від благодійності.*
- ➔ *Термін «**благодійність**» з'явився у світовій культурі та в Україні зокрема лише у XVIII ст. До появи цього терміна в Європі використовували похідні з латини «*caritas*» (любов, повага, милосердя) та давньогрецької «*philantropos*», що буквально означає люблю (*phileo*) + людину (*antropos*). У словнику В. Даля тлумачать «благодійність» як «власивість, якість добродійника. Добродійник (про людину): схильний до добродійництва, готовий робити добро, допомагати бідним; (про установу, заклад) організований для допомоги немічним, скаліченим, хворим, бідним або заради опіки над ними». Якщо у XVIII–XIX ст. благодійність сприймалася як складова частина суспільної допомоги і як приватна допомога окремій особі, то сьогодні цей соціальний феномен містить у своїй семантиці назви всіх історичних способів допомоги взагалі.*

Благодійність — багатоаспектна людська діяльність з метою надання певної допомоги окремій особі чи соціальній групі, комплексний (соціальний, психологічний та економічний) феномен».

Тренер резюмує:

«Усі ці явища часто помилково розглядають як тотожні, оскільки в їх основі лежить рідове поняття «допомога» (тренер робить запис у центрі кола з картками).

На **другому етапі** тренер запитує:

«А що таке волонтерство?»

Тренер вислуховує відповіді учасників та резюмує:

➔ **«Волонтерство»** — це добровільна суспільно-корисна допомога, яка об'єднує різних людей з різними професіями, статками, інтересами та цілями, але всі вони мають спільну цінність — небайдужість до того, що відбувається навколо. На відміну від інших видів благодійної діяльності, людина, яка здійснює волонтерську діяльність, жертвує найцінніше — свій час та свої внутрішні ресурси (особистісні, професійні тощо).

В Україні з 2011 року діє Закон України «Про волонтерську діяльність», який визначає ще два поняття, які входять до явища волонтерства, — це «волонтерська діяльність» та «волонтерська допомога».

➔ **Волонтерська діяльність** — це можливість підтримати, піклуватися, надати допомогу тим, хто її потребує. Така діяльність може здійснюватися на рівні громади, району, міста або держави, окремою людиною або групою людей. Волонтерська діяльність є формою благодійної діяльності, але волонтер — не є благодійник (адже благодійник — це особа, установа чи організація, яка здійснює передачу коштів або майна на користь іншої особи, установи чи організації. Хто такий волонтер — ми детальніше обговоримо далі).

➔ **Волонтерська допомога** — роботи та послуги, що безоплатно виконують і надають волонтери та волонтерські організації. Водночас важливо розуміти, що **волонтерством НЕ є:**

- безоплатне виконання робіт або надання послуг особами, що здійснюється на основі сімейних, дружніх чи сусідських відносин;
- виконання людиною певних функцій на своєму робочому місці, або робота, що оплачується.

Волонтерувати можуть люди різного віку, професійного досвіду, інтересів та уподобань, індивідуально або у групах.

➔ **Волонтерська група** — це невелика за чисельністю спільнота людей, яка діє на добровільних засадах, об'єднана певною благодійною діяльністю, утворена при державній чи неурядовій організації, або ж функціонує як неформальна ініціативна група».

6. Інтерактивне інформаційне повідомлення «Історія виникнення волонтерства»

Мета: ознайомити учасників з історичним процесом становлення волонтерства у світі та Україні та визначити принципи здійснення волонтерської діяльності.

Час: 15 хв.

Ресурси: аркуш для фліпчарту із намальованою лінією часу, маркери/фломастери, аркуш для фліпчарту, скотч.

Хід проведення:




Проте тому, що ми знаємо про волонтерство сьогодні, передував історичний процес. Скажіть, будь ласка, коли, на вашу думку, виникло волонтерство?»

Тренер вислуховує відповіді учасників.

На аркуші для фліпчарту тренер зображує лінію часу й робить помітки з кожним періодом історії та коментує:

«Для розуміння феномену волонтерства зазирнемо в історію його становлення.

Українські традиції милосердя (з часів Київської Русі до XVIII ст.)

-  *Милосердя, співчуття, благодійність властиві українському народу. З найдавніших часів благодійністю займалися князі ще задовго до прийняття русичами християнства, про що свідчать численні факти, зафіксовані в історичних пам'ятках. Наприклад, про акти благодійності йдеться в угодах із греками про викуп русичів з полону за рахунок казни ще за князів Олега та Ігоря. З прийняттям християнства у Київській Русі (988 р.) поширилося цілеспрямоване опікування знедоленими та немічними і з боку церкви зокрема. З плином часу змінювались форми служіння, але незмінним залишався сенс — дієва любов до ближнього.*
-  *За князя Володимира вийшов Церковний Статут (996 р.), який покладав на духовенство опіку над хворими, людьми з інвалідністю, нужденними, дітьми, які залишилися без батьків, й іншими соціально незахищеними верствами населення. Десятину сплачували князі та інші заможні люди, на бідних цей обов'язок не поширювався.*
-  *Продовжувачем благодійних справ свого батька Володимира, включно з допомогою та підтримкою знедолених, був князь Ярослав Мудрий. Він за власні кошти побудував у Новгороді сирітське училище, усіляко сприяв поширенню християнства, розвитку просвіти. Перекладені за його сприяння з грецької мови книги були передані до бібліотеки побудованого ним Софійського собору для загального користування. Він став автором першої письмової руської збірки законів — «Руської правди», яка складалася з 37 розділів і, крім статей щодо кримінальної відповідальності, містила статті соціального спрямування.*

- ➔ Князь Микола Давидович Чернігівський (XII ст.) заснував у Києві при монастирі лікарню, де працював на добровільних засадах відомий лікар Петро Сиротін, чия безкорислива допомога слугувала прикладом для багатьох поколінь лікарів.
- ➔ Усі наступні покоління князів підтримували традиції благодійництва та милосердя — від створення богоділень, турботи про бідних та полонених і до повного роздавання майна, як це зробив великий князь Ростислав Мстиславович, монастирям і церквам, бідним, вдовам та мандрівникам.
- ➔ Активну участь в облаштуванні шпиталів і лікарень брали братства, до складу яких входили переважно представники українського міщанства. У XVI–XVII ст. братства відігравали велику роль у житті народу. Благодійність була одним із головних завдань їх діяльності. Особливо слід згадати гетьмана реєстрового козацтва Петра Сагайдачного, який усім Військом Запорозьким записався до Київського Богоявленського братства, матеріально допомагав Київській, Львівській та Запорізькій братським школам.
- ➔ До початку XVIII ст. благодійництво було винятковою справою церкви, добродійні установи концентрувались при монастирях і храмах, а вже з кінця XVIII ст. благодійність поступово видозмінюється: від церковно-громадської до державно-громадської.

Середина XIX ст., 1859 рік

- ➔ Впевнено можна говорити про виникнення **саме феномена волонтерства** вже з середини XIX ст. 1859 р. вважається роком виникнення волонтерського руху у світі. Саме тоді Анрі Дюран, відомий французький письменник-журналіст, вражений наслідками кривавої битви біля Сольфєріно, запропонував створити Червоний Хрест — організацію, яка б працювала на волонтерських засадах і надавала першу медичну допомогу полоненим та пораненим. Принципами, сформульованими Анрі Дюраном, керуються волонтерські організації усього світу.

XX ст.

- ➔ XX ст. вважають віхою активного розвитку волонтерського руху. У Європі після закінчення Першої світової війни з'явилися люди, готові надавати допомогу постраждалим у війні. У середині XX ст. були створені перші волонтерські організації та засновано Координаційний комітет міжнародної волонтерської служби (CCIVS) під егідою ЮНЕСКО зі штаб-квартирою в Парижі.
- ➔ **5 грудня 1985 року**
Генеральна Асамблея ООН затвердила 5 грудня Міжнародним днем волонтерів.
- ➔ **Початок 90-х рр. XX ст. — «Телефон Довіри»**
У незалежній Україні розвиток волонтерського руху датується початком 90-х рр. XX ст., коли було створено службу під назвою «Телефон Довіри», де працювали волонтери (добročинний «Телефон Довіри» в Одесі).

➔ **1992 рік — Соціальні служби для молоді**

З 1992 р. в Україні починає активно розвиватися мережа соціальних служб для молоді (нині — центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді). Головна мета їх діяльності — реалізація державної молодіжної політики. Саме створення таких центрів викликало активний розвиток волонтерського руху. Кадровий склад центрів був невеликим, а об'єм соціальних програм та проєктів, які необхідно було реалізовувати, був таким, що вимагав залучення добровільних помічників. Лише соціальна служба для молоді м. Києва у 1997 р. нараховувала близько двох тисяч волонтерів з числа учнівської та студентської молоді. При соціальних службах у всіх областях України створювалися волонтерські молодіжні загони. Праця волонтерів була суттєвою допомогою соціальним педагогам і соціальним працівникам.

У цей період поряд з державними організаціями, які залучають до діяльності волонтерів, починають створюватися громадські організації, метою діяльності яких є об'єднання та координація зусиль у справі сприяння розвитку волонтерського руху в Україні та захисту законних інтересів своїх членів. Однією з перших таких організацій був Всеукраїнський громадський центр «Волонтер», зареєстрований 16 грудня 1998 р. Міністерством юстиції України.

XIX століття

➔ На сьогодні волонтерські організації існують у 80-ти країнах світу. Близько 110 млн людей щорічно беруть участь у добровільних програмах, де допомагають у різних сферах.

➔ **Сучасні дослідження**

За даними Волонтери ООН (програма ООН, що опікується питаннями розвитку волонтерства й організації волонтерської діяльності), приблизно кожна сьома людина є волонтером — таких майже мільярд (970 млн, якщо бути точнішими). Їхня робота є еквівалентом 125 млн повноцінних робочих місць або 1,348 трлн дол. — а це 2,4% світової економіки. Це дуже різні люди з різними професіями, статками, інтересами та цілями, але всі вони мають спільну цінність — небайдужість до того, що відбувається навколо.

В Україні близько 12% населення долучається до волонтерського руху, і ця цифра зростає. На сьогодні в Україні функціонує низка недержавних організацій, які сприяють активізації громадської діяльності за допомогою розвитку волонтерського руху, спрямованого на якнайширше залучення населення до суспільно корисної роботи на добровільних засадах у благодійних, громадських, державних та бізнесових організаціях, для допомоги в розв'язанні численних проблем.

Волонтерство — це одна з підвалин громадянського суспільства. Без участі волонтерів важко уявити громадські організації й благодійність взагалі, без них унеможливується якісний суспільний контроль за діями влади та бізнесу. Волонтерство є одним із дієвих механізмів вирішення проблем і потреб громади, де діють волонтерські програми та реалізуються ініціативи».

Запитання для обговорення:

- Чи обмежувалось волонтерство наданням допомоги конкретним людям?
- Чи можна стверджувати, що на кожному етапі розвитку волонтерство набувало нових форм і сфер реалізації волонтерської діяльності?
- Чим для нас є корисною інформація про історію розвитку волонтерства?

7. Підбиття підсумків

Мета: ознайомити учасників з історичним процесом становлення волонтерства у світі та Україні, підбити підсумки заняття.

Час: 5 хв.

Хід проведення:

Тренер говорить учасникам:

«Сьогодні ми познайомились не лише між собою, але і з ключовими поняттями волонтерства та історією його виникнення. На наступних сесіях ми розглянемо, хто такий волонтер, якими є класифікації та типи волонтерів, чому люди волонтерують і як їхня мотивація впливає на роботу волонтерів».

Додаток 1.1.1

Меценатство	Милосердя
Благодійність	

СЕСІЯ 1.2. ХТО ТАКИЙ ВОЛОНТЕР?

Мета: розглянути поняття «волонтер», нормативно-правове забезпечення волонтерської діяльності, ознайомити із класифікаціями волонтерів, визначити уміння та навички волонтера.

Загальна тривалість: 1 год. 30 хв.

План

1. Вправа «Візитівка волонтера» — 30 хв.
2. Вправа «Найцінніше у волонтерстві» — 20 хв.
3. Інтерактивне інформаційне повідомлення «Якими бувають волонтери?» — 20 хв.
4. Вправа «Уміння та навички волонтера» — 20 хв.

Хід проведення:

1. Вправа «Візитівка волонтера»

Мета: визначити зміст поняття «волонтер», окреслити коло прав та обов'язків волонтера та познайомитись із нормативно-правовими документами, які регламентують волонтерську діяльність.

Час: 30 хв.

Ресурси: аркуш для фліпчарту за кількістю груп, маркери, фломастери, стікери, скотч, ножиці, текст Закону України «Про волонтерську діяльність» за кількістю груп.

Хід проведення:

На **першому етапі** тренер повідомляє завдання:

«Давайте спробуємо визначити, хто такий волонтер, та які права й обов'язки в нього є під час здійснення волонтерської діяльності. Для виконання завдання ми об'єднаємося в групи по 5-7 осіб. Кожна група для подальшої роботи займе місце за окремим столом. На ваших столах розкладено вже всі необхідні ресурси для роботи: по одному аркушу для фліпчарту, маркери, фломастери, стікери, ножиці. Протягом 15 хвилин кожна група міркуватиме над тим, хто такий волонтер, а потім своїми роздумами в оригінальний спосіб — створивши «живу візитівку» — поділиться з іншими групами. Для цього вам потрібно спочатку виготовити макет «візитівки»: аркуш для фліпчарту зігнути навпіл, а потім ще раз навпіл. Так, коли аркуш буде зігнуто двічі, слід ножицями зрізати один із кутів, аби в розгорнутому вигляді вийшов аркуш із діркою для голови».

До уваги тренера!

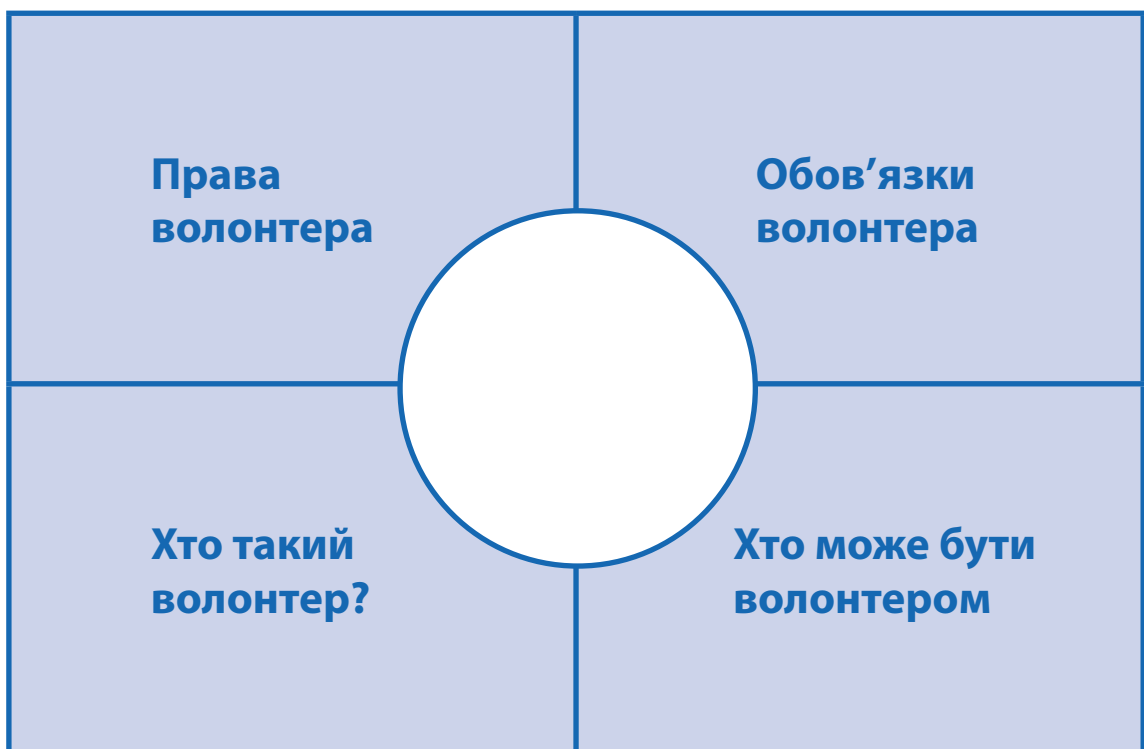
Тренеру варто продемонструвати послідовність створення «візитівки» та показати, як у результаті вона має виглядати.

Після того, як учасники зробили макет візитівки, тренер пропонує розпочати роботу над її заповненням: «Отже, візитівка матиме дві сторони. Тому її слід зігнути навпіл по центру вирізаного кола (тренер демонструє):

На першій стороні візитівки вам потрібно у вигляді малюнків і (або) колажу зафіксувати результати роздумів над такими запитаннями:

- Хто такий волонтер?
- Хто може бути волонтером?

На другій стороні візитівки, використовуючи стікери, вам слід зафіксувати, які права та обов'язки має волонтер (одне твердження на одному стікері)».



Для виконання цього завдання тренер пропонує учасникам звернутися до тексту Закону України «Про волонтерську діяльність».

Тренер об'єднує учасників у групи та зазначає, що час на виконання завдання — 15 хвилин.

На **другому етапі** тренер просить кожну групу обрати двох осіб, які презентуватимуть результат їхньої роботи. Водночас одна людина буде «моделлю», одягнувши на себе візитівку, інша — виконуватиме роль доповідача. Презентація груп триває до трьох хвилин. Після її завершення відбувається групове обговорення.

Запитання для обговорення:

- Чия візитівка вам запам'яталася найбільше й чому?
- Які якості найчастіше повторювалися в кожній групі?
- Які права та обов'язки збігаються у презентаціях груп, а які різняться?
- Тож яку людину й чому ми можемо назвати волонтером?

До уваги тренера!

Після завершення виконання вправи тренеру важливо акцентувати увагу учасників на такій інформації:

Волонтер — це людина, яка за власним бажанням безоплатно виконує корисну роботу або надає послуги, щоб допомогти іншим.

Хто може бути волонтером?

Волонтерами можуть бути усі, хто досяг 18-ти років, а також підлітки віком від 14-ти років (за письмової згоди батьків або осіб, які їх замінюють).

Волонтери, які надають допомогу на базі організації чи установи, можуть отримати посвідчення волонтера та підписати договір у письмовій формі про здійснення волонтерської діяльності або надавати допомогу без такого договору.

Якщо людина досягла 18 років — договір підписує самостійно. Діти від 14 років можуть укладати договори за письмової згоди батьків (усиновлювачів), прийомних батьків, батьків-вихователів, опікунів/піклувальників.

Які ж права має волонтер?

- отримати усю необхідну інформацію і обладнання для здійснення волонтерської діяльності;
- отримати відшкодування за витрати, пов'язані з наданням волонтерської діяльності (на телефонні розмови за справами волонтерства, квитки, харчування та проживання тощо);
- зарахування часу до практики, якщо вона відповідає отримуваній спеціальності;
- обрати той вид діяльності, яка відповідає його інтересам та уподобанням;
- вносити пропозиції під час обговорення форм і методів надання волонтерської допомоги;
- отримувати визнання та вдячність за свою роботу;
- за об'єктивними причинами відмовитися від виконання волонтерської діяльності;
- припинити волонтерську діяльність за власним бажанням;
- інші права, які записані в договорі.

Обов'язки волонтера:

- сумлінно та своєчасно виконувати свої обов'язки;
- не допускати дій і вчинків, які можуть негативно вплинути на репутацію волонтера, організації чи установи;
- дотримуватися у своїй діяльності законодавства України;
- пройти медичний огляд та надати довідку про стан здоров'я (у разі необхідності);
- проходити навчання, підготовку чи перепідготовку;
- відшкодувати збитки, завдані ним під час здійснення волонтерської діяльності, відповідно до закону.

Волонтерська діяльність регламентується:

- Конституцією України
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>
- Законом України «Про волонтерську діяльність»
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text>
- Законом України «Про благодійну діяльність та благодійні організації»
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5073-17#Text>
- Загальною декларацією про волонтерську діяльність
- Законом України «Про соціальні послуги»
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

2. Вправа «Найцінніше у волонтерстві»

Мета: визначити основні сфери діяльності, форми волонтерства та принципи волонтерської діяльності.

Час: 20 хв.

Ресурси: аркуш для фліпчарту із намальованим годинником, картки із додатку 1.2.1 маркери/фломастери, аркуш для фліпчарту, скотч.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер об'єднує учасників у мінігрупи (можна залишитись у тих самих мінігрупах, які були в попередній вправі). Кожна група отримує набір карток та аркуш фліпчарту. Учасникам потрібно розкласти картки із Додатку 1.2.1 у довільному порядку та розмістити аркуш для фліпчарту із намальованим годинником (картки із годинником тренер може розмістити як всередині тренінгового кола, так і на окремому столі).

Тренер зазначає:

«Коли ми говоримо про волонтерську діяльність, саме слово «діяльність» означає систематичні дії членів суспільства, їхніх об'єднань, які спрямовані на досягнення певного результату. Діяльність таких осіб здійснюється в інтересах інших осіб та в інтересах громади/суспільства (без мети отримання прибутку від виконаних робіт та наданих послуг). Проте будь-яка діяльність має певні відмінності (ознаки) або принципи, відповідно до яких має здійснюватися деяка робота, форми та сфери реалізації. Щоб детальніше розібратися із явищем волонтерства, пропоную виконати наступне завдання. Перед вами є картки, на яких зазначена певна інформація, яка стосується волонтерства та волонтерської діяльності, і намальований годинник. Вам необхідно прочитати написи на картках та віднести їх до того чи іншого сектора годинника:

- сфера діяльності
- форма волонтерства
- принципи волонтерської діяльності

Час на виконання завдання — 7 хвилин».

На **другому етапі** вправи після завершення часу тренер просить учасників презентувати свої напрацювання. Презентація відбувається за принципом — одна група презентує один із компонентів, інші доповнюють. Далі презентує друга група, інші доповнюють. Під час обговорення тренер може коментувати/додавати інформацію, яка розміщена у таблиці «До уваги тренера!»

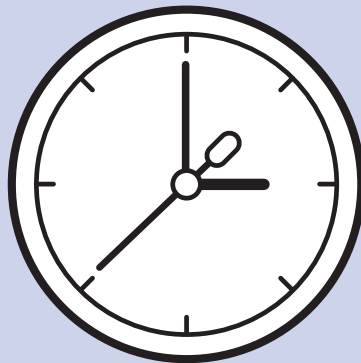
На **третьому етапі** вправи тренер запитує в учасників:

«Як ви вважаєте, чому саме годинник Ви склали? (найцінніше, що витрачає волонтер у своїй діяльності — це час).

«Отже, особливістю волонтерства є те, що воно засноване на людському співчутті, на бажанні подати руку допомоги або на прагненні зробити власний внесок, а також на готовності поділитися своїм часом і навичками. І саме це є його цінністю. Тому, залучаючи волонтерів до діяльності, необхідно знати про це, а також вміти правильно організувати роботу для ефективного впровадження ініціатив і програм».

До уваги тренера!

Аркуш для фліпчарту із намальованим годинником має містити три підписані сектори (сфера діяльності, форма волонтерства та принципи волонтерської діяльності), у кожному із них учасники повинні розмістити картки з інформацією. Приклад годинника:



Волонтер може допомагати в різних сферах:

- сфера соціального захисту;
- сфера охорони здоров'я;
- сфера освіти та виховання;
- сфера охорони навколишнього середовища;
- сфера спорту й туризму, культури та молодіжного руху;
- правозахисна діяльність.

Форми волонтерства:

- соціальне волонтерство;
- екологічне;
- спортивне;
- культурне;
- івент-волонтерство (участь волонтерів у різних заходах: конференціях, фестивалях, акціях тощо);
- корпоративне волонтерство (участь співробітників компанії у реалізації різних зовнішніх соціальних програм своєї компанії);
- медіа/інформаційне волонтерство (участь волонтерів у рекламі заходів/проектів/програм і популяризація волонтерського руху в медіа-просторі);
- е-волонтерство (волонтерство за допомогою Інтернету, також ним називають віртуальне волонтерство, онлайн-волонтерство, кібер-волонтерство або цифрове волонтерство).

Зазначений перелік видів волонтерства не вичерпний, адже залежить від тенденцій розвитку волонтерської діяльності.

Окремою формою волонтерства є «Волонтер антитерористичної операції». У цій Програмі ми не розглядаємо цей вид волонтерства як окремий, оскільки права, обов'язки та процедури діяльності «Волонтера АТО» регулюються окремими нормативно-правовими актами.

Принципи волонтерської діяльності (ознаки волонтерства):

- добровільність (самостійне й добровільне прийняття рішення «бути волонтером»);
- включеність у проекти, події, заходи (робота в команді);
- безоплатність (робота волонтера не оплачується, проте можуть компенсувати витрати волонтера, пов'язані з його діяльністю);
- сумлінність (волонтер має доводити до кінця роботу, яку зобов'язався виконати);
- законність (діяльність волонтера не має суперечити прийнятому законодавству України);
- дотримання цілей організації (волонтер підтримує та популяризує місію організації, розділяє й не заперечує її принципів);
- соціальна спрямованість (діяльність волонтера спрямована на досягнення загальних цілей та принесення користі від роботи як конкретній людині, так і суспільству загалом).

3. Вправа «Якими бувають волонтери?»

Мета: ознайомити з класифікаціями волонтерів.

Час: 20 хв.

Ресурси: плакат «Класифікація волонтерів» без вписаних у нього класифікаційних ознак.

Хід проведення:

На *першому етапі* тренер звертає увагу учасників на плакат, що складається з двох колонок «класифікаційна ознака» та «тип волонтерів». На плакаті в другій колонці перераховані попередньо згруповані типи волонтерів. Тренер зачитує їх і пропонує учасникам поміркувати, за якими класифікаційними ознаками можна згрупувати зазначені типи волонтерів. Спільно з учасниками протягом обговорення тренер у першій колонці вписує назви класифікаційних ознак відповідно до зазначених типів волонтерів.

Класифікація волонтерів

Класифікаційна ознака	Тип волонтерів
Вік	Діти (від 14 років згідно з Законом України «Про волонтерську діяльність»)
	Підлітки (від 14 років згідно з Законом України «Про волонтерську діяльність»)
	Молодь (від 14 років згідно з Законом України «Про волонтерську діяльність»)
	Люди зрілого віку
	Люди похилого віку
Ступінь професіоналізму	Професіонали
	Непрофесіонали
Тривалість волонтерської діяльності	Волонтери, які працюють тривалий проміжок часу (понад 6 місяців)
	Сезонні волонтери
	Волонтери, які працюють короткий проміжок часу (разові акції, менше 6 місяців)

Класифікаційна ознака	Тип волонтерів
Соціальна роль/ статус	Учні (від 14 років згідно з Законом України «Про волонтерську діяльність»)
	Студенти
	Безробітні
	Фахівці (спеціалісти)
	Батьки
	Пенсіонери
	Волонтери, які обрали працю як альтернативу вироку
Ступінь мобільності	Мобільні
	З обмеженою мобільністю
	Немобільні
Приналежність до організації	Корпоративні волонтери
	Волонтери громадських організацій
	Волонтери державних організацій (соціальних установ)
	Волонтери релігійних організацій
	Волонтери ініціативних груп мешканців територіальних громад
Досвід волонтерської роботи	Волонтери без досвіду волонтерської роботи
	Волонтери з незначним досвідом волонтерської роботи
	Волонтери з достатнім досвідом волонтерської роботи
Швидкість реагування на термінову потребу організації	Волонтери активного складу
	Волонтери швидкого реагування
	Волонтери, які потребують узгодження графіку роботи та попередніх домовленостей
	Волонтери, які не можуть працювати поза попередньо узгодженим графіком роботи
Склад волонтерської групи	Змішаний, представлений представниками різних типів волонтерів
	Однотипний, представлений волонтерами одного типу (групи студентів-волонтерів, пенсіонерів-волонтерів тощо)

Після завершення цього етапу роботи тренер наголошує, що ця класифікація створена фахівцями Всеукраїнського громадського центру «Волонтер» на основі аналізу зарубіжних підходів до групувань волонтерів, а також власного досвіду.

Запитання для обговорення:

- Що дав нам цей етап роботи?
- Чи були тут типи волонтерів, які ви раніше не розглядали? Якщо так, то які?
- Чому слід орієнтуватися в класифікації волонтерів?

На **другому етапі** тренер дякує учасникам за активну роботу під час попереднього етапу та винагороджує їх знайомством із ненауковим підходом до класифікації проблемних волонтерів із погляду їхнього менеджменту — так звану «асоціативною класифікацією волонтерів»:

- Волонтер-«плаксіє» (The cantankerous complainer), який постійно скаржиться на неможливість виконання роботи та виказує незадоволення стосовно усього, що його оточує. Такий волонтер, незважаючи навіть на тривалу підготовку, не може визначитись із видом волонтерської діяльності, а будь-яку пропонувану роботу відхиляє, не наважуючись спробувати себе.
- Волонтер-«цуценя» (The puppydog) — особа, яка є достатньо дружньою, але не постійною у своїх інтересах. Такий волонтер постійно захоплюється новими видами діяльності, не закінчуючи попередньо розпочату роботу.
- Волонтер-«мрійник» (The dreamer) — зазвичай не задоволений якістю обслуговування чи продуктом, тому що він має своє власне бачення вдосконалення діяльності або послуги. Однак найчастіше ця ідея вдосконалення є недосяжною та нереальною.
- Волонтер, який має потребу (The needy), — особа, для якої характерна підвищена комунікабельність через бажання висловитись із приводу своєї проблеми.
- Волонтер-«бос» (The «boss») диктує умови виконання роботи або ж намагається досягти кооперативного рішення, займаючи лідерські позиції. Якщо ж не врахувати його бажання бути лідером, то він почне виконувати роботу самостійно, збираючи навколо однодумців. Існує ризик, що в певний момент часу він може підірвати авторитет менеджера волонтерської програми, забравши на себе всі повноваження.
- Волонтер «мабуть, завтра» (The «maybe later») — особа, яка залюбки береться до роботи, але майже ніколи не встигає її виконати за визначений термін. Такий волонтер завжди розраховує на підтримку інших у виконанні власної роботи.
- Волонтер «найгірший нічний кошмар» (The worst nightmare) — людина, яка уособлює декілька з вищезазначених типів або навіть суміш усіх. Ця особа абсолютно не здатна працювати на волонтерських засадах та створює чимало проблем менеджеру волонтерської діяльності.

Ця класифікація є асоціативною та, вочевидь, з наукового погляду є умовною, але цілком прийнятною для керівника волонтерської програми.

Запитання для обговорення:

- Чи зустрічали ви таких волонтерів?
- Як бути з такими волонтерами? Чи варто їх тримати в організації?
- Чому важливо координатору розумітися на видах волонтерів?

Тренер резюмує:

«Знання класифікації волонтерів дає змогу координаторам одразу вирішувати декілька важливих питань, а саме: скільки необхідно часу для підготовки волонтерів; чи потрібне навчання і яке саме; дізнатися більше інформації про саму людину — її можливості, сильні та слабкі сторони, ресурси для волонтерства; які види роботи пропонувати та скільки часу людина готова віддавати волонтерству тощо. Відповіді на ці питання дають змогу координатору побудувати ефективну роботу для реалізації волонтерських ініціатив та програм на благо громади і суспільства загалом.»

4. Вправа «Знання та навички волонтера»

Мета: визначити, якими знаннями та навичками має володіти волонтер для успішного здійснення волонтерської діяльності.

Час: 20 хв.

Ресурси: аркуші фліпчарту, маркери.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер об'єднує учасників у три групи та просить кожну групу виконати завдання:

Група № 1. Описати, які особистісні якості мають бути притаманні волонтеру?

Група № 2. Описати, якими знаннями має володіти волонтер?

Група № 3. Описати, якими навичками має володіти волонтер?

На це завдання групи мають 7 хвилин. Відповіді на питання потрібно записати або зобразити у вигляді малюнків на аркушах фліпчарту.

На **другому етапі** вправи групи презентують свої напрацювання. На презентацію кожної групи є 3 хвилини.

На **третьому етапі** вправи тренер резюмує все, що було сказано учасниками:

«Успішність та ефективність волонтерської діяльності залежить не тільки від знань, умінь та навичок волонтера, а й від його особистісних рис.»

Волонтер — це людина, яка приваблює до себе людей, розуміє проблеми оточуючих та співчуває їм. До того ж волонтер вирізняється порядністю, уважністю, відкритістю, відповідальністю, відвертістю.

До **навичок**, які необхідні волонтеру, зокрема, належать:

- вміння спілкуватися та взаємодіяти з іншими;
- тайм-менеджмент (уміння ефективно планувати час);
- ставити цілі та досягати їх екологічно та безпечно;
- критичне мислення;
- мобільність і гнучкість (вміння швидко переключатися та пристосовуватися).

Окрім того, волонтеру можуть знадобитися специфічні уміння та навички, властиві саме тому виду волонтерської діяльності, який він здійснює. Для цього волонтерів інструктують, навчають, проводять стажування, але про це ми поговоримо трохи пізніше 😊

соціальний захист	охорона здоров'я
освіта та виховання	охорона навколишнього середовища
спорт і туризм, культура та молодіжний рух	правозахисна діяльність
соціальне волонтерство	екологічне волонтерство
спортивне волонтерство	культурне волонтерство
івент-волонтерство	корпоративне волонтерство
медіа/інформаційне волонтерство	е-волонтерство
добровільність	включеність у проекти, події, заходи
безоплатність	сумлінність
законність	дотримання цілей організації
соціальна спрямованість	

СЕСІЯ 1.3. МОТИВИ ДО ВОЛОНТЕРУВАННЯ ТА ЕТИКА ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Мета: ознайомитись із підходами до мотивації волонтерів, визначити етичні засади та умови забезпечення волонтерської діяльності в громаді.

Загальна тривалість: 1 год. 30 хв.

План

1. Вправа «Цукерка» — 15 хв.
2. Вправа «Мотиви» — 20 хв.
3. Обговорення «Етика волонтерської діяльності» — 10 хв.
4. Інтерактивна гра «Конструкція» — 45 хв.

Хід проведення:

1. Вправа «Цукерка»

Мета: проаналізувати мотиви поведінки людей.

Час: 15 хв.

Ресурси: цукерки за кількістю учасників.

Хід проведення:

Тренер звертається до учасників:

«Кожен із нас допомагає з певних причин. Тому зараз пропоную виконати одне завдання, але перед цим необхідно об'єднатися у пари. У парах один учасник гратиме роль «потенційного волонтера», інший — «координатора волонтерської діяльності». Кожний «потенційний волонтер» отримує цукерку. «Потенційні волонтери» та «координатори» отримають кожен своє завдання. Час на його виконання — 5 хвилин, після чого вам необхідно помінятися ролями та виконати це ж завдання за 5 хвилин».

Завдання «потенційним волонтерам»:

1. Не віддавати цукерку в жодному разі!
2. Можна віддати цукерку тільки у тому випадку, якщо насправді це переконливо і важливо.

Завдання «координаторам»:

1. Отримати цукерку будь-якою ціною, як знак того, що людина погодилася стати волонтером — віддати свій час та ресурси.
2. Використати будь-яку стратегію або тактику, аби досягти результату.

До уваги тренера!

Тренерам, які працюють удвох, доцільно розійтися для проведення інструктажу для кожної групи («потенційні волонтери», «координатори») окремо. Якщо працює один тренер — необхідно дати завдання окремо кожній групі.

Після завершення відведеного часу тренер ініціює обговорення.

Запитання для обговорення:

- Скільки «потенційних волонтерів» віддали свою цукерку?
- Які почуття ви переживали, коли грали роль «потенційного волонтера»?
- Які почуття у вас були під час виконання ролі «координатора»?
- Яке конкретне висловлювання ви використали, щоб вмовити «потенційного волонтера»?
- Яке конкретне висловлювання переконало «потенційного волонтера» погодитися?

Далі тренер запитує в учасників:

«Що змусило «потенційних волонтерів» віддати цукерку?» (відповіді фіксуються на аркуші для фліпчарту).

На **другому етапі** тренер говорить:

«Вправа допомогла змодельювати процес залучення волонтерів, а в контексті цього заняття — визначити мотиви до волонтерської діяльності. Кожен застосовував різні стратегії, щоб виконати завдання та отримати бажане. Деякі стратегії є поширеними, однак неефективними:

- провина
- дезінформація і помилкове переконання
- страх і загроза
- стимули і підкуп
- маніпуляція».

Запитання для обговорення:

- Яку нову інформацію ви отримали?
- Чому важливо враховувати мотивацію людей під час залучення до волонтерської діяльності?

2. Вправа «Мотиви»

Мета: ознайомити учасників із теоріями мотивації та визначити мотиви здійснення волонтерської діяльності.

Час: 20 хв.

Ресурси: аркуші для фліпчарту, маркери, Додаток 1.3.1.

Хід проведення:

На **першому етапі** тренер звертається до учасників:

«Згадайте свій досвід волонтерства або згадайте ситуації, у яких ви допомагали. Подумайте, чому ви це робили?»

До уваги тренера!

Учасники можуть назвати такі причини:

- бути корисним;
- зробити щось корисне/цікаве/нове;
- самореалізуватися;
- цікаво провести час;
- навчитися чомусь новому;
- знайти нових знайомих/друзів;
- сприяти змінам/бути причетним до змін;
- знайти однодумців;
- вирішити власні проблеми;
- допомогти ближньому;
- гарно зарекомендувати себе;
- отримати відзнаку тощо.

Не потрібно обговорювати ту чи іншу причину або оцінювати її. Тренер має зафіксувати на аркуші для фліпчарту всі відповіді учасників.

Джин Морріс Трамбауер у своїй праці «Практичні рекомендації з перетворення волонтерів у міністрів», опитавши більше двох тисяч волонтерів різних країн світу, виділив найбільш часто згадувані ними мотиви, які спонукають до участі у волонтерських програмах, а саме: знайомство з новими людьми; боротьба із самотністю; схвалення оточуючих людей; відчуття потрібності суспільству; для розваги; причетність до вирішення важливих соціальних проблем; вираження творчої натури; набуття знань і практичних навичок; розширення власного світогляду; можливість для особистісного зростання; встановлення нових зв'язків та поява нових контактів, які в подальшому допоможуть у працевлаштуванні; можливість кар'єрного зростання; отримання рекомендацій для кар'єрного зростання чи навчання; організація змістовного дозвілля; розвиток умінь і навичок, які не використовуються на оплачуваній роботі; вираження релігійних переконань та прихильностей; вираження співчуття та солідарності з людьми, які потребують допомоги. Одним із найвагоміших мотивів до волонтерської діяльності є покращення якості життя як благоотримувачів, так і волонтерів.

«Коли ми говоримо про причини того, що ми робимо або чому ми допомагаємо, ми говоримо про нашу мотивацію.»

Мотивація — це те, що підштовхує людину вчинити певну дію відповідно до потреби, що виникла. Від розуміння мотивації залежить успішність та результативність волонтерської діяльності. Є чимало теорій мотивації, ми розглянемо декілька із них, які допоможуть нам зрозуміти, чому люди готові здійснювати волонтерську діяльність».

На **другому етапі** тренер надає інформацію про теорії мотивації — Додаток 1.3.1.

На **третьому етапі** тренер говорить:

«Розглянувши різні підходи до мотивації волонтерів, можна зробити висновок, що основним мотивом волонтерства є сама волонтерська діяльність, спрямована на допомогу іншим. Врахування мотивів, потреб людини необхідне для правильно організованого набору, добору, навчання, супроводу, утримання в організації та визнання волонтера.»

А що доречно враховувати/робити координатору в намаганні мотивувати волонтера до подальшої роботи?»

Тренер фіксує відповіді учасників на аркуші для фліпчарту та резюмує:

«Координатору діяльності волонтерів у намаганні мотивувати волонтера до подальшої роботи доречно:

- *Визнати, що волонтери можуть бути мотивованими чимось взагалі не пов'язаним із їхньою волонтерською роботою. Слід враховувати бажання волонтерів досягати високих результатів у галузі, в якій вони працюють, навчаються, щоб стимулювати їхнє зростання й мотивацію на посаді волонтера.*
- *Навчити волонтерів вимірювати ступінь успішності, результативності їхньої роботи. Цьому сприятимуть щоденники волонтера, впровадження рейтингової системи, супервізії та інтервізії роботи волонтерів тощо.*
- *Слідкувати за зміною мотивації волонтерів.*
- *Вивчати потреби волонтерів із метою забезпечення можливостей для їхнього розвитку та зростання.*
- *Здійснювати моніторинг волонтерської діяльності з налагодженим зворотним зв'язком. Важливо цікавитися результатами роботи волонтерів, ініціювати постійні взаємопрезентації результатів роботи між волонтерськими групами, адже володіння інформацією сприяє підвищенню внутрішньої мотивації.*
- *Розробити систему винагородження волонтерів.*
- *Посилити взаємодію оплачуваних співробітників та волонтерів. Наприклад, проведення заходів з обов'язковою участю оплачуваних співробітників та волонтерів, залучення волонтерів до розробки стратегічного плану або соціальних проєктів тощо.*
- *Створити банк ідей волонтерів щодо покращення результативності їхньої роботи та діяльності організації загалом.*
- *Мотивувати знаннями. Це може бути навчання у Школі волонтерів, на семінарах та тренінгах, участь у конференціях тощо.*

- *Винагороджувати окремих волонтерів за сукупний внесок групи. У процесі командної роботи людям часто здається, що їхні індивідуальні заслуги залишаються неврахованими, адже організації з більшою готовністю визнають успіхи групи загалом. Відтак координатору слід визнавати членів груп і на індивідуальному рівні. Тільки так він зможе підвищити їхню мотивацію. Цього можна досягти, наприклад, поставивши перед лідерами волонтерських груп завдання періодично звітувати про успіхи окремих учасників.*
- *Підтримати позитивний обмін інформацією між волонтерами. Особисті позитивні оцінки роботи волонтерів волонтерами — дієвий мотивуючий фактор. Корпоративна культура, яка підтримує бажання давати один одному позитивні оцінки за результатами кожного виконаного завдання, підвищує рівень мотивації та результативність роботи».*

Запитання для обговорення:

- Для чого координатору волонтерської діяльності необхідно знати про мотиви волонтерів?

