

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА»
(САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)

Л.В. ВАНДЫШЕВА

ОРГАНИЗАЦИЯ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА/ ВОЛОНТЕРСТВА

Рекомендовано редакционно-издательским советом федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева» в качестве учебного пособия для обучающихся по основным образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки 39.03.02 Социальная работа, 39.03.01 Социология

САМАРА
Издательство Самарского университета
2022

УДК 355.337.2(075)

ББК 60.561.7я7

В170

Рецензенты: д-р пед. наук, проф. В. А. Курина,
канд. социол. наук, доц. С. Ю. Митрофанова

Вандышева, Людмила Владимировна

В170 **Организация добровольчества/волонтерства:** учебное пособие / *Л.В. Вандышева*. – Самара : Издательство Самарского университета, 2022. – 92 с.

ISBN 978-5-7883-1848-6

Учебное пособие адресовано обучающимся по направлениям подготовки 39.03.02 Социальная работа и 39.03.01 Социология, а также специалистам, чья предметная деятельность связана с организацией добровольчества/волонтерства.

Подготовлено на кафедре теории и технологии социальной работы.

УДК 355.337.2(075)

ББК 60.561.7я7

СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка	4
Тема 1. Добровольчество/волонтерство как составляющая филантропического подхода	6
Вопросы для обсуждения.....	17
Практические задания	19
Тема 2. Основные этапы организации добровольчества/волонтерства	27
Вопросы для обсуждения.....	48
Практические задания	49
Список литературы	74
Приложения	78

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

К настоящему времени накопилось множество дефиниций понимания добровольчества/волонтерства. Одна из трактовок сводится к пониманию добровольчества/волонтерства как социальной практики, т.е. посредством добровольчества/волонтерства обучающиеся приобщаются не только к практикам гражданского активизма, но и приобретают базовые умения, навыки будущей профессии в социальной сфере.

Не случайно в контексте профессиональной подготовки будущих специалистов социально-гуманитарного профиля добровольчество/волонтерство выходит на первый план и рассматривается как дополнительный ресурс практической подготовки. Сравнительно недавно в учебные планы профессиональной подготовки обучающихся социально-гуманитарного профиля введена дисциплина «Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО», а также выпущен учебник с одноименным названием, подготовленный российскими учеными и практиками под редакцией кандидата социологических наук И.В. Мерсияновой. Изучение заявленной учебной дисциплины следует строить на основе этого издания.

В настоящем издании приведены ссылки на этот коллективный труд, а также работы современных исследователей. Кроме этого, мы предлагаем читателю результаты авторских исследований.

Добровольчество/волонтерство является той ретро-инновацией современности, чьи истоки (филантропия, благотворительность,

меценатство) являются основанием *филантропического подхода к социальной работе*. Данный методологический подход продолжает развиваться в современном добровольческом/волонтерском движении.

Раскрытие *понятийной сущности добровольчества и волонтерства* позволяет отождествлять эти термины в формате учебного пособия. Уточнение *функций добровольчества/волонтерства* помогает читателю в дальнейшем ответственно подойти не только к *набору, отбору добровольцев/волонтеров*, но и к процессу их подготовки к реализации различных *направлений добровольчества/волонтерства*.

Вопросы для обсуждения после изучения теоретических основ позволяют уяснить нормы, правила и особенности коммуникации в организации добровольчества/волонтерства, определить свою роль в этой деятельности и межсекторном взаимодействии.

Практические задания включают: *дискуссии*, которые строятся на основе обсуждения различных результатов исследований; *доклады-презентации* о направлениях добровольчества/волонтерства; *тест-игру*, позволяющую выявить уровень знаний обучающихся по отдельным нормативно-правовым аспектам организации добровольчества/волонтерства; *рефераты* на темы о формах, популяризирующих добровольчество/волонтерство и направленных на организацию межведомственного взаимодействия; *эссе* по итогам просмотра документальных и художественных фильмов; *деловую игру*; *решение проблемных ситуаций* и ряд творческих заданий.

Тема 1. ДОБРОВОЛЬЧЕСТВО/ВОЛОНТЕРСТВО КАК СОСТАВЛЯЮЩАЯ ФИЛАНТРОПИЧЕСКОГО ПОДХОДА

Содержание этой темы включает конкретизацию сути филантропического подхода, представленного такими исторически сложившимися явлениями как филантропия, благотворительность, меценатство, добровольчество/волонтерство. Выделены определения, характеристики, значение, функции добровольчества/волонтерства. Заявлены основные мотивы добровольцев/волонтеров. Представлена подробная характеристика основных этапов организации добровольчества/волонтерства.

Термин «*подход*» означает определенную позицию, влияющую на стратегию той или иной деятельности. В основе подхода находятся соответствующие принципы и средства деятельности.

Первоначально термин «филантропия» означал божественную благосклонность (греч., V в. до н.э.); впоследствии в трактовке появились значения: любовь к людям, любое благожелательное отношение одного индивида к другому и индивидуальная благотворительность.

Филантропия – это деятельность, посредством которой частные ресурсы добровольно распределяются их обладателями в целях содействия нуждающимся людям и усовершенствования условий общественной жизни.

Филантропия имеет длительную историю, особенности которой во многом связаны с общественным строем, а также ценностями, доминирующими в конкретном обществе. Теоретический анализ научной литературы позволяет охарактеризовать филан-

тропию как непрофессиональную социальную работу, которая проявляется в «филантропических проектах» в разных сферах жизнедеятельности и предполагает оказание непосредственной помощи нуждающимся людям (дети-сироты, вдовы, люди пожилого возраста, раненые, инвалиды, безработные, люди, имеющие разного рода зависимости и др.), с одной стороны, и создание условий, приводящих к снижению социальной напряженности в обществе, с другой стороны.

Наряду с филантропией утвердились термины «благотворительность» и «меценатство». При этом часто филантропию и благотворительность отождествляют. Например, по мнению Р.Г. Апресян:

Благотворительность (филантропия) – деятельность, посредством которой частные ресурсы добровольно распределяются их обладателями в целях содействия нуждающимся людям, как живущим в нужде, так и испытывающим недостаток в дополнительных средствах для реализации личных и профессиональных интересов, для решения общественных проблем и усовершенствования условий общественной жизни [3].

Меценатство – это благотворительность в сфере культуры и искусства.

Филантропический подход к социальной работе – это общественная позиция, предполагающая поощрение у граждан проявлений человеколюбия, благожелательного отношения к людям и находящая выражение в филантропии, благотворительности, меценатстве, добровольчестве/волонтерстве.

Кроме этого, в XXI в. проявления филантропического подхода в социальной сфере нашли отражение в *социальном предпринимательстве*.

Тема волонтерства определена в качестве национального приоритета в развитии государства [23].

Добровольчество/волонтерство в настоящее время – это вид деятельности, который, во-первых, достаточно популярен среди различных по своему социальному положению, возрасту, полу и другим характеристикам категорий граждан; во-вторых, разнообразен в своих направлениях, что выступает основанием определения добровольчества/волонтерства как вида деятельности, сложно-го в организационном и управленческом аспекте.

В 2019 г. общая численность граждан, вовлеченных в добровольчество/волонтерство центрами (сообществами, объединениями) на базе некоммерческих организаций, государственных и муниципальных учреждений, образовательных организаций, составила около 7,5 млн человек [26].

С начала XXI в. добровольчество/волонтерство является предметом не только практического интереса общественных деятелей, но и предметом научных исследований. Так, исследователи-психологи обращают внимание на составление характеристик субъектов и объектов добровольчества/волонтерства; *социологи* в рамках количественных и качественных парадигм социологических исследований выявляют особенности добровольчества/волонтерства как современного феномена, в который вовлечены разные категории граждан; *педагоги* разрабатывают технологии подготовки добровольцев/волонтеров к данному виду общественно-полезной деятельности; *менеджеры* анализируют управленческие аспекты организации добровольчества/волонтерства и т.д. Разумеется, исследовательские интересы не ограничены лишь заявленными, поскольку в настоящее время число задач, к решению которых привлекают добровольцев/волонтеров, не только увеличивается, но и усложняется. Конкретизируем понятие «добровольчество» и «волонтерство».

Толкование лексемы «*добровольчество*» и ее производных в справочной литературе (словарях) представлено в ряде источников [20, с. 121; 21, с. 157; 27]. Обобщив полученные данные, можно констатировать, что внимание филологов сосредоточено на словах *доброволец, добровольный, добровольческий*. Эти слова образованы от словосочетания *добрая воля*. Наличие доброй воли предполагает совершение какого-либо дела без принуждения, по желанию, с охотой. Отмечается помогающий характер этой деятельности (от: «помогающие профессии» типа «человек-человек»). Человек становится добровольцем в ситуации, близкой к чрезвычайной (военные события), когда выдвигается призыв к соответствующим действиям и наблюдается нехватка людских ресурсов для разрешения ситуации.

Добровольчество в современной научной литературе понимают не одинаково:

- форма социальной активности граждан или способ их индивидуального или коллективного самовыражения, самореализации на благо других людей и общества в целом;
- инструмент социального, культурного, экономического и экологического развития;
- технология социальной работы с различными группами населения;
- социальная практика;
- мало специализированный труд в различных сферах деятельности и др.

Трактовки добровольчества сводятся к признанию его социально значимой деятельностью. Так, в ряде работ Л.В. Бадя, Н.В. Елфимова и др. [4] отмечается, что добровольчество является движением непрофессионалов, осуществляющих помощь бескорыстно и безвозмездно – это прообраз *социальной работы*, т.е. профессиональной деятельности, предполагающей решение проблем людей в трудной жизненной ситуации, которую они самостоятельно решить не могут.

Понятие «*волонтерство*» имеет латинский корень «*voluntarius*» – слово, имеющее отношение к прохождению военной службы в Римской империи. Действительно, в Австро-Венгрии, Франции, Италии и других европейских странах в XVIII – первой половине XIX вв. армии пополнялась за счет волонтерских батальонов и полков.

Французское происхождение понятия: *volontaire* – добровольный, делающий что-либо по собственному побуждению, действующий по доброй воле.

Исследователь Ю.Н. Ильина указывает на то, что латинское слово «*voluntās*» и общеславянское «*воля*»/*volja* произошли от общего индоевропейского корня *-vol-*, который выражает идею самостоятельности в чем-либо, стремление, желание совершить какие-либо действия [7].

В словаре С.И. Ожегова и Н.Ю. Шведовой волонтерство толкуется как добровольное выполнение обязанностей по оказанию безвозмездной социальной помощи, услуг, добровольный патронаж над инвалидами, больными и престарелыми, а также лицами и социальными группами населения, оказавшимися в трудных жизненных ситуациях [12, с. 94.].

Из этого следует признание не только синонимичности, но и родственности происхождения этих слов.

В «Словаре синонимов» под редакцией А.П. Евгеньевой, слово волонтерство помечается как «устаревшее» [20].

В настоящее время, указывает В.А. Иванов, английское *volunteer* – прочно устоявшийся в обиходе и понятный без перевода международный термин, обозначающий участника добровольческой деятельности [13, с. 81].

В диссертационном исследовании М.В. Певной вводятся новые производные от зарубежного понятия – *полуволонтерство* и *квазиволонтерство*. Первое означает добровольческие практики, в

которых у волонтеров проявляются сложности их самоидентификации как добровольцев, затруднения восприятия других волонтеров как единомышленников; не всегда присутствует чувство удовлетворенности от волонтерского труда. Как правило, волонтеры реализуются в рамках поля основной трудовой занятости.

Второе понятие трактуется социологом как имитация волонтерства, при которой отсутствует реальный трудовой вклад добровольцев в процесс оказания безвозмездной помощи нуждающимся в ней людям [14].

Социолог О.Н. Яницкий предлагает не отождествлять понятия «добровольчество» и «волонтерство», поскольку волонтерство представляется ему деятельностью, носящей массовый характер, сопровождающей проведение крупномасштабных мероприятий, а мотивы волонтеров не сводятся лишь к альтруизму. Кроме этого исследователь подчеркивает распространение волонтерства среди молодежи и указывает на необходимость специальной подготовки, организации волонтеров [28].

В отечественном законодательстве волонтерство определяется как благотворительная деятельность в форме безвозмездного труда в интересах благополучателя [24].

В данном пособии (исходя исключительно из учебных задач) понятия «добровольчество» и «волонтерство» будем понимать как тождественные, ссылаясь на законодательную трактовку. Аналогичным образом будем придерживаться понимания понятий «добриволец» и «волонтер».

Добриволец – физическое лицо, осуществляющее добровольческую деятельность, т.е. добровольную деятельность в форме безвозмездного выполнения работ и (или) оказания услуг в благотворительных целях или в иных общественно полезных целях.

Итак, в основе добровольчества/волонтерства находятся такие характеристики как добровольность, безвозмездность гуманистической деятельности личности добровольца/волонтера при решении социально-значимых задач, оказании помощи нуждающимся и т.п.

Благополучатели – лица, получающие благотворительные пожертвования от благотворителей, помощь добровольцев (волонтеров).

Обращение к работе Л.И. Сикорской позволяет отметить основные функции, которые заложены в добровольчестве/волонтерстве. Их реализация определенным образом отражается на личности, в частности, молодежи как добровольцев/волонтеров.

Функция социальной компетентности влияет на формирование самостоятельности, культуры поведения в обществе, коммуникативной компетентности и т.д.

Идентификационная функция ориентирует добровольцев/волонтеров на ощущение сопричастности к практикам, в которых участвуют передовые представители молодежного поколения.

Интегрирующая функция помогает сформировать у добровольцев/волонтеров гражданственность, патриотизм, чувство общности со своим народом, этносом, религией и т.д.

Личностно-развивающая функция проявляется в развитии личностного, творческого потенциала.

Ценностно-смысловая функция расширяет пространство смыслового поиска личности добровольца/волонтера, способствует формированию системы ориентиров, поля жизненных ценностей.

Профессионально-трудовая функция позволяет добровольцам/волонтерам осознать значимость своего труда как эмоцио-

нального, его ценность – приобрести первичные навыки профессиональной деятельности.

Инновационно-инициативная функция проявляется в активизме добровольцев/волонтеров как граждан и будущих профессионалов, их ответственности за свою деятельность.

Функция самосознания состоит в создании ситуаций для самопознания и самопонимания добровольцев/волонтеров.

Созидательно-преобразовательная функция заключается в способности добровольцев/волонтеров к самопреобразованию и в способности плодотворного воздействия на окружающих.

Функция гражданского воспитания проявляется в выражении добровольцами/волонтерами гражданской позиции, социальной солидарности, демонстрации социальной зрелости личности.

Гуманистическая функция способствует проявлению чувств, влияющих на формирование доверия и солидарности как в обществе, так и в команде добровольцев/волонтеров.