«Мотиви участі у волонтерських програмах та ступінь самопожертви водночас можуть бути різними. Координаторам слід застосовувати весь арсенал способів мотивування волонтерів. І що оригінальнішими вони будуть, що точніше відповідатимуть потребам волонтерів, то більше людей займатимуться волонтерством. Знання мотивів людини дозволяє координатору обирати той вид роботи, який буде цікавий волонтеру, спланувати роботу волонтера, залучаючи його ресурс, бо саме від того, як ми побудуємо роботу, залежатиме не тільки ефективність ініціативи або програми, — нашими діями ми формуємо культуру волонтерства».

3. Обговорення «Етика волонтерської діяльності»

Мета: ознайомити учасників з етичними принципами здійснення волонтерської діяльності.

Час: 10 хв.

Ресурси: аркуш для фліпчарту, маркери.

Хід проведення:

Тренер говорить:

«Ми визначили з вами, кого ми можемо назвати волонтером, які права та обов'язки є у нього. Також слід пам'ятати, що будь-яка діяльність передбачає дотримання певних правил і норм. І волонтерська діяльність — не виняток. Часто трапляються ситуації неетичної поведінки, але оскільки волонтер здійснює свою діяльність від імені певної організації, то це шкодить її іміджу і псує враження про волонтерство як таке.

Як ви вважаєте, яких правил (принципів) етичної поведінки має дотримуватися волонтер під час здійснення своєї діяльності?»

Тренер записує відповіді учасників на аркуші для фліпчарту.

До уваги тренера!

Тренер може доповнити список правил (принципів) етичної поведінки, які пропонували учасники.

До етичних принципів волонтерської діяльності належать:

- *Повага та доброзичливість (у своїй діяльності волонтер з повагою ставиться до прав інших людей, проявляє ввічливість та коректну поведінку відносно інших волонтерів, учасників заходів та інших людей на всіх етапах співпраці).*
- *Толерантність та неупередженість (розуміти кожного без упереджень (хибних, негативних думок), уникати будь-якої дискримінації за різними ознаками та діяти так, щоб не принижувати честь і гідність людини).*
- *Конфіденційність (не розголошувати інформацію, яка є конфіденційною, а також персональні дані співробітників організації/установи і волонтерів).*
- *Особиста відповідальність (дотримуватися правил та етичної поведінки, бути дисциплінованим і сумлінно виконувати роботу).*
- *Компетентність (підвищувати професійну кваліфікацію, проходити навчання, підготовку та перепідготовку, підтримувати високий рівень компетентності у своїй роботі).*

Після завершення обговорення тренер резюмує:

«Етичні норми закріплюють обов'язкові правила волонтерської діяльності, хоча й не вичерпують усіх ситуацій, які можуть трапитися. Організації чи установи, які залучають до своєї діяльності волонтерів, можуть додатково зазначати правила поведінки в договорі».

4. Інтерактивна гра «Конструкція»¹

Мета: сприяти формуванню в учасників навичок роботи в команді, усвідомленню ефективності використання стратегії співробітництва на шляху до спільного досягнення мети, а також навичок ефективної комунікації в групі.

Час: 45 хв.

Ресурси: 5 однакових конструкторів.

Хід проведення:

Для проведення інтерактивної гри в групі з 20 осіб необхідно підготувати 5 однакових дитячих конструкторів із достатньо великими деталями різних кольорів.

Виконання роботи: заздалегідь тренер збирає певну достатньо складну конструкцію, скориставшись одним із комплектів. Надалі ця конструкція слугуватиме зразком. Тому бажано, щоб вона не була абстрактною, а асоціювалась із чимось конкретним. Конструкція розміщується за полем зору учасників, а, якщо це можливо — у сусідньому приміщенні.

¹ Инновационные методы обучения в гражданском образовании / Величко В.В., Карпиевич Д.В., Карпиевич Е.Ф., Кирилук Л.Г. — 2-е изд., доп. — Минск.: Медисонт, 2001. — 168 с.

Уся група утворює команди по 5-7 осіб, які розміщуються у тренінговій залі окремо одна від одної. Тренер оголошує учасникам правила гри. Мета кожної з команд — побудувати точну копію конструкції, яка знаходиться у сусідньому приміщенні. Кожний член команди має свою конкретну функцію, яку він виконує упродовж усієї вправи (рис. 3.1).

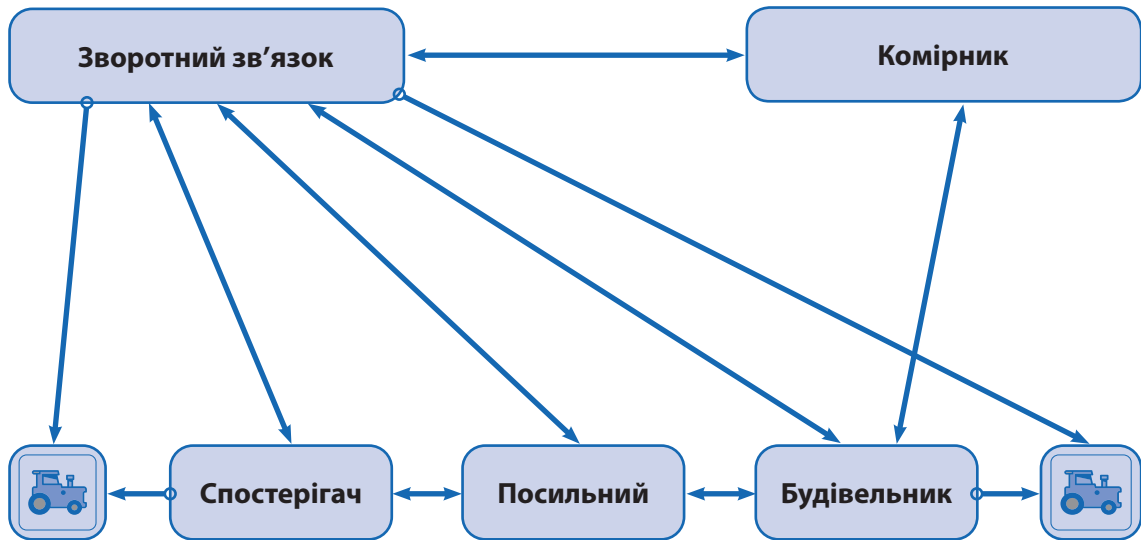


Рис. 3.1 Схема взаємодії учасників

Спостерігач — це «очі» команди. Перебуваючи у сусідньому приміщенні, він має можливість бачити зразок необмежену кількість часу, детально вивчати усі особливості його побудови. Спостерігач не має права контактувати ні з ким із членів команди, окрім посильного та зворотного зв'язку.

Посильний — не має можливості бачити зразок. Його завдання — надати команді інформацію, необхідну для побудови точної копії конструкції. Для цього він зустрічається зі спостерігачем, котрий залишає на деякий час приміщення, де знаходиться зразок. Комунікація здійснюється в усній формі, у необмеженому обсязі, на нейтральній території, без використання допоміжних засобів (ручки, паперу і т. ін.).

Повернувшись до команди, посильний усно передає отриману від спостерігача інформацію будівельникам (залежно від кількості членів групи їх може бути 2-4 особи). Їхнє завдання — використовуючи отриману інформацію, зібрати копію зразка.

Зав. складом — член команди, — який відповідає за те, щоб усі деталі для побудови конструкції були в наявності та принесені на будівельний майданчик вчасно. На складі повинен панувати ідеальний порядок. У руках завідуючого складом знаходяться усі деталі. Будівельники, за необхідності, звертаються до нього з проханням видати їм деталі, водночас за один раз їх може бути видано не більше двох.

Зворотний зв'язок — найбільш освічений член команди. Він має право бути присутнім на будь-якому з етапів, зокрема бачити зразок конструкції, спостерігати за діями будівельників, перебувати поруч під час зустрічі посильного та спостерігача і т. ін. Але його комунікація жорстко обмежена. Він не має права першим вступати у спілкування. Якщо ж хтось із членів команди захоче отримати від зворотного зв'язку інформацію, він повинен

так поставити запитання, щоб зворотний зв'язок міг відповісти «так» чи «ні». Іншим способом зворотний зв'язок спілкуватися не може.

Після отримання від тренера інструкцій щодо функції членів команди учасники визначають між собою, хто яку саме роль виконуватиме у вправі. Після цього кожній команді дається можливість упродовж двох хвилин розглянути комплект конструктора.

Термін: 30 хвилин. Після цього до кімнати вносять зразок, і всі учасники мають можливість перевірити правильність побудови своєї копії. Якщо певна деталь конструкції скопійована неправильно, мета не вважається досягнутою.

Після закінчення гри відбувається аналіз, що розпочинається з емоційного аспекту, а потім переходить до рефлексії кожної з команд². Далі можна запропонувати розмову, адресуючи низку запитань усім учасникам:

- Якою була ваша стратегія в процесі досягнення мети? Які зміни відбулися упродовж вправи?
- Як ви оцінюєте свої дії та дії команди?
- Чи була ваша комунікація ефективною? Якщо так, то що цьому сприяло? Якщо ж ні, то що цьому заважало?
- Що допомагало вам досягти бажаного результату, а що заважало?
- Чи впливали на вас зовнішні чинники (відчуття нестачі часу, можливість бачити роботу інших і т. ін.)?
- Якщо б ви в подальшому користувалися цією методикою, як би діяли далі?³
- Отже, у нас була змодельована наша конструкція, з яких елементів складалося моделювання всієї вправи?
- Ми з вами моделюватимемо волонтерські програми для наших громад у найкращих їх інтересах. А що таке найкращі інтереси громади?

Після того, як учасники дали свої відповіді, тренер підбиває підсумки:

«Якщо проаналізувати все, що з нами відбувалося, то можна визначити умови забезпечення діяльності волонтерів та волонтерських програм.»

Умови забезпечення діяльності волонтерів та волонтерських програм — це сукупність зовнішніх і внутрішніх чинників, які зумовлюють результативність їхньої роботи. Умови забезпечення діяльності волонтерських груп можна об'єднати у дві групи: об'єктивні та суб'єктивні.

Об'єктивні умови забезпечуються безпосередньо організацією, на базі якої працює волонтерська група. Серед таких умов виокремлюють дві підгрупи: організаційні та методичні.

² Було б доцільно будувати обговорення у такий спосіб, щоб учасники, які виконували у грі однакові ролі, висловлювались одночасно (наприклад, спочатку спостерігачі, потім — посильні і т. ін.).

³ У процесі аналізу й підбиття підсумків дуже важливо «не перебільшити», не намагатися нав'язати учасникам свою думку, своє бачення. У такому разі перехід до наступного блоку буде зробити важко, а інформація, яку буде подано пізніше, сприйматиметься менш результативно.

Організаційні умови передбачають:

- 1) планування залучення волонтерів;*
- 2) організацію залучення та добору волонтерів;*
- 3) організацію діяльності волонтерських груп;*
- 4) адміністрування діяльності волонтерських груп;*
- 5) визнання та заохочення волонтерів.*

Серед методичних умов забезпечення діяльності волонтерів та волонтерських програм виокремлюють:

- 1) визначення потреб волонтерів у знаннях, уміннях та навичках щодо здійснення ними діяльності;*
- 2) наявність програми підготовки волонтерів;*
- 3) супровід волонтерів під час діяльності за допомогою супервізії та інтервізії;*
- 4) здійснення моніторингу та оцінки діяльності волонтерських груп».*

До уваги тренера!

Для детального ознайомлення з умовами забезпечення діяльності волонтерів та волонтерських програм варто звернутись до додатка 1.3.1.

Додаток 1.3.1

Мотивація до волонтерської діяльності

Ключові слова: волонтер, мотивація, потреба.

Якщо ти хочеш побудувати корабель, не треба скликати людей, щоб усе спланувати, розділити роботу, дістати інструменти та рубати дерева, треба заразити їх прагненням до нескінченного моря. Тоді вони самі побудують корабель...

Антуан де Сент-Екзюпері

Питання мотивації людини до волонтерства досі залишається недостатньо вивченим. Проте від його розуміння багато в чому залежить успішність та результативність волонтерської діяльності. Врахування мотивів, потреб людини необхідне для правильно організованого набору, добору, навчання, супроводу, утримання в організації та визнання волонтера.

Мотивації належить провідне місце у структурі поведінки особистості. Вона є одним з основних понять, які використовуються для пояснення спонукання, діяльності загалом. Під мотивацією розуміють сукупність спонукальних чинників, які визначають активність особистості; усі мотиви, потреби, стимули, ситуативні чинники, які визначають поведінку людини; процес формування мотиву.

Однак сьогодні мотивацію як психічне явище трактують по-різному. Це поняття розглядають як сукупність чинників, які підтримують і спрямовують, тобто визначають поведінку (К. Мадсен, Ж. Годфруа); сукупність мотивів (К. К. Платонов), спонукання, які викликають активність організму та визначають її спрямованість; процес психічної регуляції конкретної діяльності (М. Ш. Магомед-Емінов); процес дії мотиву та механізм, який визначає виникнення, спрямування та способи здійснення конкретних форм діяльності (І. А. Джидар'ян); сукупну систему процесів, які спонукають і відповідають за діяльність (В. К. Вілюнас).

Зазвичай виокремлюють три групи мотивуючих чинників. Першу групу складають потреби та інстинкти. Ця група чинників відповідає на питання, чому організм взагалі приходить у стан активності. Другу — мотиви як причини, які визначають вибір спрямованості поведінки, даючи відповідь на питання, на що спрямована активність організму. Третя група — це прояв емоцій, суб'єктивних переживань (прагнень, бажань тощо) і установок у поведінці суб'єкта. Ця група відповідає на питання: як здійснюється регуляція динаміки поведінки?

Щодо проблеми організації груп волонтерів найбільший інтерес викликає друга група чинників, які визначають мотиви поведінки, і в цьому контексті — мотиви до волонтерської діяльності.

Мотивація — це те, що підштовхує людину вчинити певну дію відповідно до потреби, що виникла. Через вплив мотивацій одна людина витрачає велику кількість часу і сил на самоствердження, а інша — на самозбереження.

Одна з найвідоміших моделей мотивації належить Абрахаму Маслоу [2], який розкрив ієрархію індивідуальних мотивів у своїй гуманістичній теорії (рис. 1.1.).



Рис. 1.1. Ієрархія мотивів (А. Маслоу)

Психолог стверджує, що найсильнішими є первинні мотивації, пов'язані із задоволенням фізіологічних потреб, таких як почуття голоду, спрага, потреба в диханні, фізичному розвитку, збереженні життя. Вони складають нижній рівень піраміди ієрархії мотивів. Наступний рівень складають потреби в самозахисті, захисті від ризику, гарантії задоволення фізіологічних потреб. Далі — блок вторинних мотивацій. Соціальні потреби — це потреби в спілкуванні, дружбі. Вище розташовано рівень егоїстичних потреб, тобто потреба відчувати гордість, бути престижною людиною, мати певний статус або самоповагу, впевненість у собі, свободу. Останній рівень у піраміді пов'язаний із задоволенням потреби в самореалізації та творчості.

У піраміді А. Маслоу найбільш потужні потреби, які найсильніше впливають на дії людини, складають її основу. Наприклад, якщо людині не вистачає повітря, то вона готова ризикувати життям, аби забезпечити цю потребу, відповідно в цей момент для неї не актуальна потреба самореалізації. Але з часом, задовольнивши свою потребу певного рівня, на перший план виходить нова, яка була до цього моменту менш актуальною.

Соціальне середовище, в якому перебуває людина, досить сильно впливає на формування потреб і рушійних мотивів. Вмотивована людина готова до дії, що гарантує задоволення її потреб.

Отже, мотивації можна об'єднати у дві групи: індивідуальні та групові. Якщо розглядати групові мотиви, то в ієрархії можна простежити причини об'єднання людей у групи. Так, мотиви найнижчого рівня піраміди є найпростішими для залучення людей до групи, але найслабшими для тривалої затримки в ній.

Потрапляючи до певної групи й бажаючи залишитися в ній, людина починає розділяти мотиви, характерні для цієї групи. Тому дуже важливо під час появи волонтера в організації закріпити, актуалізувати мотиви, які вплинули на його бажання здійснювати волон-

терську діяльність. У такому разі людина буде прагнути стати членом групи. Слід пам'ятати, що людина прийшла до організації зі своїми індивідуальними мотивами, врахувати їх, поступово розкриваючи цінності волонтерської групи, її місії.

Отже, згідно з ієрархією мотивів, волонтеру можна запропонувати відповідну роботу:

- задоволення фізичних потреб (приготування їжі; пошив та роздавання одягу; робота на свіжому повітрі, пов'язана з проведенням різноманітних спортивних заходів; робота у притулку, центрі денного перебування, літньому таборі тощо);
- задоволення потреби у безпеці (розповсюдження екологічно чистих продуктів харчування; робота у колективі з метою розширення кола спілкування; робота спільно з правозахисними організаціями; робота для підвищення професіоналізму, що дасть змогу закріпити позиції на основному місці роботи; отримання знань, умінь, навичок, які допоможуть працевлаштуватися, тощо);
- задоволення соціальних потреб (організація та участь у різноманітних соціальних заходах; адміністративна робота; менеджерська робота; робота в групі з представниками обох статей тощо);
- задоволення потреби в почутті гордості та престижу (представлення інтересів організації; керівництво групою; отримання престижної посади тощо);
- самореалізація (розроблення власного соціального проєкту; творча робота з ненормованим графіком; викладацька/тренерська робота тощо) [4].

Виявити мотиви людини, які викликали її бажання займатися волонтерською діяльністю, можна за допомогою психодіагностичних методів. Якщо безпосередньо спитати людину про те, який мотив для неї є провідним, то навряд чи вона відповість швидко й точно. Часто люди навіть не усвідомлюють, що керує їхніми вчинками, але співбесіда може допомогти виявити мотивації.

Психолог Девід Маккеланд висунув близьку до теорії Абрахама Маслоу теорію потреб. Її суть полягає в тому, що вчинками людини керують влада, успіх та приналежність. З огляду на специфіку потреб людини можна пропонувати відповідного рівня роботу. Так, люди з потребою влади хочуть впливати на інших. Зазвичай це хороші оратори, вони намагаються вплинути на громадську думку, прагнуть змін, орієнтовані на посаду, очікують поважного та шанобливого ставлення до себе, є харизматичними особистостями. Люди, орієнтовані на успіх та результат, люблять роботу з видимим результатом та особистою відповідальністю, цінують розумний ризик та довірливі стосунки, є ініціативними та самостійними. Особистості, орієнтовані на приналежність, налаштовані на роботу в групі, роботу, пов'язану з необхідністю активного спілкування. Вони комунікабельні, легко контактують із незнайомими людьми, вміють підтримувати інших у процесі досягнення мети, мають підвищену внутрішню емоційність.

Розглянувши поняття «мотив» з погляду психології, варто звернутися й до соціологічних досліджень у галузі вивчення мотивації до волонтерства.

Так, Джин Морріс Трамбауер у своїй праці «Практичні рекомендації з перетворення волонтерів у міністрів», опитавши більше двох тисяч волонтерів різних країн світу, виділив найбільш часто згадувані ними мотиви, які спонукають до участі у волонтерських програмах, а саме: знайомство з новими людьми; боротьба із самотністю; схвалення оточуючих людей; відчуття потрібності суспільству; для розваги; причетність до вирішення важли-

вих соціальних проблем; вираження творчої натури; набуття знань і практичних навичок; розширення власного світогляду; можливість для особистісного зростання; встановлення нових зв'язків та поява нових контактів, які в подальшому допоможуть у працевлаштуванні; можливість кар'єрного зростання; отримання рекомендацій для кар'єрного зростання чи навчання; організація змістовного дозвілля; розвиток умінь і навичок, які не використовуються на оплачуваній роботі; вираження релігійних переконань та прихильностей; вираження співчуття та солідарності з людьми, які потребують допомоги [3].

Одним із найвагоміших мотивів до волонтерської діяльності є покращення якості життя як благоотримувачів, так і волонтерів. Утім, найбільше дискусій серед науковців та практиків як мотив до волонтерства викликає альтруїзм. Скептики стверджують, що альтруїзм як мотив, що спонукає до волонтерської діяльності, існує тільки на словах, людина ж завжди переслідує свої власні цілі, працюючи на благо інших.

Релігійні ж переконання виступають каталізаторами, які підштовхують до участі у волонтерській діяльності. Так, наприклад, у християнстві заповідь Божа «Люби ближнього свого, як самого себе» спонукає віруючих до діяльнісного прояву любові також через участь у волонтерських програмах.

Деяко незрозумілим для наших співвітчизників може бути мотив «можливість кар'єрного зростання», оскільки традиції волонтерства у нашій країні ще недостатньо сформувалися. А от у багатьох європейських та американських організаціях для працевлаштування і вступу до престижного вищого навчального закладу необхідно мати певну кількість відпрацьованих у ролі волонтера годин. Якщо ж така інформація є не обов'язковою, то вказаний у резюме волонтерський досвід завжди позитивно виділяє кандидата серед інших.

Отже, розглянувши різні підходи до мотивації волонтерів, можна зробити висновок, що центральним мотивом волонтерства є сама волонтерська діяльність, спрямована на допомогу іншим, ґрунтуючись на власній відповідальності за громаду і (або) через релігійні переконання. Ця діяльність може бути пов'язана з низкою егоїстичних мотивів, але в соціально-допустимій нормі. Альтруїстичний мотив, який в ідеалі має бути основним, буває нестійким, оскільки завжди підкріплюється бажанням людини отримати щось більше: чи то моральне задоволення, розширення кола свого спілкування або ж усвідомлення власної потреби суспільству.

Найбільш адекватною для пояснення мотивів волонтерів є теорія «альтруїзму-егоїзму», запропонована західними дослідниками А. Омото та М. Снайдер, які об'єднали їх у дві групи. До першої належать мотиви, які ґрунтуються на почутті морального та релігійного обов'язку, на бажанні допомагати іншим. Другу групу складають мотиви, засновані на егоцентризмі, коли люди займаються волонтерством з метою отримання вигоди або ж якоїсь користі для себе. Наприклад, у молодих людей особливо вираженим є мотив набуття нових знань, умінь та навичок, адже часто для них волонтерство — прямий шлях до майбутньої професійної діяльності [1].

Також слід звернути увагу на необхідність додаткового мотивування, стимулювання волонтерів до роботи з метою підвищення її результативності. Так, соціологи виокремлюють три види нематеріальної мотивації або стимулювання: професійно-прикладна, інформаційна та корпоративна.

До першого виду слід віднести надання волонтерам можливості набути додаткових знань, умінь та навичок; до другого — забезпечення вільного доступу до інформаційних джерел, нових технологій, науково-дослідних розроблень; до третього — надання права безоплатно користуватися послугами організації, брати участь у її заходах.

У Всеукраїнському громадському центрі «Волонтер» для мотивації волонтерів до подальшої роботи застосовують усі види соціального мотивування, а саме:

- Інформування громади про заслуги волонтера. До навчального закладу або підприємства надсилається лист подяки на ім'я волонтера. Про результати його роботи і досягнення розповідається у щоквартальному інформаційному бюлетені організації, на вебсайті та дошці пошани тощо.
- Створення можливості спілкування з новими значущими людьми, експертами з різних питань соціальної та соціально-педагогічної роботи, надання доступу до нових соціальних груп. В організації проводяться неформальні зустрічі зі спеціалістами, майстер-класи, вечори відпочинку тощо.
- Допомога в організації дозвілля. Волонтери мають можливість не лише взяти участь у пропонуваних заходах, але й ініціювати їх, заручившись підтримкою організації.
- Залучення до нових видів діяльності, важливих проєктів та програм, акцій, конференцій.
- Створення умов для самореалізації та кар'єрного зростання. Усі без винятку волонтери мають можливість спробувати свої сили в нових видах діяльності, реалізувати свої вміння та таланти.
- Навчання. Волонтери проходять курс навчання, набуваючи знань, умінь та навичок, необхідних для подальшої роботи.
- Залучення до участі в керівництві важливим новим проєктом. У процесі роботи волонтери набувають навичок управління групами людей та організації їхньої діяльності.

Отже, координатору діяльності волонтерів у намаганні мотивувати волонтера до подальшої роботи доречно:

- Визнати, що волонтери можуть бути мотивованими чимось взагалі не пов'язаним із їхньою волонтерською роботою. Слід враховувати бажання волонтерів досягати високих результатів у галузі, в якій вони працюють, навчаються, щоб стимулювати їхнє зростання й мотивацію на посаді волонтера.
- Навчити волонтерів вимірювати ступінь успішності, результативності їхньої роботи. Цьому сприятимуть щоденники волонтера, впровадження рейтингової системи, супервізія та інтервізія роботи волонтерів тощо.
- Слідкувати за зміною мотивації волонтерів.
- Вивчати потреби волонтерів із метою забезпечення можливостей для їхнього розвитку та зростання.
- Здійснювати моніторинг волонтерської діяльності з налагодженим зворотним зв'язком. Важливо цікавитись результатами роботи волонтерів, ініціювати постійні взаємопрезентації результатів роботи між волонтерськими групами, адже володіння інформацією сприяє підвищенню внутрішньої мотивації.
- Розробити систему винагородження волонтерів.

- Посилити взаємодію оплачуваних співробітників та волонтерів. Наприклад, проведення заходів з обов'язковою участю оплачуваних співробітників та волонтерів, залучення волонтерів до розроблення стратегічного плану або соціальних проєктів тощо.
- Створити банк ідей волонтерів щодо покращення результативності їхньої роботи і діяльності організації загалом.
- Мотивувати знаннями. Це може бути навчання у Школі волонтерів, на семінарах та тренінгах, участь у конференціях тощо.
- Винагороджувати окремих волонтерів за сукупний внесок групи. У процесі командної роботи людям часто здається, що їхні індивідуальні заслуги залишаються неврахованими, адже організації з більшою готовністю визнають успіхи групи загалом. Тому координатору слід визнавати членів груп і на індивідуальному рівні. Тільки так він зможе підвищити їхню мотивацію. Цього можна досягти, наприклад, поставивши перед лідерами волонтерських груп завдання періодично звітувати про успіхи окремих учасників.
- Підтримати позитивний обмін інформацією між волонтерами. Особисті позитивні оцінки роботи волонтерів волонтерами — дієвий мотивуючий чинник. Корпоративна культура, яка підтримує бажання давати одне одному позитивні оцінки за результатами кожного виконаного завдання, підвищує рівень мотивації та результативність роботи.

Підсумовуючи викладене, слід наголосити на тому, що мотиви участі у волонтерських програмах та ступінь самопожертви водночас можуть бути різними. Координаторам слід застосовувати всі способи мотивування волонтерів. І що оригінальнішими вони будуть, що точніше відповідатимуть потребам волонтерів, то більше людей займатимуться волонтерством.

Запитання для самоперевірки

1. Що таке «мотивація»?
2. Які ви знаєте групи мотивуючих чинників? Назвіть та стисло охарактеризуйте їх.
3. Як ви вважаєте, чому необхідно враховувати мотивацію людини до волонтерської діяльності?
4. Якими є основні мотиви, що спонукають людину до волонтерської діяльності?

Список використаних джерел:

1. Кудринская Л.А. Добровольческий труд: сущность, функционирование, специфика / Л.А. Кудринская // Социологические исследования. — 2006. — № 5. — С. 15–22.
2. Маслоу А. Мотивация и личность / Маслоу А. – 3-е изд. — СПб.: Питер, 2003. — 351 с. — (Мастера психологии).
3. Trumbauer Jean Morris. Sharing the Ministry: A practical guide for transforming Volunteers into Ministers. — NYC, 1995. — 123 p.
4. Слабжанин Н.Ю. Как эффективно работать с добровольцами / Николай Юрьевич Слабжанин. — Новосибирск: Межрегиональный общественный фонд «Сибирский центр поддержки общественных инициатив», 2002. — 98 с.

РОЗДІЛ II

Дизайн і створення волонтерської програми

СЕСІЯ 2.1. ЩО ТАКЕ ВОЛОНТЕРСЬКА ПРОГРАМА ТА ВОЛОНТЕРСЬКА ІНІЦІАТИВА. МОДЕЛЮВАННЯ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ПРОГРАМИ

Мета: розглянути основні структурні елементи волонтерської програми.

Загальна тривалість: 1 год. 30 хв.

План

1. Інтерактивна мінілекція «Волонтерська програма vs волонтерська ініціатива» — 15 хв.
2. Презентація «Що таке моделювання програми» — 15 хв.
3. Вправа «Кроти» — 30 хв.
4. Вправа «Задум волонтерської програми» — 30 хв.

1. Інтерактивна мінілекція «Волонтерська програма vs волонтерська ініціатива»

Мета: розкрити сутність понять «ініціатива» та «волонтерська програма», а також продемонструвати учасникам важливість створення волонтерської програми.

Час: 15 хв.

Ресурси: аркуші для фліпчарту, маркери, скотч.

Хід проведення:

Тренер звертається до учасників:

«Обговорюючи сьогоднішню тему, ми дійшли спільної думки, що, якщо виникає певна потреба — нам потрібно її задовольнити, якщо виникає певна проблема — вона має неодмінно вирішуватись. В громаді вона може вирішуватися за допомогою волонтерських програм та конкретних волонтерських ініціатив».

Далі продовжує:

«Зараз ви почуєте історію одного містечка, яка відбулася дуже давно!

Отож, уявіть собі громаду невеликого містечка, яке щасливо розташувалося на березі стрімкої річки, і впродовж багатьох років усе було чудово, однак з часом виникла проблема: населення містечка росло з кожним днем, і от вже просто всі вони не змогли поміститись по одну сторону ріки, де жили споконвіку (Рисунок 1).



Рисунок 1.

Мешканців містечка завжди цікавило, що там, на правому березі річки? Ви, певно, запитаєте: «Вони що ж, не були жодного разу на іншому березі?» Звичайно були, але не всі. Деякі містяни мали човни, вони давали їх у користування. Інші, більш винахідливі, створювали плоты та переплавлялись по річці на них. Але більшість не бувала на тому березі, у всякому разі вони не могли туди потрапити просто так, якщо їм просто захотілося (Рисунок 2).

Тренер замальовує річку, правий берег, біля річки човен.

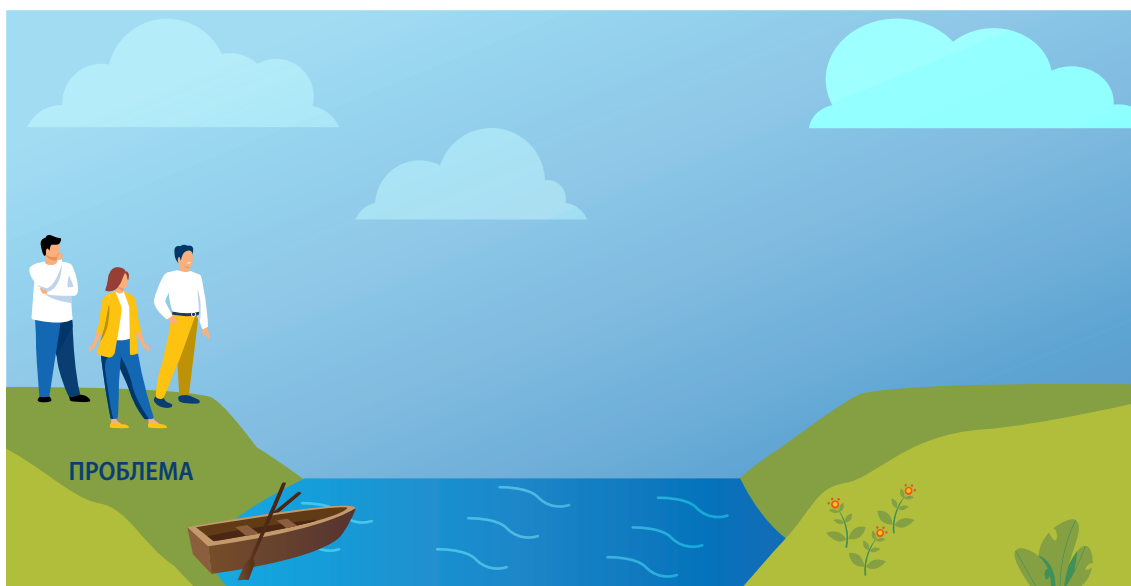


Рисунок 2.

Жителі міста мріяли про міст, але ніхто не брався за цю справу. Одного разу один із жителів містечка зрозумів, що настав час вирішувати цю проблему, та запропонував гро-

маді об'єднати сили і збудувати міст. Він запросив усіх охочих взяти участь в обговоренні. Люди погодилися та прийшли на зустріч. Люди розуміли, що, збудувавши міст, вони вирішать багато проблем, для громади відкриється безліч можливостей. На правому березі вони зможуть пасти худобу, обробляти поля — все це забезпечить їхню потребу в їжі. Вони зможуть вести торгівлю з іншими містечками на правому березі та робити багато чого іншого. Прийшло багато бажаючих, хтось розумів, що таке будівництво, і володів певними знаннями й навичками, хтось не мав досвіду будівництва, але дуже хотів допомогти. На зустрічі, на чолі з ініціатором ідеї (до речі, громада вирішила зробити його відповідальним за будівництво мосту та координувати цей процес), активні громадяни розробили план дій для будівництва майбутнього мосту (Рисунок 3).

Тренер пише букву «К» на одному з людей на рисунку.

Тренер пише на правому березі річки слова — «Проблема вирішена».

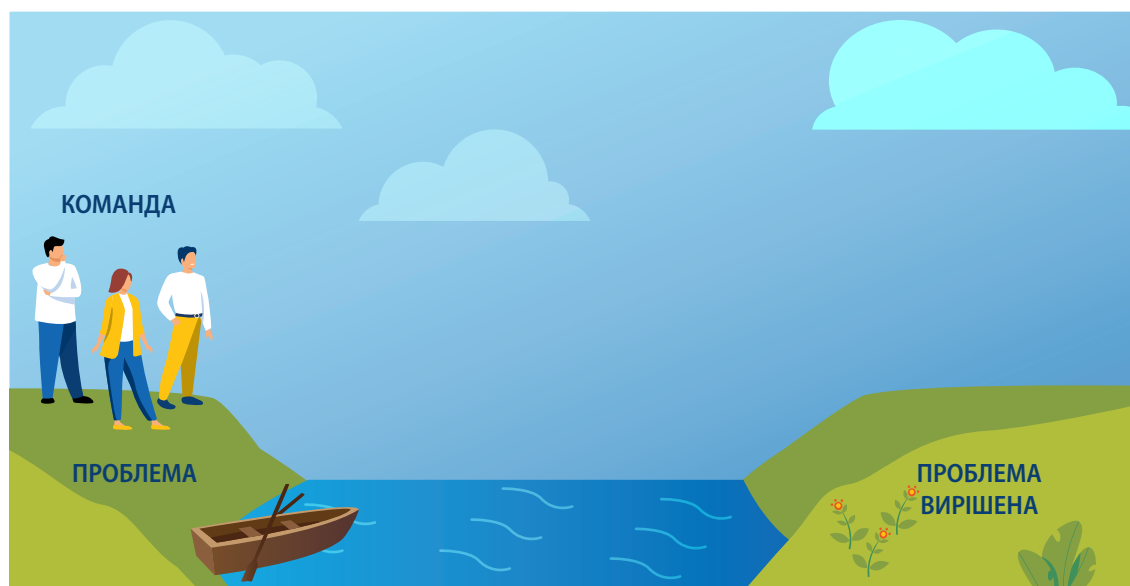


Рисунок 3.

Тренер замальовує «штрих-пунктиром» міст від лівого берега до правого.

Тоді звертається до учасників:

«Давайте зараз пофантазуємо, які кроки повинні зробити жителі міста, щоб збудувати міст».

Учасники пропонують варіанти дій, тренер записує їх на цеглинки (очікувані відповіді: визначити людей, які вміють будувати міст, визначити, хто буде шукати ресурси, знайти цеглу та плити, змішати бетон). Далі тренер пропонує учасникам розставити поетапно цеглинки, від найпершого завдання до останнього.

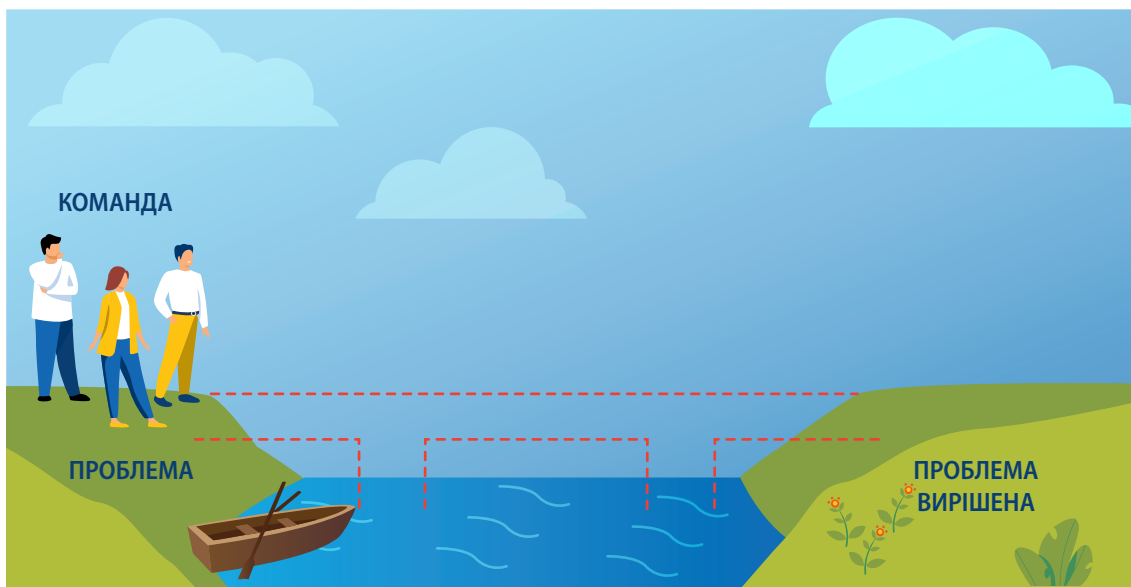


Рисунок 4.

Після того, як цеглинки було розставлено за пріоритетом, тренер чіпляє цеглинки на міст, будує за допомогою цеглинок із завданнями міст.

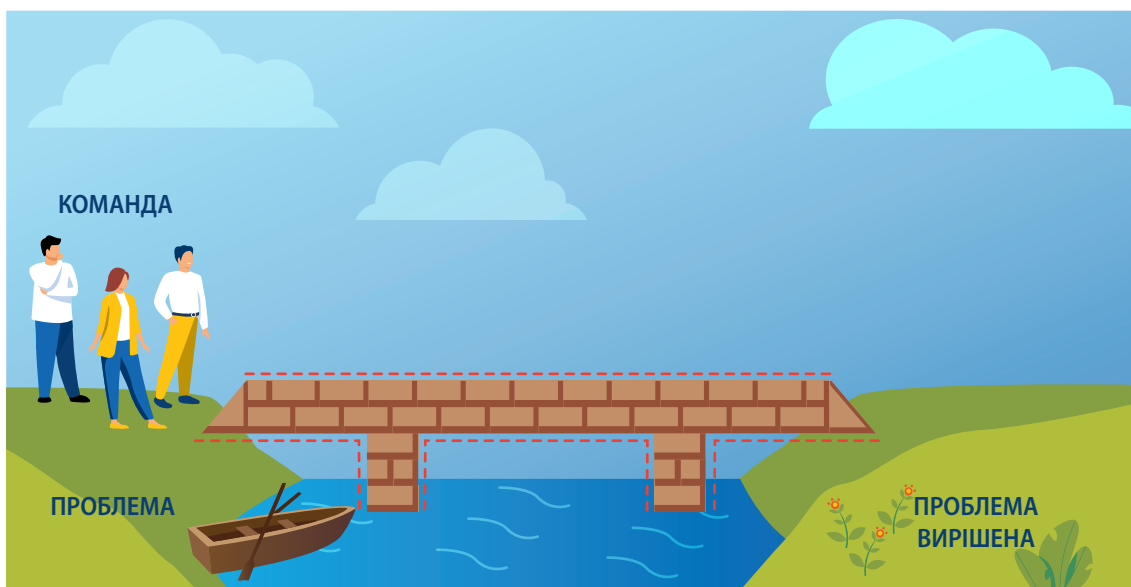


Рисунок 5.

«Подивіться на утворений нами міст. Конкретні кроки (завдання) на цеглинках допомогли збудувати міст на правий берег. Тепер містяни можуть вільно переміщуватися з одного берега на інший.»

Громада святкувала появу мосту. Людина, яку громада призначила координатором будівництва, пишалася командою, злагодженою роботою та результатом. Вона звернулася до містян із вдячністю за виконану роботу та вирішену проблему, а також із пропозицією про те, чи не хоче команда, яка побудувала міст (усі залучені), організуватися у

«Вартових комфортного міста», що означає слідкували за комфортом у місті та, якщо виникає проблема, вирішувати її разом. І будь-хто може долучитися. Всім така ідея стала до вподоби!

Ця історія завершується, настав час розглянути, про що саме була ця історія в контексті нашої теми.



Рисунок 6.

Міст — це **волонтерська ініціатива**, яка виникла у відповідь на потребу та за допомогою якої проблема була вирішена.

Цеглинки — кроки до вирішення проблеми, тобто завдання, за допомогою яких ми не сходимо з курсу і бачимо кінцевий результат.