Нравственная функция проявляется в альтруизме добровольцев/волонтеров, их нацеленности на «жизнь ради других, ради общего блага и ради самой жизни во всех ее формах и качествах» [19, с. 28–29].

Итак, отмеченные функции позволяют выделить два вектора: значение добровольчества/волонтерства для общества (общности, коллектива и т.п.), формирования в нем социальной солидарности и значение для личности добровольца/волонтера.

С апреля по июль 2020 г. зафиксировано порядка 2,7 млн волонтеров в различных направлениях волонтерства, что почти на 10% больше, чем аналогичные показатели этого сезона годом ранее [8]. Перед «второй волной» коронавируса данный показатель составлял уже 3,48 млн человек [1].

Результаты исследований позволяют отметить *значение добровольчества/волонтерства для молодежи* при решении задач, связанных с саморазвитием, самообразованием, самореализацией, формированием коммуникативной компетентности, профессиональным становлением и т.д.

Добровольчество/волонтерство, выступая одной из форм гражданского активизма, способствует формированию у молодежи определенных мировоззренческих установок, ценностей. Действительно, ценностно-смысловой аспект занимает ведущее место в деятельности добровольца/волонтера.

В период пандемии востребованность волонтерского труда определила не только личное отношение молодежи к волонтерству, но и к альтруизму как ценности [25, с. 127]. Однако результаты исследования И.Ю. Рассохиной, С.А. Пфетцер, А.А. Пфетцер свидетельствуют о недостаточно эффективной работе волонтерских служб, что отразилось на общей оценке добровольчества/волонтерства и качестве предоставляемой помощи нуждающимся [16, с. 35]. В свою очередь исследователи Е.Н. Рогова и Л.С. Яницкий отмечают в период пандемии низкий уровень информированности молодежи о добровольчестве/волонтерстве и ее неготовность к этой деятельности [17, с. 45]. Результаты опроса «Левада-Центра» свидетельствуют о нарочитом стремлении молодежи максимально игнорировать версию о всеобщей взаимопомощи [15, с. 496]. Зарубежные исследователи закрепляют повышенную социальную ответственность только за определенной группой молодежи [29, р. 4].

Не случайно *мотивация* добровольцев/волонтеров представляется актуальным предметом для изучения. К настоящему времени накоплено достаточное количество научных подходов, ставших основанием для практики работы с учетом мотивации с добровольцами/волонтерами в организациях [2, 9, 11].

Мотив – психологическое, личностное обоснование решения действовать в определенном направлении для достижения цели.

Учет мотивации добровольцев/волонтеров крайне важен при организации добровольчества/волонтерства, поскольку именно мотивация влияет на выбор и успешность реализации добровольческого/волонтерского функционала, а также определяет перспективы дальнейшего участия личности в этом виде деятельности. Мотивация личностей различна и носит изменчивый характер.

Теоретический анализ научной литературы и результаты собственных исследований позволили выделить основные группы мотивов и соответствующие им характеристики добровольцев/волонтеров (табл. 1).

Итак, несмотря на изначальную установку добровольчества/волонтерства на безвозмездный характер деятельности, анализ научной литературы и практики свидетельствует о широком спектре мотивов добровольцев/волонтеров, что доказывает сложность добровольчества/волонтерства как деятельности, ее многофункциональность и разнонаправленность влияния на личность добровольцев/волонтеров.

Таблица 1. Группы мотивов и характеристика добровольцев/волонтеров

Перечень мотивов	Характеристика добровольцев/волонтеров
<i>«Акмеологическая» группа мотивов</i>	
<ul style="list-style-type: none"> – самореализация; – самосовершенствование; – развитие самосознания 	<ul style="list-style-type: none"> – для добровольцев интерес представляют масштабные и значимые события; – в приоритете четкая формулировка цели деятельности;

Окончание табл. 1

	<ul style="list-style-type: none"> – необходима демонстрация результатов труда; – важна возможность для тренинга своих качеств, способностей и т.п.
<i>«Идеалистическая» группа мотивов</i>	
<ul style="list-style-type: none"> – изменение общества, сообщества, коллектива, группы и т.п.; – необходимость решения проблемы; – ответная реакция на добро; – сочувствие; – религиозный мотив 	<ul style="list-style-type: none"> – хорошо работают в команде; – добровольцам/волонтерам значимо отмечание их вклада в решение общей задачи; – важно ощущение сопричастности к общему делу
<i>«Коммуникативная» группа мотивов</i>	
<ul style="list-style-type: none"> – общение с людьми 	<ul style="list-style-type: none"> – добровольцы ценят отношения в команде и с организатором; – ожидают ответную положительную реакцию; – приятно общественное признание
<i>«Компенсаторная» группа мотивов</i>	
<ul style="list-style-type: none"> – решение собственных проблем; – ожидание ответной помощи; – улучшение собственного самочувствия, душевного настроения; – преодоление чувства одиночества; – организация свободного времени 	<ul style="list-style-type: none"> – добровольцам/волонтерам важно заниматься деятельностью, которая приносит им удовольствие или решение каких-то своих, личных задач; – деятельность не должна быть для них скучной; – важно проявление себя, своих возможностей; – значимо получение «бонусов» от работы
<i>«Профессионально-ориентационная» группа мотивов</i>	
<ul style="list-style-type: none"> – формирование профессионально значимых компетенций; – приобретение и расширение опыта работы; – общественное призвание; – получение полезных связей 	<ul style="list-style-type: none"> – добровольцы/волонтеры могут совмещать выполнение нескольких заданий, участвовать в нескольких проектах

В настоящее время обширен перечень направлений добровольчества/волонтерства. В отдельных направлениях можно выде-

лить поднаправления как частные, специфичные проявления (например, в экологическом волонтерстве можно выделить волонтерство, связанное с ответственным обращением с отходами; волонтерство в отношении бездомных животных и приютов для них; волонтерство в сфере чрезвычайных ситуаций и т.д.). При этом анализ деятельности социально-ориентированных некоммерческих организаций (НКО) позволяет отметить, что в одном и том же направлении добровольчества/волонтерства можно решать проблемы, связанные с разными сферами жизнедеятельности (например, медицинское волонтерство позволяет решать не только проблемы, связанные со сферой здравоохранения, но и сферой образования – подготовка медиков и т.п.).

В научной литературе не утвердилось единой классификации направлений добровольчества/волонтерства.

В качестве оснований для классификации предлагают, во-первых, сферы жизнедеятельности: добровольчество/волонтерство в сфере культуры и искусства, охраны природы, предупреждения и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, сферы спорта, социальной сферы и т.д.

Во-вторых, в качестве основания выдвигается категория благополучателей («серебряное», корпоративное, инклюзивное, семейное и иные направления добровольчества/волонтерства).

Подводя итог, следует подчеркнуть важность не просто привлечения людей к добровольчеству/волонтерству, но и обеспечить последующую положительную оценку добровольцем/волонтером своей деятельности, что будет способствовать развитию добровольческого/волонтерского движения.

Вопросы для обсуждения

1. Всегда ли филантропический подход к деятельности несет в себе пользу? Приведите аргументы.

2. Всякий ли человек может стать добровольцем/волонтером? Существуют ли ограничения и с чем они связаны?

3. Будет ли различаться мотивация добровольца/волонтера в зависимости от его участия в том или ином направлении добровольчества/волонтерства?

4. Какие качества необходимы человеку для того, чтобы быть эффективным добровольцем/волонтером? Подтвердите свой ответ данными, опубликованными в научной литературе, интернет источниках.

5. Какого влияние добровольчества/волонтерства на формирование у молодежи определенных ценностей и качеств личности?

6. Если волонтеры четко выполняют инструкции при решении задач, то будет ли развиваться творческий потенциал добровольцев/волонтеров? Обоснуйте свой ответ.

7. Привлечение к каким направлениям добровольчества/волонтерства и, соответственно, какие добровольческие/волонтерские позиции будут уместны для профессионального развития будущих специалистов социально-гуманитарного профиля?

8. Какие мероприятия со стороны организаторов добровольческого/волонтерского движения могли бы «усилить» ответственность добровольцев/волонтеров за свою деятельность?

9. Почему добровольчество/волонтерство трактуют как эмоциональный труд?

10. В чем, по вашему мнению, проявляется созидательно-преобразовательная функция добровольчества/волонтерства?

11. Каковы проявления социальной зрелости личности добровольцев/волонтеров?

12. Какие факторы обуславливают возникновение и развитие различных направлений добровольчества/волонтерства? Обоснуйте ответ на примере отдельного добровольческого/волонтерского направления.

Практические задания

Задание 1. Дискуссия

Задание: прочтите тексты и ответьте на вопросы.

1. «Волонтерами часто становятся юноши и девушки, чьи мотивы со временем меняются. Например, до 16 лет молодежь может руководствоваться желанием реализовать собственные идеи или повлиять на социальные изменения. В возрасте от 17–19 лет среди мотивов доминирует мотив приобретения жизненного и профессионального опыта. В 24–30 лет может быть значимо приобретение новых знаний и навыков».

2. «Социологи отмечают в качестве мотивов участия волонтеров в мероприятиях: желание сделать доброе дело, стремление помочь нуждающимся, возможность познакомиться с новыми людьми, приобретение нового опыта, стремление улучшить ситуацию в городе. Волонтеры предпочитают участие в экологических акциях, культурных благотворительных мероприятиях (игровые программы, шефские концерты), материальную поддержку нуждающихся (сбор вещей, игрушек и т.п.)».

Ответьте на вопросы:

1. Согласны ли вы с соотношением возраста и мотивов, которые предложены в первом тексте? С чем связано ваше мнение?

2. Одинаковы ли мотивы юношей и девушек как участников добровольчества/волонтерства? Подтвердите вашу позицию данными научных исследований, мнениями представителей соответствующих наук.

3. Какие еще, кроме обозначенных в текстах мотивов, можете добавить вы? Чем обусловлен выбор этих мотивов?

Задание 2. Дискуссия

Задание: прочтите текст из материалов авторского пилотажного исследования:

«С целью выявления представлений о волонтерстве будущих бакалавров социальной работы был проведен опрос 36 студентов (29 девушек и 7 юношей) первого и третьего курсов направления «Социальная работа» Самарского университета. Студентам было предложено написать эссе на тему «Волонтерство и моя будущая профессия».

Анализ эссе был направлен на решение следующих задач:

1. Уточнить понимание сущности волонтерства будущими специалистами социальной работы.

2. Конкретизировать влияние волонтерского опыта на представления опрошенных о волонтерстве.

В результате выделены следующие аспекты волонтерства в представлениях студентов:

– волонтерство как деятельность, помощь, осуществляемая безвозмездно и добровольно: *«Волонтеры добровольно помогают людям», «безвозмездная деятельность», «бескорыстная помощь», «помощь людям»;*

– волонтерство – составляющая учебной и внеучебной деятельности: *«Волонтерство – одна из неотъемлемых составляющих студенческой жизни», «Волонтерство – это возможность подготовиться к моей будущей профессии, получить опыт, который понадобится мне дальше»;*

– волонтерство – деятельность, базирующаяся на определенных ценностях: *«Волонтерство – это не увлечение, не хобби... ответственный шаг»;*

– отождествление волонтерства и социальной работы: *«Это фактически и есть моя будущая профессия»;*

– волонтерство – деятельность, значимая для становления личности: *«Возможность раскрыть творческий потенциал, получить огромный социальный опыт – вот что это значит», «возможность попробовать себя в различных сферах работы с людьми»;*

ми, завести новых друзей и знакомых, открыть в себе новые способности».

Отсутствие в ответах единого понимания волонтерства и выделение разных граней этого явления позволяет сделать вывод о распространенности волонтерства в обществе и знакомстве опрошенных с этой практикой.

Волонтерство конкретизировано студентами следующим образом:

– объектом деятельности выступают люди, в частности, люди в трудной жизненной ситуации: *«Волонтеры могут протянуть руку помощи в трудную минуту, тем самым они дарят людям добро»;*

– в качестве базовых технологий волонтерства выделены помощь и поддержка: *«волонтерская деятельность ориентирована именно на помощь людям»; «это может быть как материальная поддержка, так и духовная»;*

– субъекты деятельности наделены специальными качествами: *«Волонтерская деятельность основана на коммуникабельности».*

О популярности волонтерства в социальной сфере, по мнению студентов, можно судить по употреблению слов, указывающих на численную характеристику: *«многие», «не становится меньше», «в большей массе».*

Итак, проанализированные ответы первокурсников указывают на коммуникативные и филантропические основания, свойственные волонтерству.

Волонтерство как социальная практика в ответах представлено следующим образом:

– *«Уже три года я состою в общественной организации детей и молодежи в своем городе, и я могу, не задумываясь, ответить, что волонтерство и моя будущая профессия находятся в тесной связи»;*

– *«Волонтерство для меня очень важно, так как помогает мне подготовиться к будущей профессии социального работника, пока я учусь в университете, а после окончания учебы будет помогать мне развивать мои профессиональные навыки»;*

– *«В этот момент у меня промелькнула мысль о том, что здорово работать в этой сфере. Занимаясь волонтерской деятельностью, я часто пересекаюсь с проблемами нашей будущей профессии».*

Из этих ответов следует, что наличие волонтерского опыта делает ответы первокурсников уверенными и эмоционально положительно окрашенными, позволяет опрошенным выстраивать траектории дальнейшего профессионального развития, признавая значение волонтерства.

Имеющая опыт волонтерства первокурсница написала следующее, отмечая значение волонтерства в становлении личности: *«Вообще, каждый из нас, независимо от профессии и образования, должен заниматься волонтерством, помогать окружающим. Ведь именно помощь другому человеку и делает нас людьми с большой буквы».*

Анализ полученных результатов позволяет выделить в личностях опрошенных первокурсников такие качества, как:

- уверенность (*«могу не задумываясь ответить»*);
- инициативность (*«помогать, когда об этом не просят»*);
- практицизм (волонтерство позволяет подготовиться к будущей профессии);
- целеустремленность (определение деятельности после окончания ВУЗа);
- экстравертность личности и ее эмоциональность;
- социальная ориентированности личности.

В ответах студентов первого курса, не имеющих личного опыта волонтерства, присутствует положительная оценка этой де-

ятельности: *«Мне не приходилось заниматься волонтерской деятельностью, но с удовольствием бы включилась в новое для меня занятие, чтобы получить новые знания и умения, которые помогут мне в будущей профессии»; «Думаю, начав, у меня все получится и это перельется в мою профессию»; «Волонтерством я не занималась, т.к не было возможности, но очень бы хотелось. На данный момент я не определилась с выбором места работы. Но одно знаю точно, что хочу работать в социальной сфере. И, конечно же, мне бы хотелось быть волонтером, и я знаю, что сейчас такая возможность у меня есть».* Подкреплением положительной оценки служит использование лексем, выражающих проявление положительных эмоций: *«с удовольствием», «понравится заниматься».* Использование в ответах выражений *«у меня все получится», «надеюсь», «одно знаю точно», «мне бы хотелось», «я знаю... возможность у меня есть», «желание есть!»* свидетельствует о высокой степени уверенности студентов в своем отношении, что подкрепляется наличием определенных знаний и самооценкой. Использование восклицательных знаков добавляет эмоциональной окраски ответам.