Команда, яка будувала міст, — це волонтери, на чолі з координатором, які, врешті, утворили **волонтерську програму «Вартові комфортного міста»** (їхнє об'єднання може мати різні назви — центр волонтаріату, волонтерський центр, волонтерське об'єднання — як завгодно), яка стала постійно діючою та створила безліч нових ініціатив на користь громади та заради комфорту містян.

Волонтерство і з'явилося, як результат об'єднання таких людей, які прагнуть змін, прагнуть допомагати та які хочуть вирішувати проблеми.

До уваги!

У випадку, наведеному в ситуації, волонтерська програма (стабільна, постійно діюча, своєрідний «будиночок допомоги» у громаді, виникла з об'єднуючої людей ініціативи, але може бути і навпаки — спочатку може з'явитися волонтерська програма, а потім — перша (і наступні) волонтерські ініціативи.

Спершу поговоримо про **волонтерську програму**, об'єднуючись разом для вирішення проблем громади та утворюючи волонтерську програму.

Отже, у контексті нашої теми, **волонтерська програма** — це форма об'єднання людей, які прагнуть до позитивних змін у громаді, продукують та втілюють волонтерські ініціативи відповідно до потреб громади. Ефективні волонтерські програми, переважно, є сталими та довгостроковими.

Варто пам'ятати, що волонтерська програма має свої **структурні елементи** — ті аспекти, про які варто подбати та попіклуватися, аби програма працювала ефективно. Про них ми поговоримо пізніше дещо детальніше.

А зараз варто пригадати наш міст з історії, який символізував волонтерську ініціативу.

Отже, **волонтерська ініціатива** — це сукупність кроків **від** соціально-значимої ідеї у відповідь на потреби громади **до** її втілення в життя зусиллями волонтерів.

Ініціативи можуть бути як **заплановані** (згідно з планом дій та поставленими завданнями), так і **спонтанні**, адже ідея може з'явитися миттєво (за запитом громади), і те, що вона не була включена до плану дій волонтерської програми, зовсім не означає, що вона не має права на життя.

Також ініціативи можуть бути **разові та короткострокові** (екоярмарка на площі щодо збору коштів для створення системи переробки сміття), так і **систематичні та довготривалі** (суботній читацький клуб у будинку для літніх людей, який відбувається раз на тиждень протягом року). Тоді завданням координатора буде швидко реагувати на зміни та нову діяльність, вміти пристосовуватись та бути гнучким.

За результатами Загальнонаціонального дослідження «Волонтерство в Україні», 67% опитаних займаються волонтерством самостійно. Це чудово! Самостійне волонтерство можна розглядати як миттєве реагування на певну проблему, але воно не має системного підходу до вирішення проблем громади.

Участь у волонтерській програмі та приналежність до певної волонтерської організації відкривають для волонтера більше можливостей (різноманітність ресурсів: людських, професійних, часових, матеріальних) для реалізації ініціатив, а отже — подолання проблем.

Координатор волонтерських програм має бути компетентним, володіти таким уміннями та навичками, які б допомагали створити належні умови волонтерам для реалізації ініціативи. Тому цей курс спрямовано на підготовку та супровід професійних координаторів, які започаткують волонтерські програми на базі своїх організацій, створюватимуть та підтримуватимуть ініціативи, забезпечать належний супровід та сталість діяльності волонтерів у своїх громадах».

2. Презентація «Що таке моделювання програми»

Мета: розглянути всі елементи процесу моделювання волонтерської програми.

Час: 15 хв.

Ресурси: зображена на аркуші фліпчарту чи виведена на слайд презентації схема моделювання програми.

Хід проведення:

Тренер звертає увагу учасників на схему «Моделювання волонтерської програми», зображену на слайді:

«Зараз ви бачите схему моделювання волонтерської програми. Перш ніж розповісти про її компоненти, хочеться наголосити на тому, що таке модель і моделювання.»

Модель (від французького “modele”, від латинського “modulus” — міра, взірць):

- 1) загальне поняття: взірць, аналог або зразок якого-небудь об'єкта, що використовується як його замітник або представник;
- 2) абстрактне представлення найзагальніших характеристик якого-небудь явища.

Моделювання волонтерської програми — це процес створення такої програми з обов'язковим дотриманням обов'язкових, логічно пов'язаних послідовних дій.



1. Волонтерська програма має відповідати потребам громади та орієнтуватися на їх задоволення, отже, **необхідно визначити, які є потреби у вашій громаді**, що можуть бути задоволені силами волонтерів, на які виклики та за допомогою яких ініціатив можуть реагувати волонтери, щоб допомогти громаді.
2. **Структура програми** передбачає мету, завдання, очікувані результати, тобто має давати відповідь на питання: «Для чого і для кого ця програма?»
3. Після того, як ми визначили потреби громади, розписали, чого саме ми хочемо досягти нашою волонтерською програмою, починаються наступні **два етапи**. Це — **менеджмент волонтерів та створення ініціатив**, що будуть діяти в програмі.
Менеджмент волонтерів передбачає пошук, залучення, добір, координацію діяльності та розвиток і підтримку вмотивованості волонтерів.
4. **Створення ініціатив** передбачає створення таких заходів у програмі, що забезпечать досягнення поставленої мети і результатів.
Що є спочатку: волонтери чи ініціатива? Єдиної відповіді немає. Інколи ми можемо спочатку зібрати групу волонтерів — людей-однодумців, які прагнуть до позитивних змін, і разом із ними створювати й реалізовувати ті ініціативи, які будуть відповідати потребам громади. А інколи, ми, як координатори, спочатку будемо створювати програмні ініціативи й під них шукати волонтерів (як індивідуальних, так і створювати цілі волонтерські групи).
5. Окремим важливим елементом моделювання програми є **комунікація з ключовими стейкхолдерами та можливими партнерами**. Важливо врахувати їхнє бачення та заручитися підтримкою.
6. Деякі волонтерські програми та ініціативи можуть реалізовуватись зовсім без фінансування, наприклад, прибирання в парку. Проте деякі будуть потребувати як фінансових, так і інших матеріальних ресурсів. Тому важливим компонентом буде **фандрайзингова діяльність**, тобто пошук додаткових ресурсів для функціонування волонтерської програми. Також фінансової підтримки та інших ресурсів можуть потребувати не лише ініціативи, а й сама програма: місце для зустрічей, канцтовари, доступ до інтернету тощо.
7. Для того, щоб програму постійно підтримували, і волонтери хотіли брати в ній участь, дуже важливим буде **моніторинг і оцінка результатів**, а також їх представлення та висвітлення (як перед волонтерами, так і перед партнерами та всією громадою).
8. Ви можете на схемі побачити окремий блок — **організаційне забезпечення** (приміщення, ресурси та ін). Ми його не виокремлювали в окремий етап, адже його можна віднести як до фандрайзингу, наприклад, якщо у вас не має приміщення для зборів, і ви знайшли такий ресурс, або до роботи зі стейкхолдерами й партнерами, які безоплатно нададуть вам таке приміщення. Або у вас є і приміщення, і можливість для проведення навчання на базі вашої організації. Тобто це такий пункт, який буде адаптуватися під ваші потреби.

На наступних сесіях ми будемо дуже детально розглядати кожен із елементів, відпрацювати навички роботи з кожним із них».

3. Вправа «Кроти»

Мета: сформувати в учасників навички аналізувати ситуації, визначати проблему та розуміти відмінності між причинами проблеми та її проявами (наслідками).

Час: 30 хв.

Ресурси: комплекти стрічок з реченнями, листи А4, фломастери за кількістю учасників.

Хід проведення:

Тренер об'єднує учасників в групи по 5 осіб. Кожна група отримує комплект із певною кількістю стрічок. Кожен член групи отримує по 3 стрічки. Учасники не можуть обмінюватись стрічками чи показувати їх іншим. У процесі командної роботи учасники мають виокремити основу проблему, причини та наслідки в ситуації, що описана на стрічках.

До уваги тренера!

Учасники можуть бачити проблему у стосунках із сусідом, у відсутності газонокосарки, лояльності господаря кротів тощо. Проте проблемою є КУПКА ЗЕМЛІ, що з'явилась на газоні. Поява кротів є причиною цієї проблеми, а стосунки з сусідом — незадоволення господаря — є наслідками проблеми.

Тренер звертає увагу на те, що часто в здійсненні певної діяльності відбувається плутанина проблеми з її причинами та наслідками.

«Для того, щоб вирішити проблему, потрібно усунути причини, або, як це не завжди можливо, хоча б мінімізувати їх вплив у конкретній ситуації. Саме для цього необхідно розвивати навички комплексного підходу до вирішення проблеми.»

Проте вирішення проблеми часто потребує іншого способу, і намагаються впливати або одразу на наслідки, або, власне, на саму проблему. Тому у вирішенні проблеми надважливо спочатку знайти причини її виникнення і впливати саме на них. Відповідно, у розробленні будь-якої програми, зокрема волонтерської, для того, щоб точно визначити мету, завдання та очікувані результати, важливо віднайти першопричини конкретної проблеми у громаді та фокусуватися саме на причинах, а не на подоланні наслідків».

Запитання для обговорення:

- Які ваші враження після командної роботи?
- Які труднощі виникали під час визначення проблеми?

Речення до вправи:

В одного чоловіка був гарний газон на подвір'ї.
Чоловік не мав змоги придбати газонокосарку.
На газоні почали з'являтися невеликі купки землі.
Це — маленькі тваринки з оченятами-намистинками.
Сусід глузував із господаря газону.
Чоловік посварився із сусідом.
Чоловік був членом екологічної ліги.
Але його теж дуже дратував непривабливий вигляд газону.
Він дуже пишався своїм газоном.
Проте завжди газон був дуже акуратним.
Їх робили кроти.
Газон почав втрачати свою привабливість.
Він казав, що тепер у нього газон кращий.
Він перестав вітатись з ним.
Він не хотів труїти кротів.
Кроти — доволі симпатичні звірятка.

4. Вправа «Задум волонтерської програми»

Мета: розглянути особливості визначення мети, завдань та очікуваних результатів волонтерської програми та відпрацювати навички їх написання.

Час: 30 хв.

Ресурси: маркери, аркуші фліпчарту, ситуаційна задача (Додаток 2.1.1).

Хід проведення:

На **першому етапі вправи** тренер дає пояснення, що таке мета, завдання та очікувані результати програми.

«Мета» — це кінцевий ідеальний результат, якого ми маємо досягти, реалізувавши ідею. Мета будь-якої програми має давати відповідь на запитання: «Для чого ця програма?»

Завдання програми мають давати відповідь на запитання: «У який спосіб ми досягнемо кінцевого ідеального результату, тобто мети? Які кроки потрібно зробити, щоб досягти мети?» Отож, завдання — це конкретні кроки для досягнення мети.

Очікувані результати — це те, що залишиться після реалізації програми. Вони можуть бути короткостроковими, тобто такими, які одразу видно після закінчення програми чи певних її етапів (наприклад, побудовано міст), і довгостроковими, тобто ті, що ми

можемо помітити згодом, і які здійнять вплив на розвиток потенціалу громади (наприклад, згуртовано членів громади у вирішенні потреб своєї громади, розвинено культуру волонтерства серед членів громади щодо).

Для того, щоб якісно визначити мету, завдання та очікувані результати програми, щоб, врешті, вирішити проблеми/потреби, які існують у громаді, а також запобігти їм у майбутньому, можна скористатися методикою, яка називається «**Метаплан**».

Метаплан — один із методів для обміну думками, обговорення та аналізу проблеми.

Метаплан допомагає проаналізувати ситуацію, створивши в результаті «Задум волонтерської програми».

На **другому етапі** вправи тренер об'єднує учасників у 3-4 групи та дає завдання протягом 20 хвилин ознайомитись із ситуацією, що склалася у містечку Дружнє (Додаток 2.1.2) та проаналізувати ситуацію за методикою «Метаплан».

Під час здійснення метаплану варто:

1. Проаналізувати ситуацію, що склалася в громаді.
2. Дати відповідь на питання:
 - «Як у дійсності є?» (визначити проблему)
 - «Як насправді має бути?»
 - «Чому в дійсності не так, як має бути?»
 - «Якими є пропозиції щодо вирішення проблеми?»
3. Визначити мету, завдання та очікувані результати програми.

Перед тим, як почати працювати над розробленням волонтерської програми, варто обмінятися думками стосовно проблеми, яку ви прагнете вирішити.

Далі тренер демонструє таблицю з питаннями, на які потрібно дати відповіді, під час опрацювання проблеми:

Ситуація, що склалася в громаді? (проблема)	
Як в дійсності є? (наслідки)	
Як насправді має бути?	
Чому в дійсності не так, як має бути? (причини)	
Наші пропозиції щодо вирішення проблеми	
Мета волонтерської програми	

Завдання волонтерської програми	
Очікувані результати	

На **третьому етапі** вправи учасники презентують свої результати, а тренер дає коментарі щодо напрацьованих мети, завдання та очікуваних результатів. На презентацію кожної групи є 5 хвилин.

Після завершення презентацій тренер підсумовує:

«Отож, зараз ми напрацювали перші структурні компоненти ймовірної волонтерської програми, які можемо перенести в площину наших з вами громад. На наступних сесіях ми будемо більш детально говорити про інші компоненти, і в кінці навчання змоделюємо власні волонтерські програми, з урахуванням усіх важливих елементів».

Додаток 2.1.1

Ситуаційна задача «Містечко Дружнє»

Дружнє — містечко десь на просторах України. Його населення складає 25 тисяч осіб. 52% населення — чоловіки, 48% — жінки. На сьогодні містечко перебуває у стані трансформації економіки та переживає економічну кризу, зростає рівень безробіття. Витрати на освіту, медицину та культуру скоротилися більш як на половину.

Через нестачу фінансування більшість соціальних програм була згорнута, значну частину державних організацій, що займалися соціальним захистом населення та профілактикою негативних явищ, було розформовано. Такий стан справ спричинив низку проблем, нехарактерних для цього міста в минулі роки. Так, за останніми соціологічними дослідженнями визначено, що кожний третій підліток має досвід вживання наркотичних речовин; понад 60% молодих людей — курять. Кількість злочинів у стані алкогольного та наркотичного сп'яніння сягає 40% від загальної кількості, що на 30% перевищує результати дослідження п'ятирічної давнини.

За останні три роки спостерігається тенденція до зростання кількості ВІЛ-інфікованих та хворих на СНІД, серед яких 70% — споживачі ін'єкційних наркотиків. Дослідження стану профілактичної роботи у закладах освіти свідчить про брак (або несистематичність впровадження) освітніх програм та спецкурсів із цієї проблеми. Активна молодь почала виїжджати з містечка.

Місцева влада усвідомила катастрофічну загрозу для населення містечка Дружнє. Спеціальним наказом мера містечка Дружнє було створено Координаційну раду з розвитку волонтерського руху. Мерія оголосила тендер на створення широкомасштабної волонтерської програми з метою активізації громадян задля подолання негативних явищ серед жителів містечка.

СЕСІЯ 2.2. АНАЛІЗ ПОТРЕБ ГРОМАДИ

Мета: розглянути поняття «потреби громади», особливості аналізу потреб громади, можливі методи для його здійснення.

Загальна тривалість: 1 год. 30 хв.

План

1. Інтерактивна мінілекція «Я — Всесвіт» — 15 хв.
2. Вправа «Дослідження потреб та проблем у громадах» — 30 хв.
3. Інформаційне повідомлення «Види потреб та методи їх дослідження» — 15 хв.
4. Вправа «Карусель» — 30 хв.

1. Інтерактивна мінілекція «Я — Всесвіт»

Мета: розширити уявлення учасників про важливість вирішення проблем на рівні громади.

Час: 15 хв.

Ресурси: аркуш для фліпчарту, маркери, вирізані орбіти та астероїди (Додаток 2.2.1), скотч.

Хід проведення:

Тренер звертається до учасників:

*«Волонтерство засноване на людському співчутті, на бажанні **допомогти** собі та іншим, зробити світ навколо себе кращим, побудувати успішну громаду. Ми часто чуємо слово «допомога», вже говорили про нього під час нашого тренінгу, давайте коротко сформулюємо, що воно означає?»* (очікувана відповідь учасників: певна дія на задоволення потреби інших; дії, що спрямовані на подолання проблем).

Тренер звертає увагу учасників на те, що досить часто незадоволення потреб людей призводить до виникнення соціальних проблем.

Тренер звертається до учасників:

«Коли в кожного з вас виникає будь-яка потреба, що ми робимо?» (тренер отримує відповіді від учасників. Очікувані відповіді: намагаємося її задовольнити, думаємо, як діяти та починаємо діяти, потім аналізуємо, задоволена ця потреба чи ні, та ін.).

Далі продовжує:

*«..Тобто, коли не задоволена певна наша потреба, так чи інакше, ми намагаємось її задовольнити. Наші рішення складаються з наших **думок** — роздумів про те, як ми будемо задовольняти потребу, та **дій** — конкретних кроків для задоволення потреби».*

Тренер малює на аркуші фліпчарту символічну планету з написом «Я» в центрі та продовжує:



«Навколо «Я» існує цілий Всесвіт, і на першій орбіті, яка оточує «Я», — найближче оточення: сім'я, сусіди. Друга орбіта — громада району, міста (люди, які живуть у нашому районі чи мікрорайоні, містечку, селі чи місті). Третя орбіта — громада країни, четверта — світ взагалі».

До уваги тренера!

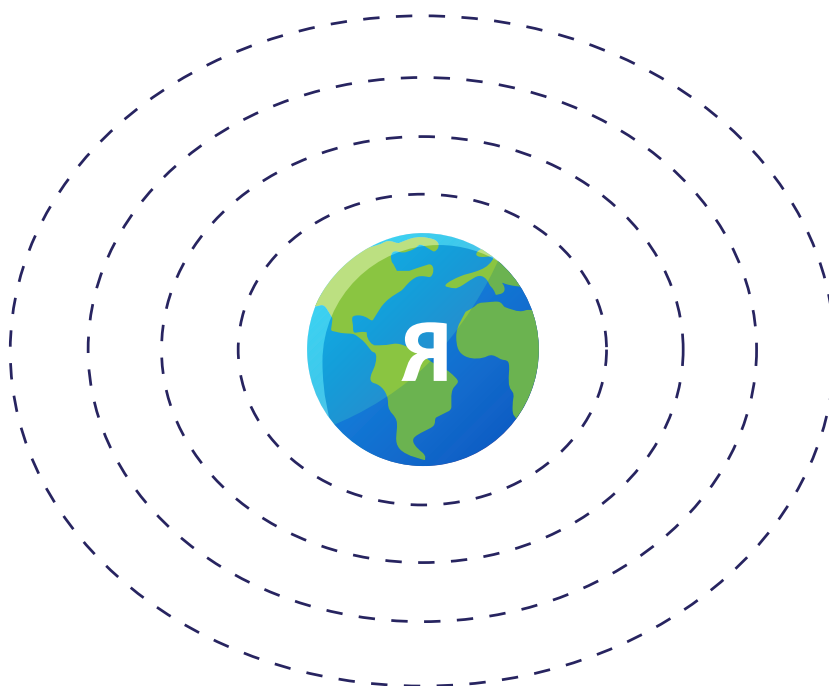
Перед тим, як проводити вправу, тренеру необхідно підготувати власні приклади на кожний рівень зазначених орбіт.

Тренер продовжує зі словами:

«Людина не може існувати окремо від світу та суспільства, кожен з нас — велика планета у Всесвіті, яка зустрічається та взаємодіє з іншими. Водночас на кожную планету щось впливає, щось хвилює — це проблеми, які іноді здаються буденністю в нашому найближчому оточенні (наприклад вдома, на місці роботи (навчання), в будинку)».

Тренер кріпить на першу орбіту астероїд і продовжує:

«Наприклад, для мене важливою проблемою на першому рівні є те, що мешканці мого будинку не викидають сміття в сміттєвий бак, а кладуть його поруч. Для мене — це проблема, яка виглядає неестетично, а також я розумію, що безпритульні тварини та птахи можуть розносити це сміття по вулиці або отруїтися».



Другий рівень — це громада району чи міста; тренер кріпить астероїд на другу орбіту та продовжує:

«Важливою проблемою для мене є те, що в моєму місті висока концентрація свинцю в повітрі, це шкодить моєму здоров'ю».

Тренер продовжує та кріпить астероїд на третій рівень орбіти:

«На державному рівні мене турбує проблема низької якості транспортних послуг, зокрема залізничного сполучення».

Далі тренер кріпить останній астероїд на четвертий рівень орбіти та продовжує, що на світовому рівні його турбує проблема, наприклад, вирубки лісів/глобального потепління.

Далі тренер продовжує:

«Як ми говорили на початку вправи, проблема, що виникла, потребує негайних дій для її вирішення. І зовсім не важливо, на якому вона рівні» (тренер акцентує увагу на малюнку з орбітами). *Якщо проблема на вас впливає — потрібно діяти. Не існує проблем, які не мають способів вирішення».*

Тренер запитує в учасників:

«Як вирішувати проблеми на рівні громади?» (бажані відповіді — збирати односторонні, створювати ініціативи, продумувати план вирішення проблеми, спілкуватися з владою).

Далі тренер продовжує:

«Ви все правильно сказали: основний двигун до вирішення проблеми на рівні громади — це ініціативи. Проте власне про ініціативи ми будемо говорити на наступній сесії. Сьогодні ж ми розглянемо, якими ще бувають потреби, та якими методами їх можна досліджувати».

2. Вправа «Дослідження потреб і проблем у громадах»

Мета: визначити та конкретизувати потреби/проблеми в громадах.

Час: 30 хв.

Ресурси: аркуш для фліпчарту, маркери.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер звертається до учасників: *«Нарешті ми з вами будемо вчитися розробляти ініціативи в найкращих інтересах громади. Ця сесія присвячена пошуку ідей для ініціатив, шляхів рішення та створення плану реалізації. Ми спробуємо охопити всі етапи розроблення ініціативи й наприкінці матимемо набір кейсів для реалізації ініціатив у ваших громадах».*

До уваги тренера!

Усі напрацювання, які будуть розроблені та представлені під час двох сесій, тренер закріплює на стіні, щоб після завершення тренінгу всю надану інформацію та опрацьований матеріал можна було знайти локалізовано на одному місці. Це потрібно учасникам для занотовування, фотографування та запам'ятовування інформації.

Тренер продовжує: «*Чи чули ви про speed dating? Що це таке?*»

«*Speed dating або «швидкі побачення» — формат мініпобачень, організованих із метою швидкого знайомства людей. Зараз я пропоную у такому форматі з'ясувати, які соціально значущі проблеми хвилюють саме вас, та чому ви вважаєте, їх необхідно вирішити. Прошу вас подумати й обрати для себе одну соціально значущу проблему, яка хвилює вас найбільше та обґрунтувати, чому вона потребує активних дій».*

На **другому етапі** тренер просить учасників стати у два кола (зовнішнє та внутрішнє) і у форматі speed dating обміняти інформацією.

До уваги тренера!

Внутрішнє коло з учасниками залишається нерухомим, а внутрішнє коло рухається в одному напрямку (за годинниковою стрілкою), так, щоб кожен учасник мав можливість обміняти інформацією, розповівши одне одному, в чому полягає проблема, та чому важливо її вирішити. На кожен пару є 30 секунд.

На **третьому етапі** після того, як усі учасники повернуться на початкову точку, тренер пропонує учасникам зі схожою проблемою об'єднатися у групи або пари та сформулювати одну проблему для групи, зафіксувавши її на аркуші фліпчарту.

На **четвертому етапі** тренер пропонує учасникам презентувати свої напрацювання, фіксуючи відповіді на аркуші фліпчарту. Узагальнивши відповіді, тренер зачитує сформований список.

Запитання для обговорення:

- Перед початком speed dating ви знали, про які проблеми будете розповідати?
- Чи змінилася ваша ідея (проблема, про яку ви говорили) під час постійного повторення?
- Що ви відчували, коли знаходили людей, які розказували про схожу проблему?
- Чи вдалося вам об'єднатися в команди?

3. Інформаційне повідомлення «Види потреб та методи їх дослідження»

Мета: надати інформацію учасникам щодо видів потреб, які можуть виникати в громаді, та можливих методів їх дослідження.

Час: 15 хв.

Ресурси: слайди з презентацією інформаційного повідомлення.

Хід проведення:

Тренер демонструє слайди з презентацією та розповідає про види потреб, які можуть виникати в громаді, та можливі методи їх дослідження.

«Будь-яка волонтерська програма має створюватись у відповідь на потреби громади щодо вирішення її проблем, покращення якості життя, допомоги вразливим верствам населення, подолання прогалів у будь-якій сфері життя громади.»

Для початку варто визначити, що таке **потреби громади**.

Можна виокремити такі типи потреб:

- 1. Нормативна потреба** — визначена на основі суджень професіоналів, які вираховують і встановлюють певні стандарти, норми, рівні (наприклад наявність та кількість парків у місті та/або дитячих майданчиків).
- 2. Потреба, що відчувається**, — потреба, яка безпосередньо визнається людьми; визначається переважно за допомогою соціологічних опитувань (прикладом є потреба в ремонті фонтану на одній вулиці, а не на іншій; дізнаються про такі потреби, опитавши людей).
- 3. Висловлена (виражена) потреба** — можна визначити з огляду на кількість людей, для яких вона актуальна; визначають методом статистичного обліку (прикладом є потреба в заходах із соціальної адаптації та реабілітації дітей та молоді з інвалідністю).
- 4. Відносна (порівняльна) потреба** — потреба, яку визначають на основі порівняння потреб тих людей, для кого вона не актуальна. Водночас зважають на географічні, демографічні, соціальні та інші відмінності груп людей. (Приклад: для людей похилого віку в одній об'єднаній територіальній громаді потрібен центр дозвілля, а в іншій, через географічні особливості, — рейсовий автобус, який буде сполучати населені пункти громади й довозити людей до соціально важливих об'єктів).

Також потреби можна об'єднати в **«тематичні» категорії**:

- потреби інфраструктури (міста, села, селища);
- екологічні потреби;
- рекреаційні та культурні потреби;
- потреби окремих соціальних груп (мешканців): дітей, сімей, осіб, які потрапили у складні життєві обставини;
- екстрені потреби (наприклад потреби, спричинені пандемією COVID-19, стихією або іншими надзвичайними ситуаціями);
- інші.

Оцінка потреб громади — це процес систематичного збору й аналізу інформації від осіб та/або сімей у **громаді** про їхні **потреби** або про невідповідності між їхньою поточною життєвою ситуацією та очікуваннями чи побажаннями.

Це також соціологічне дослідження, яке або проводить уповноважений із певних питань орган, або делегує це завдання інституту громадянського суспільства.

Соціологічне дослідження — це система процедур, спрямованих на вивчення поведінки людей, груп, відносин, процесів соціальної взаємодії в різних сферах життєдіяльності суспільства та отримання нової інформації, виявлення закономірностей суспільного життя на основі соціологічних теорій, методів і технік.

До уваги!

Оцінку потреб громади і невеликі соціологічні/соціальні дослідження можуть здійснювати зацікавлені особи та організації, зокрема таку роль на себе може взяти координатор волонтерської програми.

Методи аналізу потреб громади:

Для дослідження певної потреби необхідно підібрати метод, який буде простим, ефективним та репрезентативним, тобто його результати будуть максимально відображати дійсність.

Важливо зазначити, що потреби задовольняються в певній послідовності: **нормативна (базова) потреба — потреба, що відчувається — виражена потреба – відносна потреба.**

Тобто, якщо ваша цільова аудиторія вважає актуальною відносну потребу, це означає, що всі попередні потреби задоволені й не переживаються як гостра необхідність.

Ми будемо розглядати методи в такій послідовності:

- 1) Опитування** — це спосіб отримання інформації в результаті спілкування дослідника й респондентів в усній або письмовій формі. Опитування може мати три форми: анкетування, інтерв'ю, бесіда. Важливо зазначити, що анкетування побудовано за стандартизованою (жорсткою, фіксованою), а бесіда та інтерв'ю — за вільною схемою проведення опитування.
- 2) Фокус-група** — або «фокусоване групове інтерв'ю» — це особливий метод якісних досліджень, який дає змогу отримати оціночну, емоційну інформацію про проблему. Метод фокус-груп має широку сферу застосування, допомагаючи дізнатися цінності представників цільової аудиторії, їхню мотивацію у виборі послуги, емоційне сприйняття соціальної ситуації.
Особливості методу. Як у будь-якого дослідницького методу, у фокус-груп є свої переваги та недоліки. До перших належить гнучкість методики, відносна легкість і швидкість реалізації, можливість виявлення різних несподіваних аспектів обговорюваної теми, які складно розкрити, використовуючи кількісні методи. Недоліками методу можна назвати високі вимоги до професійного рівня модераторів і складність аналізу отриманої інформації.

3) соціальне картування громади або соціальний паспорт громади (залежно від пріоритетних завдань дослідження) — текст на звороті картки — це дієвий інструмент публічного управління місцевим розвитком, що дає змогу оцінити потенціал громади, визначити перевагу в розширенні асортименту та покращенні якості надаваних послуг, створити належні умови для докладання праці населення, підвищення рівня життя громадян, спроможності територіальної громади та представницьких органів вирішувати проблеми власними силами.

Під час соціального картування можна аналізувати та створювати:

- карту проблем/ресурсів громади;
- карту найбільш уразливих домогосподарств у громаді;
- карту доступності;
- інфраструктуру об'єктів з надання соціальних послуг у широкому значенні цього слова (зокрема організації, в яких закуповуються або планується закупівля соціальних послуг).

Вдало підібрані інструменти з оцінки потреб громади дадуть змогу вдало їх визначити та відреагувати, запровадивши у відповідь волонтерські програми та відповідні волонтерські ініціативи.

4. Вправа «Карусель»

Мета: знайти шляхи вирішення проблем у громаді, напрацювати варіанти вирішення проблем громади з різних поглядів.

Час: 30 хв.

Ресурси: аркуші А2 за кількістю команд, маркери, скотч.

Хід проведення:

Під час попередньої вправи учасниками було обрано **X** соціально значущих проблем. Тренер виписує кожну проблему на окремий аркуш А2 та об'єднує учасників в **X** команд, відповідно до кількості тем (проблем). Усі учасники, сидячи поряд зі своєю командою, утворюють коло та отримують аркуш, де написана одна тема. Завдання учасників: за сигналом тренера написати якнайбільше шляхів вирішення проблеми. Тренер відводить на це 1 хвилину. Далі команди по колу передають свої напрацювання наступній команді за годинниковою стрілкою. Команди, отримуючи нову тему, за наступну 1 хвилину мають дописати інші шляхи вирішення проблеми. Перший етап справи завершується тоді, коли аркуш з темою (проблемою) повертається до першої команди.

На **другому етапі** вправи відбувається презентація напрацювань.

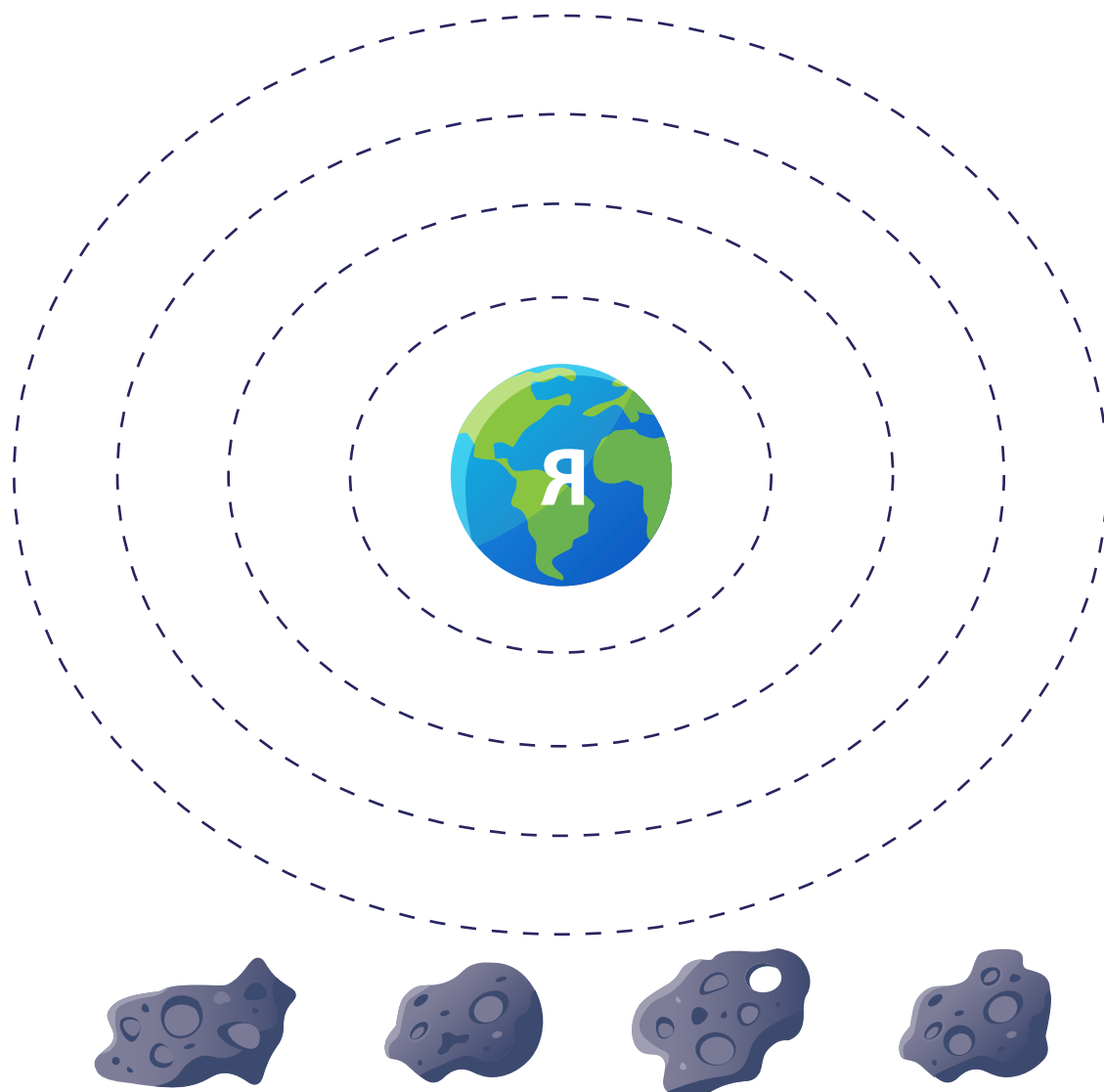
На **третьому етапі** тренер зазначає: волонтери, на чолі з координатором можуть визначити проблеми громади та знайти багато шляхів вирішення цих проблем (як і ми на попередніх вправах обговорювали проблеми та шукали шляхи рішення), але важливо пам'ятати, що будь-яка волонтерська ініціативна має бути створена з урахуванням найкращих інтересів громади, її соціальних запитів, соціокультурних традицій, гендерно-вікових характеристик. Діяти в найкращих інтересах громади — означає поважати

цінності громади, сприяти забезпеченню добробуту та комфортного життя. Якщо інтереси громади під час підготовки ініціатив будуть враховані, в результаті від громади можна отримати: довіру, підтримку, активну залученість, бажання приєднатися до волонтерства».

Запитання для обговорення:

- Що вам допомагало у визначенні шляхів вирішення проблеми?
- Що таке найкращі інтереси громади?
- Навіщо потрібно діяти з урахуванням найкращих інтересів громад?

Додаток 2.2.1.



СЕСІЯ 2.3. ЯК СТВОРИТИ ВОЛОНТЕРСЬКУ ІНІЦІАТИВУ

Мета: розглянути поняття «потреби громади», особливості аналізу потреб громади, можливі методи для його здійснення.

Загальна тривалість: 1 год. 30 хв.

План

1. Вправа «Банк ідей» — 20 хв.
2. Інформаційне повідомлення «Планування волонтерської ініціативи» — 10 хв.
3. Вправа «SMART-підхід до формулювання мети» — 15 хв.
4. Майстерня ініціатив «План проєкту за годину» — 45 хв.

1. Вправа «Банк ідей»

Мета: розробити банк ідей щодо розроблення волонтерських ініціатив, який можна буде використовувати учасникам у процесі подальшої роботи.

Час: 20 хв.

Ресурси: аркуші для фліпчарту (5 шт.), маркери, скотч.

Хід проведення:

Тренер звертається до учасників: *«На минулій сесії ми розглядали проблеми й потреби громади. Тепер я пропоную перейти до створення банку волонтерських ініціатив, а саме — обговорити, у яких форматах ініціативи можуть бути реалізовані».*

Далі продовжує: *«Ми будемо розбиратися з форматами реалізації ініціатив за допомогою методу BarCamp».*

БарКемп (англ. BarCamp) — неформальні, демократичні, відкриті інтерактивні зустрічі людей, метою яких є інтеграція середовища, обмін досвідом й ідеями, а також добрий відпочинок.

Варіантів проведення БарКемпу безліч, ми використаємо найпростіший варіант з огляду на наші умови».

На кожному окремому аркуші для фліпчарту тренер пише по одній проблемі зі списку, який було сформовано учасниками на попередній сесії. Наприклад, якщо у списку соціально значущих проблем — 5 пунктів, то аркушів для фліпчарту з відповідними темами має бути 5. Далі з числа учасників обираються 5 кураторів тем (відповідно до тем на аркушах для фліпчарту). Вони повинні обрати собі зручне місце в кімнаті та поруч із собою розмістити аркуш для фліпчарту з темою. Тренер роздає маркери кураторам.

На **другому етапі** вправи тренер пояснює правила БарКемпу всім учасникам:

«За моїм сигналом куратори займають обрані попередньо місця (станції), але так, щоб вони були далеко одне від одного. Далі, за моїм наступним сигналом, учасники, які залишилися, повинні у довільному порядку відвідувати станції та обговорювати з кураторами ідеї реалізації ініціативи відповідно до теми (проблеми), яка зазначена на аркуші для фліпчарту. Коли сигнал зазвучить втретє, всі учасники мають повернутися в коло, а куратори — підбити підсумки обговорень на своїх станціях та підготуватися до презентації напрацювань».

Коли учасники повертаються в коло та поки куратори підбивають підсумки на станціях, тренер ставить питання учасникам:

- Як вам такий формат роботи, як БарКемп?
- В яких ситуаціях можна використовувати такий формат?
- Як ще можна видозмінити цей формат, аби він став цікавішим?

Після того, як учасники дали відповіді на питання, тренер запрошує кураторів зі станцій презентувати напрацювання.

На **третьому етапі** вправи відбувається презентація напрацювань — результати БарКемпу. Куратори презентують, учасники доповнюють — так формується банк ідей для ініціатив, а саме форм реалізації ініціатив. Після того, як один куратор презентував напрацювання, тренер розміщує отриману інформацію на стінах під написом «Банк ініціатив» та зазначає, що учасники можуть на перерві або під час виступу кураторів занотувати собі ідеї.

Після презентації всіх напрацювань тренер підбиває підсумки вправи та додає:

«Так, з огляду на всі ваші напрацювання та креативні ідеї можемо зробити висновок, що форм та методів реалізації ініціатив — безліч! Потрібно лише мати простір, де можна «покреативити», тих, хто зможе покреативити, тобто — волонтерів — та знати, як створити ініціативу».

2. Інформаційне повідомлення «Планування волонтерської ініціативи»

Мета: надати інформацію про етапи планування волонтерської ініціативи.

Час: 10 хв.

Ресурси: аркуші для фліпчарту, маркери, скрайбінгові заготовки (Додаток 1) або слайди презентації.

Хід проведення:

На **першому етапі** тренер звертається до учасників: *«Чи часто ми в житті щось ініціюємо?»* (очікувана відповідь — так). Тренер отримує відповіді учасників та продовжує: *«Пригадайте свою останню соціально значущу ініціативу. Як вона виникла? Як взагалі виникають ініціативи?»* (очікувані відповіді — спочатку з'явилась потреба в чомусь, проблема, через яку виникали труднощі. Далі потрібно знайти шляхи вирішення).

Далі тренер запитує: *«Чи завжди нам потрібна ініціативна група для реалізації певної ініціативи?»* (очікувані відповіді — ні, адже добрі справи людина може робити сама, без допомоги інших; так, адже це підсилить результат ініціативи, надасть більше можливостей для реалізації, з'являться нові можливі ресурси для досягнення цілей ініціативи).

Чи може людина самотійно створити ініціативу і самотужки втілити її в життя?» (очікувана відповідь — може!) «Так, звичайно, може, результат такої діяльності можемо спостерігати в індивідуальному волонтерстві, яке якраз мало масовий характер під час початку війни на сході України. Але такі ініціативи неможливо контролювати, вони не мають системного підходу до вирішення певної проблеми, і тому неможливо визначити, чи проблема була вирішена».

Тренер продовжує: «Що нам потрібно для успішної реалізації ініціативи?» (очікувана відповідь — планування ініціативи).

Тренер приймає відповіді учасників та резюмує: «Для реалізації будь-якого задуму людина завжди створює певний план своїх дій, щоб результат був успішний».

Тренер, з огляду на напрацювання груп на попередньому етапі роботи, надає таку інформацію: «Планування ініціативи складається з трьох етапів:

Перший (підготовка).

Другий (реалізація).

Третій (завершення та підбиття підсумків).

Тренер презентує алгоритм (рецепт) створення ініціативи, роз'яснюючи кожен етап алгоритму, наводячи приклади:

До уваги тренера!