Положительные отзывы первокурсников о волонтерстве основаны на известных им примерах. Причем они связаны с практиками, привлекательными для молодежи (путешествие): *«Мне известно немало случаев, в которых молодым волонтерам предоставлялась возможность практиковать свои навыки за границей, в других городах нашей страны».*

Положительным представлениям способствует восприятие первокурсниками волонтерства как миссионерской деятельности: *«Волонтеры добровольно помогают людям. Я считаю, что они действительно не тратят время впустую, а занимаются важным делом»; «Хочу помогать людям, которым действительно нужна помощь, а не которые ноют на форумах, как у них все плохо. Хочу бежать на крик помощи, крик безысходности и помочь*

найти выход. Хочу быть спасательным кругом утопающему в море социума. Волонтерство – это не увлечение, не хобби, я отношусь к этому серьезно. Возможно, я не так представляю себе это, но для меня волонтерство ответственный шаг, потому что я ни разу не связывалась с этой деятельностью, не помогала людям». Подобная миссия представляется важной, социально-значимой.

Итак, ответы первокурсников указывают на широкую распространенность волонтерства, его популярность среди молодежи и значение в обеспечении общественного благополучия.

Студенты третьего курса также отмечают популярность волонтерства среди молодежи. Наличие у опрошенных многолетнего опыта («я занимаюсь волонтерством уже примерно семь лет») свидетельствует о привлекательности этой деятельности для молодежи.

Опыт волонтерства будущие студенты первого курса приобретали в спортивном волонтерстве, а также работая с детьми и людьми пожилого возраста.

Среди направлений волонтерства, которые третьекурсники хотели бы поддерживать в дальнейшем, выделены помощь людям в трудной жизненной ситуации и в экстремальных ситуациях, фандрайзинг. С одной стороны, ответы демонстрируют наличие знаний о направлениях и задачах, которые реализуются с помощью волонтерства, с другой стороны, наблюдается субъективное отношение к определенным направлениям волонтерства.

Анализ ответов студентов первого курса о значении волонтерства позволяет признать волонтерство средством развития коммуникативных способностей: *«Я убеждена, что работа в организации пошла мне на пользу. Помогла обрести многие коммуникативные качества, которые в дальнейшем пригодятся мне в профессиональной деятельности».*

В ответах студентов третьего курса признается роль волонтерства как социальной практики, дающей возможность определиться в будущей профессии, развить профессионально значимые компетенции, в том числе коммуникативные, и трудоустроиться.

Наряду с этим отмечают возможности удовлетворить потребность в общении, оказать эмоциональную поддержку: *«очень хороший вид познакомиться, сдружиться с людьми, подарить им частичку добра и тепла», «я завожу очень много новых знакомств»; «Это полезная практика общения с людьми разных слоев населения».*

В качестве аналитического вывода заявим следующее: первокурсники имеют базовые представления о волонтерстве, его значении в социализации, в том числе профессиональной социализации личности. Представления студентов третьего курса сводятся к анализу своего участия в волонтерстве и выделению значения волонтерства для будущего трудоустройства.

Результаты исследования показали, что все опрошенные склонны к поддержке волонтерского движения. Опрошенные первокурсники были вовлечены в спортивное волонтерство и волонтерство по отношению к детям, людям пожилого возраста. Поддержка этих направлений волонтерства объясняется популяризацией спортивного волонтерства, пропагандой здорового образа жизни среди молодежи, а также важностью воспитания подрастающего поколения. Ответы студентов третьего курса в большей степени сводятся к размышлениям относительно заданной темы; в их ответах не было указано на разнообразие волонтерских направлений».

Ответьте на вопросы:

1. Прокомментируйте результаты пилотажного исследования.
2. Имеете ли вы личный опыт волонтерства и с чем он связан?
3. Каково ваше мнение о влиянии волонтерства на ваше становление как профессионала?

4. Назовите условия, созданные в стране, регионе, университете, которые, с одной стороны, способствуют, а, с другой стороны, препятствуют вовлечению обучающихся в волонтерство.

Задание 3. Доклад-презентация

Задание:

1. Подготовьте доклад о направлении добровольчества/волонтерства (на выбор).
2. Определите организацию, в которой имеется вакансия для добровольцев/волонтеров по выбранному направлению.
3. Проанализируйте требования к добровольцам/волонтерам по выбранному направлению.

Примерные темы докладов

1. Арт-добровольчество /волонтерство.
2. Инклюзивное добровольчество/волонтерство.
3. Добровольчество/волонтерство в сфере охраны природы.
4. Добровольчество/волонтерство в сфере предупреждения и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций.
5. Добровольчество/волонтерство в сфере благоустройства.
6. Добровольчество/волонтерство на особо охраняемых природных территориях.
7. Корпоративное добровольчество/волонтерство.
8. Медийное добровольчество/волонтерство.
9. Медицинское добровольчество/волонтерство.
10. Научное добровольчество/волонтерство.
11. Поисково-спасательное добровольчество/волонтерство.
12. «Серебряное» добровольчество/волонтерство.
13. Семейное добровольчество/волонтерство.
14. Событийное добровольчество/волонтерство.
15. Социальное служение.
16. Спортивное добровольчество/волонтерство.

Тема 2. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА/ВОЛОНТЕРСТВА

Организация добровольчества/волонтерства представляется поэтапным процессом, цель которого заключена в координации действий различных субъектов добровольчества/волонтерства, в достижении эффективных результатов взаимодействия.

Поддержка добровольчества/волонтерства осуществляется в рамках реализации ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)», ФЗ «О некоммерческих организациях», основ государственной молодежной политики РФ на период до 2025 года, утвержденных распоряжением Правительства РФ от 29 ноября 2014 г. № 2403-р, государственной программы «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016–2020 годы», утвержденной постановлением Правительства РФ от 30 декабря 2015 г. № 1493 «О государственной программе “Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2016-2020 годы”», а также Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН от 17 декабря 2015 г. «Интеграция добровольчества в дело мира и развития: план действий на следующее десятилетие и последующий период» [10].

При этом организация добровольчества/волонтерства встраивается на основе действующих нормативно-правовых актов. Со-

гласно «Концепции развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 г.», деятельность организаторов добровольчества/волонтерства следует направлять на создание условий, обеспечивающих востребованность участия добровольцев/волонтеров в решении социальных задач, повышение признания добровольчества/волонтерства в обществе; развитие инфраструктуры методической, информационной, консультационной, образовательной и ресурсной поддержки добровольчества/волонтерства и т.д.

Представим суть *основных этапов* организации добровольчества/волонтерства.

На начальном *этапе «Планирование»* в качестве основного субъекта выступает организатор добровольцев/волонтеров, решающий задачу прогнозирования будущей деятельности, которая требует определения цели и задач добровольцев/волонтеров, требований к кандидатам, конкретизации их количества и времени (сроки) участия, уточнения средств рекрутинга, ресурсов поддержки добровольцев/волонтеров и т.д.). Организатор также может выступать субъектом, организующим межведомственное взаимодействие и социальное партнерство при организации добровольчества/волонтерства.

Организатор добровольческой деятельности – физическое лицо, группа лиц или организация, которая привлекает на постоянной или временной основе волонтеров к участию в добровольческой деятельности и осуществляет руководство их деятельностью в процессе такого участия [13, с. 176].

Следующий *этап «Привлечение, набор и отбор добровольцев/волонтеров»* предполагает начало непосредственной работы с добровольцами/волонтерами. В задачи организатора входит обес-

печение потребности конкретной организации в добровольцах/волонтерах, что достигается с помощью межсекторного взаимодействия, привлечения средств массовой информации и т.д. Взаимодействие добровольцев/волонтеров и организаторов регламентировано российским законодательством.

Конкретизируем решение задач по **привлечению и набору добровольцев/волонтеров**, что может осуществляться непосредственно и опосредованно.

Представим обобщенные результаты авторского исследования, посвященного структурно-семиотическому анализу сообщений вербально-визуального коммуникативного типа (социальная реклама) волонтерских центров FIFA и «Поиск» Самарского университета [6].

Социальная реклама понимается как вид коммуникации, ориентированный на привлечение внимания к актуальным проблемам общества и его нравственным ценностям. Ее направленность заключается в изменении моделей общественного поведения [22].

Объект рекламы – волонтерские акции – выражены вербально в тексте и в визуальном ряде, который составляют фотографии потребителей волонтерских услуг и волонтеров. Объектом рекламы стали акции, посвященные мероприятиям (спортивным, социально-культурным), проводимым в городе, в вузе; акции, направленные на помощь людям в трудной жизненной ситуации.

Основное потребительское преимущество анализируемых сообщений выражается, прежде всего, на эмоциональном уровне в тексте, во-первых, путем подчеркивания уникальности события, во-вторых, посредством конкретизации перспектив участия в акциях для волонтеров.

Уникальность события определяется возможностью принять участие в крупномасштабном мероприятии. Перспективы участия в волонтерских акциях для студентов в первую очередь сводятся к удовлетворению познавательных потребностей, стать членом команды.

Аргументация представлена двумя видами: рациональной (приложение 1) и эмоциональной (приложение 2). Среди *рациональных аргументов* доминируют экономические интересы и статистические, научные данные.

Отметим частое использование выражений «*количество свободных мест все меньше*», «*не упусти шанс*», активизирующих потенциальных добровольцев/волонтеров на поддержку акций, участие в них.

В *эмоциональных аргументах* выделены те, которые непосредственно связаны с добровольчеством/волонтерством по своей сути – аргументы в категориях истины и справедливости. Наряду с ними наблюдается обращение к аргументам тщеславия, по своей сути не соотносимым с принципом альтруизма.

Анализ сути аргументов, связанных с социальными интересами, в большей степени указывает на наличие личных интересов, связанных с удовлетворением определенных амбиций. Аргументы, связанные с развлечением и физическим благополучием, актуальны для молодежи в силу ее возрастных особенностей.

Комплекс эмоциональных аргументов отражен в следующем сообщении: «*Символика, питание, благодарности, игра, фото, автографы, классные выходные, интересная жизнь: все включено!*».

Сочетание эмоциональных и рациональных аргументов наблюдается в рекламе автопробега «Ветеранам глубинки – заботу и внимание»: «*Срочно! Прошу репоста и помощи в поддержку мероприятия! 22 тыс. на 300 ветеранов... Это что же мы им повезем... Цветы и рисунки? ... Год не юбилейный, но для многих из них он может оказаться последним ...*».

Адресат выражен косвенно (в стилистике текста) – в виде соответствующего приветствия-обращения к студенту как потенциальному волонтеру.

Выделены следующие **формулы приветствия**:

– неформальные: «Привет!», «Привет всем!». Они в количественном отношении преобладают;

– персональные обращения («Мы ждем именно тебя!», «Привет Волонтер!», «Дорогой Волонтер!», «Ребята! Волонтеры!», «Дорогие Волонтеры!»);

– обозначение адресата местоимением или глаголом в форме второго лица единственного числа сводятся к следующим: «если у тебя», «именно тебя», «не упусти шанс», «если ты полон сил», «тебе сюда», «тебя ждет», «заполняй», «если ты готов», «запишись в волонтеры» и т.п.;

– обращения к массовой аудитории: «Привет всем!», «ВСЕМ! ВСЕМ! ВСЕМ!», «Друзья, приходите!», «Друзья!», «Ждем всех (подчеркнуто авт.) ярких и активных в самую творческую команду волонтеров!», «Приглашаем всех желающих принять участие и оказать посильный вклад...», «НАМ НУЖНА ВАША ПОМОЩЬ!».

Отмечаем наличие следующего **приема**: в начале сообщения используется обращение на «ты», сменяемое на обращение во множественном числе, когда потенциальным добровольцам/волонтерам предлагаются координаты для связи и получения дополнительной информации.

Кроме этого наблюдается конкретизация **требований к адресату**:

– по возрасту: «Ты молод ...?»

– по ценностям: «Если ты полон сил, энергии и желания помогать людям, тебе сюда!»; «Ты молод и инициативен? Тебе небезразлично то, что происходит в обществе? Помощь окружаю-

щим – часть твоей повседневной жизни? Ты обладаешь добровольческим опытом и готов им поделиться?»;

– по личностным и социальным характеристикам: «Для участия в сюжетно-ролевых играх с фантастическим сюжетом нам очень нужны добровольцы: активные, невозмутимые, любящие и понимающие детей!»; «Мы ждем активных...»;

– по умениям и навыкам: «Если среди вас есть замечательный оратор...»; «... приглашаем в нашу команду всех желающих стать презентаторами волонтерской программы ...».

Выявлен **комплекс мотивов**, которые нередко совмещаются в рамках одного текста и даже одного высказывания (приложение 3).

В сообщениях, составленных по типу «Что? Где? Когда?» присутствуют мотив приобщенности к событию и мотив самореализации.

Морально-нравственные мотивы (патриотический, альтруистический) присутствуют в рекламе событий, соответственно, патриотической направленности, акций в отношении детей в трудной жизненной ситуации, ровесников, которые не обладают должным объемом знаний или оказались в трудной жизненной ситуации.

Альтруистический мотив используется в контексте шанса, т.е. реализация этого мотива представляется как уникальная возможность. Однако использовать ее может любой желающий. При обращении к адресату часто используются формулы вежливости (*пожалуйста*).

Анализ сообщений, основанных на данном мотиве, позволяет составить портрет идеального волонтера, в котором присутствует желание помогать другим, энергичность, отзывчивость, щедрость, готовность работать в команде.

К **мотиву приобщенности к событию** обращаются, когда речь идет о масштабных событиях. Участие в них известных личностей придает дополнительный статусный вес мероприятиям.

Использование *мотива принадлежности к привлекательной/ престижной социальной группе* обусловлено возрастными особенностями добровольцев/волонтеров-студентов, для которых мотив аффилиации обусловлен возрастными особенностями. Репрезентируется группа сверстников, команда (команда мечты, самая творческая команда, команда организаторов, яркая и солнечная команда, единая большая команда, готовая прийти на помощь). Выделенные характеристики указывают на ее количественный (большая) и качественный показатель, в котором присутствуют лишь положительно-окрашенные данные. Члены этой команды – несомненные герои, проводники, лучшие друзья, талантливые наставники, незаменимые помощники и неуловимые искатели приключений. Эта характеристика указывает на уникальность волонтеров и широкий репертуар их возможностей.