Перший етап (підготовка)

1. **НАЗВА ІНІЦІАТИВИ** (узагальнена основа змісту ініціативи. Назва обов'язково має бути цікавою, позитивною та актуальною для учасників). Назву ініціативи можна придумати не одразу, можливо, ідея щодо назви прийде в процесі підготовки.
2. **МЕТА** (чого ви хочете досягти, реалізувавши ініціативу).
3. **ЦІЛЬОВА АУДИТОРІЯ** (люди, на яких розрахована ініціатива, орієнтовна кількість, закрита чи відкрита аудиторія).
4. **МІСЦЕ ПРОВЕДЕННЯ** (територія, місце розташування, яке найкраще підходить для проведення ініціативи). Парк, сквер, алея, просторий хол навчального закладу, актові зала, спортивна зала, спортивний майданчик тощо.
5. **РЕСУРСИ** (джерело та арсенал засобів і можливостей, які можна використовувати у разі необхідності з метою реалізації ініціативи: людські ресурси (адміністрація центру, викладачі, аніматори, ведучі, залучені фахівці), матеріальні ресурси (приміщення, персональні комп'ютери, канцелярські товари, книги, реквізити, одяг), інформаційні ресурси (спеціалізована література, буклети, листівки-запрошення, інтернет-мережа, усна інформація від спеціалістів) тощо).
6. **РОЗПОДІЛ РОЛЕЙ ТА ЗАВДАНЬ ПРЕДСТАВНИКІВ КОМАНДИ** (хто яку функцію та завдання буде виконувати протягом підготовки та реалізації ініціативи).

7. ДАТУ ТА ЧАС ПРОВЕДЕННЯ ІНІЦІАТИВИ (оптимальна тривалість заходу, чіткі часові межі, коли захід має розпочатися та завершитися).
8. РИЗИКИ (що може завадити реалізації ініціативи).
9. РОЗШИРЕНИЙ СЦЕНАРІЙ ПРОВЕДЕННЯ ІНІЦІАТИВИ (дії, які будуть відбуватися під час ініціативи).
10. ДОМОВЛЕНОСТІ З АДМІНІСТРАЦІЄЮ, ГРОМАДСЬКОЮ ОРГАНІЗАЦІЄЮ ТОЦЬО ПРО ПРОВЕДЕННЯ ІНІЦІАТИВИ.
11. РОЗМІЩЕННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ІНІЦІАТИВУ В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ (розміщення події для залучення учасників, рекламування ініціативи та привернення уваги громадськості).

Другий етап (проведення):

12. РЕАЛІЗАЦІЯ (проведення ініціативи).

Третій етап (завершення та підбиття підсумків):

13. ПІДБИТТЯ ПІДСУМКІВ (ЩО ВДАЛОСЬ, ЩО НІ). Обговорення командою, а також висвітлення діяльності про реалізовану ініціативу в соціальних мережах.

Запитання для обговорення:

- Чи зрозумілою є інформація?
- Які виникають питання стосовно цієї інформації?

3. Вправа «SMART-підхід до формулювання мети»

Мета: ознайомити учасників з технологією SMART, відпрацювати навичку написання мети.

Час: 15 хв.

Ресурси: аркуші для фліпчарту, маркери.

Хід проведення:

Тренер звертається до учасників: *«Кожну ініціативу, над якою працює команда, можна розглядати як окремий проєкт. Перше, що потрібно визначити команді під час підготовки до реалізації проєкту, після того, як ідея вже існує, — це ціль майбутньої ініціативи».*

Тренер фіксує на дошці слово «Ціль».

Далі продовжує: *«Ціль (або мета) має бути конкретно й реалістичною, такою, щоб усі учасники реалізації ініціативи, а також усі залучені члени громади й ті, хто братиме участь, розуміли, для чого ініціатива реалізується. Мета (ціль) має відповідати на питання: «Яка зміна має відбутись?»*

Для точного визначення цілей ініціативи пропонуємо використовувати технологію «SMART».

Далі тренер ознайомлює учасників зі SMART-технологією.

До уваги тренера!

Інформація про технологію постановки цілей «SMART».

Кожна літера слова SMART розшифровується, як:

- S.** (*Specific*) — конкретна
 - M.** (*Measurable*) — вимірювана
 - A.** (*Achievable*) — досяжна
 - R.** (*Result-oriented*) — орієнтована на результат
 - T.** (*Timed*) — обмежена в часі.
-
- S.** (*Specific*) — конкретна. Мета повинна бути чітка і сформульована конкретно. Ви повинні чітко знати: хто виконавець і хто повинен бути залучений до цього? Що ми повинні зробити?
 - M.** (*Measurable*) — вимірювана. Потрібно визначити критерії, за якими буде визначатися, чи досягнута мета. Завжди повинна бути можливість проконтролювати процес виконання, в іншому випадку мета втрачає сенс.
 - A.** (*Achievable*) — досяжна. Під час постановки мети необхідно бути впевненим, що вона досяжна. Але потрібно ставити мету так, щоб вона була на межі можливості, щоб весь час виходити з зони комфорту.
 - R.** (*Result-oriented*) — орієнтована на результат. Мета повинна бути орієнтована на результат, а не на зусилля, які буде витрачено під час її досягнення. Результат — це мотивація, це те, чого хочеться.
 - T.** (*Timed*) — обмежена в часі. Необхідно зафіксувати час, до якого мета повинна бути досягнута. Важливо не перебільшувати й не недооцінювати час.

На **другому етапі** вправи тренер пропонує учасникам об'єднатися у три команди. Кожна команда з переліку обраних тем, які були відібрані на попередніх вправах, отримує тему (проблему) зі шляхами вирішення (плакати, що розроблені під час попередніх вправ) та пропонує обрати один (або декілька) форм реалізації ініціативи. Завдання учасників — сформулювати мету уявної ініціативи. В учасників на виконання завдання є 7 хвилин.

Після завершення відведеного часу учасники презентують напрацювання та обговорюють свої розроблені цілі з учасниками.

На **третьому етапі** вправи тренер додає: «Після того, як визначено проблему, шляхи рішення, обрано формат реалізації та мету, варто сформулювати короткий опис ініціативи — концепцію. Короткий опис ініціативи допоможе вам у комунікації з партнерами, громадою та взагалі з усіма, кому буде цікава ініціатива».

Запитання для обговорення:

1. Чи вийшло дотриматись всіх критеріїв технології SMART?
2. Який з критеріїв був найскладніший? Чому?
3. Навіщо потрібно використовувати технологію постановки цілей «SMART» під час підготовки ініціативи?

4. Майстерня ініціатив «План проєкту за годину»

Мета: надати учасникам комплексне уявлення про проєктний цикл та звернути увагу на ключові моменти кожного етапу. Сприяти появі розуміння того, що якісне планування ініціативи необхідне та вимагає часу.

Час: 45 хв.

Ресурси: аркуші для фліпчарту, маркери.

Хід проведення:

На **першому етапі** майстерні тренер об'єднує учасників у дві команди. Кожна команда повинна розробити ініціативу. Учасникам надається рівно 30 хвилин для того, щоб розробити ініціативу.

1. Проблема
2. Шлях реалізації
3. Робота з мета-планом
4. Назва ініціативи
5. Мета (за технологією SMART)
6. Цільова аудиторія
7. Місце проведення
8. Ресурси
9. Розподіл ролей та завдань
10. Дата та час проведення ініціативи
11. Ризики
12. Рекламна діяльність

На **другому етапі** майстерні, після завершення відведеного часу, кожна команда презентує розроблений план. На презентацію кожної групи є 5 хвилин.

На **третьому етапі** майстерні тренер зазначає, що після реалізації ініціативи або будь-якого проєкту обов'язково потрібно підбивати підсумки (усією командою) та проаналізувати, що вдалося, а що ні, під час реалізації ініціативи — це своєрідна рефлексія, яка дасть змогу зрозуміти, чи досягла команда початкової мети, а також зрозуміти, куди команда курсує далі.

Запитання для обговорення:

- Що було найлегшим під час розроблення ініціативи?
- Що було найскладнішим?
- Навіщо планувати проєкт (ініціативу)?
- Що є найважливішим під час розроблення ініціативи?

Додаток 2.3.1

План створення ініціативи

Перший: підготовка
Другий: реалізація
Третій: завершення та підбиття підсумків

1. Назва ініціативи
2. Мета
3. Цільова аудиторія
4. Місце проведення
5. Ресурси
6. Розподіл ролей та завдань представників команди
7. Дата та час проведення ініціативи
8. Ризики
9. Розширений сценарій ініціативи (за потреби)
10. Домовленості з адміністрацією, громадськими організаціями тощо про проведення ініціативи
11. Розміщення інформації про ініціативи в соціальних мережах
12. Реалізація ініціативи
13. Підбиття підсумків

РОЗДІЛ III

Організаційне забезпечення волонтерської програми

СЕСІЯ 3.1. РЕСУРСИ, ЯКІ НЕОБХІДНІ ДЛЯ РЕАЛІЗАЦІЇ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ПРОГРАМИ. ГРОМАДА ЯК РЕСУРС

Мета: розглянути основні види ресурсів, які є в громаді, та як їх використовувати під час планування волонтерської програми.

Загальна тривалість: 1 год. 30 хв.

План

1. Інформаційне повідомлення «Якими є ресурси громади» — 15 хв.
2. Робота з кейсами «Ресурси для волонтерської програми/ініціативи» — 30 хв.
3. Вправа «Картування ресурсів громади» — 30 хв.
4. Індивідуальна робота «Мої ресурси» — 15 хв.

1. Інформаційне повідомлення «Якими є ресурси громади»

Мета: розкрити сутність поняття «ресурси», розглянути види ресурсів та які ресурси є в громаді.

Час: 15 хв.

Ресурси: слайди з презентацією.

Хід проведення:

Тренер коротко розповідає учасникам про види ресурсів та які ресурси громади можна використовувати під час планування волонтерської програми та ініціатив.

«Залучаючи волонтерів, координатори волонтерських програм повинні подбати про необхідні умови для роботи волонтерів, чітко розуміти, що робитимуть волонтери та які ресурси необхідні для ефективної організації їхньої діяльності.»

Волонтерська робота часто вимагає від волонтерської програми (організації) відповідних ресурсів — попереднього матеріального, фінансового або нематеріального внеску (певних часових витрат, професійних зусиль тощо) з боку координатора.

Ресурси — це джерело й арсенал засобів та можливостей, до яких можна звертатися для забезпечення волонтерської діяльності з виконання якогось завдання або удосконалення дій волонтера.

Отже, ресурси для забезпечення волонтерської діяльності — це сукупність витрат: матеріальних, фінансових, технологічних, інформаційних, кадрових, особистісних, — які використовуються для досягнення мети організації.

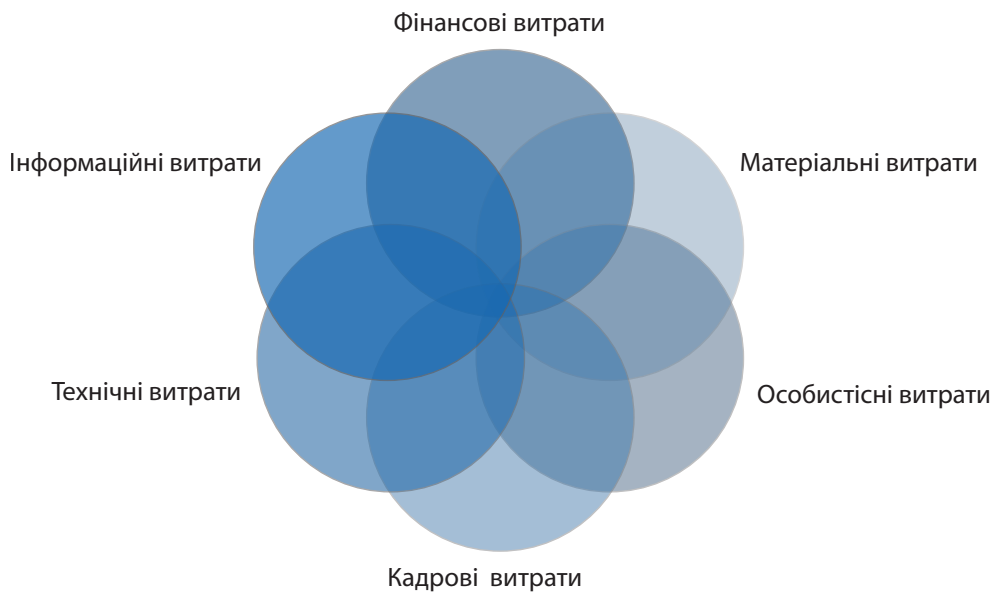


Рис. 3.1. Ресурси для забезпечення волонтерської діяльності як сукупність витрат

Фінансові витрати — сукупність витрат на забезпечення волонтерської діяльності загалом, конкретних її елементів та супроводу процесу роботи (транспортні витрати, витрати на зв'язок тощо).

Матеріальні витрати — можливість мотиваційного заохочення волонтерів, залучення додаткових ресурсів для покращення діяльності волонтера, забезпечення необхідними приладами, канцтоварами, формою та/або символікою (значки, торбинки, футболки та ін.) та іншим, що може покращити якість роботи волонтерів та волонтерської програми.

Особистісні витрати розглядаються як внесок координатором власних ресурсів для забезпечення діяльності волонтера (залучення, добір, підготовка, розроблення інструкцій, супровід та ін.).

Кадрові витрати — залучення іншого персоналу організації, в межах якої діє волонтерська програма (якщо вона діє саме в межах організації), або партнерських структур до забезпечення діяльності волонтера та волонтерської програми загалом (бухгалтер, організаційний чи комунікаційний менеджер та ін.).

Технічні витрати передбачають надання волонтеру всіх необхідних інструментів, засобів зв'язку, електронних програм, вебресурсів для здійснення волонтерської діяльності.

Інформаційні витрати — сукупність інформації на друкованих, аудіо- та відеоматеріалах. Ця інформація може бути як зовнішня, що сприяє підвищенню ефективності виконання завдань, які стоять перед волонтерами, так і внутрішня з усіх питань, що стосуються їхньої діяльності (інформаційний супровід роботи волонтерів, підготовка буклетів та пам'яток для них, навчальних матеріалів, онлайн-курсів та/або програм тощо).

Окрім того, варто звернути увагу на те, що також є важливим, — **нормативно-правове та організаційне забезпечення** діяльності волонтерських програми і, власне, волонтерів та волонтерських ініціатив у програмі.

Нормативно-методичне забезпечення розглядається як сукупність зовнішніх і внутрішніх регламентів, а також інших документів (права та обов'язки волонтера, угода про співпрацю, інструкції з техніки безпеки, інструкції з виконання завдань, внутрішні методичні рекомендації тощо).

Організаційне забезпечення охоплює сукупність вимог і умов, що визначають організаційні аспекти діяльності волонтерів в організації (формалізовані вимоги до конкретних волонтерів, критерії оцінки діяльності волонтерів, ресурсне забезпечення робочих місць тощо)».

2. Робота з кейсами «Ресурси для волонтерської програми/ініціативи»

Мета: відпрацювати навички визначення необхідних ресурсів для реалізації волонтерської програми/ініціативи.

Час: 30 хв.

Ресурси: ситуації з волонтерськими ініціативами/програмами (Додаток 3.1.1).

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер об'єднує учасників у декілька груп і пропонує кожній розглянути свою ситуацію планування запуску волонтерської програми/ініціативи та заповнити таблицю.

Витрати на розвиток волонтерської програми/ініціативи

Фінансові витрати	Особисті витрати (ваші як координатора (-ки))	Технічні витрати	Нормативно-методичне забезпечення
Матеріальні витрати	Кадрові витрати	Інформаційні витрати	Організаційне забезпечення

На **другому етапі** вправи учасники презентують свої напрацювання.

3. Вправа «Картування ресурсів громади»

Мета: проаналізувати наявні ресурси в громаді для реалізації волонтерської програми/ініціативи.

Час: 30 хв.

Ресурси: аркуші для фліпчарту, маркери, фломастери, олівці.

Хід проведення:

Тренер об'єднує учасників у декілька мінігруп (або вони можуть залишитись у тих самих групах, що й під час попередньої вправи) і пропонує проаналізувати наявні ресурси громади для запуску їхньої волонтерської програми/ініціативи (можна розглядати ситуації, з якими учасники працювали під час попередньої вправи, або взяти конкретні програми/ініціативи, які будуть запускати учасники, що були напрацьовані під час попередніх сесій).

«Зараз ви працюєте з тією ж ситуацією, що й під час минулої вправи (обираєте ідею програми/ініціативи, яку хочете втілити в життя), з огляду на ті ресурси, що вам необхідні для запуску. Спробуйте створити карту вашої громади та зобразити на ній установи, конкретних людей, місця, де ви можете отримати необхідні вам ресурси».

Після того, як учасники виконали завдання, тренер просить презентувати свої напрацювання.

Запитання для обговорення:

1. Чи складно було визначити, де саме та у який спосіб ви можете задовольнити потребу у необхідних вам ресурсах?
2. Які сумніви у вас виникали?
3. Що є необхідним для того, щоб з вами хотіли співпрацювати та допомагати у задоволенні/наданні необхідних вам ресурсів?

До уваги тренера!

Варто підвести учасників до думки, що для того, щоб задовольнити потребу в тих чи інших ресурсах для реалізації волонтерської програми/ініціативи, варто встановлювати партнерські зв'язки з потенційними партнерами та стейкхолдерами, вміти комунікувати з ними та встановлювати домовленості.

4. Індивідуальна робота «Мої ресурси»

Мета: проаналізувати наявні власні ресурси для реалізації волонтерської програми/ініціативи.

Час: 15 хв.

Ресурси: аркуш паперу А4, ручка.

Хід проведення:

Тренер звертається до учасників: *«Окрім того, що ми щойно обговорили важливість пошуку зовнішніх ресурсів для запуску волонтерської програми/ініціативи, важливо також проаналізувати, а які саме власні ресурси є у вас. Це також необхідно з погляду пропонування партнерства, адже для будь-кого, з ким ви будете встановлювати партнерські зв'язки, важливо знати, а що вже є для цієї ініціативи, якими рисами, знаннями, уміннями, навичками (ресурсами) володіє координатор цієї програми? Яка команда зібрана саме у вас? Чи, можливо, є приватне приміщення, чи вже налагоджені тривалі партнерські стосунки? Спробуйте проаналізувати, якими ресурсами володієте саме ви для того, щоб запустити власну волонтерську програму/ініціативу?»*

Після того, як учасники виконують завдання, тренер пропонує за бажанням озвучити свої напрацювання.

Запитання для обговорення:

- Чи складно було визначити, якими ресурсами ви володієте?
- Як ви гадаєте, для чого вам знадобиться такий аналіз?

Додаток 3.1.1

Ситуації з волонтерськими ініціативами/програмами

Ситуація 1.

Уявіть, що ваша волонтерська програма, до якої залучено вже приблизно 50 активних волонтерів, планує старт ініціативи «Чистий ліс», яка полягає у чотирьох суботниках протягом найближчого місяця, які проходять щотижня в суботу, та передбачає прибирання лісопаркової зони вашого населеного пункту і встановлення смітників у найбільш відвідуваних місцях.

Ситуація 2.

Уявіть, що ваша волонтерська програма з підтримки взаємодії поколінь налічує 20 активних волонтерів. Суть програми полягає в тому, що волонтери будуть організовувати заходи дозвілля для 78 людей похилого віку, які перебувають у будинку для престарілих, а також організовуватимуть доставку книжок для своїх підопічних із місцевої бібліотеки, що розміщена в 25 км від зазначеної установи.

Ситуація 3.

Уявіть, що ваша волонтерська програма спрямована на створення онлайн-платформи, де буде розміщуватись інформація про потреби громади та мешканців громади, і вже є волонтери, які готові долучитися до вирішення проблем громади. На перших етапах реалізації програми ви вирішуєте сфокусуватися та розміщувати інформацію на своїй платформі про певний перелік волонтерської допомоги, а саме:

- аніматор/няня для самотніх матерів із дітьми;
- доставка продуктів харчування/ліків для самотніх пенсіонерів та людей з особливими потребами;
- організація суботників/прибирання паркової зони, де проводять час діти з батьками.

Ситуація 4.

Уявіть, що ви хочете реалізувати волонтерську програму, спрямовану на допомогу жінкам, які постраждали від домашнього насильства, а саме — забезпечити доступ до різного роду спеціалістів, що допомагатимуть жінкам, які перебувають у притулку для постраждалих від домашнього насильства. Програма охоплює такі послуги:

- юридична допомога з відновлення та оформлення документів;
- психологічна допомога від психотерапевтів, які працюють із травмою;
- допомога у працевлаштуванні та ін.

СЕСІЯ 3.2. НАЛАГОДЖЕННЯ СПІВПРАЦІ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ ТА КОМУНІКАЦІЯ ІЗ ПОТЕНЦІЙНИМИ ПАРТНЕРАМИ

Мета: розглянути поняття «стейкхолдер» та особливості співпраці з ними та іншими партнерами.

Загальна тривалість: 1 год. 30 хв.

План

1. Вправа «Павутиння» — 25 хв.
2. Обговорення «Хто такі стейкхолдери на рівні громади» — 10 хв.
3. Вправа «Співпраця та комунікація зі стейкхолдерами» — 55 хв.

1. Вправа «Павутиння»

Мета: показати важливість налагодження партнерських зв'язків для впровадження волонтерських програм на рівні громади.

Час: 25 хв.

Ресурси: клубок міцної мотузки або ниток.

Хід проведення:

На **першому етапі** тренер пропонує учасникам стати у коло, а декільком добровольцям (4-7 осіб) — вийти і стати всередині кола.

Тренер говорить:

«Клубок, який я тримаю в руках, буде подорожувати між усіма присутніми: він буде переходити з рук у руки, від людини до людини, які мають щось спільне, щось, що їх об'єднує. Водночас, передаючи комусь клубок, потрібно назвати ім'я одержувача та спільну з ним характеристику, а частину ниточки втримати у своїх руках. Клубок має обійти всіх учасників, не залишивши нікого з присутніх поза увагою.»

Тренер може розпочати з себе, показуючи приклад іншим.

На **другому етапі**, коли клубок пройде через руки всіх учасників, тренер звертає увагу на те, що сталось із колом: утворилось «павутиння» між усіма учасниками із ниточок.

Тренер пропонує групі відповісти на запитання:

- Про що свідчить таке павутиння?
- Як це буває в нашому житті?
- Яке значення мають такі зв'язки для громади, її розвитку?

На **третьому етапі** тренер звертає увагу учасників на людей, які перебувають у центрі «павутиння».

- Ким можуть бути ці люди в житті, і яке значення в їхньому житті має «павутиння»? (групадою в суспільстві, ініціативною групою, людьми, які потребують допомоги або яких вже підтримують, тощо).
- Як можна звільнити тих, хто зараз опинився в центрі павутиння? (ті, хто стоїть в колі, можуть підняти руки з ниточками вгору і в такий спосіб їх звільнити).
- Тренер пропонує учасникам покласти «павутиння» на підлогу та сісти на свої місця для проведення обговорення вправи.

Запитання для обговорення:

- Які почуття та думки виникали у вас під час виконання вправи?
- Завдяки чому нам вдалось вирішити проблему нашої громади — визволити добровольців із пастки павутиння?
- Яке значення має пошук партнерів для вирішення проблем громади?

Тренер резюмує:

«Пошук партнерів та співпраця з ними в межах реалізації волонтерської програми передбачають об'єднання й координацію зусиль, ресурсів, рівність участі кожної зі сторін та спільну відповідальність за результати діяльності. Для того, щоб пояснити ролі і відносини між громадою, організаціями та групами волонтерів, а також те, як вони можуть впливати на процес реалізації волонтерської програми на рівні громади, необхідно визначити всіх зацікавлених осіб».

2. Обговорення «Хто такі стейкхолдери на рівні громади»

Мета: визначити стейкхолдерів на рівні громади та індикатори для їх класифікації.

Час: 10 хв.

Ресурси: аркуш для фліпчарту, маркери, скотч, Додаток 3.2.1.

Хід проведення:

На **першому етапі** тренер говорить:

«Як ви вважаєте, хто такі стейкхолдери?»

Тренер приймає відповіді учасників та резюмує:

«Стейкхолдер (від англ. stakeholder) — зацікавлена та причетна сторона, тобто всі, хто в той чи інший спосіб можуть впливати на проблему або ситуацію. Це особи чи організації, які можуть безпосередньо або опосередковано, позитивно або негативно впливати на програму, або відчувати її вплив».

До уваги тренера!

Поняття стейкхолдери тісно пов'язане з поняттями цільова група та бенефіціарії.

Стейкхолдери (або зацікавлені сторони) — люди/громади/установи/організації, які можуть бути зацікавлені у реалізації волонтерської програми або ініціативи, мають/можуть мати свої інтереси від того, що програма/ініціатива реалізується. Поняття «стейкхолдер» є найбільш широким поняттям для позначення тих, до кого волонтерська програма має відношення, тих, хто може вплинути на її існування (як позитивно, так і негативно), від кого часом залежить повноцінне її існування.

Ми розглядатимемо стейкхолдерів як партнерів нашої волонтерської програми та її ініціатив.

Цільова група — люди/громади/установи/організації, на зміну стану яких спрямована відповідна волонтерська програма або ініціатива.

Бенефіціарії — люди/громади/установи/організації, що є безпосередніми набувачами вигід та/або які користуються вигодами певної програми або ініціативи.

Поняття «цільова група» — ширше. Під ним розуміються всі учасники заходів, клієнти, одержувачі послуг у межах волонтерської програми/ініціативи. Натомість бенефіціарі — безпосередні адресати допомоги, ті, хто отримують найбільшу вигоду.

Наприклад, волонтерська ініціатива може бути спрямована на проведення дозвіллевих занять з дітьми, які мають інвалідність (тобто діти — це бенефіціарі програми), а цільовою групою можуть бути також і батьки дітей, які на час занять можуть отримати психологічне розвантаження та перепочинок). Стейкхолдером (партнером) може бути лікарня або реабілітаційний центр, на базі якого відбуваються заняття.

Далі тренер запитує:

«Як ви вважаєте, чи потрібно здійснювати аналіз стейкхолдерів для реалізації волонтерської програми? І для чого такий аналіз потрібен?»

Тренер приймає відповіді учасників та продовжує:

Аналіз стейкхолдерів потрібен у:

- виборі партнерів та у визначенні їхньої ролі у програмі;
- ідентифікації та мінімізації ризиків;
- виконанні вимог щодо забезпечення сталості програми;
- розробленні стратегії поширення інформації про програму.

У процесі аналізу стейкхолдерів необхідно проаналізувати, на кого вплине програма, хто контролює інформацію, навички та необхідні ресурси, хто може допомогти, і хто може стати на заваді. Це не означає, що всі, на кого впливає програма, однакові. Аналіз стейкхолдерів полягає у визначенні тих, хто має найбільший вплив».

На **другому етапі** тренер запитує в учасників:

«Як ви вважаєте, як саме стейкхолдери можуть допомогти в процесі реалізації волонтерської програми? (знайти нові можливості для реалізації програми/ініціативи, сприяти мінімізації ризиків чи уникнути небезпек, надати необхідні ресурси, контакти, посприяти розвитку діяльності тощо).

Хто може бути стейкхолдером (зацікавленою особою) на рівні громади для реалізації волонтерської програми?»

Тренер занотовує відповіді учасників на аркуші для фліпчарту.

До уваги тренера!

Можливий перелік зацікавлених сторін (стейкхолдерів) на рівні громади:

- мешканці громади;
- органи влади;
- органи місцевого самоврядування;
- неурядові організації;
- міжнародні організації;
- медіа;
- бізнес;
- інвестори;
- навчальні заклади тощо.

Вичерпного переліку типів (груп) стейкхолдерів не існує, адже для різних програм вони можуть значно відрізнятися.

«Під час здійснення добору й аналізу ключових зацікавлених сторін можна скористатися списком контрольних питань для планування залучення зацікавлених сторін до реалізації волонтерської програми, який допоможе визначити, чи ця людина/установа/організація може бути потенційним стейкхолдером, і який вплив для вашої програми вони мають».

Тренер прикріплює картки із Додатку 3.2.1 до аркушу для фліпарту, зачитуючи кожне питання.

Тренер продовжує:

«Водночас список стейкхолдерів для реалізації волонтерської програми можна класифікувати за такими ознаками:

- *Важливість* — наскільки важливим є участь стейкхолдера у вашій програмі?
- *Впливовість* — якою силою володіє стейкхолдер? Чи може він заблокувати програму чи сприяти його швидшій та успішній реалізації?
- *Зацікавленість* — наскільки цікаво стейкхолдеру брати участь у вашій програмі?

Після того, як всі зацікавлені сторони виявлені, починається робота з ними. Робота полягає в інформуванні, роз'ясненні вигод, формуванні зацікавленості та отриманні

конкретної допомоги чи підтримки від них. Треба бути готовим до того, що необхідні взаєморозуміння і співпраця досягаються не відразу; трапляються люди, які з підозрою і недовірою ставляться до пропозицій, пов'язаних зі змінами в суспільстві, і не бажають підтримувати цю діяльність.

Зазвичай негативне ставлення зумовлюється однією або низкою таких причин:

- нерозуміння мети програми або її неприйняття;
- погана координація діяльності або її відсутність;
- різні бачення щодо вирішення проблеми;
- недостатня відкритість та прозорість;
- різні стилі поведінки і життєвий досвід;
- погана комунікація (не так сказали, невчасно сказали) тощо.

У процесі комунікації важливо, щоб кожен стейкхолдер зрозумів, що у довгостроковій перспективі цей процес є корисним для всіх сторін».

3. Вправа «Співпраця та комунікація зі стейкхолдерами»

Мета: визначити форми та методи взаємодії зі стейкхолдерами, здійснити аналіз стейкхолдерів для залучення їх до реалізації волонтерської програми на рівні громади.

Час: 55 хв.

Ресурси: аркуші для фліпчарту, маркери.

Хід проведення:

На **першому етапі** тренер говорить:

«Залежно від того, як ви визначите потенціал участі стейкхолдера в реалізації волонтерської програми, необхідно розробити й відповідну тактику комунікації з ними.

Комунікації зі стейкхолдерами розглядають як інструмент сприяння ефективній комунікації між усіма зацікавленими особами для вирішення проблеми або реалізації програми.

Можна виділити такі форми взаємодії з представниками зацікавлених сторін:

- Інформування (тримаємо їх в курсі).
- Консультація (прислухаємось до них, з'ясуємо їхні інтереси, надаємо зворотний зв'язок щодо нових ідей чи рішень).
- Включеність (встановлюємо партнерство для кращого розуміння інтересів стейкхолдерів, напрацювання альтернативних рішень та надання зворотного зв'язку щодо їх впливу).
- Співпраця (максимальне втілення порад та рекомендацій).
- Надання повноважень (залучення до проведення заходів у межах програми).

Застосовуючи ту чи іншу форму взаємодії, необхідно правильно підібрати до неї метод взаємодії».

Тренер об'єднує учасників у 5 груп. Кожна група отримує аркуш для фліпчарту із написом однієї форми взаємодії. Учасники мають записати, які методи (тобто, як? за допомогою чого?) можна застосувати до визначеної форми взаємодії. Час на виконання завдання — 15 хвилин.

Після завершення часу групи презентують свої напрацювання.

До уваги тренера!

Тренер може додати інформацію щодо методів взаємодії, які групи не озвучили. Важливо акцентувати увагу на тому, що методи взаємодії не є сталими та чітко визначеними, оскільки під кожен програму, мету, завдання програми, а також відповідного стейкхолдера необхідно визначати відповідну форму та метод взаємодії.

Можливий перелік:

Форма взаємодії	Метод взаємодії
Інформування	Інформаційні листи;
	Пресрелізи;
	Презентації;
	Звіти;
	Інформація із вебсайту, сторінки у соціальних мережах тощо;
	Роздатковий матеріал (буклети, пам'ятки, брошури);
	Реклама у ЗМІ.
Консультація	Анкетування;
	Опитування;
	Фокус-групи;
	Зустрічі з окремими стейкхолдерами;
	Публічні зустрічі, семінари;
	Експертні обговорення;
	Переговори;
	Круглі столи;
	Конференції;
	Письмові консультації (за допомогою електронної пошти або форми зворотного зв'язку на сайті/сторінці у соціальних мережах).

Форма взаємодії	Метод взаємодії
Включеність	Форуми за участю різних стейкхолдерів;
	Експертні групи;
	Фокус-групи;
	Онлайн-системи зворотного зв'язку.
Співпраця	Спільні програми/проєкти;
	Заходи;
	Акції;
	Форуми;
	Багатосторонні ініціативи.
Надання повноважень	Наради;
	Тематичні форуми;
	Конференції;
	Співкоординація ініціатив/заходів в межах програм.

Тренер продовжує:

«Для ефективної взаємодії зі стейкхолдерами необхідно дотримуватись таких принципів:

- 1. Комунікація: забезпечуйте їх оновленою інформацією.*
- 2. Консультування: запитуйте їхню думку та підтримуйте зворотний зв'язок.*
- 3. Розуміння: поцікавтесь, що вони відчують.*
- 4. Планування: підготуйтеся та заплануйте все перед розмовою.*
- 5. Взаємовідносини: будьте відвертими та чесними.*
- 6. Ризик: намагайтесь ідентифікувати ризики, що можуть створити стейкхолдери та придумати протидію.*
- 7. Компроміс: будьте готові змінити стратегію і врахувати побажання».*

На **другому етапі** тренер говорить:

«Створивши список стейкхолдерів для реалізації волонтерської програми, слід також провести попередній аналіз кожного зі стейкхолдерів, а саме: детальніше дізнатися характеристики стейкхолдера, які в нього інтереси в контексті впровадження волонтерської програми, та як на нього впливає актуальна проблема; яку має спроможність та мотивацію визначений стейкхолдер. Щоб детальніше в цьому розібратися, ми виконаємо одне завдання».

Тренер об'єднує учасників у групи (по 5 осіб кожна) та пропонує здійснити попередній аналіз стейкхолдера за такою формою:

Зацікавлена сторона та основні її характеристики	Інтереси зацікавленої сторони в контексті реалізації волонтерської програми	Спроможність (наявні ресурси) та мотивація сприяти змінам	Можливі дії щодо комунікації (форми комунікації)

Кожна група має обрати із переліку стейкхолдерів на рівні громади, який складала попередньо, одну зацікавлену сторону та здійснити аналіз за визначеною формою. Час на виконання завдання — 15 хвилин.

Після завершення часу групи презентують свої напрацювання та тренер резюмує:

«Процес здійснення аналізу стейкхолдерів є важливим етапом під час планування реалізації волонтерської програми та залучення ресурсів громади для її впровадження. Попередній аналіз стейкхолдера допомагає зрозуміти, як побудувати стратегію взаємодії з ним для ефективної співпраці та для успішного впровадження волонтерської програми. Проте, плануючи волонтерську програму, ви можете не обмежуватися лише однією зацікавленою стороною. Це може бути достатньо великий перелік осіб, установ чи організацій, яких ви би хотіли долучити до впровадження програми, та які б хотіли вам у цьому допомогти. Тому для ефективного здійснення аналізу стейкхолдерів для волонтерської програми можна застосовувати метод мапування.

Мапування стейкхолдерів є ефективним інструментом, коли:

- *у ситуації або в процесі залучено багато різних сторін;*
- *команді важливо чітко розуміти, хто саме зацікавлений, і яким є його вплив;*
- *потрібно оцінити місце в системі певних осіб або інституцій (іноді наше уявлення про важливість особи є хибною);*
- *коли команда не знає, з кого почати задля змін у ситуації».*

На **третьому етапі** тренер знайомить учасників із процесом мапування стейкхолдерів для провадження волонтерської програми.

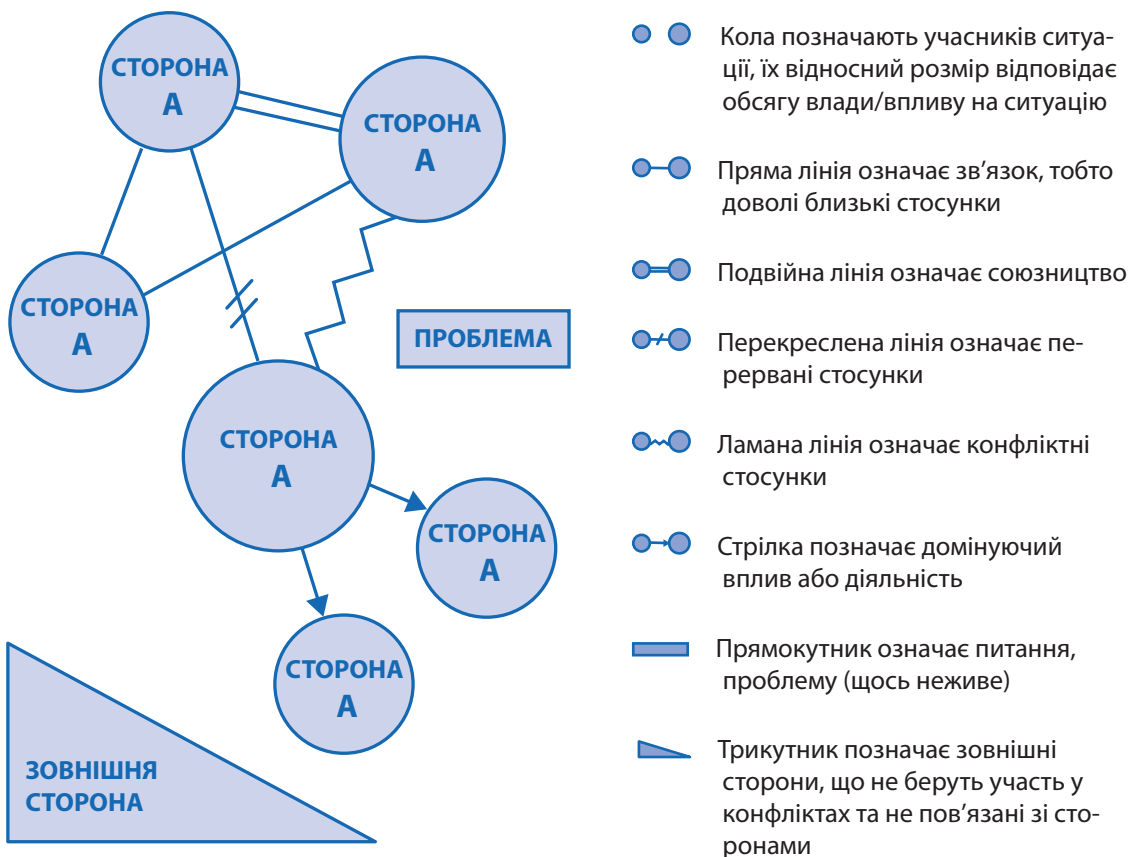
«Процес мапування охоплює декілька етапів роботи:

1. *Написати перелік усіх осіб/установ, яких ви вважаєте причетними до впровадження волонтерської програми на рівні громади. Цей перелік може доповнюватися у процесі мапування.*
2. *Визначитися щодо впливовості кожного стейкхолдера. Тобто, якщо ви вважаєте, що діти не впливають на проблему, то їхній вплив маленький, а якщо органи місцевого самоврядування справляють великий вплив — їх вплив більший. Залежно від визначеної умовної ваги кожен стейкхолдер матиме позначку (коло) відповідного розміру.*
3. *Визначитися з ключами — у картографії ми використовуємо певні умовні позначки.*

4. Поступово розташовуємо наших «гравців» на полі, поєднуючи лініями. За необхідності можна робити підписи, що характеризують відносини. Продовжуємо мапувати доти, доки всі зацікавлені сторони не будуть нанесені на мапу. З першого разу може не вийти: або ви зрозумієте, що розташували не там, або після поєднання лініями мапа важка для розуміння, або помилилися з оцінкою впливу стейкхолдера. Це доволі вільний і креативний процес.

Головне, щоб наприкінці ви побачили загальну картину розташування «сил» і змогли відповісти на такі запитання:

1. Хто має найбільший вплив? Це або той, чия позначка найбільша, або той, хто має найбільше зв'язків, або той, хто має найбільшу кількість ліній домінування (домінує над іншими). Що з цим робити? Хто може допомогти зменшити вплив (якщо це нам потрібно)?
2. Хто має найменший вплив? Чи можемо ми не враховувати вплив цього «гравця»? Можливо, його вплив найменший, але таких гравців багато... Що ми можемо зробити, аби посилити вплив (якщо ми в цьому зацікавлені)? Хто може нам у цьому допомогти?
3. Які відносини між стейкхолдерами? Чи можемо ми змінити ці відносини? Хто може на це вплинути? І як?
4. Що (хто) перебуває поза межами? За яких умов ці нейтральні «гравці» можуть стати стейкхолдерами? Що ми можемо зробити, аби їх залучити або, навпаки, попередити їхню появу на мапі?



Додаток 3.2.1

На кого позитивно впливатимуть наслідки програми?

На кого негативно впливатимуть наслідки програми?

Хто є найбільш уразливим до впливу програми?

Хто є найсильнішими прихильниками?

Хто є найсильнішими опонентами?

Хто має важливе значення для успішної реалізації програми?

Які потенційні проблеми можливі на етапі планування?

Які потенційні проблеми можливі на етапі реалізації?

СЕСІЯ 3.3. ФАНДРАЙЗИНГ: ЯК ЗАЛУЧАТИ РЕСУРС

Мета: визначити основні інструменти фандрайзингу, розглянути можливості використання різних інструментів для власних волонтерських програм.

Загальна тривалість: 1 год. 30 хв.

План

1. Групова робота «Інструменти фандрайзингу» — 45 хв.
2. Індивідуальна робота «Фандрайзинг ресурсів для моєї програми» — 30 хв.
3. Мозковий штурм «Поради для успішного фандрайзингу» — 15 хв.

1. Групова робота «Інструменти фандрайзингу»

Мета: розглянути основні інструменти фандрайзингу, визначити їх переваги та недоліки у використанні.

Час: 45 хв.

Ресурси: аркуші фліпчарту, маркери, Додаток 3.3.1.

Хід проведення:

На **першому етапі** тренер коментує для учасників інформаційне повідомлення щодо можливих інструментів фандрайзингу. На цей етап відводиться 10 хвилин.