Обращение к *экономическому мотиву* в сообщениях волонтерских центров вызывает у нас противоречивые оценки сообщения. С одной стороны, добровольчество/волонтерство – это бескорыстный вид деятельности и побуждение волонтеров работать за денежное вознаграждение не соответствует сути этого вида деятельности. С другой стороны, данный мотив может соотноситься с мотивационной программой организаторов добровольчества/волонтерства, когда волонтер в качестве поощрения качественной работы получает майку, благодарственное письмо и т.п.

Рассмотрение волонтерства как ресурса для самосовершенствования личности предполагает обращение к *познавательному мотиву*, а также мотивам *самореализации и честолюбия*. Мотивы занятости свободного времени и экстрима, ярких ощущений позволяют обеспечить массовость участия в волонтерских акциях.

Характеризуя *внутренний контекст* сообщений, т.е. конкретные условия, в которых происходит взаимодействие адресата и адресанта внутри рекламного текста, во-первых, отметим *способ*

изображения ситуации. Сюжеты сообщений сводятся к «рисованию» *перспектив предстоящих событий* и житейским *историям людей, попавших в трудную жизненную ситуацию* и поэтому нуждающихся в помощи волонтеров. *Основными персонажами* являются организаторы волонтерских акций, потенциальные волонтеры-студенты и люди, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации. В качестве дополнительных участников, образы которых используются в сообщениях, выступают *представители различных общественных институтов*, вовлеченных в волонтерские акции. Типовые ситуации представлены реалистично, т.е. адресату предлагается анонс предстоящего события, стимулирующий интерес адресата к событию. Реалистичность ситуации обеспечивается обращением к жанру житейской истории, который позволяет обеспечить *доверительную коммуникацию*. Действие одновременно можно характеризовать как *подробное*, когда предлагаемая информация отличается детализацией, конкретизацией и т.п. Кроме этого действие характеризуется как обобщенное в случаях, когда информация излагается кратко, например, в жанрах рекламного объявления, афиши или анонса.

Во-вторых, выделим *особенности коммуникации* – это диалогичная форма коммуникации. В тексте наблюдается прямое обращение к потребителю рекламы на «ты», как к другу. Использование обращений на «вы», как можно судить, предполагает обращение к массовой аудитории и также подразумевает неформально-дружеские отношения. Преобладает разговорный стиль с присущими ему определенно-личными, вопросительными и восклицательными предложениями. Можно сделать вывод о том, что сообщения построены по модели «общение друзей».

Анализ внешнего контекста позволяет охарактеризовать среду социальной рекламы. Так, тип рекламоносителя представлен Интернетом, сайтами волонтерских центров. Волонтерство актив-

но пропагандируется в работе с молодежью, осознается социальная значимость вовлечения молодежи в волонтерство.

В анализируемых рекламных сообщениях присутствуют электронные сноски на телефоны, электронные адреса, сайты, предоставляющие возможность получить подробную, детальную информацию.

Среди *средств воздействия*, которые отмечены в проанализированных текстах, выделены *метафоры* (приложение 4).

Комментируем использование метафоры «*море*». Предлагаемые адресату эмоции визуализируются, они очень насыщены по своему накалу («*буря эмоций*»), многообразны по своим проявлениям («*море позитива*»), а также связаны с такесикой («*окунуться в удивительный мир*»). Вербальное сопровождение («*удивительный мир*») призвано усилить восприятие этой метафоры.

Метафора «*структура*» позволяет представить волонтера на фоне социально престижного сообщества и ярких, невероятных мероприятий. Волонтер – это как «часть», «частичка», составляющая мероприятий, событий. При использовании этой метафоры, по нашему мнению, утверждается объектный подход к волонтеру, когда он занимает подчиненную позицию. В условиях организованного волонтерства, т.е. регламентированного конкретной организацией, этот подход неизбежен, поскольку от волонтера требуется реализация конкретных функций, исполнение определенных ролей для успеха мероприятия в целом.

Метафора «*движение*» обращает адресата к современности и, соответственно, актуальности для адресата участия в волонтерстве. В контексте подготовки к Чемпионату мира по футболу сообщение «*присоединяйся к главному футбольному движению страны*» вновь репрезентирует образ волонтера как части определенной структуры.

Кроме этого, использование выражения «*набирает обороты*» ориентирует нас на восприятие волонтерства как развивающегося

явления в нашем обществе. Волонтерство презентуется для студентов, с одной стороны, как возможность реализовать себя, само совершенствоваться.

С другой стороны, среди волонтерских мероприятий есть «уникальные», не доступные большинству, поскольку участие в них требует от волонтера специфических умений или количество мест для участия ограничено («*стать на шаг ближе к мечте*»). Волонтеры выступают той силой, с помощью которой реализуются различного рода мероприятия.

Метафора «*огонь*» во многом, по нашему мнению, определяется эмоциональными мотивами волонтеров.

Резюмируя, отметим, что проведенный структурно-семиотический анализ текстов рекламных сообщений, направленных на поиск, отбор и набор волонтеров, позволяет сделать вывод о том, что социальная реклама волонтерского движения осуществляется посредством обращения к рациональным и эмоциональным аргументам, которые в рамках одного сообщения могут сочетаться, обеспечивая большую эффективность коммуникативного воздействия.

В текстах преобладает неформальная коммуникация между адресантом и адресатом (обосновано отсутствием разницы в возрасте), которая позволяет рассматривать волонтерство и как средство досуга студентов. Использование в рекламе средств неформальной коммуникации является отражением принципа «равный-равному», применяемого в социальной работе с молодежью. Наличие блока обратной связи способствует установлению диалога между адресантом и адресатом.

Процесс *отбора добровольцев/волонтеров* происходит с помощью таких методов как: собеседование, анкетирование, тестирование, наблюдение. Эти методы могут применяться как самостоятельные, так и в комплексе.

Таблица 2. Характеристика методов отбора добровольцев/волонтеров

Название методов	Суть методов
Собеседование	официальная непубличная беседа с целью диагностики мотивов, компетенций
Анкетирование	опрос кандидата с целью получения общей информации
Тестирование	опрос кандидата с целью выявления определенных личностных характеристик
Наблюдение	сбор визуальной информации о кандидате с целью получить дополнительные данные. Применяется в комплексе с собеседованием

Практики Ю.С. Белановский и А.Ю. Телицына отмечают, что данные методы уместны в ситуации, когда нужны добровольцы/волонтеры на разовые акции и потенциальных добровольцев/волонтеров много [13, с. 196].

На заявленном этапе организации добровольчества/волонтерства велика роль координатора или добровольца/волонтера, отвечающих за отбор кандидатов в добровольцы/волонтеры. В связи с этим интерес представляет технология рекрутинга, которая была апробирована при подготовке крупномасштабных спортивных мероприятий.

Анализ издания «Книга рекрутера», подготовленного для обучения рекрутеров Универсиады, позволяет выделить аспекты, входящие в *функционал рекрутера*: организация анкетирования кандидатов и их интервьюирование непосредственно по skype и по телефону; оценивание и информирование кандидатов в добровольцы/волонтеры.

К *принципам рекрутинга* отнесены:

- корректность;
- ответственность;
- объективность в оценке;
- позитивность.

После проверки анкеты кандидата рекрутер приглашает кандидата на интервью. В «Книге рекрутера» представлен шаблон текста, который помогает рекрутеру выдержать правила этикета, сообщить всю необходимую информацию и предупредить возможные неудачи во время интервью.

Этапы интервью:

1. Приветствие кандидата, взаимное представление, знакомство.
2. Обсуждение цели встречи, определение ее продолжительности по времени.
3. Собственно интервью (вопросы) относительно мотивации кандидата и обладания набором компетенций.
4. Рассказ об Универсиаде 2013, видах и типах волонтеров, задачах и функциях.
5. Ответы на вопросы, возникшие у кандидата в ходе интервью.
6. Благодарность за встречу, информирование о дальнейшем взаимодействии.

Обращаем внимание, что *интервью проходит по инструкции.*

Коммуникативная стратегия оценивания сводится к оценке мотивации и компетенции кандидата. Оценивание осуществляется с помощью таких методов как: проективные вопросы, кейсы, сравнительный анализ, STAR, модель успеха/неудачи, выявление дезинформации.

Сравнение используемых формулировок компетенций при рекрутинге Универсиады (2013 г.) и Чемпионата мира (2018 г.) представлены в приложении 5.

**Таблица 3. Определения понятий «мотивация»
и «компетенция»**

<i>Мотивация</i>	<i>Компетенция</i>
причина, по которой кандидат хочет стать волонтером (общение и новые друзья, новый опыт, путешествия и т.п.)	модель поведения, необходимая для волонтера, т.е. каким нужно быть, чтобы быть успешным в сфере волонтерского движения

В процессе интервью эксперт упомянул понятие «цепи» и пояснил его суть: *«Цепь/ Цель / ситуация/ поведение/ действие/ итог / результат (эксперт расшифровал аббревиатуру «ЦЕПЬ» – пометка автора). Инструмент «Цепь» / это вопросы/ связанные друг с другом/ и благодаря им/ мы имеем возможность получить более полную и достоверную информацию о кандидате / работал ли он в команде/ в какой команде/ что при этом делал именно он/ Благодаря последовательности вопросов/ мы можем понять/ была ли это правда/ Понять/ что делал сам кандидат/ его опыт/. Цепи могут быть запутанными или разорванными/ то есть/ если из слов кандидата мы не можем однозначно увидеть ситуацию/ увидеть действий самого кандидата/ либо нам в целом не понятен результат/ который был достигнут/ / В этом случае рекрутеры задают ряд открытых и уточняющих вопросов/.*

«Если врет/ то не сразу сообразит/ что ответить на цепочку вопросов/... станет понятно/ что недоговаривает/».

Компетенции оцениваются не только с помощью вопросов. Так, стрессоустойчивость, умение общаться оцениваются с помощью наблюдения за кандидатом. При оценке умения общаться рекрутер оценивает четкость и ясность формулировки кандидатом своих мыслей, его открытость, уверенность в общении и т.д.

В качестве **проблемных ситуаций** во время интервью выделены:

- сложности поддержания визуального контакта, потеря его;
- сложность совмещения ведения интервью и ведения записей;

- общение с кандидатом, который много говорит не по теме;
- смех как помеха общению;
- проявление кандидатом агрессии;
- выражение симпатии, увлечение кандидатом;
- общение с кандидатом, который является другом рекрутера и др.

Оценивание требует от рекрутера ответственности и корректности, объективности и в то же время адресного подхода, т.е. персонального рассмотрения кандидатов. Например, в «Книге рекрутера» указано: «Лучшей тактикой является взвешивание всей информации, баланс между относительными достоинствами с желанием дать кандидату шанс принять участие в Универсиаде в качестве волонтера и доказать его потенциал».

Этап «Обучение (подготовка) добровольцев/волонтеров» может быть по-разному реализован в зависимости от реализуемого мероприятия, задач, стоящих перед добровольцами/волонтерами.

Обучение (подготовка) добровольцев/волонтеров на основе теоретического анализа научной литературы [13, с. 201–203] и собственного опыта классифицируем следующим образом:

по времени обучения:

- обучение в свободное от учебы время (внеучебное обучение);
- обучение в процессе профессиональной подготовки или факультативное обучение (в вузах вводятся факультативные курсы, предполагающие формирование у обучающихся готовности к добровольчеству/волонтерству);
- обучение предшествует добровольческому/волонтерскому мероприятию;
- обучение проходит непосредственно в работе.

По длительности обучения:

- долгосрочное: специальное обучение затрагивает определенный период времени;

– краткосрочное: инструктаж может занимать несколько минут и проводиться даже накануне того или иного мероприятия.

По форме обучения:

– непосредственное обучение предполагает непосредственное общение обучающихся и преподавателей в аудитории;

– опосредованное обучение (дистанционное обучение) осуществляется с помощью специальных технических средств, информационно-коммуникационных технологий.

По характеру решаемых добровольцами/волонтерами задач:

– обучение для эпизодического добровольчества/волонтерства;

– обучение для реализации добровольческого/волонтерского проекта;

– обучение программной (процессной) деятельности;

– обучение индивидуальному наставничеству.

По количеству обучающихся:

– массовое обучение проводится для подготовки добровольцев/волонтеров к крупномасштабным мероприятиям;

– коллективное (командное) обучение как и предыдущий вид обучения преобладает в практике работы с добровольцами/волонтерами;

– индивидуальное обучение может сводиться к консультациям, инструктажу.

По формированию добровольческого/волонтерского портфолио:

– по результатам обучения добровольцы/волонтеры получают документы, удостоверяющие прохождение обучения (удостоверения, сертификаты и т.п.);

– отсутствие документов, удостоверяющих прохождение добровольцами/волонтерами обучения.

Актуальным примером обучения добровольцев/волонтеров является «Программа мобильности волонтеров» как проект Ассоциации волонтерских центров при поддержке Федерального агентства по делам молодежи и Федерального государственного бюджетного учреждения «Российский центр гражданского и патриотического воспитания детей и молодежи».

Характеризуя *этап «Документоведение»* нужно отметить, что система документации волонтерских объединений представлена различными договорами и документами, обеспечивающими основную деятельность. Обращение к работе Э.У. Саидгасановой, позволяет охарактеризовать эти документы в коммуникативном аспекте [18].

Коммуникативные цели договоров сводятся к достижению компромисса, информированию сторон об условиях взаимоотношений, мотивированию сторон на качественное выполнение условий договора, предотвращению нарушений условий договора, ограничению сферы сотрудничества и круга обязанностей, разрешению споров. В договорах отражаются результаты переговоров сторон по различным вопросам. Договорную документацию делят на имущественные, организационные, трудовые договоры. Краткая характеристика разных типов договоров представлена в табл. 4.

Заявленные типы договоров становятся основанием для реализации последующих этапов организации волонтерства.

Кроме договорной документации обратим внимание на *документы, обеспечивающие основную деятельность*, которая соотносится с организационно-правовыми и кадровыми вопросами, PR-тексты, учетные документы, «творческие документы» и др. [18].

Отдельного внимания заслуживают *PR-тексты* (статьи, тексты о волонтерских событиях для средств массовой информации, пресс-релизы), призванные формировать имидж волонтерских объединений, привлекать добровольцев/волонтеров и поддерживать их интерес к добровольческому/волонтерскому движению.

Таблица 4. Характеристика договоров

Типы договоров	Характеристика
Имущественные договоры	- регулируют отношения, связанные с приобретением оборудования, призов и т.п.; - согласно договорам на выполнение работ, результат которых предоставляется заказчику, и договорам на оказание услуг по организации питания, перевозке, безвозмездно выполняются работы и оказываются услуги для реализации мероприятий, а волонтерские объединения обязуются обеспечить условия
Организационные договоры	- договоры о сотрудничестве регулируют направления, порядок и способы взаимодействия волонтерских объединений с НКО; - нормативно-правовые договоры определяют условия использования чего-либо, устанавливают правила поведения
Гражданско-правовые договоры, трудовые договоры, дополнительные соглашения к трудовым договорам	- могут сопровождаться различными приложениями (сметы расходов, акты возврата транспорта и т.д., заявки, характеристика услуг); - между добровольцем/волонтером и благополучателем заключается договор гражданско-правового характера

Этап «Поддержка и сопровождение волонтеров»

Поддержка добровольцев/волонтеров – это деятельное отношение к добровольцу/волонтеру, направленное на содействие улучшению организации добровольчества/волонтерства.