На **другому етапі** вправи тренер об'єднує учасників у 5 мінігруп та кожній групі протягом 10 хвилин пропонує визначити переваги та недоліки використання того чи іншого інструмента фандрайзингу:

- Група 1 — Донорська допомога (грант).
- Група 2 — Бюджетне фінансування.
- Група 3 — Підтримка бізнесу, меценатів.
- Група 4 — Фандрайзингові заходи та реклама.
- Група 5 — Краудфандинг та фандрайзингові портали.

На **третьому етапі** вправи групи презентують свої напрацювання. На презентації кожної групи є 5 хвилин.

Запитання для обговорення:

- Чи актуальні грантові можливості для фінансування програм, якщо так, то які з них актуальні для вас?
- Які існують негрантові джерела фінансування?
- Чи знайдуться місцеві приватні або державні установи, які готові продовжити фінансування, якщо ваша волонтерська програма та її ініціативи виявляться успішними?
- Чи здатна сама волонтерська програма збирати кошти (наприклад краудфандинг)?

2. Індивідуальна робота «Фандрайзинг ресурсів для моєї програми»

Мета: визначити необхідні ресурси для власної програми та яким чином їх можна залучити.

Час: 30 хв.

Ресурси: Таблиця 3.3 для кожного учасника.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер роздає кожному учаснику Таблицю 3.3 та звертається до них: «Проаналізуйте можливості для отримання фінансування вашою волонтерською програмою за допомогою форми, що подана у Таблиці 3.3. Після здійсненого попереднього аналізу оберіть найбільш відповідні інструменти фандрайзингу для вашої волонтерської програми та складіть план дій для отримання фінансування. На виконання цього завдання у вас є 20 хвилин».

Таблиця 3.3

Можливості для отримання фінансування

Інструменти Категорії для аналізу	Донорська допомога (грант)	Місцеві бюджети	Підтримка бізнесу, меценатів	Фандрайзингові заходи	Краудфандинг та фандрайзингові портали
Чи є можливим цей інструмент фандрайзингу для вашої програми?					
Якщо так, то у чому саме полягають ці можливості для фінансування вашої програми? (відповіді на запитання «Хто може підтримати?», «Якою може бути ця підтримка?», «Як її можуть надати?»)					
Якими є ризики використання цього інструмента фандрайзингу?					
Що передусім ви маєте зробити, аби почати використовувати цей інструмент фандрайзингу?					

На **другому етапі** вправи учасники, за бажанням, презентують свої напрацювання та діляться враженнями щодо того, який інструмент фандрайзингу найкраще підійде до їхніх волонтерських програм.

Запитання для обговорення:

- Чи складно було виконати завдання?
- Який із інструментів є найбільш прийнятним для вашої волонтерської програми?

3. Мозковий штурм «Поради для успішного фандрайзингу»

Мета: визначити ключові поради для здійснення успішного фандрайзингу.

Час: 15 хв.

Ресурси: аркуш фліпчарту, маркери.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер просить учасників відповісти на запитання: «Які поради можна дати для здійснення успішного фандрайзингу для волонтерської програми?»

Усі відповіді учасників тренер фіксує на аркуші фліпчарту.

На **другому етапі** вправи тренер резюмує всі відповіді учасників та коментує їх.

До уваги тренера!

Усі відповіді учасників варто резюмувати. Для цього можна скористатися підказкою «10 порад успішного фандрайзингу».

10 простих порад для успішного фандрайзингу:

1. Розвивати цілеорієнтованість і креатив.
2. Потурбуватися про позиціонування та репутацію.
3. Мати візію та подальший план.
4. Починати з невеликого, шукати ресурси поряд.
5. Тверезо оцінювати можливості.
6. Враховувати технології.
7. Заручатися партнерством, розбудовувати мережу.
8. Вміти спілкуватися мовою донорів і меценатів, бути на рівні.
9. Мати віру в успіх і зв'язок з реальністю.
10. Вміти завершити розмову.

Додаток 3.3.1

Інструменти фандрайзингу

Нестача коштів та інших ресурсів — дуже поширена ситуація для волонтерських програм. Тож важливо навчитися грамотно шукати джерела фінансування своїх програм та ініціатив.

Існують перевірені інструменти фандрайзингу, які варто опанувати:

1. Донорська допомога (грант).
2. Бюджетне фінансування.
3. Підтримка бізнесу, меценатів.
4. Фандрайзингові заходи та реклама.
5. Краудфандинг та фандрайзингові портали.

Розглянемо ці інструменти детальніше.

1. Якщо волонтерська програма діє при НУО, навчальному закладі, інших організаціях, які можуть отримувати **донорську допомогу (гранти)**, зокрема від міжнародних організацій та фондів, то за умови успішного подання проєктної заявки ви зможете знайти фінансування.

Для моніторингу конкурсів на отримання грантів можна скористатись такими ресурсами, як:

- «Громадський простір» (<https://www.prostir.ua/>, розділ «Конкурси»).
- «Ресурсний центр «Гурт»» (<https://gurt.org.ua/>, розділ «Гроші»).
- Ініціативний центр сприяння активності та розвитку громадського почину «Єднання», скорочено ICAP «Єднання» (<http://ednannia.ua/>).
- Громадська спілка «Громадські ініціативи України» (<http://ngonetwork.org.ua/>).

Отже, шукайте конкурси, що збігаються з вашими цінностями, відповідають вашому баченню та цілям розвитку волонтерських програм.

Складіть перелік донорів, які можуть надавати фінансування, та починайте працювати з ними — готуйте інформацію про себе (як організацію, адже донори не фінансують фізичних осіб), мотивуйте, чому ваша ідея — найкраща, пропонуйте програми, які будуть мати стійкість та будуть довгостроковими, пояснюйте, як ви зможете це забезпечити (про це детальніше — у наступному розділі).

Пам'ятайте, що жоден донор не прагне фінансувати проєкти/програми/ініціативи постійно. Організація, яка вирішить підтримати ваш проєкт — волонтерську програму чи окрему ініціативу, — хоче від початку мати гарантію того, що діяльність, яку ви розпочали, продовжиться й після закінчення проєкту/програми (хоча деякі види діяльності, якщо з їхньою допомогою були успішно досягнуті цілі, можуть припинитися або значно змінитися відповідно до ситуації).

2. Отримати фінансування з **бюджету** можна в межах відповідних конкурсів (наприклад для реалізації молодіжних проєктів) або в разі, якщо в місцевій програмі будуть закладені позиції, спрямовані на підтримку конкретних волонтерських програм регіону. Аби такі позиції з'явилися у місцевому бюджеті, допоможуть кампанії з адвокатування.

Якими є основні механізми бюджетного фінансування:

- фінансова підтримка програм (проєктів, заходів) інститутів громадянського суспільства (Постанова КМУ від 12 жовтня 2011 року № 1049);
- фінансова підтримка громадських об'єднань за рахунок коштів місцевих бюджетів (ЗУ «Про громадські об'єднання»);
- соціальне замовлення соціальних послуг (Постанова КМУ від 29 квітня 2013 року № 324);
- державно-приватне партнерство (ЗУ «Про державно-приватне партнерство»);
- закупівля товарів, робіт і послуг (ЗУ «Про публічні закупівлі»);
- проєкти в рамках «бюджетів участі».

3. Щоб отримати підтримку від **бізнесу** або **меценатів**, потрібно користуватись підходом «залучати, а не просити пожертву». Необхідно шукати стейкхолдерів (партнерів), з якими збігаються цінності, будувати співпрацю на взаємній користі та робити добротність модною.

Чим ви можете бути вигідні бізнесу?

- популяризація бренду;
- медійні приводи — можливість зазначити компанію як спонсора на медійних заходах, пресконференціях тощо;
- трафік онлайн — збільшення онлайн-охоплення компанією завдяки залученню аудиторії громадської організації та публікацій відповідних матеріалів;
- корпоративна культура — залучення працівників компаній у ролі волонтерів організації з метою тимблдингу;
- безкорисна соціальна відповідальність — формування позитивного іміджу компанії як такої, що займається добротністю, підтримує громадські ініціативи;
- нетворкінг.

Шукайте вигоду очима партнерів та пам'ятайте, що ресурси — це не лише гроші. Часто значно простіше домовитись із бізнесом про безоплатну допомогу у формі їхнього продукту, наприклад, пального, продуктів харчування чи напоїв, які можуть бути важливими для проведення необхідних організації заходів.

Корисною в налагодженні співпраці з бізнесом може стати платформа <https://probono.org.ua/>, яка допомагає представникам громадського сектору отримати про-бонно (тобто безоплатну) підтримку від представників бізнесу, зокрема консультації, сприяння в розвитку спільних проєктів тощо.

4. **Фандрайзинговими заходами** є також продаж брендovаних речей, ярмарки, аукціони. Яскравим прикладом можна назвати аукціон Папи Римського щодо автомобіля, подарованого компанією Ламборгіні, з заявленим розподілом виручених коштів на конкретні цілі благодійності.

У фандрайзингових заходах стане в нагоді створена вами якісна соціальна реклама вашої волонтерської програми, яка надасть відповіді на запитання:

- Хто ви? Що є вашою метою?
- Яких змін ви прагнете для громади? Чому ці зміни необхідні?
- Яка допомога та підтримка вам потрібна для досягнення таких змін?

Також важливими є пресури, оскільки вони пояснюють цілі та особливості діяльності програми (організації загалом), створюють суспільний вплив та цілісну глибину діяльності, а також допомагають привернути партнерів та спонсорів, ЗМІ та інші цільові аудиторії.

Водночас під час організації публічних заходів завжди треба мати «план Б» та план кризових комунікацій.

5. Краудфандинг є співпрацею людей, які добровільно об'єднують свої грошові чи інші ресурси зазвичай через інтернет, аби підтримати зусилля інших людей або організацій.

Популярною українською краудфандинговою платформою є «Спільнокошт» (<https://biggggidea.com/>). На цьому сайті можна зібрати гроші на проєкт, зокрема, на вашу волонтерську програму або ініціативу.

Також варто згадати про інші фандрайзингові портали:

Українські фандрайзингові платформи:

Українська Біржа Благодійності — за 5 років від моменту заснування платформи їй вдалося зібрати більше 162 мільйонів грн https://ubb.org.ua/uk/about_us/

GoFundEd (збір коштів для освітніх проєктів) <https://gof.org.ua/>

Міжнародні фандрайзингові платформи:

Indiegogo (інновації, технології, дизайн) <https://www.indiegogo.com/>

Kickstarter (мистецтво, кіно, ігри, журналістика) <https://www.kickstarter.com/>

GlobalGiving (фінансування некомерційних організацій) <https://www.globalgiving.org/>

Crowdrise (збір коштів для некомерційних організацій) <https://www.crowdrise.com/>

Causes (збір коштів для вирішення соціальних, політичних та культурних питань) <https://www.causes.com/>

FirstGiving (збір коштів для некомерційних організацій та шкіл) <https://www.firstgiving.com/>

GoFundMe (збір коштів для широкого кола ініціатив) <https://www.gofundme.com/>

СЕСІЯ 3.4. ЯК ЗАБЕЗПЕЧИТИ СТІЙКІСТЬ І ЖИТТЄЗДАТНІСТЬ ПРОГРАМИ

Мета: дати визначення поняттям «стійкість» та «життєздатність», розробити план забезпечення та напрацювати банк рекомендацій для успішного забезпечення стійкості та життєздатності волонтерської програми.

Загальна тривалість: 1 год. 30 хв.

План

1. Інформаційне повідомлення «Що таке стабільність та життєздатність волонтерської програми?» — 20 хв.
2. Робота в групах «Як забезпечити стійкість і життєздатність» — 45 хв.
3. Вправа «Банк рекомендацій» — 20 хв.

1. Інформаційне повідомлення: «Що таке стабільність та життєздатність волонтерської програми?»

Мета: надати інформацію щодо понять стабільності та життєздатності волонтерської програми.

Ресурси: мультимедійна презентація інформаційного повідомлення.

Час: 20 хв.

Хід проведення:

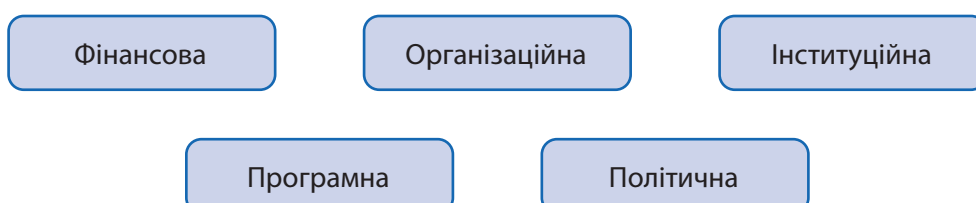
Тренер надає учасникам таку інформацію:

«Стійкість та життєздатність будь-якого проєкту, зокрема і волонтерської програми, — це характеристики, що описують процес його продовження після закінчення базового (донорського або іншого) фінансування.»

Це означає, що волонтерська програма продовжує працювати та розвивати ініціативи, незалежно від наявності коштів.

Важливо, аби координатори одразу орієнтувалися на розбудову саме довгострокових волонтерських програм. Це важливо як для всієї громади та стейкхолдерів (адже зусилля всіх не будуть марними і забезпечуватимуть результати протягом тривалого часу), так і для тих, хто буде готовий профінансувати розгортання волонтерської програми або окремих ініціатив.

Виокремлюють такі види стійкості, про які варто подбати, розвиваючи програму:



а) фінансова стійкість забезпечується через розроблення фінансового плану на певний період із зазначенням різних варіантів надходження фінансових ресурсів, які допоможуть підтримати волонтерську програму. Можливо, доведеться провести дослідження різних варіантів постійного надходження коштів.

б) організаційна стійкість — забезпечення належної роботи волонтерської програми після закінчення базового фінансування.

Організаційна стійкість забезпечується та передбачає:

- чітку структуру управління та професійну команду;
- визначення місії та спільного з командою бачення майбутнього;
- наявність стратегії розвитку;
- ефективний менеджмент як волонтерської програми загалом, так і менеджмент волонтерів (про це детальніше — у розділі 4 курсу);
- прозорість, відкритість, підзвітність витрачених коштів, якщо волонтерська програма мала фінансування;
- дотримання етичних стандартів у роботі.

Якщо все окреслене вище було забезпечено, то у вашої волонтерської програми є неабиякі шанси стати стійкою та життєздатною.

в) інституційна стійкість — як реалізація волонтерської програми вплине на регіональний і місцевий розвиток? Чи передбачається серед результатів програми розвиток місцевого потенціалу для вирішення наявних проблемних питань? Які особи/організації набудуть повноважень власника матеріальних або інтелектуальних продуктів, одержаних за результатами волонтерської програми (якщо це можливо)?

г) програмна стійкість — можливість продовжувати ініціативи в межах програми за відсутності базового фінансування/ресурсів, що дали змогу розпочати програму.

Програмну стійкість забезпечують:

- наявність програм, що відповідають потребам громади та цільових груп і бенефіціарів;
- швидке реагування на зміни в оточуючому середовищі;
- розвинуті зв'язки з іншими стейкхолдерами (наприклад, залучення органів влади забезпечить доступ до державних ініціатив та допоможе підтримати програмну діяльність у довгостроковій перспективі).

Адвокація змін може забезпечити стабільність у довгостроковій перспективі, якщо після вирішення проблем певних груп програма продовжить свою діяльність та почне системні зміни.

д) політична стійкість — який вплив матиме програма на формування державної та регіональної/місцевої політики у відповідних сферах/галузях (наприклад, екологія, робота з молоддю, профілактика, підтримка онкохворих дітей, дозвілля для осіб похилого віку тощо)? Чи адвокує програма інтереси груп, на які вона спрямовує свої зусилля? Якою є якість та інтенсивність процесів трансформаційних перетворень у зазначених сферах (галузях) та на відповідній території?»

2. Робота в групах «Як забезпечити стійкість і життєздатність»

Мета: розробити план забезпечення стійкості і життєздатності волонтерських програм.

Ресурси: заздалегідь підготовлені аркуші фліпчарту з таблицями (Таблиця 3.4.), маркери.

Час: 45 хв.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер об'єднує учасників у 4 мінігрупи та просить заповнити таблицю, що зображена на аркушах фліпчарту відповідно до волонтерської програми/проєкту, яку учасники впроваджуватимуть у життя. На це завдання в учасників є 25 хвилин.

«Подумайте та запишіть із використанням форми у Таблиці 3.4., як саме ви зможете забезпечити стійкість та життєздатність вашій волонтерській програмі».

Таблиця 3.4

Стойкість та життєздатність волонтерської програми

Вид стійкості	Що потрібно зробити для забезпечення цього виду стійкості?	Хто це буде робити з вашої команди?	Кого із зацікавлених сторін (стейкхолдерів) можна залучити до цього?
Фінансова			
Організаційна			
Інституційна			
Програмна			
Політична			

На **другому етапі** вправи учасники презентують свої напрацювання. На презентацію результатів кожна мінігрупа має 5 хвилин.

Запитання для обговорення:

- Чи складно було прописувати кроки до кожного виду стійкості?
- Який вид видався найскладнішим?
- Як плануєте залучати стейкхолдерів та партнерів для забезпечення стійкості?

3. Вправа «Банк рекомендацій»

Мета: розробити банк рекомендацій щодо забезпечення стійкості та життєздатності перед плануванням, у процесі реалізації та після закінчення волонтерської програми/проєкту.

Ресурси: три аркуші фліпчарту із написами «Перед початком», «У процесі реалізації», «Після завершення».

Час: 20 хв.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер об'єднує учасників у три групи, кожній групі видає по 15 аркушів (карток) певного кольору (наприклад, група 1 — жовті, група 2 — зелені, група 3 — сині). Далі тренер просить кожну групу підійти до свого аркуша фліпчарту і, відповідно, до питання, яке на ньому написано, записати 5 порад:

Група 1 — Дайте рекомендації щодо того, як найкраще забезпечити стійкість та життєздатність волонтерської програми/проєкту тим, хто тільки планує її.

Група 2 — Дайте рекомендації щодо того, як найкраще забезпечити стійкість та життєздатність волонтерської програми/проєкту тим, хто в процесі її реалізації.

Група 3 — Дайте рекомендації щодо того, як найкраще забезпечити стійкість та життєздатність волонтерської програми/проєкту тим, хто наближається до завершення програми і планує продовження.

На це завдання учасники мають 5 хвилин.

На **другому етапі** вправи тренер просить учасників помінятися фліпчартами. І так двічі, поки кожна група не попрацює зі всіма фліпчартами і не використає всі свої картки. На роботу з кожним наступним фліпчартом групи мають також по 5 хвилин.

На **третьому етапі** вправи тренер просить групи презентувати напрацювання. На презентації порад кожна група має 90 секунд.

Запитання для обговорення:

- Чи складно було записувати поради для кожного етапу реалізації волонтерської програми/проєкту?
- Які з цих порад буде виконати легко для ваших програм/проєктів?
- А з якими порадами можуть виникнути труднощі та чому?

СЕСІЯ 3.5. МОНІТОРИНГ ТА ОЦІНКА ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ПРОГРАМИ

Мета: визначити основні показники моніторингу та оцінки волонтерських програм, розробити критерії моніторингу й оцінки власних волонтерських програм.

Загальна тривалість: 1 год. 30 хв.

План

1. Інформаційне повідомлення «Моніторинг та оцінка» — 20 хв.
2. Робота в групах «Розроблення критеріїв моніторингу і оцінки волонтерських програм» — 50 хв.
3. Індивідуальна робота «Моніторинг і оцінка моєї програми» — 20 хв.

1. Інформаційне повідомлення «Моніторинг та оцінка»

Мета: надати інформацію про особливості здійснення моніторингу та оцінки.

Ресурси: презентація, побудована на інформації Додатку 3.5.1.

Час: 20 хв.

Хід проведення:

Тренер здійснює інформаційне повідомлення, використовуючи Додаток 3.5.1.

2. Робота в групах «Розроблення критеріїв моніторингу і оцінки волонтерських програм»

Мета: відпрацювати навички розроблення критеріїв моніторингу та оцінки діяльності волонтерів.

Ресурси: аркуші фліпчарту, маркери, ножиці, скотч.

Час: 50 хв.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер об'єднує учасників у чотири групи та дає завдання розробити критерії моніторингу та оцінки діяльності програм, над якими працювали попередні дні. Кожна група працює над розробленням критеріїв моніторингу та оцінки діяльності волонтерів для однієї із зазначених програм. На виконання завдання є 20 хвилин.

На **другому етапі** проводиться презентація напрацювань учасників кожної групи (по 7 хвилин на кожен групу). Далі йде обговорення цієї вправи в загальному колі.

Запитання для обговорення:

- Які складнощі виникали в групах під час роботи над цим завданням?
- Яку нову інформацію ви отримали, виконуючи цю вправу?
- Чи проводяться та розробляються критерії моніторингу та оцінки діяльності волонтерів у ваших організаціях?

3. Індивідуальна робота «Моніторинг і оцінка моєї програми»

Мета: розробити кількісні та якісні показники моніторингу й оцінки для власних волонтерських програм.

Ресурси: таблиця 3.5.

Час: 20 хв.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер видає кожному учаснику Таблицю 3.5 та просить заповнити її відповідно до змісту власних волонтерських програм. На це завдання учасники мають 15 хвилин.

Таблиця 3.5.

Кількісні та якісні критерії моніторингу та оцінки волонтерської програми. Назва волонтерської програми _____

Моніторинг/оцінка	Кількісні показники	Якісні показники
Оцінка		
Моніторинг		

На **другому етапі** вправи тренер просить, за бажанням, поділитися результатами роботи та дати відповіді на запитання для обговорення.

Запитання для обговорення:

- В чому виникали труднощі?
- Які показники розробляти легше, а які складніше — кількісні чи якісні?
- Що залежить від вписаних вами критеріїв моніторингу та оцінки ваших програм?

Моніторинг та оцінка волонтерської діяльності

Моніторинг і оцінка є найважливішими компонентами організації діяльності волонтерів. Саме вони дають змогу не лише відстежити відповідність реальних результатів запланованим, але й чітко визначити, чому розвиток волонтерської програми відбувається саме так, а також дають змогу керівникові волонтерської програми довести, що вона є корисною та цінною.

Розпочинаючи діяльність із моніторингу й оцінки (далі — МіО) волонтерської програми, важливо пам'ятати, що:

- МіО забезпечують зворотний зв'язок (з усіма учасниками процесу, зокрема зі стейкхолдерами) під час здійснення нами будь-якої діяльності. Це те, що ми робимо постійно, хоча цей процес може і не носити формалізованого характеру (і ми не обов'язково потім діємо з огляду на отриману інформацію);
- МіО, які проводяться формалізовано, з використанням спеціально розроблених показників, форм та інструментів, здатні забезпечити більш ефективний зворотний зв'язок;
- діяти відповідно до отриманої під час МіО інформації не завжди просто, але це варто робити, оскільки так ми можемо поліпшити свою роботу й більш ефективно задовольняти потреби клієнтів наших програм, волонтерів та організації;
- результати МіО дають змогу продемонструвати донорам і зацікавленим сторонам ефективність нашої програми і в такий спосіб забезпечити подальше співробітництво та залучення додаткових ресурсів (зокрема фінансових).

Отже, що таке моніторинг і оцінка?

Моніторинг — це процес спостереження за плануванням і виконанням окреслених дій і заходів із метою коригування плану й ефективного використання ресурсів для досягнення запланованої мети та мінімізації негативних наслідків.

Виділяють такі види моніторингу:

- моніторинг використання ресурсів (відповідність витрачених ресурсів плану);
- моніторинг процесу виконання запланованої діяльності (відповідність діяльності волонтерів змісту програми та потребам цільових груп і організації, дотримання необхідних технологій, методів, процедур, проведення запланованих заходів згідно з графіком тощо);
- моніторинг результатів (якою мірою вдається досягати запланованих завдань);
- моніторинг впливу здійснюваної діяльності (як впливає діяльність волонтерів на зміни, що відбуваються після завершення програми, на зміни в поведінці цільових груп, роботі спеціалістів організації тощо).

Оцінка — аналіз даних моніторингу або даних, отриманих під час проведення оцінювання, що відповідає на запитання, чому волонтерська програма (ініціатива), розвивається саме так, і дає рекомендації щодо зміни діяльності у межах програми (ініціативи) з метою його поліпшення.

У оцінки теж є свої види, що є майже такими, як і види моніторингу:

- оцінка потреб (або первинна оцінка) — зосереджена на визначенні потреб громади загалом та цільових груп у послугах волонтерів, а також потреб самих волонтерів, які будуть долучені до програми;
- оцінка процесу (або проміжна оцінка), під час якої увага фіксується власне на реалізації волонтерської діяльності, заходах програми, до яких долучені волонтери, тощо. Основним аспектом оцінки є відповідність перебігу волонтерської програми намірам її розробників;
- оцінка результату (або підсумкова оцінка);
- оцінка впливу (або оцінка відтермінованих у часі змін).

Отже, основна мета здійснення і моніторингу, і оцінки волонтерської програми буде єдина — збір необхідної інформації про діяльність волонтерів у програмі та її ініціативах для прийняття відповідних рішень.

Сутність МіО одна й та ж — відстеження процесу та результатів діяльності (проєкту, програми, ініціативи) для формування висновків і рекомендацій.

Відмінності між моніторингом та оцінкою полягають у:

- 1) глибині аналізу інформації: оцінка має на меті глибокий аналіз, тоді як моніторинг представляє переважно збір даних для цього аналізу;
- 2) періодичності здійснення: моніторинг є постійним процесом, тоді як оцінка — періодична (виділяють базову або початкову оцінку, проміжну й підсумкову).

Спрощено відмінність між моніторингом та оцінкою можна сформулювати так: моніторинг відповідає на запитання: «Як ідуть справи?» (повсякденне відслідковування ситуації, порівняння того, що відбувається з тим, що передбачали досягти). Оцінка відповідає на запитання: «До чого це призвело?» та «Чому?», «Наскільки?»

Узагальнено завдання МіО можна визначити так:

- виявлення «проблемних місць» у волонтерській програмі з метою коригування всього процесу;
- виділення нових напрямів у процесі волонтерської діяльності;
- відслідковування дотримання окресленого плану;
- своєчасне реагування на певні відхилення від плану;
- обґрунтування правильності рішень у разі виникнення проблемних ситуацій;
- вимірювання результатів виконання запланованих завдань і переформулювання/перегляд цілей;
- аналіз результатів волонтерської програми та їх співвідношення з певними запланованими показниками з метою визначення рівня ефективності діяльності волонтерів у межах проєкту/програми.

Необхідною умовою для реалізації МіО волонтерської діяльності є наявність **показників або індикаторів**.

Показники — це кількісні та якісні критерії успіху, які дають можливість виміряти і оцінити рівень досягнення сформованих завдань.

На кожному етапі волонтерської діяльності необхідно мати кількісні та якісні показники ефективності діяльності для того, щоб співвідносити наявний результат із запланованим, і завдяки цьому мати підстави оцінювати ефективність реалізації поставлених завдань.

Формуючи показники для МіО, важливо пам'ятати, що переваги **кількісних показників** полягають у тому, що вони забезпечують можливість порівняння даних, представлення їх у числовому вигляді, застосування традиційних методів аналізу.

Натомість **якісні показники** дають можливість проведення більш глибокого аналізу, приділяють більш високу увагу сутності явищ, поглядам учасників проекту.

На етапі планування здійснення МіО варто пам'ятати, що для збору даних за відповідними показниками необхідний певний інструментарій. Він повинен бути конкретним і зрозумілим; відповідати на головні питання, які стосуються досягнення цілей і завдань волонтерської діяльності; відповідати критеріям, які повинні полегшити аналіз результатів.

Найбільш ефективним інструментарієм МіО можуть бути:

- аналіз документації, поточної та підсумкової звітності волонтерів (бажано, щоб така існувала хоча б у мінімальному, спрощеному вигляді) за програмою;
- спостереження за роботою волонтерів за заздалегідь окресленою схемою;
- опитування (клієнтів, волонтерів, співробітників організації, яким допомагають волонтери): інтерв'ю, анкетування, фокус-групи;
- супервізії та інтервізії (що описані у попередніх розділах цього посібника).

РОЗДІЛ IV

Менеджмент волонтерських програм

СЕСІЯ 4.1. ДЛЯ ЧОГО ПОТРІБЕН КООРДИНАТОР ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ПРОГРАМИ? (ФУНКЦІЇ КООРДИНАТОРА ВОЛОНТЕРСЬКИХ ПРОГРАМ)

Мета: визначити характеристики координатора волонтерських програм та його функціональні обов'язки.

Загальна тривалість: 1 год. 30 хв.

План

1. Мозковий штурм «Хто такий координатор волонтерських програм» — 15 хв.
2. Групова робота «Професійний портрет координатора волонтерських програм» — 35 хв.
3. Інформаційне повідомлення «Функції координатора волонтерських програм» — 15 хв.
4. Індивідуальна робота «Моя координація волонтерської програми» — 25 хв.

1. Мозковий штурм «Хто такий координатор волонтерських програм»

Мета: визначити поняття «координатор волонтерських програм».

Час: 15 хв.

Ресурси: аркуш фліпчарту, маркери.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер запитує в учасників: «Хто такий координатор волонтерських програм?»

Всі відповіді учасників тренер фіксує на аркуші фліпчарту.

На **другому етапі** вправи тренер резюмує все, що було сказано учасниками, та формулює визначення «координатор волонтерських програм».

«Системний підхід до волонтерства й ефективна реалізація волонтерської програми потребує **координатора** — людини, яка відповідає за планування волонтерської програми, залучення, навчання, належний супровід та оцінку діяльності волонтерів у межах програми».

2. Групова робота «Професійний портрет координатора волонтерських програм»

Мета: надати інформацію учасникам щодо професійних та особистісних характеристик координатора волонтерських програм.

Час: 35 хв.

Ресурси: аркуші фліпчарту, маркери, кольорові олівці, фломастери.

Хід проведення:

На **першому етапі** тренер об'єднує учасників у чотири групи. Учасники протягом 20 хвилин працюють у малих групах і складають професійний портрет координатора волонтерських програм, визначаючи основні критерії та компоненти:

1. Особистість (розвиток, саморозвиток...).
2. Освіта (досягнення мети через взаємодію).
3. Культура (професійна, загальнолюдська, педагогічна, особистісна тощо).
4. Риси (педагога, психотерапевта, психолога).

На **другому етапі** вправи учасники презентують свої напрацювання. Кожна група має 5 хвилин на презентацію.

Запитання для обговорення:

- Що нам дало виконання цієї вправи?
- Які почуття виникали в учасників, коли вони створювали цей портрет?
- Який досвід має наша група щодо координації волонтерських програм?

3. Інформаційне повідомлення «Функції координатора волонтерських програм»

Мета: надати інформацію учасникам щодо функцій координатора волонтерських програм.

Час: 15 хв.

Ресурси: слайди для мультимедійної презентації.

Хід проведення:

Тренер надає інформацію учасника щодо функцій, які може виконувати координатор волонтерських програм, та пояснює кожна з них:

«До переліку **функцій** координатора волонтерських програм входить:

- виявлення потреби у волонтерах;
- складання опису роботи, яку будуть виконувати волонтери;
- складання списку необхідних матеріалів, інструментів і умов для роботи волонтерів;
- складання переліку необхідних професійних навичок волонтера;
- здійснення залучення волонтерів;
- проведення добору волонтерів;
- проведення орієнтування та інструктажу волонтерів;
- підготовка угод про волонтерську діяльність з волонтером;
- здійснення інформування волонтерів про історію організації, її місію, традиції, процедури, правила тощо;
- здійснення контролю відповідно до критеріїв, які визначають діяльність волонтерів;
- організація зворотного зв'язку від волонтера;
- організація взаємодії між оплачуваними працівниками та волонтерами;
- здійснення мотивування волонтерів задля їхньої подальшої роботи;
- розроблення політики та правил роботи з волонтерами;
- оцінка діяльності волонтерів і заходів, пов'язаних із нею».

4. Індивідуальна робота «Моя координація волонтерської програми»

Мета: визначити функції, які кожен з учасників буде виконувати у власних волонтерських програмах.

Час: 25 хв.

Ресурси: аркуші паперу А4 (блокноти), ручки на кожного учасника.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер просить учасників індивідуально проаналізувати власні волонтерські програми та виписати ті функції, які вони будуть виконувати як координатори. На виконання завдання є 15 хвилин.

На **другому етапі** вправи учасники за бажанням презентують свої напрацювання, та тренер ініціює обговорення.

Запитання для обговорення:

- Чи складно було визначити власні функціональні обов'язки у своїх програмах?
- Які функції можуть спричинити у вас труднощі та чому?
- Які додаткові ресурси вам необхідні для якісного виконання обов'язків координатора волонтерських програм?

СЕСІЯ 4.2. ПЛАНУВАННЯ ЗАЛУЧЕННЯ ВОЛОНТЕРІВ (ЧАСТИНА I)

Мета: розглянути підходи до залучення волонтерів у волонтерські програми, відпрацювати навички розробки змісту волонтерської діяльності в межах програми.

Загальна тривалість: 1 год. 30 хв.

План

1. Мозковий штурм «Потреба у волонтерах» — 20 хв.
2. Інформаційне повідомлення «Розроблення інформаційного пакету про зміст волонтерської діяльності» –15 хв.
3. Робота в групах «Розроблення змісту волонтерської діяльності у програмі» — 55 хв.

1. Мозковий штурм «Потреба у волонтерах»

Мета: визначити, які потреби у волонтерах є в учасників, та надати інформацію щодо підходів визначення потреби у волонтерах.

Час: 20 хв.

Ресурси: маркери, аркуш фліпчарту.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер запитує в учасників: «Навіщо вам потрібні волонтери?». Усі відповіді учасників тренер фіксує на аркуші фліпчарту.

На **другому етапі** вправи тренер дає коротке інформаційне пояснення щодо підходів до визначення потреби у волонтерах: «Виокремлюють два типи потреб організації у волонтерах:

- *поточні, зумовлені місією та метою діяльності організації;*
- *конкретні (спеціальні), які полягають в залученні волонтерів, необхідних для вирішення конкретної задачі — дослідницької, професійної, управлінської тощо.*

Визначення потреб організації у волонтерах можна вважати компонентом розроблення стратегії і тактики діяльності організації у наданні різних послуг населенню. Міру усвідомленості цієї потреби можна визначити як рівень розуміння керівництвом організації доцільності використання людських ресурсів для вирішення окремих проблем чи завдань у професійній діяльності.

Також розрізняють два підходи до виявлення потреби організації у волонтерах: внутрішньоорганізаційний та проєктний.

Внутрішньоорганізаційний підхід ґрунтується на виявленні потреби організації у волонтерах відповідно до аналізу її діяльності задля забезпечення стійкого функціонування.

Проектний підхід застосовується у разі планування та реалізації організацією певного соціального проєкту.

Зрозуміло, що на працівників покладається додаткове навантаження (інколи — поза їхніми функціональними обов'язками), що може позначитись на якості виконання основної роботи. Проєкт може передбачати (або не передбачати) фінансову винагороду працівників за новий або додатковий вид діяльності.

У такому разі організації варто проаналізувати проєкт, усвідомивши проблему, мету та його кінцеві результати; скласти перелік наявних та необхідних ресурсів; визначити можливі альтернативні варіанти реалізації проєкту; вирішити, чи є кошти для оплати праці необхідних для реалізації проєкту працівників; внести пункт про залучення волонтерів, якщо насправді є така необхідність.

Потреби організації у волонтерах поділяють на поточні потреби та перспективні.

Поточні потреби у волонтерах — це необхідність допомоги цієї миті.

Перспективні потреби у волонтерах визначаються в період планування організації на перспективу.

Це може бути реалізація проєкту чи програми, де одним із завдань фіксується залучення волонтерів до цієї діяльності. Також можна ще виділити окремо як додаткову потребу організації у волонтерах. Така потреба виникає під час організації акції, ярмарки, коли потрібні додаткові людські ресурси.

Для визначення потреби організації у волонтерах можна використовувати такі методи:

- SWOT-аналіз;
- штатно-номенклатурний;
- «метаплан».

Маючи чітке уявлення, навіщо організації потрібні волонтери, в якій кількості і в яких саме ланках діяльності вони будуть залучені, можна говорити про те, що їхня робота використовується за призначенням. Завдяки волонтерам організація розширює свою спроможність охопити більшу кількість населення в галузі надання послуг, залучення волонтерів та зв'язків із громадськістю. Крім того, різні люди приносять різні ідеї; це зміцнює організацію щодо вирішення проблем, стратегічного планування, зв'язків із громадськістю та фандрейзингу».

До уваги тренера!

Для підготовки інформаційного повідомлення варто ознайомитись з матеріалами Додатку 4.2.1 «Визначення потреби організації у волонтерах» із посібника «Менеджмент волонтерських груп: від А до Я»

2. Інформаційне повідомлення «Розроблення інформаційного пакету про зміст волонтерської діяльності»

Мета: надати інформацію щодо розроблення змісту волонтерської діяльності.

Час: 15 хв.

Ресурси: слайдова презентація інформаційного повідомлення або заготовки скрайбінгу для презентації інформаційного повідомлення.

Хід проведення:

Тренер надає інформацію учасникам:

«Багато волонтерів припиняють свою діяльність через те, що їхні очікування, пов'язані з конкретною роботою в організації, не виправдалися. Головна причина цього явища — неякісне донесення сутності роботи, до якої залучається волонтер.

Тому, здійснивши аналіз потреб організації у волонтерах і визначившись, що така потреба є, слід зробити докладний опис роботи, до якої планується залучити волонтерів.

Якісний опис роботи, який пропонується волонтерам, потрібний для того, щоб донести необхідну інформацію, за допомогою якої потенційний волонтер зможе оцінити власні можливості та сили щодо її виконання. Головне — не перебільшувати, яскраво забарвлюючи інформацію, задля того, щоб втримати потенційного волонтера. Через певний час ситуація все одно стане правдивою, а у людини, яка не отримала обіцяного, виникне розчарування щодо цієї організації та волонтерства взагалі.

Працюючи над складанням опису роботи, координатору роботи волонтерів слід підкреслити її користь та соціальну значущість.

Опис роботи волонтера дає змогу спланувати й чітко визначити:

- роль і посаду волонтера;
- вимоги, знання і навички, якими повинен володіти волонтер для виконання роботи;
- систему взаємовідносин волонтера зі співробітниками і клієнтами;
- обсяг часу, необхідний для виконання роботи;
- систему навчання волонтера, контролю і оцінки його діяльності.

Також опис роботи повинен містити інформацію про вид та місце роботи; зміст роботи; кінцевий результат; періодичність та тривалість роботи; клієнтів; партнерів; колег; ступінь власної відповідальності; особливості роботи; можливу небезпеку або труднощі; необхідність додаткового навчання; моніторинг; супервізію та інтервізію; звітність; пільги; заохочення; кар'єрне зростання.

Робота, яка пропонується потенційним волонтерам, повинна бути конкретною та відповідати заявленим організацією критеріям.

Слід брати до уваги, що описи роботи волонтера повинні регулярно переглядатися (не рідше одного разу на пів року), адже характер роботи і функцій, які виконує волонтер, можуть змінюватися, що вимагає внесення змін. Водночас обговорення і перегляд опису роботи повинен здійснюватися за участю самого волонтера.

Участь волонтера в процесі перегляду опису роботи важлива з погляду закріплення розуміння ним своїх функцій, а також є інструментом контролю та оцінки його діяльності».

До уваги тренера!

З прикладом опису роботи волонтера на посаді інструктора першої допомоги можна ознайомитись у Додатку 4.2.2.

3. Робота в групах «Розроблення змісту волонтерської діяльності»

Мета: відпрацювати навички розроблення змісту волонтерської діяльності під майбутні волонтерські програми.

Час: 55 хв.

Ресурси: аркуші для фліпчарту, маркери.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер об'єднує учасників у чотири мінігрупи та кожну групу просить обрати одну з програм, що були визначені у вправі «Структура програми» на попередній сесії (мета, завдання, очікувані результати). Відповідно до обраної програми необхідно надати опис змісту діяльності волонтера у програмі. Розробити опис змісту потрібно за таким планом:

- найменування посади;
- вид та місце роботи;
- вимоги;
- загальні завдання;
- специфічні завдання;
- робоче місце;
- час;
- тривалість роботи;
- дострокове припинення роботи;
- технічне забезпечення і підтримка з боку організації;
- можливі небезпеки або труднощі;
- необхідність додаткового навчання;
- моніторинг;
- звітність;
- пільги;
- заохочення;
- кар'єрне зростання.

На це завдання тренер дає учасникам 15-20 хвилин.

На **другому етапі** вправи тренер просить презентувати учасників результати роботи в мінігрупах. На презентацію кожній групі дається 10 хвилин.

Питання для обговорення:

1. На якому етапі організації діяльності волонтерів має бути підготовлений інформаційний пакет про зміст волонтерської діяльності?
2. Як ви вважаєте, чи може статися ситуація, що після опису змісту діяльності волонтерів, координатор може зрозуміти, що на цю посаду потрібен оплачуваний спеціаліст? І що робити у такій ситуації?

Додаток 4.2.1

Визначення потреби організації у волонтерах

Іноді керівники не замислюються над тим, чи потребує організація волонтерів-помічників? Але, якщо така допомога все ж таки потрібна, то користь від співпраці з волонтерами — надзвичайно велика. Проте ця діяльність не може бути спонтанною, вона вимагає попередньої підготовки, системного аналізу. Часто потреба організації у волонтерах зумовлена браком людських ресурсів у діяльності самої організації. Цей чинник сприяє пошуку альтернативних підходів, одним із яких є вивчення потреб організації у волонтерах. Виконуючи цінну роботу і, отже, заощаджуючи гроші організації, волонтери підвищують продуктивність та ефективність організації. У штатних працівників звільняється час для виконання завдань, які можуть виконувати тільки вони; це оптимізує використання людських ресурсів і створює можливість максимальної ефективності в наданні послуг населенню. Волонтери також привносять життєвий досвід, знання, навички, вміння, що збагачують організацію на кількох рівнях.