Обращение к теории М. Раудсепп позволяет выделить различные виды поддержки.

Эмоциональная поддержка предполагает выражение внимания, симпатии по отношению к добровольцу/волонтеру. Она формируется в процессе командообразования.

Информационная поддержка во многом обеспечивается с помощью ресурсов Интернета. Этот вид поддержки сводится к передаче актуальной для добровольца/волонтера информации с целью информирования, анализа. Волонтерские центры в вузах создают и поддерживают страницы в Интернете, в социальных сетях, сайты. Велика роль средств массовой информации в осуществлении этой поддержки.

Портал dobro.ru – единая информационная и многофункциональная система в сфере добровольчества/волонтерства.

Статусная поддержка способствует повышению уровня самооценки добровольца/волонтера. Данный вид поддержки может проявляться в нематериальных мерах: благодарственные письма; грамоты; наградные знаки (медали); размещение информации о добровольческих/волонтерских акциях и отдельных добровольцах/волонтерах на рекламных конструкциях, билбордах, мультимедийных панелях; тематические выставки; консультации со статусными представителями органов власти или ведущей общественной организации и т.д.

В Самарской области введен почетный знак Губернатора «За заслуги в развитии добровольчества».

Инструментальная поддержка выражена, с одной стороны, предоставлением добровольцам/волонтерам льгот при проезде в транспорте, униформы, инвентаря. С другой стороны, эта поддержка осуществляется при организации конкурсов разных уров-

ней (премии, гранты) для добровольцев/волонтеров и организаций, поддерживающих их труд.

Отдельно отметим: доброволец/волонтер имеет, согласно отечественному законодательству, *право* получить питание, форменную и специальную одежду, оборудование, средства индивидуальной защиты, помещения во временное пользование, оплату проезда до места назначения и обратно, уплату страховых взносов на добровольное медицинское страхование добровольца/волонтера либо на страхование его жизни или здоровья или в форме возмещения понесенных добровольцем (волонтером) расходов на приобретение указанных товаров или услуг.

Кроме этого добровольцам/волонтерам может быть оказана психологическая *помощь*, содействие в психологической реабилитации; возмещен вред жизни и здоровью, понесенный при осуществлении им добровольчества/волонтерства; получать поощрение и награждение за свой труд, в том числе в рамках федеральных, региональных и муниципальных конкурсов, программ и т.д.

В настоящее время осуществлен целый ряд действий со стороны Президента РФ, Правительства, региональных органов власти по созданию инфраструктуры поддержки добровольчества/волонтерства (Ассоциация волонтерских центров, региональные ресурсные центры добровольчества/волонтерства).

Диффузная поддержка предполагает организацию общения, совместного приятного времяпрепровождения добровольца/волонтера. Учитывая, что добровольчество/волонтерство характеризуется как эмоциональный труд, данный вид поддержки представляется достаточно актуальным [5].

Недостаточное обеспечение перечисленных видов поддержки может стать причиной снижения позитивной оценки добровольчества/волонтерства, в общем, и эмоционального выгорания, возникновения личностных деформаций, в частности.

Сопровождение добровольцев/волонтеров – комплекс мер, направленных на поддержание активности добровольцев/волонтеров, а также создание условий для предупреждения различных проблем и самостоятельного решения возникающих перед добровольцем/волонтером задач.

Сопровождение позволяет решить следующие задачи:

- снижает психологическое напряжение (особенно начинающего или не обладающего соответствующим опытом добровольца/волонтера);
- способствует оперативному решению возникающих проблем.

Анализируя сопровождение добровольцев/волонтеров в социальном добровольчестве/волонтерстве, исследователи Ю. С. Белановский и А. Ю. Телицына, выделяют следующие задачи [13, с. 204–205]:

- выстраивать и поддерживать отношения в команде;
- отвечать на личные вопросы и запросы добровольцев/волонтеров, предлагать волонтерам досуг и общение;
- организовывать обучение по актуальным темам и неволонтерским темам;
- помогать в отношениях с подопечными;
- содействовать в профессиональном росте добровольцев/волонтеров;
- организовывать профилактику эмоционального выгорания добровольцев/волонтеров.

Анализ собственного опыта позволяет обратить внимание на то, что сопровождение добровольцев/волонтеров часто помогает предупредить эмоциональное выгорание добровольцев/волонтеров, управлять возникающими конфликтами. Практический

интерес представляют правила, разработанные для организаторов добровольчества/волонтерства по профилактике эмоционального выгорания у добровольцев/волонтеров (приложение 6).

Управление коммуникативными конфликтами при сопровождении добровольцев/волонтеров – это многоаспектный вид управленческой деятельности, направленный на профилактику, регулирование и разрешение конфликтов.

Основные *приемы*, позволяющие управлять конфликтами:

- внимательное выслушивание;
- стремление установить и поддерживать контакт при выдаче поручения, получении обратной связи;
- уважительное отношение, доброжелательность, терпимость, самоконтроль;
- отвлечение или переключение внимания в случае повышенной эмоциональности;
- уменьшение социальной дистанции;
- информирование о своем состоянии, вызванном сообщением собеседника, понимание его самочувствия;
- обращение к фактам, проверка реальностью;
- обращение за советом, обещание помощи и др.

Обращаем внимание на *дебрифинг* как форму коммуникации с добровольцами/волонтерами, позволяющую не только осуществить разные виды поддержки (эмоциональная, статусная, диффузная) и сопровождения добровольцев/волонтеров путем совместного обсуждения различных вопросов и т.п.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что организатор добровольчества/волонтерства должен обладать достаточно высоким уровнем коммуникативной компетентности и готовностью управлять возникающими и возможными конфликтами.

Этап «Оценивание добровольцев/волонтеров».

Лишь условно выделяем этот этап как самостоятельный, поскольку оценивание добровольцев/волонтеров осуществляется на каждом из выше заявленных этапов, т.е. этот этап носит сквозной характер, «красной нитью» проходя через весь организационный процесс.

Оценивание позволяет:

- определить перспективы направлений добровольчества/волонтерства;
- помогает конкретизировать выбор добровольцев/волонтеров;
- провести коррекцию действий с целью улучшения организации добровольчества/волонтерства;
- юридически закрепляет отношения между субъектами; признать значимость труда добровольцев/волонтеров и их вклад;
- способствует росту солидарности между людьми; стимулирует дальнейший личностный и профессиональный рост добровольцев/волонтеров и т.д.

На данном этапе привлекаются сторонние эксперты (внешнее оценивание) или организуется аналитическая работа организатора (внутреннее оценивание).

Итак, каждый из этапов отличается по целям и задачам, стоящим перед координатором добровольцев/волонтеров.

Вопросы для обсуждения

1. Отметьте основные этапы организации добровольчества/волонтерства. Какие основные цели и задачи выдвигаются на каждом из них?
2. Какие особенности планирования добровольческой/волонтерской акции можете выделить?

3. Если вы организуете добровольческую/волонтерскую акцию, то какой этап организации вы хотели бы контролировать, принять в нем участие? По каким причинам?

4. Какие методы помогают отобрать из кандидатов нужных добровольцев/волонтеров для решения конкретных задач? Охарактеризуйте данные методы.

5. Каким образом можно дифференцировать обучение добровольцев/волонтеров в зависимости от поставленных перед ними задач?

6. Какие типы договоров применяются при организации добровольчества/волонтерства? В чем заключается их отличие друг от друга?

7. Какова роль PR-текстов на каждом этапе организации добровольчества/волонтерства?

8. Какие виды поддержки актуальны на разных этапах организации добровольчества/волонтерства? С чем это связано?

9. Какие компетенции организатора, по вашему мнению, помогают сопровождать деятельность добровольцев/волонтеров?

10. Какие причины приводят к эмоциональному выгоранию добровольцев/волонтеров и какие принципы деятельности организатора добровольчества/волонтерства могут предупредить это состояние?

11. Перечислите основные приемы управления конфликтами и прокомментируйте их.

Практические задания

Задание 1. Тест-игра «Да-нет»

Цель тест-игры: выявить уровень знаний основных положений Федерального закона «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)».

Правила игры. Ведущий задает группе или отдельным участникам вопросы, на которые должны последовать ответы «да» или «нет» с последующим обоснованием выбора ответов.

Примерные вопросы

1. Верно ли, что поправки в Федеральный закон от 11 августа 1995 года № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» предполагали утверждение в качестве общеупотребительного лишь термина «доброволец»?

2. Верно ли, что ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» от 11 августа 1995 года № 135 в 2018 г. изменил свое название?

3. Верно ли, что добровольцы/волонтеры могут получать поощрение и награждение за добровольный труд, в том числе в рамках федеральных, региональных и муниципальных конкурсов и программ?

4. Верно ли, что добровольцы/волонтеры имеют право на возмещение вреда жизни и здоровью, понесенного при осуществлении им добровольческой (волонтерской) деятельности?

5. Верно ли, что особенности заключения договора добровольца/волонтера с благополучателем, когда доброволец/волонтер помогает кому-то индивидуально, установлены в п. 4 и 6 ст. 17.1 ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)»?

6. Предметом договора между добровольцем/волонтером и благополучателем не является уплата страховых взносов на добровольное медицинское страхование добровольца/волонтера либо на страхование его жизни или здоровья при осуществлении им добровольчества/волонтерства?

7. Имеет ли добровольческая (волонтерская) организация право в одностороннем порядке расторгнуть договор с доброволь-

цем (волонтером) в случае нарушения им таких обязательных требований?

8. Предметом договора между добровольцем/волонтером и благополучателем не является предоставление добровольцу/волонтеру помещения во временное пользование?

9. Верно ли, что в соответствии со статьей 6 федерального закона, добровольческой организацией признается некоммерческая организация в форме общественной организации, общественного движения, общественного учреждения, религиозной организации, ассоциации (союза), фонда или автономной некоммерческой организации, которая осуществляет деятельность в благотворительных целях и привлекает на постоянной или временной основе добровольцев (волонтеров) к осуществлению добровольческой (волонтерской) деятельности и осуществляет руководство их деятельностью.

10. Составляют ли специально охраняемую законом тайну персональные данные, врачебная тайна, информация о получателе социальных услуг (о детях, оставшихся без попечения родителей, гражданах, желающих принять детей на воспитание в свои семьи, гражданах, лишенных родительских прав или ограниченных в родительских правах и т.д.)?

Правильные ответы и комментарии представлены в приложении 7.

Задание 2. Реферат

Подготовьте реферат на предложенные темы.

Примерные темы

1. Анализ информационной системы в сфере добровольчества/волонтерства.

2. Всероссийский конкурс лучших волонтерских инициатив «Доброволец России» как инструментальная поддержка добровольцев/волонтеров.

3. Волонтеры как участники теле- и радиопередач, ток-шоу, фильмов.

4. Ассоциация волонтерских центров: значение в развитии отечественного добровольческого/волонтерского движения.

5. Особенности функционирования ресурсных центров добровольчества.

6. Публичные совещания представителей органов государственной и муниципальной власти с добровольческим сообществом как меры поддержки добровольчества/волонтерства.

7. Деятельность Фонда Президентских грантов по поддержке добровольчества/волонтерства.

8. Федеральное агентство по делам молодежи: роль в поддержке добровольческих/волонтерских проектов молодежи и образовательных организаций высшего образования.

9. Анализ результатов конкурса «Регион добрых дел» в рамках направления «Социальная активность» национального проекта «Образование».

10. Обзор мероприятий, повышающих уровень компетентности добровольцев/волонтеров (семинары, форумы, слеты, школы, онлайн-курсы и т.п.).

11. Характеристика проекта Ассоциации волонтерских центров «Добро. Университет».

12. Общая характеристика форм межведомственного взаимодействия в сфере добровольчества.

13. Деятельность Координационного совета по развитию добровольчества при Общественной палате Российской Федерации.

14. Деятельность Межведомственной комиссии по вопросам развития добровольчества при Министерстве экономического развития Российской Федерации.

15. Деятельность региональных межведомственных советов по развитию добровольчества.

Задание 3. Эссе

Подготовьте эссе, просмотрев следующие фильмы:

- 1) «Волонтеры будущего»;
- 2) «Тимур и его команда»;
- 3) «#ЯВолонтер. Истории неравнодушных».

Задание 4. Анализ текста

Прочтите текст и предложите варианты ответов на вопросы:

«Из опыта реализации проекта “Общественная школа волонтера”»

29 октября 2012 года распоряжением «Об утверждении Положения “Об общественной школе волонтера”» Думой городского округа Самара, Департаментом образования городского округа Самара, Самарским государственным университетом, Общественной организацией волонтеров «Домик детства» был поддержан проект «Общественная школа волонтера» (далее: Школа).

Идея Школы появилась в ходе работы круглых столов, проходивших в муниципальном парламенте. *«Есть люди, желающие и имеющие возможность помочь окружающим, но не обладающие необходимыми для этого знаниями и навыками. Создание школы поможет решить этот вопрос – слушатели получают необходимую информацию по поводу волонтерства, существующих направлениях добровольческой работы, а также основам проектной деятельности»*, – отметил председатель Думы А.Б. Фетисов.

Цель Школы: организация подготовки (теоретической и практической) представителей различных секторов гражданского общества для участия в волонтерстве, а также поддержка социально значимых мероприятий в городском округе Самара.

Задачи Школы:

- популяризация филантропических ценностей;
- расширение представлений о направлениях волонтерства;

- поддержка установки волонтеров на социально-активную жизненную позицию;
- обеспечение методического сопровождения подготовки;
- оказание научной, методической, психолого-педагогической, юридической и иных видов поддержки;
- привлечение волонтеров к организации социально значимых мероприятий различного уровня городского округа Самара;
- координация деятельности волонтеров с социальными партнерами;
- обобщение опыта обучения в Школе и подготовка предложений по дальнейшему развитию волонтерского движения в городском округе Самара.

Основные направления Школы: образовательное, социальное, аналитическое, а также направление психолого-педагогической поддержки.

В обозначенный период было реализовано три Школы, соответственно, 2012–2013 гг., 2013–2014 гг., 2015–2016 гг. Обучение в каждой из них предполагало следующие этапы: подготовительный этап; теоретическая подготовка; практическая подготовка; реализация проектов; подведение итогов.

На подготовительном этапе происходило распространение информационного письма, анкетирование потенциальных участников Школы, обработка заявок, составление расписания обучения, приглашение студентов к обучению в Школе, создание группы «Общественная школа волонтера» в социальной сети «ВКонтакте».