На жаль, багато вітчизняних організацій не можуть чітко відповісти на питання: «Навіщо вам потрібні волонтери?» Хоча, безперечно, користі від роботи волонтерів в організації може бути багато.

Так, загальновідомо, що підтримка волонтерів сприяє підвищенню іміджу громадської організації та соціальної служби, вирішенню частини фінансових проблем організації за рахунок безоплатної праці волонтерів, вирішенню певної проблеми цільової групи. Також залучаються нові інтелектуальні ресурси, зростає кількість людей, які беруть участь у діяльності організації, тощо.

Перш ніж перейти до безпосереднього розгляду визначення потреб організації у волонтерах, необхідно уточнити визначення та сутність поняття «потреби».

Як соціальна категорія вони вивчаються у багатьох науках: філософії, політології, педагогіці, психології, соціології тощо. Кожна з них підходить до визначення потреб з урахуванням предмета свого дослідження.

По-перше, потреби виникають як необхідність у чомусь важливому для підтримки життєдіяльності людини, по-друге, потреби стають стимулом активності, діяльності, яка спрямована на досягнення тих чи інших цілей.

Аналіз наукових джерел дає змогу виділити основні закономірності процесів розвитку і задоволення потреб:

- потреби розвиваються внаслідок зміни способів і засобів їх задоволення; розширення кола предметів і способів задоволення потреб є основним шляхом їх розвитку;
- потреби відтворюються й розвиваються в діяльності; що різноманітніше коло потреб, що складніші й багатогранніші способи їх задоволення, то сильніший вплив на їх розвиток;
- посилення потреби залежить від частоти відтворення й різноманітності діяльності;

- виникнення бар'єрів для задоволення потреб, які не під силу перебороти, призводить до згасання потреби;
- будь-яка потреба має здатність до відтворення;
- процес задоволення й розвитку потреб пов'язаний з усвідомленням людиною себе як члена суспільства.

Цей аналіз дав змогу виділити два типи потреб організації у волонтерах:

- поточні, зумовлені місією та метою діяльності організації;
- конкретні (спеціальні), які полягають у залученні волонтерів, необхідних для вирішення конкретної задачі — дослідницької, професійної, управлінської тощо.

Визначення потреб організації у волонтерах можна вважати елементом розроблення стратегії і тактики діяльності організації у наданні різних послуг населенню. Міру усвідомленості цієї потреби можна визначити як рівень розуміння керівництвом організації доцільності використання людських ресурсів для вирішення окремих проблем чи завдань у професійній діяльності.

Ефективність діяльності організації істотно залежить від адекватного визначення та оцінки потреб. Заявляти про потребу організації у волонтерах — означає заявляти про те, що їй необхідні людські ресурси, чи організація потребує допомоги. Аналіз і оцінка у визначенні потреб організації у волонтерах надзвичайно важлива у проведенні заходів та необхідного залучення до цих заходів волонтерів.

Але, передусім, організації варто замислитись на тим, чи потребують її працівники волонтерської допомоги.

Розрізняють два підходи до виявлення потреби організації у волонтерах: внутрішньоорганізаційний та проєктний.

Внутрішньоорганізаційний підхід ґрунтується на виявленні потреби організації у волонтерах на основі аналізу її діяльності задля забезпечення стійкого функціонування.

Тому, періодично здійснюючи стратегічне планування, працівники організації аналізують сильні та слабкі моменти у власній роботі, визначають «проблемні місця» та причини їх виникнення. Якщо ж ці проблеми пов'язані з функціоналом спеціалістів, то в такому разі визначаються причини невиконання певних функцій.

На наступному етапі прогалини в роботі розглядаються детальніше, та визначається — може працівник нейтралізувати їх самостійно чи потребує перерозподілу функціональних обов'язків або допомоги волонтера? І лише після такого аналізу, де, можливо, буде визначено потребу у волонтерах, доцільно переходити до планування їх набору.

Проєктний підхід застосовується в плануванні та реалізації організацією певного соціального проєкту.

Зрозуміло, що працівники отримують додаткове навантаження (інколи — поза їхніми функціональними обов'язками), що може позначитись на якості виконання основної роботи. Проєкт може передбачати (або не передбачати) фінансову винагороду працівників за новий або додатковий вид діяльності.

У такому разі організації варто проаналізувати проєкт, усвідомивши проблему, мету та його кінцеві результати; скласти перелік наявних та необхідних ресурсів; визначити можливі альтернативні варіанти реалізації проєкту; вирішити, чи є кошти для оплати праці необхідних для реалізації проєкту працівників; включити пункт про залучення волонтерів, якщо насправді є така необхідність.

Здійснюючи стратегічне планування, визначаючи потреби організації у волонтерах, керівництво може використовувати такий метод, як SWOT-аналіз.

SWOT-аналіз — це аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища організації. Аналізу підлягають сильні сторони (Strength), слабкі сторони (Weakness) внутрішнього середовища, а також можливості (Opportunities) і загрози (Threats) зовнішнього середовища організації. Методологія SWOT-аналізу передбачає спочатку виявлення сильних і слабких сторін, можливостей і загроз, після цього встановлення зв'язків між ними, які в подальшому можуть бути використані для формулювання стратегії організації [9].

І одним із питань об'єкта дослідження в цьому методі є питання щодо роботи з людськими ресурсами. Це вміння направляти працівників для досягнення цілей організації та вирішення організаційних проблем; вміння здійснювати селективний добір працівників для виконання різноманітних завдань, а також вирішувати такі питання:

- управління персоналом (концепція та політика; планування персоналу);
- структура персоналу (вік; стать; кваліфікація; наявність формальних та неформальних груп в організації);
- вербування та добір персоналу;
- навчання та розвиток персоналу (перспективи кар'єри; витрати, пов'язані з розвитком персоналу; оцінка кадрів);
- мотивація персоналу (нематеріальні чинники мотивації; умови праці; просування; співвідношення результатів праці з нагородженням);
- оцінка діяльності персоналу (методи оцінки).

Потреби організації у волонтерах поділяють на поточні та перспективні.

Поточні потреби у волонтерах — це необхідність допомоги на цей час.

Перспективні потреби у волонтерах визначаються у період планування організації на перспективу.

Це може бути реалізація проєкту чи програми, де одним із завдань фіксується залучення волонтерів до цієї діяльності. Також можна ще виділити окремо як додаткову потребу організації у волонтерах. Така потреба виникає під час організації акції, ярмарки, коли потрібні додаткові людські ресурси. У визначенні потреби у волонтерах доволі часто організації використовують штатно-номенклатурний метод. Цей метод дає змогу визначити як кількісний бік потреби у волонтерах, так і якісний [10]. Від простої діяльності волонтерів (школярі, студенти) до більш складної (волонтери-професіонали).

Аналізуючи та визначаючи, яких саме потрібно залучати волонтерів до діяльності в організації та як, керівники можуть використовувати метод «метаплану».

Цей метод є маловідомим способом дискусії, що містить у собі елементи мозкової атаки, аналізу випадків (ситуацій). Він є незамінним для розв'язання складних завдань у практиці організацій, адже є методом безпосередньої колективної творчості, що забезпечує поштовх до диверсифікації діяльності робочої групи (організації). Суть дискусії, про яку йдеться, зводиться до розроблення під час обговорення проблеми плаката під назвою «метаплан».

Важливим етапом у використанні методу є розроблення й внесення пропозицій щодо визначення потреб волонтерів у діяльності організації. Пропозиції можуть стосуватись аспектів організаційної діяльності установи, пошуків нових волонтерів тощо.

Варто зазначити, що в такому методі важливими є структурування та візуалізація роботи, що дає учасникам можливість сконцентруватися на меті дискусії. Під час такої роботи немає потреби вести записи (усе записано на плакатах). Це дає змогу зосередитися на виробленні способів розв'язання проблеми.

Однак найважливіша мета «метаплану» — виявити серед учасників творчих, активних, ініціативних людей. У дискусії, проведеній таким методом, виявляє себе кожен, навіть несміливий учасник. А висновки й підсумки є випадковим результатом розумово-креативних дій усього зібрання.

Під час проведення такої роботи з'являються ідеї, які в іншій ситуації важко собі уявити. Цей метод можна також використати, якщо існує відмінність між інтересами сторін або перед ними стоять різні завдання. Він дає можливість досягти спільного розв'язання проблеми.

Але перш ніж розпочати якісь дії щодо залучення й контактування з волонтерами, потрібно багато чого зробити. Часто недооцінюють важливість таких попередніх приготувань. Надання волонтеру робочого місця часто здається короткою і сухою процедурою: «Нам потрібна допомога, тож давайте знайдемо тих, хто хоче нам допомогти». Втім, волонтер, який відгукнувся й бажає допомогти, — це людина зі своїми потребами і очікуваннями, як і будь-хто інший. У цій ситуації потрібно зрозуміти також і потреби волонтера. Керівництво організацій, які зацікавлені в роботі волонтерів, повинні поставити собі запитання: «Чи збігаються потреби волонтера та потреби організації? Чи буде така співпраця результативною? Чи зможе волонтер виконувати запропоновану роботу?»

Всі залучені сторони повинні зрозуміти роль кожної, чого від них очікують, і з якою метою вони працюють. Ефективність у такій діяльності не виникає спонтанно або випадково.

Добре визначена потреба організації у волонтерах залежить від багатьох чинників. Тож керівництво організації повинно вирішити багато питань перед тим, як залучати волонтерів до діяльності організації. І чітко визначитися, чи потрібні їм волонтери.

Також може постати питання: «Чи готовий керівник організації делегувати частину роботи волонтерам?» Позитивні та негативні сторони від делегування повноважень подано у таблиці 4.2.

Таблиця 4.2

Делегування повноважень волонтерам

Користь від делегування	Перешкоди делегуванню
<ul style="list-style-type: none"> • ефективне делегування заощаджує гроші організації; • правильний розподіл повноважень гарантує виконання роботи відповідною особою; • розподіл надає працівникам та волонтерам можливість виробити деякі навички, впевненість у своїх силах і, відповідно, прагнення працювати; • розподіл заохочує до роботи в команді; • розподіл завдань є вирішальним для загальної ефективності. 	<ul style="list-style-type: none"> • небажання передавати/ділитися владою; • переконання, що делегування забирає багато часу й не варте інвестування; • надмірне загострення уваги на кожній деталі; нездатність думати на глобальному рівні; • доктрина (морального) вдосконалення; • переконання, що делегування є перекладенням чиєїсь роботи на інших; • щоб робота була зроблена правильно й до кінця, потрібно, щоб хтось робив її сам; • недовіра, що інші доведуть справу до кінця; • лінощі.

Далі слід визначитися з потребами організації у волонтерах (скільки волонтерів необхідно) для здійснення конкретної діяльності.

Це питання залежить від декількох чинників:

- території охоплення діяльності організації (заходи можуть проходити у різних, віддалених один від одного населених пунктах. У таких випадках є сенс розділити територію на ділянки, закріпивши за кожною ділянкою тих волонтерів, які живуть поблизу. У цьому випадку буде потрібно більше волонтерів, але в результаті організація отримає істотну економію часу і транспортних витрат);
- скільки вільного часу мають волонтери (зазвичай, для волонтерів навчання або робота є основною (пріоритетною) діяльністю. Крім того, у них є й інші інтереси та потреби, а також родина та друзі. Тому волонтерській роботі вони можуть присвятити лише частину свого вільного часу. Вважається, що в середньому волонтер може приділяти роботі в організації до 12 годин на місяць. Водночас необхідно враховувати, що у ці 12 годин входить і час на навчання волонтера та на підготовку до діяльності, якою він займається. Підвищені вимоги до волонтера, наприклад, щоб він присвячував більше часу волонтерській діяльності, можуть призвести до того, що волонтер стане перед необхідністю зробити вибір і, найімовірніше, покине організацію);
- використовувані методи (під час роботи волонтерів в організації можуть використовуватися різні методи, наприклад, для проведення заходів з профілактики ВІЛ/СНІДу можна використовувати метод «рівний-рівному», лекції, масові акції (тематичні дискотеки, концерти), дебати, круглі столи, розповсюдження друкованої інформації та рекламної продукції. Ці заходи можуть бути разовими або здійснюватися регулярно. Залежно від використовуваного методу, відповідно, потрібна різна кількість волонтерів);

- чисельність отримувачів послуг та ступінь їх потреби (існує пряма залежність між кількістю людей, яким надаються послуги, і ступенем їх потреби в допомозі та числом залучених волонтерів. Наприклад, під час здійснення програми соціальної допомоги самотнім людям вдома слід правильно оцінити кількість людей, яким ваша організація за допомогою волонтерів надає послуги, і як часто необхідні візити волонтерів. Так, з 20 одержувачів послуг 5 можуть вимагати щоденних відвідувань, тоді як до решти 15 волонтери будуть приходити один раз на тиждень).

Маючи чітке уявлення, навіщо організації потрібні волонтери, в якій кількості і в яких саме ланках діяльності вони будуть залучені, можна говорити про те, що їхня робота використовується за призначенням. Завдяки волонтерам організація розширює свою спроможність охопити більшу кількість населення у галузі надання послуг, залучити інших волонтерів та зв'язки з громадськістю. Крім того, різні люди привносять різні ідеї; це зміцнює організацію щодо вирішення проблем, стратегічного планування, зв'язків з громадськістю та фандрайзингу.

Додаток 4.2.2

Опис роботи волонтера

Найменування посади:	Інструктор першої допомоги
Підзвітний:	Координатору програми «Перша допомога», далі — керівник.
Вимоги:	Мати диплом про середню медичну освіту або сертифікат про закінчення курсів інструкторів першої допомоги, мати досвід роботи на подібній посаді не менше 3 місяців, володіти навичками ефективної комунікації, здатністю швидко і чітко представляти інформацію, вміти працювати як самостійно, так і в команді, бути не молодше 18 років, в процесі роботи пройти вступний курс навчання та курси підвищення кваліфікації.
Загальні завдання:	<ul style="list-style-type: none"> • надання першої допомоги тим, хто її потребує, під час проведення в місті публічних заходів/акцій; • проведення курсів з надання першої допомоги в навчальних закладах та на підприємствах міста.
Специфічні завдання:	<ul style="list-style-type: none"> • швидко оцінювати ситуацію і надавати потерпілому/хворому необхідну допомогу з огляду на свою компетенцію; • надаючи першу допомогу, дотримуватися процедур попередження інфікування та охороняти клієнта, себе та оточуючих від можливої загрози здоров'ю; • у разі травми, серйозного захворювання негайно викликати машину невідкладної допомоги; • надавати допомогу у вирішенні питання транспортування потерпілого/хворого; • надавати повний звіт про ситуацію, стан потерпілого/хворого і вже здійснених діях у наданні першої допомоги медичним працівникам і співробітникам міліції, які прибули до місця події, пункту першої допомоги; • вести записи звернення по допомогу і проведених дій; • поповнювати запас аптечки першої допомоги перед заступанням на чергування; • для надання першої допомоги використовувати тільки кошти, надані організацією; • надавати допомогу іншим членам команди; • дотримуватись інструкцій щодо особистої безпеки; • приймати заявки від навчальних закладів та підприємств на проведення курсів з надання першої допомоги; • погоджувати з адміністрацією навчальних закладів та підприємств час і місце проведення курсів; • брати участь у формуванні навчальної групи; • проводити заняття за обумовленою програмою навчання.

Робоче місце:	Робочим місцем є аудиторії і кабінети навчальних закладів та підприємств міста (за погодженням з адміністрацією) та спеціально обладнані пункти першої допомоги у громадських місцях.
Час:	Приділяти роботі не менше 10 годин на місяць по суботах, неділях і вихідних днях за попередньо складеним і узгодженим з керівником графіком (графік складається кожні два тижні).
Тривалість роботи:	Тривалість роботи — 12 місяців, після закінчення зазначеного строку за взаємною згодою сторін можуть продовжити співпрацю. Перші 2 місяці роботи є випробувальним терміном.
Дострокове припинення роботи:	<ul style="list-style-type: none">• Якщо це відбулося з ініціативи інструктора: попередити керівника не менш ніж за тиждень про бажання припинити роботу. На прохання інструктора протягом наступних 6 місяців після припинення роботи йому може бути видано рекомендаційний лист.• Якщо це відбулося з ініціативи організації: після прийняття такого рішення керівник повинен негайно оголосити про це інструктора і повідомити причини відмови від роботи інструктора. На прохання інструктора протягом наступних 6 місяців після припинення роботи йому може бути видана виписка з його особової картки про тривалість його роботи і відкликанням керівника.
Технічне забезпечення і підтримка з боку організації:	<ul style="list-style-type: none">• Надання витратних коштів, муляжів та інформаційних матеріалів для проведення занять;• надання аптечки першої допомоги;• здійснення регулярної супервізії та оцінки діяльності інструктора з боку координатора;• курси підвищення кваліфікації (здійснюється координатором в процесі роботи);• видача сертифіката про проходження навчання;• видача рекомендаційного листа (після 6 місяців роботи за запитом інструктора);• надання уніформи (футболка, кепка, розпізнавальний знак інструктора, сумка з логотипом програми);• надання друкованої інформації про діяльність організації;• відшкодування транспортних витрат, пов'язаних з проїздом до місця проведення занять, акцій і назад;• забезпечення харчуванням (бутерброди, чай) під час чергування на пункті першої допомоги, якщо його тривалість роботи перевищує 3 години.

Звітність:	<ul style="list-style-type: none">• після проведення навчання та чергування в пункті першої допомоги не пізніше, ніж через три дні надавати своєму керівникові звіт в письмовій формі або електронною поштою. Про незвичайні події під час чергування або проведення навчання повідомляти керівнику негайно;• не рідше, ніж раз на два тижні зустрічатися зі своїм керівником для обговорення поточних робочих моментів, необхідності навчання та підбиття підсумків роботи.
Оцінка роботи і перегляд опису роботи:	Оцінку роботи здійснює безпосередній керівник відповідно до результатів зустрічей, аналізу звітів волонтерів та відгуків клієнтів. Інструктор і його координатор кожні 6 місяців проводять обговорення і перегляд опису роботи. Зміни вносяться за погодженням сторін.

СЕСІЯ 4.3. ПЛАНУВАННЯ ЗАЛУЧЕННЯ ВОЛОНТЕРІВ (ЧАСТИНА II)

Мета: відпрацювати навички розроблення вимог до волонтерів, які залучаються в програму та навички набору волонтерів.

Загальна тривалість: 1 год. 30 хв.

План

1. Робота в групах «Вимоги до волонтера» — 30 хв.
2. Інформаційне повідомлення «Проведення кампанії по набору волонтерів» — 10 хв.
3. Робота у мінігрупах «Оголошення» — 50 хв.

1. Робота в групах «Вимоги до волонтера»

Мета: розробити вимоги до волонтера відповідно до програми, в якій він буде проводити діяльність.

Час: 30 хв.

Ресурси: маркери, аркуші фліпчарту.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер об'єднує учасників у чотири мінігрупи, відповідно до програм, що були описані у попередній сесії, та дає завдання розробити вимоги до волонтера, враховуючи такі компоненти: риси волонтера, зовнішній вигляд, знання, уміння, навички. На це завдання в учасників є 10-15 хвилин.

На **другому етапі** вправи, після закінчення роботи, кожна група презентує свої напрацювання (на кожному групі по 5 хвилин).

2. Інформаційне повідомлення «Проведення кампанії по набору волонтерів»

Мета: надати інформацію учасникам щодо стратегій та методів кампанії по набору волонтерів.

Час: 10 хв.

Ресурси: мультимедійна презентація за матеріалами Додатку 4.3.1.

Хід проведення:

Тренер представляє учасникам мультимедійну презентацію щодо особливостей кампанії по набору волонтерів, використовуючи Додаток 4.3.1 Планування кампанії із залучення волонтерів.

3. Робота у мінігрупах «Оголошення»

Мета: відпрацювати навички написання оголошень по набору волонтерів.

Час: 50 хв.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер об'єднує учасників у чотири групи та дає завдання — протягом 30 хвилин написати оголошення за таким планом:

1. Напишіть, до кого ви звертаєтесь.
2. Вкажіть дату заходу.
3. Опишіть, що за захід відбувається.
4. Поясніть суспільну значимість цього заходу.
5. Коротко опишіть роботу.
6. Перелічіть, які потреби люди зможуть задовольнити, працюючи в цьому проєкті.
7. Помістіть, якщо можливо, текст оголошення в рамку і вставте простий малюнок.
8. Вкажіть девіз, слоган в верхньому правому кутку оголошення.
9. Напишіть, хто проводить захід, за якою адресою можуть звернутися зацікавлені особи. Вкажіть час і дату.

В оголошенні має бути не більше 50-60 слів, щоб його можна було прочитати за 20-30 секунд.

На **другому етапі** вправи учасники презентують результати своєї роботи — на кожну групу по 5 хвилин, а тренер вносить коментарі та виправлення для кращого результату.

Планування кампанії із залучення волонтерів

Плануючи проведення набору волонтерів до організації, слід визначитись із відповідною стратегією, яка залежатиме від типу пропонованої роботи.

План залучення волонтерів ґрунтується на реальних потребах і можливостях організації, яка залучає волонтерів, та складається з таких пунктів:

- мета залучення та очікувані результати;
- конкретні кроки — заходи з залучення волонтерів;
- відповідальна особа за кожний захід окремо;
- точний час проведення заходів;
- необхідні ресурси.

План залучення волонтерів можна представити у вигляді графіка Ганта зі шкалами «Час» і «Захід». Склавши перелік запланованих заходів, їх слід розмістити вздовж шкали «Захід» за порядком проведення. Навпроти кожного заходу на шкалі «Час» слід позначити їх початок та завершення. Ці позначки з'єднуються відрізком. Такий простий графік дає змогу проаналізувати необхідний для втілення задуму час, скласти логічну послідовність кроків і виявити можливість паралельного проведення заходів.

Обравши стратегію, необхідно визначити спосіб залучення волонтерів, який допоможе поінформувати громаду та зацікавити потенційних волонтерів.

У цьому контексті варто окреслити два важливі аспекти, які слід врахувати у виборі способу залучення волонтерів:

1. Шлях донесення інформації до потенційного волонтера.
2. Тип та об'єм інформації.

Так, інформація про волонтерські вакансії може розповсюджуватися через ЗМІ у вигляді:

- оголошень по радіо та телебаченню;
- постійних рубрик у пресі;
- статей у газетах;
- статей у спеціалізованих виданнях для залучення специфічних груп волонтерів;
- оголошень в інтернеті (як програмістів, так і волонтерів).

Доцільно посилити таку інформацію відомостями про важливість волонтерської участі у вирішенні певної нагальної соціальної проблеми.

Більш дієвим способом залучення волонтерів є робота з цільовою аудиторією. Загально-відомо, що 47% людей стають волонтерами на чиєсь прохання. Тому варто застосовувати виступи агітаторів, проводити тематичні семінари для потенційних волонтерів, розповсюджувати інформаційні листівки серед учасників заходів.

У всьому світі практикується розповсюдження інформації про потреби організації у волонтерах серед друзів та знайомих співробітників, серед клієнтів, які отримують послуги.

Також можна розклеювати рекламні оголошення на зупинках громадського транспорту, розповсюджувати інформацію, беручи участь у масових заходах на волонтерських засадах.

Дієвим є спосіб залучення цільових волонтерів через презентацію волонтерських програм під час проведення ярмарків волонтерських вакансій/соціальних проєктів та програм.

Також доцільно використовувати способи донесення інформації, які використовуються у рекламі: розміщувати інформацію та робити оголошення по внутрішньому радіо у громадському транспорті, розклеювати оголошення на зупинках громадського транспорту.

Створюючи таке рекламне оголошення, слід враховувати такі рекомендації:

1. Напишіть, до кого ви звертаєтесь.
2. Вкажіть дату заходу.
3. Опишіть, що за захід відбувається.
4. Поясніть суспільну значущість цього заходу.
5. Коротко опишіть роботу.
6. Перерахуйте, які потреби люди зможуть задовольнити, працюючи в цьому проєкті.
7. Помістіть, якщо можливо, текст оголошення в рамку і вставте простий малюнок.
8. Вкажіть девіз, слоган у верхньому правому кутку оголошення.
9. Напишіть, хто проводить захід, за якою адресою можуть звернутися зацікавлені особи.
10. Вкажіть час і дату.

У рекламному оголошенні має бути не більше 50-60 слів, щоб можливо було прочитати його за 20-30 секунд. Слід взяти до уваги, що розміщення таких оголошень має бути узгоджене з місцевою адміністрацією, органами правопорядку, аби запобігти непорозумінням та штрафів за незаконне розміщення інформації.

Третій спосіб залучення волонтерів — співпраця з організаціями, в яких працюють потенційні волонтери.

Так, на сьогодні активно в Україні розвивається корпоративне волонтерство, коли організація підтримує своїх співробітників у бажанні брати участь у соціально значущих проєктах.

В Україну цей вид благодійної діяльності прийшов із розвинених країн Заходу, де ця практика нині є важливим компонентом соціальної відповідальності бізнесу.

Корпоративне волонтерство в Україні набирає дедалі більших обертів, створюючи можливості надання підтримки громадським організаціям, а також реалізації численних благодійних соціальних програм. Основними мотивами, що спонукають представників бізнесу спрямовувати кошти на культурний розвиток, є:

- рекламні можливості (промоція бренду чи продукції компанії) в рамках культурного проєкту;
- створення позитивного іміджу компанії, демонстрація політики соціальної відповідальності.

Окрім корпоративного волонтерства, доцільно говорити про важливість співпраці з навчальними закладами. У такому разі залучення волонтерів може відбуватися під час організації та проведення практик для студентів та учнів на волонтерській основі.

Не слід забувати про можливість відкриття виставок у навчальних закладах та на підприємствах, які розповідають про волонтерські ініціативи.

СЕСІЯ 4.4. ВІДБІР ВОЛОНТЕРІВ

Мета: розглянути можливі методи добору волонтерів до волонтерської програми.

Загальна тривалість: 1 год. 30 хв.

План

1. Інформаційне повідомлення «Інструменти добору волонтерів» — 15 хв.
2. Робота в мінігрупах «Аналіз ситуацій» — 20 хв.
3. Інформаційне повідомлення «Алгоритм співбесіди з волонтерами» — 20 хв.
4. Робота в групах «Алгоритм співбесіди для волонтерів у різних організаціях» — 35 хв.

1. Інформаційне повідомлення «Інструменти добору волонтерів»

Мета: ознайомити учасників з можливими варіантами інструментів добору волонтерів до організації.

Ресурси: мультимедійна презентація з ключовими аспектами інформаційного повідомлення із Додатку 4.4.1.

Час: 15 хв.

Хід проведення:

На **першому етапі** тренер говорить: *«Чи будь-яка людина може доглядати за хворим у нього вдома? Ризикам піддається, з одного боку, волонтер — він може заразитися або увійти в конфлікт із хворим. З іншого боку, ризику може піддаватися хворий і його майно, якщо в людини, яка стала волонтером, присутні злочинні наміри. Ці приклади яскраво ілюструють, що неприємності можуть загрожувати як волонтеру, так і його клієнту. Для зниження ризику необхідно не лише чітко провести процедуру добору волонтера під конкретну вакансію, але й регламентувати взаємини між організацією та волонтером. Документом, який визначає міру відповідальності кожної зі сторін, може бути угода про здійснення волонтерської діяльності.*

Отже, волонтери залучені. Тепер, відповідно до вироблених критеріїв, слід провести їх добір.

Ретельність добору залежить від відповідальності, яка делегується волонтеру у зв'язку з його роботою. Відповідальність за дії волонтера під час його роботи лягає не лише на нього, але й на організацію, де він працює.

Для добору потенційного волонтера і підвищення ефективності його роботи, зменшення ризику завдання шкоди як волонтеру, так і клієнту організації, необхідно скласти чіткий опис роботи й визначити відповідні вимоги до волонтера.

Для проведення добору використовують такі методи:

- співбесіда;
- спостереження;

- анкетування;
- тестування;
- спеціальна перевірка відомостей про волонтера.

Ці методи можна застосовувати як у комплексі, так і окремо, — вибір залежатиме від типу роботи та рівня відповідальності за неї волонтера».

На **другому етапі** вправи тренер пояснює зміст кожного із методів добору.

Запитання для обговорення:

1. Як ви вважаєте, який метод є найкращим для добору учасників?
2. Які методи ви можете використати у ваших волонтерських програмах?
3. Який метод ви би не хотіли використовувати? Чому?

2. Робота в мінігрупах «Аналіз ситуацій»

Мета: проаналізувати ситуації, які можуть виникати під час добору волонтерів та помилки, які можуть бути допущені.

Час: 20 хв.

Ресурси: роздруковані ситуації для кожної групи.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер об'єднує учасників у три групи та просить проаналізувати ситуації, давши відповіді на запитання в них.

Ситуація 1

Ви працюєте у громадській організації, яка залучає до своєї діяльності волонтерів. Ви координуєте роботу волонтерських груп.

До організації на співбесіду прийшов потенційний волонтер. У нього гарна анкета, однак його комунікативні навички оцінити Вам не вдалося — волонтер стисло відповідав, не ініціював продовження розмови.

- Якими можуть бути причини поведінки волонтера?
- Які питання ви б використали під час проведення співбесіди?
- Які форми добору волонтерів доцільно застосовувати у подібних ситуаціях?

Ситуація 2

Ви працюєте у громадській організації, яка залучає до своєї діяльності волонтерів. Ви координуєте роботу волонтерських груп.

До організації на співбесіду прийшов потенційний волонтер. У нього гарна анкета, однак Ви розумієте, що він не відповідає розробленим організацією вимогам. Волонтер — яскрава особистість, але він не підходить на посаду, на яку оголошено вакансію.

- Якими будуть ваші дії?
- Якщо б довелося відмовити потенційному волонтеру, то у який спосіб ви б це зробили, які слова використали?

Ситуація 3

Ви працюєте у громадській організації, яка залучає до своєї діяльності волонтерів. Ви координуєте роботу волонтерських груп.

В організації є людина, яка волонтерує вже три роки. Вона бере активну участь у всіх Школах волонтерів та навчальних заходах. Однак волонтер жодного разу не вийшов на конкретний об'єкт, аргументуючи це тим, що не готовий до практичної діяльності, а потребує ще додаткової підготовки.

- Якими будуть ваші дії?
- Як не допустити подібної ситуації?
- Яких помилок допустився координатор волонтерської групи?
- Якщо б довелося відмовити такому волонтеру, то у який спосіб ви б це зробили, які слова використали?

На **другому етапі** вправи учасники презентують свої напрацювання.

Запитання для обговорення:

- Чи складно було аналізувати ситуації? Що було найскладнішим та чому?
- Які риси та уміння допоможуть координатору здійснювати якісний добір волонтерів?

3. Інформаційне повідомлення «Алгоритм співбесіди з волонтерами»

Мета: надати учасникам інформацію щодо алгоритму проведення співбесіди.

Ресурси: мультимедійна презентація.

Час: 20 хв.

Хід проведення:

Тренер говорить учасникам: *«Хто може проводити співбесіду? Хто б не проводив співбесіду з волонтерами — координатор волонтерів, інші штатні співробітники, досвідчені волонтери — він повинен попередньо сам отримати хорошу підготовку. Людина, яка буде проводити співбесіду, повинна володіти певними знаннями та вміннями, серед яких знання історії, місії та напрямів діяльності організації; знання специфіки пропонованої волонтерам роботи; уміння донести інформацію про специфіку пропонованої потенційному волонтеру роботи; уміння вільно спілкуватися з людьми різних рівнів культури, освіти, економічного стану, віку; вміння приймати думку людей з іншими поглядами, політичними та релігійними переконаннями, минулим досвідом тощо; уміння вислухати та зрозуміти співрозмовника; уміння зрозуміти реакцію, сумніви, невисловлені побажання; уміння зосередитися на меті співбесіди, спрямувати розмову у потрібне русло, зберігаючи водночас чуйність та доброзичливість; уміння виявляти приховані можливості та сильні сторони потенційного волонтера.*

Оскільки, найімовірніше, це буде перша людина з організації, з ким зустрінеться волонтер, ви повинні бути впевнені, що вона зможе встановити позитивні відносини, гідно представити організацію, і буде діяти так, ніби він сам керівник програми волонтерів.

Співбесіду слід проводити не пізніше одного тижня після того, як потенційний волонтер звернувся до організації. Більш тривале очікування може призвести до формування у кандидата негативного враження про організацію, яка навіть не може знайти час, щоб зустрітися з людиною, яка пропонує їй свої послуги.

Проведіть співбесіду в спокійній обстановці. Бажано, щоб ніхто не заважав вам своєю присутністю. На першому етапі волонтер повинен відчувати до себе увагу з боку вашої організації.

Для створення обстановки довіри під час співбесіди сядьте поруч з людиною, вас не повинні розділяти ніякі предмети».

Далі тренер подає інформацію із Додатку б.2. Алгоритм проведення співбесіди.

До уваги тренера!

Під час інформаційного повідомлення тренеру варто сфокусувати увагу учасників на трьох проблемних ситуаціях, які виникають під час співбесіди:

Ситуація 1. «Брак інформації»

Потенційний волонтер може не дати вам достатньо інформації для прийняття рішення: йому незручно вести розмову через сором'язливий характер, або в нього є, що приховувати від вас. Якщо у вас є сумніви в тому, чи зможе волонтер виконувати цю роботу, постарайтеся отримати додаткову інформацію. Пам'ятайте, неуспішна робота волонтера не принесе користі нікому.

Можлива тактика

Будьте терплячі, дайте можливість помовчати. Якщо волонтер не говорить, знову поясніть мету співбесіди. Використовуйте принципи активного слухача. Спостерігайте за всіма ознаками сумнівів або стривоженості, вони можуть свідчити про реальну проблему або замкнутість. Запитайте, чи є хто-небудь, від кого можна отримати більше інформації про волонтера. Перенесіть співбесіду.

Ситуація 2. «Неготовність стати волонтером»

Потенційний волонтер може мати проблему фізичного або психічного здоров'я, або у нього може бути важка життєва ситуація, яка, на вашу думку, завадить йому працювати зараз.

Можлива тактика

Якщо вважаєте необхідним, дайте потенційному волонтеру можливість розповісти свою історію, не перериваючи його. Поцікавтеся, які кроки були зроблені для подолання поточних труднощів, визначте, якщо можливо, чи сильним було прагнення знайти рішення. Назвіть людей або громадські організації, які можуть допомогти. Зберігайте доброзичливе ставлення, проявляйте симпатію, прагнення допомогти, але не беріть на себе відповідальність за пошук рішень проблем волонтера. Якщо волонтера відвідував соціальний працівник або лікар, запитайте, чи можна зв'язатися з ними й отримати додаткову інформацію, або організуйте зустріч утрюх, щоб поговорити про можливу роботу для волонтера і коли він до неї може приступити. Зверніться до фахівців із тих питань, в яких ви не орієнтуєтесь, дотримуйтеся порад і співпрацюйте з іншими.

Ситуація 3. «Людина не підходить для вашої програми»

У волонтера може не вистачати досвіду, здібностей або інтересу, необхідного для того, щоб він міг зайняти запропоновані робочі місця.

Можлива тактика

Майте під рукою опис інших волонтерських програм вашого району, імена та номери телефонів керівників волонтерів. Запитайте волонтера, чи можна поділитися інформацією, отриманою під час співбесіди, з іншими керівниками волонтерів, до яких ви його направите. Зберігайте інформацію про волонтера на випадок появи можливостей в майбутньому.

4. Робота в групах «Алгоритм співбесіди для волонтерів у різних організаціях»

Мета: відпрацювати навички розроблення алгоритму співбесіди для волонтерів у різних організаціях.

Час: 35 хв.

Ресурси: Додаток 4.4.2, аркуші фліпчарту, маркери.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер об'єднує учасників у чотири групи. Відповідно до отриманої інформації учасники мають розробити алгоритм співбесіди для волонтерів з різних волонтерських програм (з якими групи працювали на попередніх етапах). Кожна група розробляє алгоритм співбесіди з волонтерами для однієї програми. На це завдання групи мають 15 хвилин.

На **наступному етапі** групи презентують свої напрацювання (кожна група має по 5 хвилин).

Запитання для обговорення:

1. Які були труднощі під час виконання цього завдання?
2. Чи є різниця в алгоритмі проведення співбесіди з волонтерами з огляду на специфіку діяльності організацій?

Відбір волонтерів

Спостереження

Спостереження може допомогти координатору діяльності волонтерів виявити рівень комунікабельності потенційного волонтера, простежити особливості його поведінки та взаємодії з оточуючими, перевірити працездатність та витривалість, визначити наявність певних знань, умінь, навичок.

Спостереження можна проводити під час роботи волонтера, його участі у діловій грі, акції тощо. Бажано, щоб потенційний волонтер не відчував прискіпливої уваги до себе.

Спостереження може проводити як координатор діяльності волонтерів, так і будь-який інший співробітник організації або лідер волонтерської групи, які працюють за пропонуваним волонтеру напрямом соціально-педагогічної роботи.

Анкетування

Анкетування не повинно бути єдиним способом добору волонтерів. Найкраще його поєднувати зі співбесідою.

Анкетування доцільно проводити на початковому етапі добору, коли до організації надійшло багато заяв потенційних волонтерів на обмежену кількість місць. Анкетування сприяє значному охопленню потенційних волонтерів, але водночас суттєво знижує обсяг інформації, який можна отримати, наприклад, під час співбесіди.

Тестування

Тестування бажано проводити у випадках, якщо робота потребує особливої відповідальності та наявності важливих рис та якостей волонтера. У такому разі доцільно використовувати арсенал тестів, анкет, опитувальників, методик із числа добре відомих і поширених у нашій країні та за кордоном, попередньо адаптувавши їх. Наприклад: методика вивчення ціннісних орієнтацій (шкала Рокича); опитувальник рівня суб'єктивного контролю Роттера; методика вивчення емпатії; тест соціального інтелекту Саллівена; опитувальник впевненості у собі; тест Томаса (стиль поведінки у ситуаціях конфлікту); 16-факторний особистісний опитувальник Кеттела; ММРІ; Шкала Тейлор тощо [3].

Така діагностика має поєднуватися зі спостереженнями координатора діяльності волонтерів, експертними оцінками під час навчальних тренінгів та семінарів. За умови неодноразового діагностування можна простежити темпи формування умінь, навичок та установок волонтерів за наведеними вище параметрами. Тестування може відбуватися як за допомогою психодіагностичних методів, так і за допомогою моделювання певних ситуацій. Психологічне тестування найкраще проводити в тих випадках, коли доброволець бере на себе відповідальність за дітей, людей з особливими потребами, тяжко хворих.

Спеціальна перевірка відомостей

Ще одним методом, який застосовується у доборі волонтерів, є спеціальна перевірка відомостей про волонтера. Така перевірка необхідна у разі, коли волонтера планують призначити на відповідальну роботу. Якщо у вимогах до волонтера є певні обмеження, наприклад, пов'язані зі станом здоров'я, то у такому разі необхідно перевірити відповідні документи: медичну довідку, санітарну книжку тощо. Якщо ж робота волонтера буде пов'язана з доступом до матеріальних цінностей, то варто перевірити і зробити копії паспортних даних людини. Деякі види діяльності передбачають також перевірку кримінального минулого волонтера. У будь-якому випадку ці способи відбору слід застосовувати у розумних межах. Перевірка документів при прийомі на роботу є природною процедурою, а не ознакою недовіри.

Співбесіда

Найбільш поширеним методом добору волонтерів є співбесіда.

Існує думка: «Якщо хтось хоче працювати волонтером, цій людині треба дозволити вільно надавати свої безоплатні послуги, не проводячи співбесіди». Коли людина виявляє бажання стати волонтером, це означає, що він/вона хоче цим займатися, але чи буде він/вона це робити насправді, ще належить остаточно вирішити як самому волонтеру, так і організації, до якої він звертається. Для цього і проводиться співбесіда [2].

Мета співбесіди — визначити, чи підходить потенційний волонтер вашій програмі, і підібрати таке заняття, яке задовольнить як потреби волонтера, так і програми.

Проведення співбесіди важливе, оскільки саме від правильного підбору людини на відповідне місце залежить успіх діяльності волонтера. Крім того, приймаючи волонтера й доручаючи йому виконання роботи, організація тим самим розділяє з ним відповідальність за його дії. Отже, кожна людина, яка хоче бути волонтером у вашій організації, повинна проходити співбесіду незалежно від того, як добре ви її знаєте, і хто її рекомендував. Крім того, вона допомагає визначити досвід, навички та мотивацію потенційного волонтера до пропонованої роботи. Дає можливість волонтеру зважити «за» і «проти» кожної пропонованої вами можливості, висловити, що йому подобається, що не подобається, які його плани на майбутнє.

Волонтер повинен бути впевнений в тому, що він буде займатися корисною справою і що ті навички, якими він володіє, знайдуть гідне застосування. Так, співбесіда дає змогу зробити подальше співробітництво успішним і вберегти від можливих неприємностей організацію, користувачів наданих нею послуг, співробітників і самих волонтерів.

Алгоритм проведення співбесіди

Приблизний алгоритм співбесіди може бути таким [1, 2, 3]:

1. Будьте готові провести співбесіду, щойно люди відгукуються на вашу програму набору, або будьте готові зустрітися з ними в призначений час, але не пізніше, ніж через тиждень.

2. Тому потрібно мати: перелік потенційних співбесідників; перелік цілей співбесіди (не менше трьох); визначену дату проведення співбесіди; того, хто проводить співбесіду; особу, відповідальну за координацію всього процесу.