За период реализации Школы обучение прошли 76 человек из числа студентов самарских вузов. Из них имели опыт волонтерства 11 человек (первая Школа), 14 человек (вторая Школа), 19 человек (третья Школа). Не имели опыта волонтерства 10 человек (первая Школа), 8 (вторая Школа) и 4 человека (третья Школа).

Результаты анкетирования свидетельствуют о том, что среди направлений волонтерства наибольшей популярностью у слушателей всех школ пользуется волонтерство в отношении людей с ограниченными возможностями. Во многом это связано с активной деятельностью организаций, осуществляющих работу с данной категорией граждан, и широким привлечением к волонтерским акциям студентов. Также интерес представляло спортивное волонтерство. Это связано с его возросшей популярностью в связи с подготовкой к Универсиаде (2013 г.), Олимпиаде (2014 г.). У слушателей второй и третьей Школы преобладало участие в культурно-историческом направлении волонтерства. Это не случайно, поскольку труд волонтера актуален в подобных мероприятиях.

Основные мотивы у слушателей разных Школ: получение новых знаний; приобретение практического опыта; стремление к самосовершенствованию; расширение круга общения.

Полученные результаты анкетирования позволили организаторам Школ сделать вывод о том, что студенты сознательно, ответственно выбирали участие в волонтерстве.

Теоретическая подготовка включала три основных раздела:

– «Волонтерство: социономический аспект изучения» («Перспективы направления социальной политики современной России»; «Волонтерство в современном обществе: проблемы и перспективы развития»; «Правовое регулирование вопросов волонтерской деятельности в РФ»);

– «Направления современного волонтерства» («Международное волонтерство», «Волонтерство в отношении детей», «Экологическое волонтерство: организация и поддержка экологической деятельности», «Волонтерство в школе», «Историко-культурное волонтерство», «Инклюзивное обучение детей-инвалидов и помощь волонтеров в этой сфере», «Правовые аспекты волонтерства»);

– «Психолого-педагогические аспекты изучения личности волонтера» («Портрет личности волонтера», «Психогигиена труда волонтера»).

Практическая подготовка базировалась на проектном подходе к обучению добровольцев/волонтеров. Так, во время волонтерского выезда актива СамГУ «UniverCity», предполагавшего проведение мастер-классов, интерактивных занятий, разработаны идеи таких проектов, как: «Выход в мир», «Шаг в будущее», «МультиСка», «Образование в детских домах».

Впоследствии были разработаны следующие проекты: «Экофильмы», «Загляните в глаза собачьи», «Ботанический сад глазами детей», «Психологический КИНОпроект», «Двигай-жизнь», «Космос – жизнь».

Реализация проектов осуществлялась во время «Весенней недели добра».

На торжественных мероприятиях, посвященных завершению работы Школ, слушатели в присутствии депутатов, представителей волонтерских организаций, преподавателей Школы представляли авторские волонтерские проекты по работе со школьниками, детьми-сиротами, инвалидами и пожилыми людьми.

Представим обобщенные результаты анкетирования, полученные после опроса слушателей по завершении обучения.

На вопрос: «Какие вопросы хотелось бы изучить дополнительно?», слушатели Школ отметили:

– организационные вопросы (вопросы по организации мероприятий с детьми и подростками, вопросы по работе в команде);

– вопросы, связанные с работой с различными категориями граждан (*«Для себя, я бы хотела изучить более глубокий подход к общению с детьми, проживающими в детских домах, реабилитационных центрах и т.д. Познать более детально навыки общения с ними, применить эти знания на практике»*), *«Язык обще-*

ния с глухонемыми людьми», «Работа с людьми пожилого возраста»);

– вопросы, связанные с направлениями волонтерства (международное волонтерство, историко-культурное направление).

В ответах отмечалась основательность полученной теоретической подготовки и возможность применения полученных знаний на практике.

На вопрос: «В какой сфере волонтерства хотели бы попробовать себя?» получили следующие ответы:

– историко-культурное направление;

– помощь людям, находящимся в трудной жизненной ситуации, а именно детям-сиротам (*«Я бы хотела попробовать себя в сфере работы с детьми, проживающими вдали от дома, а именно в детских домах, реабилитационных центрах, интернатах»*), людям с ограниченной возможностью здоровья, людям пожилого возраста;

- международное волонтерство;
- спортивная волонтерская деятельность;
- экологическое волонтерство.

Следующий вопрос: «Что Вам дало обучение в «Общественной школе волонтера?»». В ответах была выявлена теоретическая значимость обучения (*«Системное понимание волонтерской деятельности, расширение границ восприятия данной деятельности»*), «Обучение в “Общественной школе волонтера” дало богатый багаж знаний в социальной сфере») и практическая значимость (*«навыки и опыт волонтерской деятельности»*); *«Сейчас очень сильно развивается волонтерство, появляется много интересных проектов, в которых можно поучаствовать в качестве волонтера, узнать для себя что-то новое. Получены необходимые знания, которые пригодятся при выполнении раз-*

ных задач»), также студентами отмечалось знакомство с новыми людьми.

Анализ опыта реализации первой Школы был критически осмыслен и в организацию каждой последующей Школы вносились коррективы. Так, во второй и третьей Школах при обучении были введены тренинг на знакомство и сплочение; к проведению теоретических и практических занятий привлекались не только лекторы, лидеры общественных организаций, но также и студенты, имеющие стаж волонтерства. Слушатели получили методические материалы (пособие «Подготовка волонтеров в классическом университете», «Вестник центра содействия трудоустройству и подготовки волонтеров», материалы на электронных носителях). Коммуникация со слушателями кроме непосредственных встреч осуществлялась через группы в социальной сети «ВКонтакте». Кроме этого слушателей первой и второй Школы приглашали в третью Школу.

Итак, «Общественная школа волонтера» является одним из примеров обучения добровольцев/волонтеров. В результате у волонтеров формируются позитивные установки относительно волонтерства, филантропические ценности, готовность к продолжению волонтерства и выступлению в качестве лидеров волонтерского движения».

Ответьте на вопросы для обсуждения:

1. Какие коррективы вы предложите провести в содержании, формах теоретической и практической подготовки, изложенной в тексте.

2. В настоящее время, по вашему мнению, какие направления добровольцев/волонтерства являются популярными среди молодежи? С чем это связано?

3. Какие мотивы современной молодежи будут актуальны при организации обучения в аналогичной школе?

4. Известен ли вам опыт подготовки волонтеров? Опишите его на основе теоретического анализа научной литературы или собственного опыта.

5. Какие условия должны быть созданы, средства привлечены для того, чтобы в настоящее время реализовать аналогичный проект?

Задание 5. Практикум рекрутинга

Задание 5.1. Анализ текста

Прочтите выдержки из текста «Книги рекрутера» и ответьте на вопросы.

Основные качества рекрутера – «это нейтральность, умение внимательно слушать и слышать, выделять важную информацию в разговоре с респондентом, делать объективные выводы, оставаться спокойным и доброжелательным при любых ситуациях.

...Вы – рекрутер Дирекции Универсиады, прошли **серьезную** подготовку, ваша работа имеет **большую значимость** для всего процесса организации соревнований, от качества **вашей работы** зависит успех их проведения. Вы – молодой, активный человек, который имеет опыт работы волонтером, отлично представляет специфику работы, компетенции, которые необходимы, владеет инструментариями для эффективности своей работы. Вы – спокойны, уравновешенны, доброжелательны, нейтральны. И именно вы ищете идеальных претендентов для организации и проведения Универсиады в Казани 2013».

«... умение распознать истинную мотивацию волонтера и соотнести ее с соответствующей позицией, чтобы волонтер проработал с пользой для себя, но в то же время внес свой вклад в организацию мероприятия согласно всем требованиям», «Гибкость в назначении волонтеров на позиции является ключевым фактором успеха в распределении волонтеров».

«... наиболее оптимальным является вариант, когда представитель Функции начинает с мотивации каждого кандидата (каждый кандидат уникален), привязывая его личную мотивацию к организационным требованиям».

Ответьте на вопросы:

1. Какие качества рекрутера выделены в тексте?
2. Каким образом они позволяют реализовать принципы рекрутинга?
3. Какие составляющие коммуникативной компетентности рекрутера представлены в тексте?

Задание 5.2. Деловая игра «Отбор волонтеров»

Форматы деловой игры

Задание может быть выполнено *в парах*. При этом остальные обучающиеся становятся зрителями, а впоследствии экспертами, обсуждающими увиденное.

Задание может быть выполнено *в мини-группах, в командах*. Участники одной группы разрабатывают стратегию поведения для потенциального волонтера, а затем делегируют представителя своей группы для представления командной работы. Участники другой группы предлагают план собеседования для рекрутера. Затем представитель группы – «рекрутер» в деловой игре исполняет отведенную ему роль.

В качестве мероприятий, на которые нужно отобрать добровольцев/волонтеров, можно ориентироваться на модели, предложенные Ю.С. Белановским, А.Ю. Телицыной [13, с. 196–198]:

- Первая ситуация: волонтеры нужны на разовые мероприятия или акции и потенциальных волонтеров много.
- Вторая ситуация: волонтеры нужны на разовые мероприятия или акции, а потенциальных волонтеров мало.
- Третья ситуация: волонтеры нужны для регулярного и долгосрочного участия в программной и процессной деятельности.

Алгоритм проведения деловой игры:

1) ведущий (преподаватель) обсуждает и выбирает в студенческой группе формат деловой игры;

2) обозначается мероприятие, на которое рекрутер должен отобрать добровольцев/волонтеров (затем с учетом этого мероприятия будут конкретизироваться роли добровольцев/волонтеров и рекрутера);

3) в зависимости от выбранного формата выделяется время на подготовку участников, исполняющих роли добровольцев/волонтеров и рекрутеров;

4) по истечении этого времени ведущий приглашает исполнителей продемонстрировать результаты своей работы;

5) последующее обсуждение включает:

- ведущий спрашивает мнение исполнителей роли рекрутера и добровольца/волонтера;

- ведущий предлагает зрителям (членам студенческой группы, которые не участвовали в диалоге или представляют другую команду – в зависимости от формата деловой игры) высказать свои впечатления, проанализировать стратегии поведения исполнителей, предложить рекомендации по совершенствованию коммуникации и т.п.

6) подведение итогов деловой игры.

Пример роли потенциального волонтера (характеристики личности, подробности деятельности могут дополняться и конкретизироваться).

«Молодой человек по имени Геннадий учится на 2 курсе университета по направлению «Социальная работа». На первом курсе обучения участвовал в волонтерской акции помощи медицинским учреждениям в период пандемии. По итогам характеризовался как исполнительный студент, но не проявляющий большой заинтере-

сованности. В качестве волонтера отработал две смены. Во время обучения на втором курсе волонтером не был.

Пришел в общественную организацию, чья деятельность сводится к помощи бездомным животным, накануне проведения акции-выезда в приют для этих животных. Пришел не один, а в сопровождении двух друзей – постоянных участников таких акций».

Пример роли рекрутера.

«Рекрутер-девушка, студентка 3 курса, несколько лет выступающая волонтером в общественной организации, помогающей бездомным животным. Задача рекрутера: отобрать четверых волонтеров, которые бы в определенный период времени, в обозначенное время в вузах проводили сбор кормов для животных в приюте. Для решения задачи рекрутер проводит собеседование. Руководство общественной организации поручило разработать вопросы для собеседования».

Пример вопросов для собеседования:

1. Здравствуйте. Давайте представимся, меня зовут ..., а вас?
2. Есть ли у вас опыт волонтерства? Расскажите о нем.
3. Как вы относитесь к бездомным животным?
4. Что вы знаете о работе с этими животными?
5. Откуда вы узнали о нашей организации?
6. Почему вы решили заняться волонтерством в отношении бездомных животных?
7. Располагаете ли временем для участия в акции по сбору кормов?
8. Готовы ли вы работать в команде с другими волонтерами?
9. Есть ли у вас какие-либо хронические заболевания, которые могут помешать участию в акции?
10. Возможно, вы сами хотите мне задать какие-то вопросы?

Задание 6. Разработка принципов организации добровольчества/волонтерства для разных субъектов

Разработайте формулировки базовых принципов:

- 1) для организатора;
- 2) для добровольцев/волонтеров;
- 3) для добровольцев/волонтеров определенных направлений добровольчества/волонтерства;
- 4) для представителей органов, работающих с добровольцами/волонтерами.

Задание 7. Формы благодарности, поощрения добровольцев/волонтеров

Составьте список возможных форм благодарности, поощрения для добровольцев/волонтеров.

Задание 8. Творческое задание

Разработайте:

- 1) текст информационного письма с просьбой поддержать добровольческий/волонтерский проект;
- 2) сценарий видеоролика (социальной рекламы), популяризирующего добровольчество/волонтерство в сети Интернет;
- 3) проект страницы на информационном портале;
- 4) проект программы конкурса для журналистов, освещающих тему добровольчества/волонтерства;
- 5) проект информационной площадки для обмена опытом по взаимодействию со СМИ для СОНКО.

Задание 9. Решение проблемных ситуаций

Прочтите краткое описание ситуаций, возникающих на разных этапах организации добровольчества/волонтерства. Ответьте на вопросы для обсуждения.

Ситуация 1

Предисловие.

В штате волонтерской службы состоит: руководитель и два сотрудника. Волонтерская служба является подразделением государственной организации и поэтому доступ к ключам помещения, где располагается волонтерская служба, имеют только руководитель и сотрудники. Данная служба сотрудничает со многими волонтерами, которые на постоянной основе поддерживают волонтерские акции.

Проблемная ситуация.

Волонтеры самостоятельно взяли у вахтера ключ от волонтерского центра, не поставив в известность руководителя и сотрудников центра. Пришедший на работу руководитель застал волонтеров за работой на компьютерах (волонтеры самостоятельно готовились к предстоящей волонтерской акции). Возникшую ситуацию они объяснили тем, что у них было свободное время и они решили готовиться самостоятельно, никого не беспокоить. Поскольку они были знакомы с вахтером, то ключи им дали без препятствий.

Вопросы для обсуждения:

1. На каком этапе организации возникла ситуация?
2. Какие причины привели к ее возникновению?
3. Какие меры могут предотвратить возникновение аналогичной ситуации в будущем?

Ситуация 2

Проблемная ситуация.

Доброволец/волонтер после проведенной акции не получил сувенирную продукцию, которую вручили некоторым добровольцам/волонтерам. Огорченно жаловался на ситуацию своим друзьям-добровольцам/волонтерам в непосредственном общении.

Вопросы для обсуждения:

1. На каком этапе возникла эта ситуация?
2. Какие действия нужно предпринять, чтобы решить возникшую ситуацию?
3. Что может препятствовать возникновению проблемной ситуации в перспективе?

Ситуация 3

Проблемная ситуация.

Добровольцы/волонтеры провели одну «новогоднюю елку», после чего их поблагодарила директор социальной службы и сказала, что запланировано три «елки» и их нужно провести. Однако предварительной договоренности об этом не было.

Вопросы для обсуждения:

1. На каком этапе возникла эта ситуация?
2. Какие причины привели к ее возникновению?

Предложите несколько вариантов решения этой ситуации. Обоснуйте их. Насколько предложенные варианты позволяют решить поставленную директором задачу?

3. Какие меры со стороны координатора добровольцев/волонтеров могут предотвратить возникновение аналогичной ситуации в будущем?

Ситуация 4

Проблемная ситуация.

К добровольцам/волонтерам, имеющим опыт добровольчества/волонтерства, обратился координатор с просьбой заполнить анкеты. Волонтерский центр проводил социологическое исследование, результаты которого позволили бы усовершенствовать деятельность данного центра. К обозначенному сроку анкеты заполнили лишь 5 человек из 20-ти.

Вопросы для обсуждения:

1. На каком этапе организации добровольчества/волонтерства возникла эта ситуация?
2. Какие причины привели к возникновению проблемной ситуации?
3. Предложите рекомендации, позволяющие предотвратить возникновение аналогичной ситуации.

Ситуация 5

Проблемная ситуация.

В волонтерский центр на собеседование приходит потенциальный доброволец/волонтер. В ходе общения выясняется, что молодой человек не имеет нужного (для занятия волонтерской позиции) опыта работы и специальных знаний, но очень хочет принять участие в предстоящем мероприятии.

Вопросы для обсуждения:

1. На каком этапе организации добровольчества/волонтерства возникла эта ситуация?
2. Какие причины привели к ее возникновению?
3. Какие действия нужно предпринять рекрутеру для разрешения возникшей ситуации?
4. Какие действия нужно предпринять координатору для предотвращения аналогичной ситуации в будущем?

Ситуация 6

Проблемная ситуация.

В процессе проведения крупномасштабного спортивного соревнования волонтерам в их свободное время предоставили возможность бесплатно воспользоваться прокатом велосипедов. Однако после несчастного случая с одним из волонтеров-велосипедистов, эту услугу перестали предоставлять всем волонтерам.

Вопросы для обсуждения:

1. На каком этапе организации добровольчества/волонтерства возникла эта ситуация?
2. Каково ваше отношение к решению руководства запретить всем волонтерам пользоваться услугами проката.
3. Какой вариант решения при создавшейся ситуации можете предложить?

Ситуация 7

Проблемная ситуация.

На крупномасштабное мероприятие волонтеры – представители одного из регионов приехали без соответствующей атрибутики. Это вызвало усмешки со стороны некоторых волонтеров, на которых были футболки, кепки с волонтерской атрибутикой определенных регионов.

Вопросы для обсуждения:

1. На каком этапе организации добровольчества/волонтерства возникла эта ситуация?
2. Какие причины привели к ее возникновению?
3. Какие варианты решения ситуации можете предложить?
4. Какие действия следует предпринять координаторам волонтеров, приехавших без соответствующей атрибутики?

Ситуация 8

Проблемная ситуация.

Добровольцы/волонтеры от одной организации принимали участие в акции. На время ее проведения, лидером, которому на период акции нужно было подчиняться, был назначен один из команды. Он изначально установил высокомерный тон общения. Поручения исправно выполнялись, но после завершения акции добровольцы/волонтеры перестали общаться с лидером.

Вопросы для обсуждения:

1. На каком этапе организации добровольчества/волонтерства возникла эта ситуация?
2. Какие причины привели к возникновению проблемной ситуации?
3. Предложите действия, которые нужно предпринять для предотвращения подобной ситуации в будущем?

Ситуация 9

Проблемная ситуация.

Добровольцам/волонтерам обещали после проведения мероприятия вручить грамоты, заверенные на федеральном уровне. Массовое участие добровольцев/волонтеров на мероприятии было обеспечено благодаря этому обещанию. Однако по прошествии значительного времени грамоты не вручили. Организаторы мероприятия просили добровольцев/волонтеров еще подождать.

Вопросы для обсуждения:

1. На каком этапе организации возникла эта ситуация?
2. Какие причины привели к возникновению проблемной ситуации?
3. Какие варианты действий добровольцев/волонтеров или их представителей в этой ситуации можете предложить? Обоснуйте свое предложение.
4. Предложите действия, которые нужно предпринять для предотвращения подобной ситуации в будущем?

Ситуация 10

Проблемная ситуация.

Координатор часто сталкивается с опозданиями добровольцев/волонтеров на акции.

Вопросы для обсуждения:

1. На каком этапе организации добровольчества/волонтерства координатору следует предпринять меры профилактики опозданий?
2. Какие варианты действий координатора в случаях опозданий можете предложить? Обоснуйте свои предложения.
3. Предложите действия, которые нужно предпринять для предотвращения опозданий в будущем?

Ситуация 11

Проблемная ситуация.

Руководитель от организации – инициатора акции со своими поручениями неоднократно обращался непосредственно к волонтеру, а не к его координатору. В результате возникали организационные недоразумения и межличностные конфликты.

Вопросы для обсуждения:

1. На каком этапе организации добровольчества/волонтерства возникла эта ситуация?
2. Какие причины привели к возникновению проблемной ситуации?
3. Какие варианты поведения руководителя в этой ситуации можете предложить? Обоснуйте свое предложение.
4. Каким образом следовало вести себя волонтеру?
5. Предложите действия, которые нужно предпринять координатору для предотвращения подобной ситуации в будущем?

Ситуация 12

Проблемная ситуация.

Доброволец/волонтер, который длительное время участвует в акциях общественной организации, обратился к руководителю с тем, что хочет уйти из рядов добровольцев/волонтеров.

Вопросы для обсуждения:

1. На каком этапе организации добровольчества/волонтерства возникла проблемная ситуация?
2. Какие варианты действий руководителя можете предложить? Обоснуйте свои предложения.
3. Предложите действия, которые нужно предпринять для предотвращения аналогичных ситуаций в будущем?

Ситуация 13

Проблемная ситуация.

После проведения акции добровольцы/волонтеры в одно помещение небрежно складировали реквизит, костюмы, техническое оборудование и т.п.

Вопросы для обсуждения:

1. На каком этапе организации добровольчества/волонтерства возникла проблемная ситуация?
2. Какие варианты действий координатора можете предложить? Обоснуйте свои предложения.
3. Предложите действия, которые нужно предпринять для предотвращения аналогичных ситуаций в будущем?

Ситуация 14

Проблемная ситуация.

В социальной службе полгода действует добровольческая группа, в которую входят несовершеннолетние и их родители. В летний период мероприятия проводились на улице. Осенью было решено провести семейный праздник в помещении социальной службы. Для участников были сервированы столы, подготовлена сцена. Праздник семейного творчества для 15 человек удался. После окончания праздника ведущая (организатор) поблагодарила

всех за участие, у нее зазвонил телефон и она на несколько минут вышла в коридор. Когда она вернулась, в зале было 4 человека, которые задержались в разговоре между собой. Перед ведущей стояла задача уборки праздничного помещения.

Вопросы для обсуждения:

1. На каком этапе организации добровольчества/волонтерства возникла эта ситуация?
2. Какие причины привели к возникновению проблемной ситуации?
3. Какие варианты поведения ведущей в этой ситуации можете предложить? Обоснуйте свое предложение.
4. Предложите действия ведущей для предотвращения подобной ситуации?

Ситуация 15

Проблемная ситуация.

Координатор объявляет набор добровольцев/волонтеров на событийное добвольчество/волонтерство. Отзывается несколько человек. Однако они однозначно не подтверждают свое присутствие на предстоящем мероприятии.

Вопросы для обсуждения:

1. На каком этапе организации добровольчества/волонтерства возникла проблемная ситуация?
2. Какие варианты действий координатора можете предложить? Обоснуйте свои предложения.
3. Предложите действия, которые нужно предпринять для оптимизации набора добровольцев/волонтеров.

Ситуация 16

Проблемная ситуация.

Доброволец/волонтер предварительно дает согласие, но отказывается принять участие в мероприятии накануне его проведения.

Вопросы для обсуждения:

1. На каком этапе возникла проблемная ситуация?
2. Какие варианты действий можете предложить? Обоснуйте свои предложения.
3. Предложите действия, которые нужно предпринять для предотвращения такой ситуации?

Ситуация 17

Проблемная ситуация.

После проведения детского праздника для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, у некоторых добровольцев/волонтеров пропали личные вещи.

Вопросы для обсуждения:

1. По каким причинам возникла эта ситуация?
2. Каким образом организатор добровольцев/волонтеров мог ее предупредить?
3. Предложите варианты решения этой ситуации.

Ситуация 18

Проблемная ситуация.

В социальной службе набрали добровольцев/волонтеров из числа подростков девиантного поведения, которые сначала в полном составе приходили на занятия. Затем на занятие пришел один подросток. Организатор предположил, что ребята перестали приходить на занятия из-за конфликта с этим подростком.

Вопросы для обсуждения:

1. На каком этапе организации добровольчества/волонтерства возникла проблемная ситуация?
2. Какие варианты действий специалиста можете предложить? Обоснуйте свои предложения.
3. Предложите действия для предотвращения подобной ситуации?

Ситуация 19

Проблемная ситуация.

Волонтера пригласили на волонтерскую позицию в дальний регион. В регионе, откуда уехал волонтер, не было полной информационной базы о выезжающих на мероприятие волонтерах, поэтому он поехал один. Некомфортно. Небезопасно.

Вопросы для обсуждения:

1. На каком этапе организации добровольчества/волонтерства возникла проблемная ситуация?
2. Предложите действия, которые нужно предпринять для предотвращения аналогичных ситуаций в будущем?

Ситуация 20

Проблемная ситуация.

Во время проведения акции по сбору средств для пострадавших при стихийных бедствиях, добровольцы/волонтеры присвоили себе продукты питания, средства индивидуальной защиты.

Вопросы для обсуждения:

1. По каким причинам возникла эта ситуация?
2. Каким образом организатор добровольцев/волонтеров мог ее предупредить?
3. Предложите варианты решения этой ситуации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Адресную помощь в период пандемии получили почти 3,5 млн россиян. – URL: <https://tass.ru/obschestvo/9250173> (дата обращения: 25.11.2020).

2. Азарова, Е. С. Психологические детерминанты добровольческой деятельности / Е. С. Азарова, М. С. Яницкий // Вестник Томского гос. ун-та. – 2008. – № 306. – С. 120–125.

3. Апресян, Р.Г. Дилеммы благотворительности / Р.Г. Апресян // Общественные науки и современность. – URL: https://iphras.ru/uplfile/ethics/biblio/Apressyan/dilemmy_blagotvorit.html (дата обращения: 27.04.2022)

4. Бадя, Л.В. История и организация социальной работы в России / Л.В. Бадя, Н.В. Елфимова. – Москва : Институт социальной работы, 1996. – 144 с.

5. Вандышева, Л.В. Эмоциональный труд волонтеров: анализ опыта реализации / Л.В. Вандышева // Фундаментальные исследования. – 2014. – № 9–4. – С. 838–842.

6. Вандышева, Л.В. Деятельность волонтерских центров: структурно-семиотический анализ социальной рекламы / Л.В. Вандышева // Вестник Самарского университета. Серия: История, педагогика, филология. – 2017. – Т. 23. – № 1–1. – С. 43–46.

7. Ильина, Ю.Н. Значение и употребление слов ДОБРОВОЛЕЦ и ВОЛОНТЕР в русском языке (по данным Национального корпуса русского языка) / Ю.Н. Ильина // Научный диалог. – 2019. – № 10. – С. 159–171.

8. Итоги выборочного обследования рабочей силы: Федеральная служба государственной статистики. – URL: <https://rosstat.gov.ru/compendium/document/13265> (дата обращения: 15.11.2020).

9. Килина, А.Г. Путеводитель по миру волонтерства / А.Г. Килина, К.А. Кондаранцева. – Москва : ГБУ города Москвы «Мосволонтер», 2018. – С. 68.

10. Концепция развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/552050511> (дата обращения: 28.03.2022).

11. Мотивация участия молодежи в волонтерском движении / Т.Г. Нежина [и др.] // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2014. – № 3. – С. 56.

12. Ожегов, С.И. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений / С.И. Ожегов, Н.Ю. Шведова // Российская академия наук. Институт русского языка им. В.В. Виноградова. – Москва, 2003. – С. 94.

13. Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО : учебник / А.П. Метелев, Ю.С. Белановский, Н.И. Горлова [и др.]; отв. ред. И.В. Мерсиянова; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». – Москва : НИУ ВШЭ, 2022. – 456 с.

14. Певная, М.В. Волонтерство как социальный феномен: управленческий подход: автореф. дис. ... д. социолог. наук / М.В. Певная. – Н. Новгород, 2016. – 42 с.

15. Певная, М.В. Волонтерское участие молодежи в период пандемии: портрет героя сложного времени / М.В. Певная, А.В. Кульминская, Е.А. Широкова, Е.А. Шуклина // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. – 2021. – № 3 (163). – С. 492–510.

16. Рассохина, И.Ю. Поддержка сверхнормативной активности молодежи в ситуации пандемии COVID-19 как актуальное направление молодежной политики / И.Ю. Рассохина, С.А. Пфетцер, А.А. Пфетцер // Профессиональное образование в России и за рубежом. – 2020. – № 4 (40). – С. 29–40.

17. Рогова, Е.Н. Готовность к волонтерству в дискурсе студенческой молодежи в условиях пандемии COVID-19 / Е.Н. Рогова, Л.С. Яницкий // Профессиональное образование в России и за рубежом. – 2020. – № 4 (40). – С. 40–47.

18. Саидгасанова, Э.У. Документы волонтерского объединения в коммуникативном аспекте (на материале документов Волонтерского центра «Прорыв» ВолГУ): дисс. ... канд. филол. наук / Э.У. Саидгасанова. – Волгоград, 2015. – 182 с.

19. Сикорская, Л.Е. Педагогический потенциал добровольческой деятельности в социализации студенческой молодежи / Л.Е. Сикорская // автореферат диссертации на соискание ученой степени доктора педагогических наук / Елецкий государственный университет им. И.А. Бунина. – Елец, 2011. – С. 28–29.

20. Словарь синонимов. Справочное пособие / Под ред. А.П. Евгеньевой. – Ленинград : Изд-во «Наука», 1975. – С. 121.

21. Словарь современных понятий и терминов / Н.Т. Бунимович, Г.Г. Жаркова, Т.М. Корнилова [и др.] ; сост., общ. ред. В.А. Макаренко. – Москва: Республика, 2002. – 527 с.

22. Социальная реклама. Режим доступа: <http://www.socreklama.ru/likbez/> (дата обращения: 01.05.2017г.).

23. Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации». – URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/45726> (дата обращения: 25.08.2022).