3. Якщо кожна співбесіда триватиме пів години чи годину — скільки часу на тиждень це займе?

4. Хто буде розповідати кожному волонтеру про вашу організацію, можливості волонтерської роботи, і хто буде визначати, чи підходить волонтер до пропонованої посади (керівники волонтерської програми, оплачуваний персонал, волонтери).

5. Не кожна людина може провести співбесіду. Ви повинні бути впевнені, що той, хто проводить співбесіду, зможе встановити позитивні відносини з волонтером (це перша людина з організації, яку зустріне волонтер).

6. Риси, притаманні тим, хто проводить співбесіду з волонтерами:

- знання організації і того, чим займатимуться волонтери;
- вміння вільно спілкуватися з людьми різних рівнів культури, освіти, віку або економічного становища;
- можливість прийняти думки людей з різними соціальними поглядами, політичними або релігійними переконаннями, з різним минулим;
- вміння уважно вислухати, зрозуміти співрозмовника;
- вміння зрозуміти реакцію, сумніви, невисловлені побажання іншої людини;
- можливість зосередитися на меті співбесіди, направляти розмову, зберігаючи водночас чуйність і доброзичливість;
- вміння виявити приховані можливості та сильні сторони;
- мати волонтерський досвід.

7. Перед співбесідою:

- підготуйте кімнату (комфортно, сприяє теплоту, неформальному спілкуванню);
- волонтер сам вибирає, де йому сидіти;
- конфіденційність (щоб вас не переривали, зателефонуйте тим, кому збиралися, якщо в кімнаті присутні інші — поставте ширму);
- відкладіть незакінчені справи й зосередьтеся на поточному завданні;
- передбачте щонайменше пів години безперервної співбесіди.

8. Майте під рукою:

- заяву волонтера, де вказана його освіта, досвід роботи, захоплення, визначений час роботи;
- інформацію про всі не зайняті на цей час волонтерські посади, бажано у формі докладних описів робіт;
- інформацію про інші громадські програми на випадок, якщо потенційний волонтер не підійде до вашої конкретної програми;
- інше (заповніть самі).

9. Початок співбесіди:

- представтеся самі та представте всіх присутніх;
- поясніть мету співбесіди (надайте інформацію про організацію та програму, обговоріть інтереси волонтера і погодьте їх із його посадою);
- заповніть форму заяви або реєстрації, або надайте волонтеру зробити це заздалегідь.

10. Під час співбесіди:

1. Ставте такі питання, які надихнуть волонтера розповісти про себе: («Що вам найбільше сподобалося в попередній волонтерській роботі?», «Що вам найменше сподобалося?», «Чому ви зацікавлені працювати добровільно?», «Ваша мета?», «З яким типом людей вам хотілося б мати справу в подальшій роботі?», «Чи є типи людей, з якими ви б не спрацювалися?», «Що важливого, на Вашу думку, Ви зможете зробити для нашої волонтерської програми?»).
2. Дайте потенційному волонтеру достатньо часу на обдумування ваших питань і на відповіді в зручному для нього темпі. Не вагаючись, просіть пояснити будь-які моменти, які вам недостатньо зрозумілі.
3. Вашу інформацію надавайте в ясній і повній формі, щоб волонтер її легко зрозумів. Дайте волонтеру знати, які посади він може обіймати.
4. Дайте волонтеру висловити будь-які сумніви у прийнятності запропонованих робіт.
5. Допоможіть зробити вибір того, що найбільше підходить, з'ясовуючи причини стурбованості, описуючи перспективи, вказуючи як позитивні, так і негативні сторони запропонованих видів робіт.
6. Остаточне рішення залиште за волонтером.
7. Важливо спробувати ненав'язливо з'ясувати, чому людина йде у волонтери.
8. Ознайомте з перевагами та системою заохочень, які може отримати волонтер від обраного виду роботи й від організації.
9. Запропонуйте волонтеру скласти власний план роботи на запропонованій посаді.
10. Передбачте можливі причини розчарування (наприклад, конфіденційність або зміна часу роботи).
11. Не продовжуйте співбесіду після того, як будете задоволені інформацією.
12. Попросіть волонтера, щоб він запропонував своїм друзям, які можуть зацікавитися, зв'язатися з вами.
13. Висловіть подяку за цю зустріч.

11. Після співбесіди:

- обов'язково витратьте деякий час для запису необхідних позначок; використовуйте для цього передбачене місце на реєстраційній картці; підшийте результати у ваші папки.

У волонтера може не вистачати досвіду, здібностей або інтересу, необхідного для того, щоб він міг зайняти запропоновані робочі місця. Майте під рукою опис інших волонтерських програм вашого району, імена та номери телефонів керівників волонтерів [4]. Запитайте волонтера, чи можна поділитися інформацією, отриманою під час співбесіди, з іншими керівниками волонтерів, до яких ви його направите.

Зберігайте інформацію про волонтера на випадок появи можливостей у майбутньому.

У разі направлення волонтерів у «зовнішні організації»:

- опишіть пропозиції роботи або запити волонтерів;
- визначте два або три місця, куди можна направити волонтерів, і які відповідають їхнім інтересам;
- зателефонуйте в організації і повідомте їм про наявність волонтера;
- назвіть одне одному телефони керівника і волонтера, попросіть їх призначити дату і час зустрічі;
- дайте волонтеру картку з назвою, адресою та телефоном організації, а також з іменем того, кому слід зателефонувати.

Якщо співбесіда призведе до того, що волонтер висловить бажання працювати у вашій організації, відразу ж розпочинайте орієнтування.

СЕСІЯ 4.5. ПІДГОТОВКА ВОЛОНТЕРІВ

Мета: розглянути технології підготовки волонтерів для здійснення волонтерської діяльності.

Загальна тривалість: 1 год. 30 хв.

План

1. Вправа «Підготовка волонтерів до роботи» — 25 хв.
2. Обговорення «Технології підготовки волонтерів» — 10 хв.
3. Вправа «Введення волонтера в організацію» — 35 хв.
4. Вправа «Скриня» — 20 хв.

1. Вправа «Підготовка до роботи»

Мета: обговорити з учасниками ситуації та визначити, які технології необхідно використовувати в процесі підготовки волонтерів до волонтерської діяльності.

Час: 25 хв.

Ресурси: Додаток 4.5.1, аркуш для фліпчарту, маркери.

Хід проведення:

Тренер говорить:

«Перш ніж детально розглянути технології, що використовуються в процесі підготовки волонтерів до роботи, пропонуємо поміркувати над вирішенням чотирьох проблемних ситуацій. Кожна група отримує ситуацію та запитання до неї. Поміркуйте над нею та зафіксуйте відповіді на аркуші для фліпчарту. Час на виконання завдання — 10 хвилин».

Тренер роздає кожній групі картку із ситуацією із Додатку 4.5.1.

Після завершення роботи тренер запрошує групи по черзі презентувати напрацювання, зачитавши ситуацію, з якою працювали.

Запитання для обговорення:

- Що допомогло вам дати відповіді на запитання до ситуації?
- Як часто трапляються такі ситуації?
- Що слід робити координатору для попередження таких ситуацій?

2. Обговорення «Технології підготовки волонтерів»

Мета: надати інформацію про технології підготовки волонтерів до здійснення волонтерської діяльності.

Час: 10 хв.

Ресурси: аркуш для фліпчарту, маркери.

Хід проведення:

Тренер звертається до учасників:

«Ми провели набір нових волонтерів для нашої організації. Однак слід пам'ятати, що нові волонтери ще до кінця не знають або не усвідомлюють своєї ролі в організації. Новий волонтер має лише приблизне уявлення про те, що конкретно йому потрібно робити, як буде здійснюватися взаємодія зі співробітниками, клієнтами організації та іншими волонтерами. Волонтер має багато питань, на які хотів би отримати відповіді. У зв'язку з цим, якими можуть бути наші дії?»

Тренер вислуховує відповіді учасників та продовжує:

«Перш ніж довірити волонтеру виконання певної роботи, необхідно провести низку заходів, які сприятимуть точному розумінню поставленого перед ним завдання, зроблять його роботу результативною та безпечною. Серед технологій підготовки волонтерів виділяють такі:

- *Орієнтування*
- *Інструктаж*
- *Навчання».*

Тренер ініціює обговорення.

Запитання для обговорення:

- Як ви вважаєте, чи мають ці технології щось спільне? Якщо так, то що саме? А чим вони різняться?
- Чи необхідно застосовувати усі технології одразу?
- На якому етапі підготовки волонтерів необхідно застосовувати кожну з технологій?
- Чи завжди нам слід застосовувати усі ці три технології? У яких випадках застосування певних із них (уточніть, яких саме) не є доцільним?

Тренер резюмує відповіді учасників:

«Метою орієнтування є підготовка волонтерів до початку їхньої діяльності в організації. Орієнтування волонтера — важливий етап, адже ознайомлення з історією організації, її місією, традиціями, чинними процедурами та правилами, Положенням про волонтерську діяльність, керівництвом, співробітниками, розташуванням кабінетів, господарських приміщень та різноманітних об'єктів допоможе йому швидше адаптуватися та відчувати відповідальність за спільну справу. Зокрема, орієнтування дає змогу новому волонтеру краще зрозуміти роль та функції волонтерів в організації; допомагає розвинути почуття спільності з цілями й завданнями організації; як він може застосувати свої навички та знання в організації; які існують правила і технології роботи.

Перш ніж довірити волонтеру виконання певної роботи, необхідно провести низку заходів, які сприятимуть точному розумінню поставленого перед ним завдання, зроблять його роботу результативною та безпечною. Одним із найважливіших елементів проведення безпечного виконання будь-якого виду робіт є проведення інструктажу виконавців цих робіт про всі діючі шкідливі й небезпечні чинники, методи захисту від них, правила запобігання можливих аварійних ситуацій та заходи для ліквідації їх наслідків.

Різниця між орієнтацією та навчанням іноді дуже мала. Постійне навчання віч-на-віч починається з орієнтації і продовжується досить довго. У більшості випадків волонтери будуть постійно стикатися з новими ситуаціями і проблемами, будуть ставити питання координатору. Через такі неформальні відповіді проходить навчання, хоча формальна програма відсутня. Однак на це не варто покладатися. Водночас, якщо ви бачите, що необхідні додаткові знання, яких не можна дати у процесі орієнтації, ви можете провести курс навчання волонтерів».

3. Вправа «Введення волонтера в організацію»

Мета: надати учасникам інформацію про технології підготовки волонтерів, а також особливості кожної із технологій та алгоритм їх проведення.

Час: 35 хв.

Ресурси: Додаток 4.5.2, Додаток 4.5.3, Додаток 4.5.4, аркуші паперу А3, маркери, фломастери, стікери.

Хід проведення:

Тренер звертається до учасників:

«Ми обговорили, що під час підготовки волонтерів до здійснення волонтерської діяльності застосовують орієнтування, інструктаж та навчання. Зараз ми зможемо детальніше розібратися з їх алгоритмами. Для цього ми об'єднаємося у три групи. Кожна група отримує інформацію про одну з технологій. Вашим завданням буде прочитати інформацію та коротко занотувати або графічно її оформити на аркуші паперу А3, застосовуючи усі необхідні ресурси для цього. Час на виконання завдання — 20 хвилин».

Після завершення часу тренер говорить:

«Кожна група завершила роботу, оберіть, будь ласка, одного-двох людей, які будуть презентувати напрацювання. Під час презентації результатів групи ми використаємо таку форму роботи як «кафе». Групи залишаються за своїм столом. Група № 1 розпочинає презентацію своїх результатів та запрошує до свого столу групу № 2 та групу № 3. Група № 1 презентує свої напрацювання. Коли група № 1 завершує презентацію, група № 2 повертається до свого столу, до якого запрошує групу № 1 та групу № 3. Так, група № 3 буде презентувати свої напрацювання для групи № 1 та групи № 2. Якщо під час презентації у груп виникають запитання — їх можна ставити тим, хто презентує інформацію від групи, або обговоримо їх на загальному колі».

Після завершення презентації учасниками своїх напрацювань тренер дякує усім групам, пропонує винагородити одне одного аплодисментами та ініціює обговорення.

Запитання для обговорення:

- На якому етапі залучення волонтера до організації потрібно проводити орієнтування? Чому важливо здійснювати орієнтування волонтера в організації?
- У чому полягає сенс інструктажу волонтера-початківця?
- У який спосіб слід вибудовувати роботу щодо інструктажу волонтерів? До яких наслідків може призвести його відсутність?

- З якою метою проводиться навчання для волонтерів? На якому етапі?
- Хто має проводити навчання волонтерів?
- У яких ситуаціях необхідно проводити орієнтування, інструктаж та навчання волонтерів?

4. Вправа «Скриня»

Мета: відпрацювати навички застосування технологій введення волонтера до організації.

Час: 20 хв.

Ресурси: скриня або коробка, Додаток 4.5.5.

Хід проведення:

Тренер звертається до учасників:

«Попередньо ми визначили, які технології має застосовувати координатор для введення волонтера до організації, а також визначили алгоритм реалізації того чи іншого інструмента і за яких умов необхідно його застосовувати для успішної та ефективної діяльності волонтера. Зараз я пропоную розібратися детальніше із цим. У мене є скриня, у якій міститься 10 карток-ситуацій. Ваше завдання — прослухати ситуацію та визначити, яку з технологій підготовки волонтерів необхідно застосувати.»

Тренер по черзі дістає картку-ситуацію зі скрині та зачитує її учасникам.

1. До вас звернулися студенти університету і сказали, що хочуть допомагати (орієнтування).
2. Ви зібрали волонтерів для роботи під час футбольного чемпіонату серед дівчат (інструктаж).
3. До організації прийшов потенційний волонтер. Під час співбесіди ви дізнались, що він є експертом у юридичній сфері та готовий допомогти вашій організації в консультуванні людей (орієнтування, інструктаж).
4. У вас волонтерує людина більше року й допомагає під час разових акцій і заходів. Він/вона повідомили, що хочуть долучитися до проведення ігор для дітей у лікарні (навчання).
5. Ви отримали анкету від потенційного волонтера через сайт організації. В анкеті зазначено, що людина хоче допомогти на акції по збору речей для сімей (орієнтування, інструктаж).
6. До організації звернулися батьки і повідомили, що хочуть долучитися до роботи в дитячому таборі як волонтери (орієнтування, інструктаж, навчання).
7. До вашої організації на час літа приходять підлітки та допомагають доглядати за тваринами у притулку (інструктаж).
8. Ви зібрали волонтерів для прибирання парку (інструктаж).
9. До організації звернулася людина, яка працює менеджером з продажу товарів. Під час співбесіди ви дізнались, що він/вона хоче допомагати в підготовці розвиваючих ігор для дітей, які перебувають у притулку (орієнтування, інструктаж, навчання).

10. Ви координуєте роботу волонтерів, які проводять вуличні ігротеки на щорічній акції міста (інструктаж, навчання).

Після завершення обговорення тренер дякує учасникам за роботу.

Запитання для обговорення:

- Від чого залежить вибір технології підготовки волонтерів?
- Якими з них і в яких випадках не можна нехтувати?
- Коли можна обмежитися тільки орієнтуванням чи інструктажем?

Додаток 4.5.1

Ситуація 1

Ви працюєте у громадській організації, яка залучає до своєї діяльності волонтерів. Ви координуєте роботу волонтерських груп.

До організації на співбесіду прийшов потенційний волонтер. У нього гарна анкета, однак його комунікативні навички оцінити вам не вдалося — волонтер стисло відповідав, не ініціював продовження розмови.

- *Якими можуть бути причини поведінки волонтера?*
- *Які питання ви використали б у проведенні співбесіди?*
- *Які форми добору волонтерів доцільно застосовувати в подібних ситуаціях?*

Ситуація 2

Ви працюєте у громадській організації, яка залучає до своєї діяльності волонтерів. Ви координуєте роботу волонтерських груп.

До організації на співбесіду прийшов потенційний волонтер. У нього гарна анкета, однак ви розумієте, що він не відповідає розробленим організацією вимогам. Волонтер — яскрава особистість, але він не підходить на посаду, на яку оголошено вакансію.

- *Якими будуть ваші дії?*
- *Якщо б довелося відмовити потенційному волонтеру, то у який спосіб ви б це зробили, які слова використали?*

Ситуація 3

Ви працюєте у громадській організації, яка залучає до своєї діяльності волонтерів. Ви координуєте роботу волонтерських груп.

В організації є людина, яка волонтерує вже три роки. Вона бере активну участь у всіх навчальних заходах. Однак волонтер жодного разу не вийшов на конкретний об'єкт, аргументуючи це тим, що не готовий до практичної діяльності, а потребує ще додаткової підготовки.

- *Якими будуть ваші дії?*
- *Як не допустити подібної ситуації?*
- *Яких помилок припустився координатор волонтерської групи?*
- *Якщо б довелося відмовити такому волонтеру, то у який спосіб ви б це зробили, які слова використали?*

Ситуація 4

Волонтер вашої організації працює в парі з колегою-волонтером під час спортивного марафону. Його колега відійшов у своїх справах. До волонтера звернувся іноземець, який скаржиться на те, що його щойно пограбували, і просить потримати його речі, доки він наздожене кривдника. Волонтер розгублено взяв його особисті речі в руки й декілька хвилин чекав на повернення іноземця. Іноземець повертається із поліціантом та звинувачує вашого волонтера у викраденні речей та великої суми коштів (якої, звичайно, не виявляється під час перевірки речей).

- *Що спричинило ситуацію?*
- *Як мали діяти волонтери?*
- *Із ким мали контактувати волонтери для вирішення ситуації?*
- *Які наслідки може мати така ситуація?*
- *Які ще ситуації можуть виникнути під час роботи на спортивному марафоні? Які поради можна дати волонтерам в контексті запропонованої ситуації?*

Технологія здійснення орієнтування волонтерів

Хто готує і проводить орієнтування?

Підготовка і проведення орієнтування зазвичай здійснюється координатором роботи волонтерів, із залученням штатних співробітників, членів правління, волонтерів, які вже працюють в організації, та клієнтів.

Коли проводити орієнтування?

Орієнтування слід планувати і проводити найближчим часом після того, як волонтер був прийнятий в організацію, але ще не приступив до роботи. У той момент, коли ви призначили волонтера на будь-яку роботу, запропоновану організацією, починається процес орієнтації. Що раніше волонтер відчує, що організація чекає від нього, зрозуміє основні процедури, які використовуються в організації, то раніше він почне плідно працювати, то швидше з'являться комфортні стосунки з оточуючими.

Види орієнтації:

Існують три різні орієнтації: причинна, системна і соціальна. Вони покликані відповісти на три основні питання для нових волонтерів:

- причинна — чому я буду працювати тут;
- системна — як я буду працювати тут;
- соціальна — як я підходжу до всіх тут.

Декілька способів, якими можна зорієнтувати волонтера:

- Волонтеру можна запропонувати літературу про організацію або орієнтаційний посібник. Гарне знання історії організації та її цілей допомагає волонтеру побачити раціональну основу того, що він чи вона робить. Посібник також знайомить волонтера з основними програмами організації чи групи (причинна орієнтація).
- Волонтерам слід показати практичні деталі, такі як, де залишити верхній одяг, де рукомийник і туалет, де проводити перерви й обіди, а також, де можна зафіксувати свій прихід, якщо це передбачено (системна орієнтація).
- Також важлива зустріч волонтера з персоналом та іншими волонтерами, з якими необхідно буде працювати. Кожну людину, коли буде можливість, необхідно представити, коротко описати сферу її відповідальності (соціальна орієнтація).

Можливо, варто дати волонтеру час, щоб поспостерігати, як працює організація, і зрозуміти, що необхідно робити. Волонтера треба також представити керівнику, якому знадобиться певний час для знайомства. Вони повинні разом ретельно вивчити опис роботи й розглянути всі питання, які виникли. Безпосередній керівник має показати волонтеру його робоче місце, обладнання й матеріали, які він використовуватиме. Також потрібно пояснити, які зустрічі з групової орієнтації або які курси навчання він повинен відвідати.

Етапи орієнтування.

Орієнтування охоплює кілька етапів.

Перший етап — вступний курс — дає волонтеру уявлення про організацію і про те, чим вона займається, такий собі інформаційний блок, який може містити такі теми:

1. Історія, місія, принципи організації.
2. Напрями діяльності, проекти та програми організації.
3. Основні терміни, специфічні для організації.
4. Джерела фінансування.
5. Цільові групи організації.
6. Інформація про співробітництво з іншими організаціями.
7. Організаційна структура.

Ця інформація може бути повідомлена волонтеру усно, а також надана у вигляді інформаційних матеріалів — **довідника волонтера**. Необхідно враховувати, що людина може засвоїти лише обмежений обсяг інформації, тому за наявності інформації в письмовому вигляді у волонтера є можливість ще раз ознайомитися з нею самостійно і більш докладно.

Довідник волонтера зазвичай містить:

1. Вступний розділ, в якому надана інформація про основні принципи, діяльність та місію організації, а також перелік особистісних рис, яких організація чекає від волонтера (наприклад, відповідальність, дотримання конфіденційності, толерантне ставлення); перелік підтримки, яку організація надасть волонтеру у майбутньому (наприклад, відгуки про якість роботи, рекомендаційні листи, допомога в складних ситуаціях, навчання тощо).
2. До загального розділу можна внести відомості про структуру організації та інформацію загального характеру: прізвища співробітників, посади, номери телефонів.
3. Заключний розділ має бути присвячений програмам та послугам, які надаються, а також правам, функціям та обов'язкам волонтерів і штатних співробітників, повинні бути вказані можливості, які надаються волонтеру, основні правила поведінки, корисні поради щодо дій в екстремальних ситуаціях, загальноорганізаційні заходи, а також система компенсації витрат (якщо передбачено) та мотивації волонтерів. Крім того, повинні бути чітко визначені канали комунікації (до кого і з якого питання може звернутися волонтер), що допоможе уникнути виникнення непорозуміння у відносинах між волонтерами та штатними співробітниками. За наявності чітких пояснень значно рідше виникають конфліктні ситуації.

Другий етап регулювання відносин охоплює:

1. Інформацію про роль волонтерів в організації (права і відповідальність сторін, призначення на посаду, ознайомлення з описом роботи).
2. Знайомство з безпосереднім керівником волонтера.

3. Організаційні моменти: інструктаж про режим роботи, питання відвідуваності, звітності, дотримання конфіденційності, етики відносин з клієнтами, вимоги до програми навчання інструктаж щодо санітарних норм, правил техніки безпеки, підписання угоди. Угода на виконання волонтерської діяльності — це документ, що регламентує та визначає міру відповідальності кожної зі сторін. Він також буде необхідним документом для бухгалтерії у випадку, якщо ви, наприклад, відправили волонтера у відрядження і оплачували його проїзд та добові.

У багатьох організаціях практикується ведення Щоденника волонтера (інша назва — Трудова книжка волонтера), який містить: положення про волонтерську діяльність; інформацію про можливість кар'єрного зростання; план роботи волонтера на певний період; план підвищення кваліфікації волонтера; таблицю для фіксації конкретних видів здійсненої волонтером роботи.

Третій етап — введення волонтера в колектив. Волонтер починає свою діяльність, і настає момент першого знайомства з колективом організації. Стикаючись із будь-чим новим, кожна людина відчуває себе дещо невпевнено та схвильовано. А тепер уявіть, як буде себе почувати новий волонтер, якщо він прийде до вас і побачить, що його ніхто не чекав або не підготувався до зустрічі з ним, або у співробітників не знайшлося достатньо часу для нього. Перше враження є важливим як для волонтера, так і для співробітника. Тому вкрай важливим є введення волонтера в колектив. Це дасть змогу йому відчути свою необхідність, важливість, значущість.

Під час введення в колектив необхідно допомогти волонтеру відчувати себе:

- потрібним в організації;
- рівним іншим членам команди (співробітникам і волонтерам);
- вільним, розкутим і впевненим у своїх силах.

Введення в колектив охоплює:

- представлення основних членів колективу;
- екскурсію по приміщенню організації (місцезнаходження офісу координатора, безпосереднього керівника, технічного обладнання, туалетів, гардероба, кухні);
- пояснення правил поведінки в приміщенні організації (робочі години, використання техніки, приміщень, витратних матеріалів).

Оцінка успішності орієнтування

Оцінка успішності орієнтування проводиться за такими показниками:

- наскільки повно і добре волонтер розуміє, що означає бути волонтером (роль, функції);
- наскільки волонтер добре знає, приймає і застосовує у своїй роботі основні принципи організації;
- ступінь інтеграції волонтера в колектив та успішність комунікації й координації в команді;
- наскільки волонтер добре орієнтується в правилах і процедурах організації;
- наскільки знайомий із практичними сторонами перебування і роботи в офісі організації.

Важливі аспекти під час проведення орієнтування:

1. У той момент, коли ви призначили волонтера на яку-небудь роботу, запропонувати організацією, починається процес орієнтації.
2. Слід показати практичні деталі: де поставити машину, де роздягтися, де рукомийники та туалети, де проводити перерви й обідати, а також де відмічати свій прихід, якщо це передбачено.
3. Можна надати літературу про організацію (знання історії організації та її цілей, також познайомити волонтера з основними програмами організації).
4. Важлива зустріч волонтера з оплачуваним персоналом та іншими волонтерами (кожного потрібно представити, коротко описавши сферу відповідальності).
5. Волонтера слід представити його безпосередньому керівнику (повинні разом ретельно вивчити опис роботи і розглянути всі питання, які виникли у волонтера).
6. Показати місце, де волонтер буде працювати, обладнання та матеріали, які він буде використовувати.
7. Також доцільно організувати навчання волонтерів, забезпечити їх спеціальною літературою, якщо робота потребує особливого підходу, обережності — слід пояснити, які курси навчання він повинен відвідати.
8. Пояснити цілі організації.
9. Розповісти про поточні завдання, плани на майбутнє.
10. Розповісти волонтеру про співпрацю з іншими громадськими організаціями.
11. Показати список оплачуваного персоналу із зазначенням посад.
12. Поінформувати про деякі посади волонтерів.
13. Коротко поінформувати про основні проєкти та програми.
14. Охарактеризувати мету волонтерської програми.
15. Розкрити основні напрями волонтерської програми.
16. Озвучити основні правила, що можна і що не можна робити.
17. Корисні поради щодо дій у найбільш типових ситуаціях.
18. Запропонувати заходи, які може відвідувати волонтер.
19. Перелік особистих якостей, яких організація очікує від волонтера, — відповідальність, дотримання конфіденційності, терпляче ставлення до «важких» співробітників тощо.
20. Заохочення волонтера (відгуки про якість роботи, рекомендаційні листи, допомога у важких ситуаціях, навчання тощо).

Технологія проведення інструктажу

Елементи інформування та інструктажу

Інформування виконавців робіт про всі діючі шкідливі й небезпечні чинники, методи захисту від них, правила запобігання можливих аварійних ситуацій та заходи для ліквідації їх наслідків містить два елементи, що відрізняються обсягом переданої працівнику інформації та витраченим на це часом.

- ➔ **Перша — це навчання співробітника правилам і методам безпечного проведення робіт.** Зазвичай навчальний матеріал відрізняється значним обсягом, складається з теоретичної частини і деякої кількості практичних занять. Через значний обсяг матеріалу навчання займає тривалий час і розподіляється на кілька занять. Після завершення курсу навчання співробітник проходить екзаменаційну перевірку знань, за результатами якої йому присвоюється певна кваліфікація. Є необхідність проведення навчання співробітників організації для різних посад, професій і видів робіт.
- ➔ **Друга — це інструктаж співробітника, тобто коротке ознайомлення його з правилами та методами безпечного проведення робіт.** На відміну від довготривалого навчання інструктаж не дає глибоких теоретичних знань і практичних навичок у виконанні безпечної праці. Його основна мета — пояснення або нагадування співробітнику вимог охорони праці під час виконання покладених на нього трудових обов'язків.

Мета проведення інструктажу

На перший погляд може здатися, що ефективність інструктажу як засобу запобігання нещасних випадків і позаштатних ситуацій мала, але це не так.

По-перше, інструктаж проводиться з урахуванням особливостей організації праці та конкретних умов проведення діяльності.

По-друге, інструктаж проводиться або безпосередньо перед виконанням робіт, або з певною періодичністю, що забезпечує краще психологічне сприйняття вимог і більш ефективне їх запам'ятовування. Тому інструктаж є обов'язковим компонентом охорони праці, а опис його видів і регламент проведення закріплені законодавчо.

Інструктаж волонтерів про правила роботи, техніку безпеки — це перше, що необхідно зробити. За необхідності, потрібно організувати навчання волонтерів. Якщо робота вимагає особливого підходу й обережності, то доцільно скористатися спеціальною літературою, де описується не лише робота, але й те, як необхідно працювати для того, щоб волонтер не нашкодив собі.

Види інструктажу

Розрізняють п'ять видів інструктажів:

- Вступний
- Первинний
- Повторний
- Позаплановий
- Цільовий.

ВСТУПНИЙ ІНСТРУКТАЖ проводиться з усіма без винятку волонтерами, які приймаються на роботу, незалежно від їхньої освіти, досвіду роботи та посади. Вступний інструктаж має на меті ознайомлення волонтера з:

- чинним трудовим розпорядком,
- структурою організації,
- використовуваним обладнанням та технологією виробництва,
- заходами пожежної безпеки,
- основними інструкціями охорони праці та іншими правилами.

Перелік питань вступного інструктажу також регламентований. Наприклад, вступний інструктаж може містити відомості про організацію, про характерні особливості та правила поведінки співробітників на території організації; розташування структурних підрозділів, служб, допоміжних приміщень; основні положення Трудового кодексу, обставини і причини нещасних випадків, якщо такі траплялися, методи та засоби попередження нещасних випадків і професійних вигорань; порядок і норми видачі засобів індивідуального захисту та інше.

➡ **Хто проводить вступний інструктаж?**

Вступний інструктаж проводить інженер з охорони праці або штатний співробітник організації, на якого наказом (розпорядженням) про організацію покладено ці обов'язки, і який в установленому порядку пройшов навчання й перевірку знань із питань охорони праці.

➡ **Де проводиться вступний інструктаж?**

Вступний інструктаж проводиться в кабінеті охорони праці або в приміщенні, що спеціально для цього обладнано, з використанням сучасних технічних засобів навчання, навчальних та наочних посібників за програмою, розробленою службою охорони праці з урахуванням особливостей соціально-педагогічної діяльності. Програма та тривалість інструктажу затверджується керівником організації.

➡ Запис про проведення вступного інструктажу робиться в журналі реєстрації вступного інструктажу, який зберігається в службі охорони праці або у співробітника, який відповідає за проведення вступного інструктажу, а також в Угоді, що підписується з волонтером (у деяких організаціях практикується ведення Щоденника волонтера або Трудової книжки волонтера).


ПЕРВИННИЙ ІНСТРУКТАЖ проводиться до початку роботи керівником конкретного напрямку, за яким закріплений волонтер, безпосередньо на робочому місці індивідуально з кожним волонтером, за затвердженою керівником організації програмою. Водночас волонтеру демонструють практичні навички безпечного виконання роботи. Важливість цього виду інструктажу очевидна: він має велику практичну значимість для гарантування безпеки праці.

ПОВТОРНИЙ ІНСТРУКТАЖ проводиться періодично за програмою первинного інструктажу для закріплення й розширення отриманих раніше знань з питань охорони праці, а також для їх перевірки. Повторний інструктаж може проводитися або індивідуально з кожним волонтером, або з групою волонтерів, які виконують однотипні завдання в межах одного напрямку діяльності. Періодичність проведення повторного інструктажу визначено відповідними чинними галузевими нормативними актами або встановлюється залежно від виду соціально-педагогічної діяльності, але не рідше одного разу на 6 місяців.


ПОЗАПЛАНОВИЙ ІНСТРУКТАЖ проводиться у разі зміни напрямку діяльності, у разі введення в дію нових або переглянутих діючих нормативних актів про охорону праці, а також у разі внесення змін та доповнень до них, у разі виявлення порушень волонтерами вимог нормативних актів про охорону праці, що призвели або можуть призвести до нещасних випадків, травм (як клієнтів, так і самих волонтерів), у разі виявлення особами, які здійснюють державний нагляд і контроль за охороною праці, незнання вимог безпеки стосовно діяльності, що виконується волонтером, у разі перерви в роботі волонтера більш ніж на 60 календарних днів, а також інших чинників, що впливають на стан охорони праці.

 **Зміст позапланового інструктажу**

Зміст позапланового інструктажу визначається в кожному окремому випадку залежно від причин і обставин, що спричинили потребу його проведення.

 Позаплановий інструктаж проводиться індивідуально або з групою волонтерів, які працюють у межах одного напрямку діяльності.

ЦІЛЬОВИЙ ІНСТРУКТАЖ проводиться індивідуально або з групою волонтерів перед виконанням разових робіт, непередбачених угодою волонтера, під час виконання робіт по наряді-допуску, в разі організації масових заходів (екскурсії, походи, спортивні заходи тощо) і в деяких інших випадках.

 Первинний, повторний, позаплановий і цільовий інструктажі проводить безпосередній керівник напрямку.

 **Завершення інструктажу**

Інструктаж завершується перевіркою знань усним опитуванням або за допомогою технічних засобів навчання, а також перевіркою набутих навичок безпечних методів і прийомів роботи. Знання перевіряє особа, яка проводила інструктаж. Проведення інструктажів підтверджується підписами осіб, які проводили і пройшли інструктаж, в журналі реєстрації інструктажу з охорони праці. Сторінки журналу реєстрації інструктажів повинні бути пронумеровані, журнали прошнуровані і скріплені печаткою.

 **Алгоритм проведення інструктажу**

Інструктаж волонтера перед його виходом на роботу слід проводити дуже ретельно, керуючись алгоритмом:

- 1) розказати;
- 2) показати;
- 3) попросити повторити і показати.

Якщо ж волонтер не зміг повторити, роботу слід розпочати з **першого етапу**, роз'яснюючи інформацію докладніше.

 **Результат проведення інструктажу**

У разі незадовільних результатів перевірки знань, умінь і навичок щодо безпечного виконання робіт після первинного, повторного чи позапланового інструктажів для волонтера протягом 10 днів додатково проводиться інструктаж і повторна перевірка знань.

У разі незадовільних результатів і повторної перевірки знань вирішується питання щодо співпраці з таким волонтером.

У разі незадовільних результатів перевірки знань після цільового інструктажу допуск до виконання діяльності не надається. Повторна перевірка знань в такому разі не дозволяється.

Технологія навчання волонтерів

Якщо ви бачите, що волонтеру необхідні додаткові знання, яких не можна дати у процесі орієнтації, ви можете провести курс навчання волонтерів.

Визначення, яким повинно бути навчання для волонтерів, потребує відповідей на три запитання:

- Яка інформація їм потрібна для успішного виконання роботи?
- Які навички їм необхідні для успішного виконання роботи?
- Які ставлення або підходи їм необхідні для успішного виконання роботи?

Іноді може скластися враження, що деякі волонтери вже володіють необхідними знаннями та після участі у вступному курсі не потребують навчання. Однак це не так. Перед тим, як розпочати конкретну роботу, так само, як і на самому початку своєї діяльності, волонтер може вважати, що він не володіє всіма необхідними знаннями та навичками. І тільки пройшовши додаткове навчання по темі, безпосередньо пов'язаній з його майбутньою діяльністю в організації, волонтер починає відчувати себе більш впевнено. Проведення навчання також додає впевненості й організації в тому, що волонтер буде працювати ефективно, професійно і безпечно для себе і клієнтів організації. Крім того, можливість отримання нових знань і навичок залишається однією з найпотужніших мотивацій для волонтерів. Навчання є складовою частиною процесу отримання задоволення від роботи.

Планування навчання

Попросіть волонтерів визначити, що спричиняє у них труднощі, або може спричинити їх у процесі подальшої роботи. Вам і вашим волонтерам необхідно чітко розуміти знання й навички, які потрібно отримати від навчання. Якщо ви знайшли відповіді на ці запитання, можете планувати навчання.

Хто має проводити навчання?

Навчання не обов'язково має проводити координатор. Це може бути залучений експерт/тренер, волонтери з іншої організації, спеціально запрошені волонтери тощо. Розгляньте усі варіанти. Проте ця людина має мати практичний досвід і знання про предмет, який буде обговорюватися.

Зміст та цілі навчальної програми

Зміст програми навчання залежить від кожної конкретної роботи і тих знань і навичок, якими вже володіє волонтер. Програма навчання планується координатором волонтерів спільно з волонтером.

Ідеальна програма підготовки забезпечує постійне вдосконалення вже наявних знань і навичок, набуття нових і розвиток особистості волонтера.

Цілі навчальної програми повинні:

- бути вимірні/піддаватися оцінці (чітко показувати, якого саме результату ми хочемо домогтися і за якими напрямками);
- відповідати роботі (знання і навички, що здобуваються протягом навчання, повинні відповідати завданням роботи волонтера);
- мати практичне застосування.

Види та особливості організації навчання

Навчання може бути індивідуальним і в групі.

Переважно використовуються комбінації різних методів навчання: презентації, лекції, робота в групах, рольові ігри, дискусії, обмін досвідом, практичні фільми і заняття, консультації фахівців. Перевага надається тим методам, які стимулюють активну участь волонтера в навчанні, забезпечують зворотний зв'язок і засновані на прикладах з практики. Додатково, залишаючись в межах запланованого часу, необхідно надати місце для спілкування та обміну думками між учасниками.

Під час навчання особлива увага приділяється не тому, щоб дати волонтерам максимально можливу кількість інформації, необхідної їм для роботи, але відпрацювання і закріплення практично застосовних знань і навичок.

Етапи створення і здійснення навчальної програми

- Визначення цілей і потреб у навчанні.
- Моделювання програми навчання (теми, форми й методи навчання, кількість годин).
- Організація навчання (час, місце, учасники, технічне та інформаційне забезпечення).
- Оцінка результатів навчання: проводиться в процесі навчання, після його завершення і через проміжок часу (через три–шість місяців).

Оцінка навчання необхідна як для підбиття підсумків (наскільки добре підготовлений волонтер до майбутньої роботи), так і для планування подальшого навчання волонтера і внесення коригувань в наявні навчальні програми.

Для досягнення максимального ефекту навчання проводиться в кілька етапів. Етапність дає змогу давати нову інформацію і розвивати нові навички дозовано, не перевантажуючи волонтера занадто великим обсягом і чергуючи навчання із застосуванням і закріпленням знань на практиці.

Приклад програми Школи волонтерів:

1. Волонтерський менеджмент — 1 год.
 - Хто такий волонтер?
 - Волонтерство та волонтерська діяльність.
 - Можливі посади та посадові обов'язки волонтера.
 - Оцінювання волонтерів та волонтерських програм.
 - Перспективи волонтерської роботи.

2. Навички ефективної комунікації — 2 год.

- Вирішення конфліктів.
- Маніпуляція та захист від неї.
- Активне слухання.

3. Побудова команди — 3 год.

Тренінг щодо робочих функцій:

- Що волонтер повинен виконувати та чого досягнути?
- Що не варто робити?
- Що слід робити, якщо виникнуть складні ситуації?

Етапи навчання

- Попереднє навчання.
- Навчання в процесі роботи/підвищення кваліфікації.
- Перепрофілювання.

Попереднє навчання

Полягає в передачі волонтерам знань і навичок, необхідних для початку практичної діяльності.

Охоплює:

- Зустріч координатора з волонтером (обговорення опису роботи, програми навчання, очікування волонтера від навчання).
- Власне навчання (тренінг).
- Оцінку навчання (наскільки волонтер добре володіє предметом і як добре і впевнено застосовує отримані знання і навички на практиці, що, на його думку, необхідно змінити в тренінгу).

Надалі волонтер стикається з новими ситуаціями, які вимагають нових знань і методів роботи, і у волонтера з'являється необхідність в додатковому навчанні — підвищенні кваліфікації.

Навчання в процесі роботи/підвищення кваліфікації

Надає нову інформацію, дає можливість закріпити старі й освоїти нові навички, пропонує нові методи та шляхи вирішення проблеми. Є мотивуючим чинником.

Форми навчання:

- Робота в парі з керівником або іншим більш досвідченим волонтером.
- Проведення навчання для інших волонтерів.
- Участь у зборах (обмін досвідом, планування і оцінка результатів і якості роботи).
- Участь у семінарах і тренінгах просунутого рівня.
- Участь у конференціях.
- Вивчення інформаційних матеріалів за темою.

Працюючи протягом тривалого часу в одній і тій же програмі, волонтер може втратити інтерес до своєї діяльності. Зазвичай, у кожної людини є потреба в професійному та кар'єрному зростанні.

Перепрофілювання підтримує мотивацію до продовження волонтерської діяльності.

Перепрофілювання

- Допомагає волонтеру рости професійно.
- Допомагає спробувати себе в чомусь новому, набути новий досвід і розвинути нові навички.
- Надає нові можливості в разі, якщо здійснення заходів, в які був залучений волонтер, припиняється.

Полягає в:

- розширенні можливостей (кола завдань і відповідальності) в межах вже виконуваної роботи;
- переведенні на іншу посаду або інший напрям роботи (за згодою сторін).

Свідоцтво про проходження навчання

Видача волонтеру сертифіката або свідоцтва про проходження навчання вкрай бажана, бо це піднімає престиж навчання, а також служить документальним свідченням, яке волонтер зможе використовувати надалі для підтвердження своєї кваліфікації, наприклад, у разі прийому на роботу. Таке свідоцтво може бути надруковано на принтері, повинно містити емблему і назву організації, назву курсу та основні теми курсу, ім'я та прізвище учасника, підпис тренерів/керівника організації і печатку.

Додаток 4.5.5

До вас звернулися студенти університету і сказали, що хочуть допомагати.

Ви зібрали волонтерів для роботи під час футбольного чемпіонату серед дівчат.