24. Федеральный закон от 11 августа 1995 года № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)». – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_7495/(дата обращения: 25.08.2022).

25. Филипова А.Г. Особенности молодежного волонтерства в современной России: на пути к участию в принятии социально значимых решений / А.Г. Филипова, О.Г. Зубова // Социодинамика. – 2020. – № 12. – С. 123–134.

26. Число волонтеров в России увеличилось более чем в пять раз за 8 лет // Минэкономразвития России: [официальный сайт]. – URL: https://economy.gov.ru/material/news/chislo_volonterov_v_rossii_uvelichilos_bolee_chem_v_pyat_raz_za_8_let.html (дата обращения: 19.07.2021).

27. Ширшов, И.А. Толковый словообразовательный словарь русского языка / И.А. Ширшов. – Москва : АСТ Астрель. Русские словари. Ермак, 2004. – 1022 с.

28. Яницкий, О.Н. Волонтеры гражданские и государственные / О.Н. Яницкий // Социологическая наука и социальная практика. – 2014. – № 1. – С. 71–89.

29. AlOmar R.S, AlShamlan N., AlAmer N., Aldulijan F., AlMuhaidib S., Almukhadhib O., Algarni S., Alshaibani A., Darwish M., Al Shammari M. What are the barriers and facilitators of volunteering among healthcare students during the COVID-19 pandemic? A Saudi-based cross-sectional study // <https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/11/2/e042910.full.pdf> (дата обращения: 15.01.2022).

Приложение 1

Рациональные аргументы и их примеры в тексте

Рациональные аргументы	Обобщенные выводы или примеры из текстов
Свидетельства волонтеров	Свидетельства «профессионалов», имеющих опыт и определенные достижения, а также свидетельства волонтеров-непосредственных участников тех или иных акций
Статистические и научные данные	<p>– «... впервые Всероссийская патриотическая акция “Бессмертный полк” прошла в 2015 году, в ней приняли участие около 10 тыс. жителей Самарской области»;</p> <p>– «... за 5 лет участниками форума “Инженеры будущего” стали около 10000 молодых специалистов, ученых, аспирантов и студентов, представивших 380 промышленных компаний и 80 вузов из 60 регионов России»</p>
Примеры	связаны с презентацией активных волонтеров, которые занимают высокие статусные позиции в волонтерском движении
Экономические интересы	<p>возможность участия в обучающих программах:</p> <p>– «получить бесценные знания», «Уникальные знания, которые не дадут ни в одном вузе. Бесценный опыт, который Вы не получите на своей ежедневной работе»;</p> <p>профессиональное совершенствование:</p> <p>– «Если у тебя имеется опыт кураторской деятельности, то...»;</p> <p>– «... пройдут обучение по специальной программе от разработчиков – компании Detech»);</p> <p>возможность выстраивания карьеры:</p> <p>– «...возможность встречи с руководством ведущих промышленных компаний, университетов и органов государственной власти»;</p> <p>– «... будут выданы благодарности и рекомендательное письмо»;</p> <p>материальное благополучие:</p> <p>– «...выданы форма и денежное поощрение за часы работы»,</p> <p>«... гарантирована классная маечка в подарок!»;</p>

	<p>– «"Плюшки" от нас: ВОЗМОЖНОСТЬ: участия в крутой бизнес-программе. ШАНС: побывать в самой большой тусовке бизнес-ангелов на территории России. ПРОЖИВАНИЕ: в лучшей резиденции Самары – «Волжский Утес», с возможностью в свободное время увидеть всю красоту реки Волга и отлично провести время. ПИТАНИЕ: 3 раза в день. СУВЕНИРЫ: Футболки, значки, ручки, блокноты и т.д.»</p>
--	--

Эмоциональные аргументы и их примеры в текстах

Эмоциональные аргументы	Примеры из текстов
Аргументы к тщеславию	<p>– «... вообще красавчик», «Если ты полон сил, энергии...»;</p> <p>– «... ждут своих волонтеров-героев»;</p> <p>– «... нам очень нужны добровольцы: активные, невозмутимые, любящие и понимающие детей!»;</p> <p>– «...если среди вас есть замечательный оратор, то это еще один повод подать заявку»</p>
Ориентация на соревнования, конкуренцию	<p>– «Время определять новых героев волонтерского движения!»;</p> <p>– «... докажи что ты лучший!»;</p> <p>– «Лучшие волонтеры смогут принять участие в организации парада Победы в Москве и военно-морского парада в Севастополе»</p>
Обещание вознаграждения	<p>«...за помощь вас вознаградят благодарственными письмами, сделают освобождение»</p>
Истина и справедливость	<p>– «... сохранение в каждой семье личной памяти о поколении Великой Отечественной войны»;</p> <p>– «Приглашаем всех желающих принять участие и оказать посильный вклад в судьбе детей, у которых так мало шансов реализоваться в жизни за стенами учреждения без нашей помощи!»;</p> <p>– «Всем! Всем! Срочно нужна помощь!!! Помощь бабушке!»</p>
Развлечение	<p>– «...активная работа в создании фестиваля»;</p> <p>– «... окунуться в атмосферу неизведанного, но очень захватывающего»;</p> <p>– «... принимать активное участие в увлекательной и разнообразной работе»;</p> <p>– «... бесконечные эмоции, которые не заменит ничто!»</p>

Физическое благополучие	<p>– «Кроме этого, на площадке будет проводиться мастер-класс по футбольному фристайлу»;</p> <p>– «Успей попробовать нечто новое!»</p>
Социальные интересы	<p>«Формируем волонтерскую команду на две ваши любимых позиции: сопровождение команд; участие в церемонии открытия и закрытия»</p>

Мотивы и их представленность в тексте

Название мотивов	Текст, соответствующий мотивам
мотив альтруистический, эмпатии	<p>– <i>«Готов помочь – заполняй заявку...»;</i> – <i>«Мы уверены, что наш мир не без добрых людей)/ Каждый из Вас может подарить любовь и радость тем, кто лишен этого»;</i> – <i>«...Направьте свои энтузиазм и доброту в нужное русло! Давайте подарим детям свет и радость в эту холодную осень. Пусть и для них звезды станут ближе»;</i> – <i>«Если ты хочешь сделать доброе дело, то это тот самый шанс»;</i> – <i>«Тебе не безразлично то, что происходит в обществе? Помощь окружающим – часть твоей повседневной жизни?»</i></p>
мотив принадлежности к привлекательной/ престижной социальной группе	<p>– <i>«... становись частью команды мечты!»;</i> – <i>«Ждем... в самую творческую команду волонтеров!»;</i> – <i>«Несомненные герои любого слета, ваши проводники в удивительный мир добра и волонтерства, лучшие друзья, талантливые наставники, незаменимые помощники и неуловимые искатели приключений – все это наша яркая и солнечная команда кураторов»</i></p>
мотив приобщенности к событию	<p>– <i>«... одного из самых масштабных мероприятий ближайших лет!»;</i> – <i>«Непусти уникальную возможность стать частью такого яркого события ...»;</i> – <i>«...и принять участие в событии мирового масштаба!»;</i> – <i>«Участуй во всех крупных мероприятиях нашего города!»</i></p>
мотив экстрима, ярких ощущений	<p>– <i>«Уже этим летом наша трасса с экстремальными препятствиями и боевыми имитациями ждет вас!»;</i> – <i>«Наступил долгожданный момент, мы готовим большой традиционный праздник университета, и именно ты сможешь</i></p>

	<p><i>стать частичкой этого невероятного мероприятия»;</i> – «<i>Будет МЕГАКРУТО!</i>»</p>
мотив материального поощрения	<p>– «... будут выданы форма и денежное вознаграждение за часы работы», – «<i>Каждому волонтеру гарантирована классная маечка в подарок!</i>»; – «... вкусно и абсолютно бесплатно накормим вас едой от наших участников!»</p>
мотив познавательный	<p>– «... рады будем видеть на обучающем вебинаре!», – «... пройдут обучение по специальной программе...»; – «<i>Есть уникальная возможность пройти обучение в режиме онлайн!</i>»</p>
мотив самореализации	<p>– «<i>Если среди вас есть замечательный оратор, то это еще один повод подать заявку</i>»; – «<i>Если ты хочешь ... реализовать свой проект без раздумий обращайся к ним</i>»</p>
мотив честолюбия	<p>– «<i>Прими участие во Всероссийском конкурсе «Доброволец России – 2015» и получи общественное признание!</i>»; – «<i>На сайте формируется рейтинг волонтеров – докажи, что ты лучший!</i>»</p>
мотив занятости свободного времени	<p>«... для каждого найдется занятие», «... яркие выходные»))»</p>
мотив патриотический	<p>«<i>Каждый желающий сможет зажечь “Свечу Памяти” в честь тех, кто отдал жизнь за мир</i>»</p>

Метафоры и их примеры в текстах

Название метафор	Примеры
«море»	«буря эмоций», «море позитива», «окунуться в удивительный мир студенческого творчества»
«структура» (часть целого)	«стать частью такого яркого события», «ты сможешь стать частичкой этого невероятного мероприятия», «стать частью истории форума», «стать частью команды организаторов», «становись частью команды мечты!», «стать частью команды волонтеров»
«движение»	«присоединяйся к главному футбольному движению страны», «мы идем в ногу со временем», «... спортивное волонтерское движение в Самаре и нашем университете, в частности, набирает обороты!»; «смогут стать на шаг ближе к мечте»; «... в руках которых будут рычажки...»
«ОГОНЬ»	«... горящих желанием помочь нам!»

Приложение 5

Компетенции как конечные результаты интервью («-» отсутствие формулировки; «+» наличие формулировки)

Название компетентности	Рекрутинг волонтера (Универсиада)	Рекрутинг волонтера (Чемпионат мира)
Мотивация	Рассматривалась отдельно от компетенций	+
Коммуникабельность	+	Формулировка «Умение общаться»
Стрессоустойчивость	+	+
Проактивность	+	-
Организованность	+	-
Командность	+	Формулировка «Работа в команде»
Ответственность	-	+
Лидерство	-	+
Функциональная специфика	-	+

Советы по профилактике эмоционального выгорания

(по книге: Социальное волонтерство под ключ. Меняем мир вместе / Л. Алексеевская, Ю. Белановский, С. Блинова [и др.]; рук. проекта Ж. Фролова. – Москва: Омега-Л, 2018. – 420 с. 212.)

1. Забота руководства волонтерского движения и координаторов групп о добровольцах – это необходимая и обязательная зона ответственности.

2. Очень важно правильно настроить волонтера, объяснить, что самый главный вопрос: «Зачем ты сюда пришел?» Важно, чтобы волонтер в сложных ситуациях не оставался «в безвоздушном пространстве», а опирался на свой ответ: «Я здесь для того, чтобы...»

3. ... каждый волонтер находит в волонтерстве именно то, что ищет. ... должна быть возможность для каждого волонтера реализовать себя, должно быть многообразие и смыслов, и ситуаций, и возможностей.

4. Основой для профилактики эмоционального выгорания должно стать признание волонтером своей ответственности за заботу о своем здоровье, за поддержание своего хорошего самочувствия, за возможность эмоционального выгорания. Волонтерские организации не реабилитационные центры. Помощь и поддержка волонтеру может быть оказана только в партнерстве с самим волонтером.

5. ... Наша задача – сделать так, чтобы добровольчество вдохновляло человека, приносило радость, счастье. В этом деле волонтеру очень важна обратная связь, нужно, чтобы она оказывалась деликатно, внимательно, с заботой.

6. Для волонтерского движения главное — информирование волонтеров не только об опасности выгорания, но и о возможности

помочь им в преодолении кризиса. Эмоциональное выгорание – это естественное человеческое явление, которое можно воспринять положительно, осмыслить: «у меня была проверка на прочность, из нее я сделал выводы о склонности к саморазрушению», утвердиться в желании его преодолеть и восстановить силы и смыслы, радость жизни.

7. Очень важно предложить волонтеру-новичку правила и принципы волонтерской работы. Благодаря им он будет ясно понимать границы своей ответственности, границы безопасности, общие правила коммуникации и т.д. Все это помогает волонтеру не растрчивать себя, предметно видеть и понимать свое служение.

8. На первых этапах очень важно предложить волонтеру неформальное, но достаточно глубокое знакомство с волонтерской организацией, с координатором волонтерской группы, с самой группой и с подопечными. Часто сама среда людей «таких же, как и я» очень поддерживают, поэтому следует волонтерам предложить неформальное общение и досуг.

9. У волонтера всегда должен быть выбор из нескольких разных видов волонтерской деятельности с правом перехода от одной к другой.

10. Следует организовать для волонтера возможность поделиться с координатором волонтерской группы, с ответственным за волонтеров своими проблемами, проблемами в волонтерской группе, проблемами с подопечными.

11. С волонтерами нужно разговаривать. Это помогает оставаться с человеком на связи в любом случае. И хорошо бы, чтобы волонтер это всегда чувствовал—что координатору группы или ответственному за волонтеров не все равно. Волонтер – не подчиненный, он живой, значимый человек, друг и соратник.

12. Важен разговор с волонтером непосредственно перед волонтерским делом: спросить, как у него дела, как он себя чувству-

ет, и узнать, например, что у него идет сессия, или что происходит у него на работе или в семье. Во время работы координатор может подойти и поинтересоваться: как идут дела, как складывается общение. И после окончания дела тоже нужно поговорить с волонтером.

13. Очень важно пояснить волонтеру, что есть такие темы, которые ни в коем случае нельзя замалчивать. Волонтер не должен держать в себе глубокие переживания. ... если есть запрос у волонтеров, то ни в коем случае нельзя его игнорировать. Недопустимо игнорировать общее обсуждение возможной трагической ситуации, с которой столкнулся волонтер или группа. Само обсуждение и взаимная поддержка могут быть огромным ресурсом для волонтеров.

*Правильные ответы и комментарии на
Задание 1. Тест-игра «Да-нет»*

1. Нет. Поправки внесли единообразие в трактовку понятий «доброволец» и «волонтер», уравнивали их.
2. Да. Федеральный закон «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)».
3. Да.
4. Да.
5. Да.
6. Нет. Это может быть предметом договора.
7. Да.
8. Нет. Это может быть предметом договора.
9. Нет. Формулировка представлена в статье 5.
10. Да.

Учебное издание

Вандышева Людмила Владимировна

ОРГАНИЗАЦИЯ ДОБРОВОЛЬЧЕСТВА/ВОЛОНТЕРСТВА

Учебное пособие

Редакционно-издательская обработка Л.Р. Дмитриенко

Подписано в печать 22.12.2022. Формат 60x84 1/16.

Бумага офсетная. Печ. л. 5,75.

Тираж 120 экз. (1-й з-д 1-25). Заказ № . Арт. – 46(P2УП)/2022.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА»
(САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)
443086, Самара, Московское шоссе, 34.

Издательство Самарского университета.
443086, Самара, Московское шоссе, 34.