До організації прийшов потенційний волонтер. Під час співбесіди ви дізнались, що він є експертом у юридичній сфері та готовий допомогти вашій організації у консультуванні людей.

У вас волонтерує людина більше року і допомагає під час разових акцій і заходів. Він/вона повідомили, що хочуть долучитися до проведення ігор для дітей у лікарні.

Ви отримали анкету від потенційного волонтера через сайт організації. В анкеті зазначено, що людина хоче допомогти на акції по збору речей для сімей.

До організації звернулися батьки і повідомили, що хочуть долучитися до роботи у дитячому таборі як волонтери.

До вашої організації на час літа приходять учні та допомагають доглядати за тваринами у притулку.

Ви зібрали волонтерів для прибирання парку.

До організації звернулася людина, яка працює менеджером з продажу товарів. Під час співбесіди ви дізнались, що він/вона хоче допомагати в підготовці розвиваючих ігор для дітей, які перебувають у притулку.

Ви координуєте роботу волонтерів, які проводять вуличні ігротеки на щорічній акції міста.

СЕСІЯ 4.6. СУПРОВІД РОБОТИ ВОЛОНТЕРІВ

Мета: розглянути технології супроводу волонтерів для здійснення волонтерської діяльності.

Загальна тривалість: 1 год. 30 хв.

План

1. Інформаційне повідомлення «Різновиди супроводу волонтерської діяльності» — 15 хв.
2. Робота в групах «Менторство. Супервізія. Інтервізія» — 40 хв.
3. Робота в групах «План супроводу роботи волонтерів у волонтерській програмі» — 35 хв.

1. Інформаційне повідомлення «Різновиди супроводу волонтерської діяльності»

Мета: надати інформацію учасникам щодо різновидів супроводу роботи волонтерів.

Час: 15 хв.

Ресурси: Додаток 4.6.1, Додаток 4.6.2, Додаток 4.6.3.

Хід проведення:

Тренер коротко надає інформацію учасникам щодо різновидів супроводу волонтерської діяльності у волонтерській програмі:

*«Задля успішного виконання роботи волонтерами варто здійснювати супровід їхньої діяльності. Розрізняють такі **види супроводу волонтерської діяльності**:*

- менторська підтримка;
- супервізія;
- інтервізія.

Менторська підтримка — це специфічна форма наставництва. Її суть полягає в тому, що волонтер (як правило, не новачок) обирає собі фахівця (або ж волонтера-майстра) та під його керівництвом вдосконалює свої знання та вміння. Програма менторської підтримки може складатися у цій парі самостійно. Головна відмінність менторства від наставництва в тому, що не організація закріплює волонтера за наставником, а він самостійно обирає собі авторитетного майстра для самовдосконалення.

Детальніше про менторство та менторську підтримку розглянемо у Додатку 4.6.1 під час наступної вправи.

Більш популярною формою супроводу волонтерської діяльності є **супервізія**. У процесі супервізії діяльності волонтера координатор допомагає йому в професійному самовдосконаленні через: надання критичного, конструктивного зворотного зв'язку, оцінки його діяльності; корегування можливих помилок та неточностей у відтворенні засвоєних

знань, умінь та навичок; планування майбутніх кроків професійного саморозвитку та самовдосконалення.

Основними формами супервізії є:

- аналіз конкретних ситуацій (case-study);
- індивідуальне консультування волонтера;
- спостереження за його роботою;
- включене спостереження або спільна професійна діяльність.

Детальніше про супервізію у Додатку 4.6.2 розглянемо під час наступної вправи.

Досить ефективною формою підтримки діяльності волонтерів є інтервізія.

Інтервізія — вид групової супервізії, де суб'єктом аналізу є самі учасники процесу (на зразок «груп рівних»). Її метою є забезпечення та покращення якості професійної діяльності. У процесі інтервізії волонтери стають авторами case-study. Обговорюючи їх з колегами, волонтер отримує можливість почути їхню думку, детально проаналізувати ситуацію, отримати зауваження та конструктивні поради. Для волонтерів, які допомагають у вирішенні проблемної ситуації, в процесі інтервізії створюється унікальна можливість відпрацювати навички активного слухання, активізувати знання щодо проблеми, виробити вміння співвідносити власне професійне бачення з позицією та поглядами колег. Координатор волонтерів під час інтервізії насамперед виступає у ролі модератора, а вже потім, лише працюючи на підсилення висловлених волонтерами думок, — консультантом. Інтервізія не передбачає навчання, а вирішує завдання професійної підтримки. Інтервізія — це, передусім, можливість для волонтера отримати підтримку, новий погляд на свою діяльність, збагатитися досвідом колег, розширити свої професійні можливості.

Детальніше про інтервізію у Додатку 4.6.3 розглянемо під час наступної вправи».

2. Робота в групах «Менторство. Супервізія. Інтервізія»

Мета: надати інформацію учасникам щодо різновидів супроводу роботи волонтерів.

Час: 40 хв.

Ресурси: Додаток 4.6.1, Додаток 4.6.2, Додаток 4.6.3, аркуші фліпчарту, маркери.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер об'єднує учасників у три групи. Кожна група отримує своє завдання:

Група 1 — прочитати Додаток 4.6.1 «Менторство» та зобразити на фліпчарті ключові аспекти, щоб презентувати для інших.

Група 2 — прочитати Додаток 4.6.2 «Супервізія» та зобразити на фліпчарті ключові аспекти, щоб презентувати для інших.

Група 3 — прочитати Додаток 4.6.3 «Інтервізія» та зобразити на фліпчарті ключові аспекти, щоб презентувати для інших.

На це завдання кожна група має 25 хвилин.

На **другому етапі** вправи кожна група презентує протягом 5 хвилин свої напрацювання так, щоб інші учасники зрозуміли суть того чи іншого виду супроводу діяльності волонтерів.

3. Робота в групах «План супроводу роботи волонтерів у волонтерській програмі»

Мета: надати інформацію учасникам щодо різновидів супроводу роботи волонтерів.

Час: 35 хв.

Ресурси: аркуші фліпчарту з зображеними Таблицями 4.6, маркери.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер об'єднує учасників у 4 мінігрупи. Кожна група отримує завдання обрати волонтерську програму із числа учасників, до якої вони розроблять план супроводу волонтерської діяльності з урахуванням особливостей програми. Далі тренер просить заповнити Таблицю 4.6, що зображена на аркушах фліпчарту.

Таблиця 4.6

	Менторська підтримка	Супервізії	Інтервізії
Тематика заходів			
Графік проведення			
Роль координатора			

На **другому етапі** вправи тренер просить учасників презентувати свої напрацювання.

Запитання для обговорення:

- Чи складно було визначати тематику заходів?
- Від чого залежить змістовне наповнення супроводу волонтерської діяльності у ваших програмах?

Менторство та менторська підтримка

Здійснюючи супровід діяльності волонтерів, координатори часто використовують менторську підтримку.

Що таке менторська підтримка?

Менторська підтримка визначається як діяльність, яку виконує одна людина щодо іншої з метою допомогти їй ефективніше виконувати роботу і будувати кар'єру.

Ментор і наставник.

Ментор — це зазвичай досвідченіший співробітник (а інколи й інший досвідченіший волонтер). Він, залежно від обставин, використовує різноманітні методи, зокрема коучинг, тренінги, обговорення, консультування тощо.

Ментор і наставник — не одне і теж, ці два терміни часто вживаються як синоніми, існує доволі суттєва відмінність.

Наставник — це людина, яка працює в організації і тому має безпосередній інтерес в розвитку знань іншої людини, навичок та міжособистісних стосунків, які можуть впливати на результати її роботи.

На відміну від наставника, ментор — це людина, яку інша людина самостійно обирає, щоб досягнути зростання, а отже самостійно встановлює інтенсивність та напрям навчання. Завдання ментора — допомагати співробітнику (волонтеру) тоді, коли він просить про допомогу.

Ментор — це, перш за все, фахівець, який спілкується з волонтером на одному рівні, який не вчить його і не повчає, а разом з ним досліджує одну за іншою теми. І хоча менторська підтримка передбачає збільшення поінформованості та знань волонтерів, як спосіб донесення інформації ментори використовують дискусії та обговорення у формі повсякденного діалогу. Вони обидва діляться досвідом, відкриваються один одному, будують дружні відносини.

Ментор — це фахівець, який спільно з волонтером працює за чітко структурованою програмою з метою підвищити рівень знань і навичок, а також вплинути на ставлення та поведінку останнього, що надалі допоможе зберегти не лише фізичне здоров'я волонтера, а й психічне, соціальне, емоційне тощо. Крім того, двічі на місяць проходять робочі зустрічі менторів, на яких вони можуть познайомитися і обговорити свій досвід роботи.

У практиці волонтерської діяльності роль ментора можуть виконувати не тільки фахівці організації, але й досвідчені волонтери.

Критерії відбору менторів:

- наявність волонтерського досвіду;
- особистий життєвий досвід;
- здатність навчатися і навчати інших;
- особиста зацікавленість бути ментором;
- особистісні якості (комунікабельність, вміння встановлювати первинний контакт, ініціативність, толерантність, організованість, відповідальність, акуратність);
- участь у тренінгу для менторів.

Відбір менторів може також проводитися серед активних волонтерів, які зарекомендували себе як відповідальні, комунікабельні й надійні помічники організації, добре знайомі з її діяльністю, поділяють її принципи та норми. Участь у програмі менторської підтримки може стати просуванням найактивніших і старанних волонтерів, підтвердженням їхнього успішного спільного співробітництва. Запропонуйте посаду ментора волонтерам вашої організації, які зарекомендували себе з найкращого боку, як «підвищення».

Тож яка кваліфікація необхідна, щоб стати ментором?

На перших порах від потенційних менторів не потрібно ніякої кваліфікації, крім бажання і готовності допомогти тому, хто цього потребує. Втім, менторів слід вибирати дуже ретельно, адже ментори повинні вміти чітко проводити межу між консультативною діяльністю і дружбою. Вони повинні одночасно тримати емоційну дистанцію як консультанти, а також відкриватися і ділитися своїми переживаннями як друзі. Для того, аби стати ментором, потрібно пройти навчання менторів.

Як відбувається процес менторської підтримки?

Якщо після знайомства волонтера з ментором вони обидва приходять до висновку, що зможуть працювати разом, то настає час регулярних зустрічей. Проходити вони можуть у приміщеннях організації або в нейтральних громадських місцях (зустрічі вдома не рекомендуються) і, в ідеалі, їх періодичність повинна складати раз на два тижні, протягом 5-6 місяців.

Складається програма менторської підтримки. Вправи і теми для обговорень обираються щодо проблеми, що вирішується, та не містять надмірно жорстких рекомендацій. Темі розроблені таким чином, що дозволяють адаптувати вправи й обговорення для кожного конкретного випадку в процесі навчання.

Після кожного заняття координатор волонтерських груп опитує ментора (особисто або по телефону до початку наступного заняття), щоб упевнитися в тому, що у нього не виникло жодних проблем у спілкуванні. Якщо у координатора виникають які-небудь питання, він обговорює їх з ментором або, якщо необхідно, може втрутитися у відносини «волонтер-ментор».

Досвідчені ментори здійснюють тісний моніторинг прогресу відносин з кожним волонтером і звітують перед координатором, який, за необхідності, може втрутитися в процес. Існує дві причини, за якими необхідно проводити моніторинг відносин:

- потрібно уважно спостерігати за стосунками і направляти їх у потрібне русло, щоб переконатися, що обидва учасники досягають успіху і знаходяться в безпеці;
- оцінити те, наскільки ефективно заняття вплинули на волонтера.

Як стати ментором?

Всі, хто хотів би стати ментором, повинні заповнити анкету. Анкетування можуть проводити як співробітники організації, так і безпосередньо координатор. Перед або після анкетування з потенційним кандидатом необхідно більш детально поспілкуватися та звернути увагу на те, які тренінги волонтер проходив у вашій організації, які завдання і з яким результатом виконував, прояснити, наскільки він вмотивований працювати, важливо враховувати досвід його волонтерської діяльності. Успішні кандидати, які найбільше відповідають критеріям на посаду ментора, запрошуються на тренінг. Лише після цього приймається остаточне рішення з приводу прийняття волонтера на посаду ментора.

Переваги менторської підтримки:

1. Волонтер отримує чітке бачення, оскільки зазвичай він занадто занурений в ситуацію, щоб зрозуміти її. Ментор зможе оцінити його ситуацію безпристрасно та підказати, що можна покращити.
2. Волонтер починає відчувати відповідальність. Якщо ніхто не стежить за прогресом, ви знайдете тисячу причин, чому не вдалося досягнути тих чи інших результатів. Дуже важко бути по-справжньому відповідальним перед самим собою.
3. Менторство повністю спрямовано саме на клієнта, в нашому випадку — волонтера. Він може скільки завгодно брати участь у програмах розвитку особистості, але там ніхто не запропонує йому такого індивідуального підходу, як це зробить ментор.

Додаток 4.6.2

Супервізія

Здійснюючи супровід діяльності волонтерів, координатори часто використовують супервізію.

Що таке супервізія?

Супервізія у перекладі з англійської означає спостереження, нагляд, погляд зверху.

Супервізія — інструмент професійної підтримки та професійного розвитку, що передбачає комплекс із навчально-методичних заходів супроводу волонтера.

Супервізію можна визначити як вид професійної діяльності, що забезпечує підвищення ефективності діяльності волонтерів, використовуючи при цьому специфічні методи, прийоми й методики. Стосовно практичної роботи волонтера супервізія може розглядатися як специфічний вид або сукупність прийомів професійної діяльності, спрямованої на зміст, процес, результат роботи або (і) на особистість координатора для підвищення ефективності діяльності останнього.

Завдання супервізії

Регулярне проведення супервізії — це ресурс, на який має право кожен член організації.

Найважливішими завданнями супервізії є:

- обговорення певних питань, що постають у процесі роботи;
- керівництво та підтримка волонтера з боку координатора;
- обговорення один на один із координатором особистих проблем волонтера, які можуть впливати на ефективність роботи;
- надання можливості волонтеру виконувати власну роботу, консультуючись із супервізором;
- оцінка ефективності роботи волонтера та його компетентності;
- організація діяльності волонтера та дотримання останнім вимог професійної діяльності;
- методична підтримка професійних дій волонтера;
- забезпечення особистісної цілісності та профілактика негативних впливів діяльності.

Супервізія також є ключовим елементом у персональному професійному розвитку волонтера. Вона передбачає періодичний аналіз професійного досвіду, проблемних або нестандартних ситуацій та пошук нових ефективних прийомів роботи.

Типи супервізії

Виділяють два основні типи супервізії: професійна супервізія та особистісна.

До професійної супервізії належить:

- управлінська (менеджерська) — здійснюються дії, спрямовані на аналіз, пошук причин недоліків та шляхів покращення процесу управління професійною діяльністю;
- навчальна — відбувається процес навчання у практичній діяльності, навчання практичним діям;
- методична — підвищення кваліфікації, обмін досвідом.

Особистісна супервізія передбачає роботу супервізора з комплексами, страхами, негативними емоційними станами, особистісними проблемами волонтера. Супервізія допомагає визначити особистісні якості волонтера, його способи реагування, особливості поведінки та ціннісні орієнтації як чинники впливу на його діяльність. Вона полегшує процес поглиблення теоретичних знань і практичних умінь та їх адекватне застосування на практиці.

Методи супервізії

Основними методами супервізії є:

- аналіз конкретних ситуацій взаємодії з клієнтами (case-study);
- індивідуальне консультування волонтера;
- спостереження за його роботою;
- включене спостереження або спільна професійна діяльність.

Структура супервізії

Структура проведення супервізії складається з кількох компонентів, які мають свої особливості.

1. **Перший компонент** — це межі. Тут важливо дати відповідь на декілька питань:
 - Як довго повинні тривати зустрічі й як часто проводитися?
 - Наскільки суворо необхідно дотримуватися часових меж?
 - Що вважати членством у групі?
 - Чи є відвідування добровільним або обов'язковим?
 - Якими є правила стосовно конфіденційності?
 - Чим відрізняється групова супервізія від інших зібрань команди та структур, наприклад, від ділових зборів?
2. **Другий компонент** — завдання, серед яких надання підтримки; надання практичних консультацій; побудова та розвиток групи чи команди, вивчення проблем групи; вирішення питань, пов'язаних із закладом, менеджментом, організацією, політикою, прийняттям рішень.
3. **Третій компонент** — це структура, де треба визначитися з такими аспектами, як: використання часу; вибір змісту та стилю участі; використання різних видів діяльності.
4. **Наступний компонент** — **четвертий** — ролі. Серед них: стеження за часом; головування під час обговорення порядку денного, управління структурою; полегшення процесу.
5. **П'ятий компонент** — різновиди ведення. Що саме необхідно вести? Найлегше сказати «все», проте люди мають різноманітні очікування стосовно того, на чому потрібно робити наголос при веденні супервізії.

Група повинна вирішити, на що саме має бути спрямоване ведення:

- на підтримання структури, наприклад, стеження за порядком денним, управління часом тощо;
- роз'яснення змісту, наприклад, узагальнення та зосередження на рішеннях тощо;
- заохочення процесу, наприклад, залучення учасників, розв'язання міжособистісних труднощів тощо.

Якщо йдеться про полегшення процесу, необхідно усвідомлювати, хто що супервізує:

- супервізія окремих людей супервізором;
- супервізія окремих людей групою;
- супервізія групи як цілого супервізором;
- супервізія групи самою себе.

6. **Шостий компонент** — методи. Серед методів та форм, які застосовують у волонтерській роботі, найчастіше використовують групову дискусію, роботу в малих тупах, рольову гру, структуровані вправи та ігри, проєктивні вправи (наприклад, зображення скульптур, малювання тощо), прослуховування аудіоматеріалів, відеоперегляд.

Супервізор та його функції

Супервізором, як правило, називають кваліфікованого фахівця, з великим досвідом роботи та специфічними навичками і методами здійснення конкретної діяльності.

До функцій супервізора входять:

- підтримка (управління стресами та побоюваннями; прояснення питань; надання порад; позитивний та негативний зворотний зв'язок; розуміння особистих проблем, що заважають роботі; створення атмосфери довіри; мотивування та підтримка належних рішень);
- управління (адміністрування, вирішення адміністративних проблем; планування; впровадження політики організації; встановлення стандартів; моніторинг; оцінювання; дотримання прийнятого плану роботи; дисциплінування, виконання посадових інструкцій; ефективно та економне використання ресурсів);
- навчання (надання інструкцій щодо політики та процедур організації; навчання ефективній практиці; моделювання; визначення необхідних курсів; проведення тренінгу; рекомендування літератури; підтримка професійного зростання; розвиток кар'єри; мобілізація ресурсів).

Під час проведення супервізії волонтера координатор допомагає йому в професійному самовдосконаленні через надання критичного, конструктивного зворотного зв'язку, оцінку його діяльності; корегування можливих помилок та неточностей у відтворенні за-своєних знань, умінь та навичок; підтримку у плануванні майбутніх кроків професійного саморозвитку та самовдосконалення.

Інтервізія

Що таке інтервізія та інтервізійна група?

Інтервізія — навчальна форма, яка відрізняється від супервізії. Найважливішим аспектом є те, що члени групи інтервізії спільно відповідають за процес у групі, зміст сесій і навчальний процес учасників. Незважаючи на те, що члени групи завжди відрізняються один від одного, їхні позиції, в принципі, рівні. Це означає, що кожен учасник робить свій внесок і реагує, виходячи з власного життєвого досвіду.

Інтервізійна група — це професійний обмін інформацією, що особливо важливо в умовах специфіки волонтерської діяльності, де волонтер взаємодіє з різними групами клієнтів. Крім того, учасники групи знайомляться з поглядами, підходами, методами та технікою роботи один одного, що дозволяє більш ефективно взаємодіяти.

Як показує практика, що більша різниця в поглядах учасників групи, то вищий її ресурс.

Мета інтервізії

Мета інтервізії — зробити початківців-волонтерів більш досвідченими фахівцями. Інтервізія реалізує запит на конкретні практичні та теоретичні навички та знання, виховує більш глибокі метанавички і підтримує професійну ідентичність. Теми, які порушуються на інтервізії, завжди стосуються професійного функціонування. Тут доречні як особистісні, так і методичні, теоретичні та функціональні запити.

Принципи інтервізії

Принципи інтервізії:

1. Для кожного кейса створюється окрема тема.
2. Конфіденційність — все, що відбувається в групі, не розголошується за її межами.
3. Доброзичливість і шанобливе ставлення один до одного.
4. В фокусі уваги — заявлений кейс учасника, інші учасники працюють на нього, методичні та інші дискусії, що виникли між іншими учасниками, виносяться в окрему тему.
5. Точки зору всіх учасників — рівноцінні, право оцінки корисності й актуальності запропонованих ідей належить учаснику, який заявив кейс.
6. Бажано, але не обов'язково, ідеї та пропозиції для учасника, який заявив кейс, доповнювати описом своїх відчуттів, почуттів, інтуїції з приводу того, що розказав учасник.

Алгоритм проведення інтервізії

Алгоритм проведення інтервізії:

1. Волонтер описує ситуацію, в якій йому потрібна порада, наприклад: «Я потребую поради в такій ситуації ...»
2. Модератор (координатор) відзначає ключові елементи ситуації. Коли волонтер закінчить описувати ситуацію, модератор повинен запропонувати учасникам спробувати пригадати з особистого досвіду ситуації, схожі на описану волонте-

ром. Якщо учасники не були в подібній ситуації, вони можуть, використовуючи процес аналогії, згадати за ключовими елементами схожі ситуації.

3. Потім учасники повинні намалювати (індивідуально) символічну або метафоричну картину свого розуміння ситуації волонтера, а також допомогу, яку вони можуть йому запропонувати. Ця картина може бути схемою або ескізом будь-якого виду. Наприклад, хтось може намалювати дерево або пейзаж; інша людина може просто намалювати групу символів, таких як прямокутники, кола і зірки, і з'єднати їх лініями і стрілками. Тобто учасники повинні намалювати картину свого власного розуміння ситуації та потенційного рішення, яке вони збираються запропонувати.
4. Далі учасники показують волонтеру свою картину, пояснюючи можливе рішення. Тобто вони показують свої малюнки і говорять: «Моє розуміння вашої ситуації таке...», «Я перебував у ситуації, подібній до тієї, яку ви описуєте. Це було ...», «У тій ситуації я робив наступне...»

Позаяк «інтервізія» буквально означає «взаємне бачення», то зазвичай при її проведенні члени групи сидять у колі. Після того, як можливі рішення запропоновані, корисно обговорити припущення, що лежать в основі різних картин та інтерпретацій.

В кінці процесу інтервізії волонтер обов'язково повинен дати «зворотний зв'язок». Він повинен розповісти модератору та всім учасникам, як удосконалилася його власна картина. Волонтер знову описує ситуацію і повідомляє, як змінилася та збагатилася його власна картина.

Робота інтервізійної групи

Вимоги до роботи інтервізійної групи:

- Група збирається в певний час, у постійному складі.
- Вибирається модератор, на якого покладаються функції ведучого. Він стежить за дотриманням правил та регламенту.
- Для того, щоб не сприймати ведучого як супервізора, модератор змінюється кожену зустріч.
- Час роботи групи розподіляється на подання випадку з практики, рефлексію почуттів, що виникли в учасників під час представлення, задоволення запиту на інтервізії, зворотний зв'язок інтервізованого.
- Прийняття правил інтервізійної групи є обов'язковою умовою.
- Участь у групі добровільна.
- Єдина форма звернення один до одного для всіх членів групи.
- Кожен учасник представляє свій випадок по черзі.
- Обговорення матеріалу інтервізії поза групою забороняється.
- Періодично влаштовується інтервізія інтервізій, як можливість рефлексії процесу.
- Нові учасники приймаються до групи за умови прийняття правил після двох зустрічей за згодою кожного члена групи.

Організаційні вимоги до проведення інтерв'язі

I. Склад групи.

Група повинна бути не менше 4 і не більше 8 осіб. Рекомендується, щоб учасники групи розрізнялися за сферами діяльності, досвідом, освітою, віком і статтю. Тоді взаємодія в групі буде різноманітнішою, якість зворотного зв'язку також буде вищою, оскільки підвищується ефективність використання специфіки знань і досвіду один одного.

II. Структура сесії.

Сесія інтерв'язі триває 3 години. Спочатку здається, що це довго, але на практиці час проходить дуже швидко. Добре, якщо поступово складуться будь-які групові ритуали й звичаї. Так само важливо знайти баланс між рухом і вербальними формами роботи.

У ці 180 хвилин повинна бути представлена кожна зі структурних частин інтерв'язі (за точним розподілом часу стежить голова при складанні розкладу):

1. Обговорення протоколу попередньої сесії. Тут ми розрізняємо три аспекти:
 - Форма і текст. Чи складено протокол логічно і чи дає він огляд всієї сесії? Яка якість тексту? Звернути увагу на стислість, логічність, правопис, читабельність.
 - Зміст. Чи правильно написано, чи не пропущено щось важливе?
 - Реакції з приводу протоколу. Чи є що сказати? Чи потрібно повернутися до певних тем? Чи є сенс внести це до розкладу?
2. Складання розкладу. Теми, які повинні бути розглянуті, розподіляються за часом (приблизно). Для цього, передусім, з'ясовується, чи є у кого необхідність у першій допомозі при інтерв'язі.
3. «Перша допомога». Ця частина служить для актуальних справ, які учасники хочуть «привести в порядок». Наприклад, може бути представлений випадок («на цьому тижні у мене був клієнт, і я поки не знаю, що з ним робити»). Інші учасники можуть обговорити цей випадок, або використати рольове моделювання і дають зворотний зв'язок. Це може бути також особиста дилема, що відноситься до робочої ситуації («У мене конфлікт з колегою, я відчуваю себе незатишно, я не справляюся»). Також можуть розглядатися і функціональні питання, наприклад, попросити зворотний зв'язок щодо написаного звіту, статті тощо.

Всі питання, що стосуються особистого, професійного, теоретичного функціонування, методичної роботи, можуть мати місце в цьому розділі інтерв'язі.
4. Центральна тема. На кожній сесії визначається тема або предмет, яким присвячується основний час інтерв'язі. Ця тема може бути важливою для всіх членів групи, або вибирається тема, важлива для будь-кого з учасників. Тема може бути особистісна, методична, теоретична тощо. Учасники можуть вибрати одну людину, яка робить введення в тему (це не може бути модератор сесії). Учасники опрацьовують тему у формі дискусії, рольової гри, практичного експерименту тощо.

Важливо, щоб центральна тема була відома заздалегідь. Можна скласти розклад тем заздалегідь, а можна щоразу визначати, якою буде тема наступної інтерв'язі.

5. Завершення. Модератор робить мале коло, в якому кожен може зробити останнє зауваження або поставити запитання. Також домовляються про наступні сесії: які теми, хто буде головою і хто буде писати протокол. На закінчення — ще раз перевірити, чи будуть певні питання внесені до порядку денного і ким.

III. Розподіл функцій.

Для кожної зустрічі визначається голова і секретар. Решта виступають тільки в ролі інтерв'юваних. Кожен з учасників виконує всі з цих функцій по черзі. На початку року складається графік. У разі, якщо учасник не може бути присутнім на інтерв'юванні, він відповідальний за те, щоб вчасно знайти собі заміну. Заміна може бути здійснена тільки в порядку обміну.

IV. Зміст функцій.

Завдання голови полягає в структуруванні сесії. Він стежить за тим, щоб були представлені та дотримані всі частини сесії інтерв'юванні, а також стежить за часом. Може статися, що в розділі «Першої допомоги» піднімається занадто багато тем. Тоді голова повинен прийти до угоди з групою про планування та пріоритети. Якщо виникають будь-які теми, питання, до яких так чи інакше необхідно буде повернутися, голова повинен прояснити і домовитися, хто, коли і як повинен про це подбати. Завдання секретаря — скласти протокол сесії. У цьому протоколі повинно відображатися те, що обговорювалося або опрацьовувалося на сесії і яким чином. Секретар піклується про те, щоб зберігалась конфіденційність. Отже, особистісний матеріал повинен викладатися в анонімній формі та з метапозиції.

Впровадження заходів інтерв'юванні волонтерів підсилює їхню мотивацію до професійного самовдосконалення, сприяє зростанню професійної компетентності, вчить приймати самостійно професійні рішення, вести конструктивний діалог, відстоювати власну професійну позицію, сприяє формуванню навичок надання професійних порад.

СЕСІЯ 4.7. МОТИВАЦІЯ ВОЛОНТЕРІВ. РОЗРОБКА СИСТЕМИ МОТИВАЦІЇ ДЛЯ КОНКРЕТНОЇ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ПРОГРАМИ (ФОРМИ ВИЗНАННЯ ПРАЦІ)

Мета: розглянути технології мотивації волонтерів до здійснення волонтерської діяльності.

Загальна тривалість: 1 год. 30 хв.

План

1. Інформаційне повідомлення та робота в групах «Як мотивувати волонтера відповідно до його потреб» — 40 хв.
2. Мозковий штурм «Яким чином можна забезпечити розвиток волонтера в організації?» — 10 хв.
3. Вправа «Сходинки зросту» — 40 хв.

1. Інформаційне повідомлення «Як мотивувати волонтера відповідно до його потреб»

Мета: визначити, якими можуть бути потреби волонтерів, та як їх можна задовольнити при організації волонтерської діяльності.

Час: 40 хв.

Ресурси: Додаток 4.7.1, аркуш для фліпчарту, маркери.

Хід проведення:

На **першому етапі** вправи тренер коротко викладає зміст Додатку 4.7.1.

На **другому етапі** вправи тренер об'єднує учасників у 5 груп, видає кожній групі карти одного кольору та просить виконати завдання протягом 5 хвилин:

Група 1 — Яким чином можна задовольнити фізичні потреби волонтерів?

Група 2 — Яким чином можна задовольнити потреби у безпеці волонтерів?

Група 3 — Яким чином можна задовольнити соціальні потреби волонтерів?

Група 4 — Яким чином можна задовольнити потреби у почутті гордості та престижу волонтерів?

Група 5 — Яким чином можна задовольнити потреби у самореалізації волонтерів?

На **третьому етапі** вправи учасники презентують напрацьовані кольорові картки, а тренер їх фіксує на аркуші фліпчарту, коментує та доповнює у відповідності із додатком 4.7.1.

2. Мозковий штурм «Яким чином можна забезпечити розвиток волонтера в організації?»

Мета: напрацювати ідеї щодо забезпечення розвитку волонтера в організації.

Ресурси: фліпчарт, маркери.

Час: 10 хв.

Хід проведення:

Тренер звертається до учасників із запитанням: «Яким чином можна забезпечити розвиток волонтера в організації?» Тренер наголошує на досвіді організацій, які представляють учасники тренінгу. Всі думки учасників тренер фіксує на фліпчарті. Після цього зачитуються всі напрацювання учасників.

3. Вправа «Сходинок зростання»

Мета: розробити сходинок зростання для волонтера в організації.

Ресурси: листи фліпчарту, маркери, скотч, ножиці.

Час: 40 хв.

Хід проведення: вправа виконується у кілька етапів.

На **першому етапі** тренер просить учасників індивідуально, протягом 3 хвилин, записати у робочому зошиті можливі сходинок зростання волонтера в організації.

На **другому етапі** тренер об'єднує їх у три групи. Далі учасники у своїх групах, використовуючи індивідуальні напрацювання та записи із попередньої вправи, працюють над розробкою сходинок зростання для волонтерів (вищих навчальних закладів, центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, недержавних організацій). Кожна група працює та розробляє сходинок для однієї волонтерської програми протягом 15 хвилин.

На **третьому етапі** учасники всіх груп презентують свої напрацювання.

Далі проводиться обговорення даної роботи.

Запитання для обговорення:

- Які складності виникали в групах при роботі над даним завданням?
- Яку нову інформацію ви одержали, виконуючи цю вправу?
- Як цю вправу можна використовувати у діяльності організації, яку представляє кожен учасник?

Мотивація волонтерів, розробка системи мотивації для конкретної волонтерської програми (форми визнання праці)

Від розуміння мотивації залежить успішність та результативність волонтерської діяльності.

Мотивація — це те, що штовхає людину вчинити певну дію відповідно до потреби, що виникла.

Існує чимало теорій мотивації, одна з найвідоміших — **теорія мотивації Абрахама Маслоу**, який розкрив ієрархію індивідуальних мотивів у своїй гуманістичній теорії:



Відповідно до даної теорії мотивації найсильнішими є первинні мотивації, пов'язані із задоволенням фізіологічних потреб, як-от почуття голоду, спрага, потреба у диханні, фізичному розвитку, збереженні життя. Вони складають нижній рівень піраміди ієрархії мотивів.

Наступний рівень складають потреби у самозахисті, захисті від ризику, гарантії задоволення фізіологічних потреб.

Далі — блок вторинних мотивацій. Соціальні потреби — це потреби у спілкуванні, дружбі.

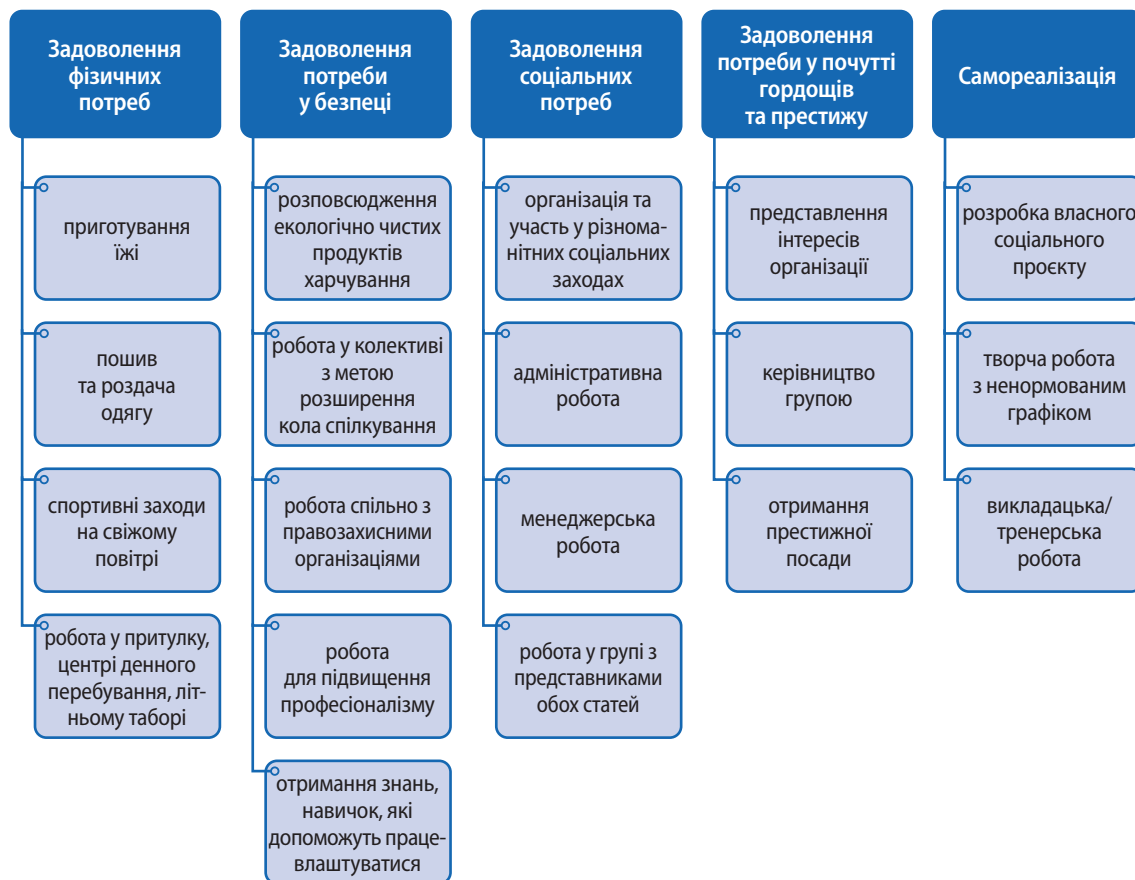
Вище розташовано рівень егоїстичних потреб, тобто потреба відчувати гордість, бути престижною людиною, мати певний статус або самоповагу, впевненість у собі, свободу.

Останній рівень у піраміді пов'язаний із задоволенням потреби у самореалізації та творчості.

У піраміді А. Маслоу найбільш потужні потреби, які найсильніше впливають на дії людини, складають її основу. Наприклад, якщо людині не вистачає повітря, то вона готова ризикувати життям, аби забезпечити цю потребу, а отже, у цей момент для неї не актуальна потреба самореалізації. Але з часом, задовольнивши свою потребу певного рівня, на перший план виходить нова, яка була до цього моменту менш актуальною.

Соціальне середовище, в якому знаходиться людина, досить сильно впливає на формування потреб і рушійних мотивів. Вмотивована людина готова до дії, що гарантує задоволення її потреб.

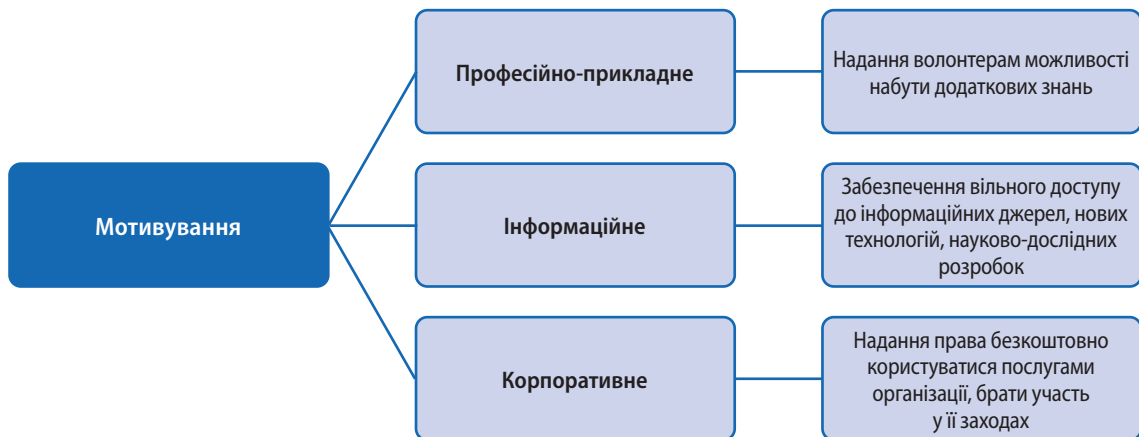
Отже, згідно з ієрархією мотивів, волонтеру можна запропонувати відповідну роботу:



Якщо у людини запитати про те, який мотив для неї є провідним, то навряд чи вона відповість швидко і точно. Часто люди навіть не усвідомлюють, що рухає їхніми вчинками, але співбесіда може допомогти виявити мотивації.

Також слід звернути увагу на необхідність додаткового мотивування, стимулювання волонтерів до роботи з метою підвищення її результативності.

Соціологи виокремлюють три **види нематеріальної мотивації або стимулювання: професійно-прикладна, інформаційна та корпоративна.**



Розглянувши різні підходи до мотивації волонтерів, можна зробити висновок, що центральним мотивом волонтерства є сама волонтерська діяльність, спрямована на допомогу іншим. Врахування мотивів, потреб людини необхідне для грамотно організованого набору, добору, навчання, супроводу, утримання в організації та визнання волонтера.

Мотивації людини можуть змінюватись через якийсь проміжок часу. Можливо, поява волонтера була викликана потребою нового спілкування. Через деякий час він захоче реалізувати себе в самостійному проєкті. Все це необхідно врахувати. Врахувати динаміку мотивації до волонтерської праці. Сьогодні добре залучити до виконання роботи, а завтра — разом створити новий проєкт. Ще один спосіб утримання волонтерів — це залучення до спільного планування. Наступним кроком, можливо, буде право на самостійне прийняття рішень у рамках їхніх проєктів.

Ще одним із важливих способів утримання волонтерів є своєчасне визнання їхніх заслуг.

Визнання — загальна позитивна оцінка кого-небудь у суспільстві.

Визнання діяльності волонтерів може бути:

- прямим;
- опосередкованим.

Пряме визнання має різні форми. Воно може виражатися в урочистому заході. Під час їх проведення, спільно з керівником організації, видаються нагороди, подяки, сертифікати. Подібні заходи роблять волонтерство більш привабливим, підвищують імідж в очах волонтерів. Більшість волонтерів будуть дуже задоволені участю у такому заході. Пряме визнання продовжується у словах вдячності, у листі подяки до родичів, відзначанні ювілею роботи волонтера в організації, рекомендаційному відгуку.

Опосередковане визнання — не менш сильне, ніж пряме.

Вони можуть доповнювати один одного. Його можна відчувати через:

- ставлення до волонтера, як до оплачуваного співробітника;
- створення можливостей підвищувати кваліфікацію (наприклад, сходинки зростання або програми соціальної активності та зростання волонтерів в організації);
- надання можливості контактів із засобами масової інформації;
- підключення до прийняття рішень та планування;
- можливості виступати в ролі представника організації на будь-яких заходах.

Також у визнання є деякі **правила**, яких варто дотримуватись:

- визнання своєчасне;
- визнання щире;
- визнання публічне;
- визнання індивідуальне, тобто спрямоване на конкретних людей, а не на їхню роботу;
- спосіб визнання залежить від мотивацій людини;
- визнання має бути достатньо частим.

**Менеджмент волонтерських програм:
посібник для підготовки менеджерів волонтерських програм**

Рецензенти:

Клішевич Н.А.,
Танцюра В.А.

Авторський колектив:

Журавель Т.В.,
Лях Т.Л.,
Колосюк В.Ю.,
Пуха К.В.,
Янковець В.В.

Загальна редакція:

Лях Т.Л.,
Сила Т.І.

