

8 тезисов о волонтерстве

БАЗОВЫЕ ЗНАНИЯ О ВОЛОНТЕРСТВЕ, НАЧИНАЮЩЕМУ ВОЛОНТЕРУ



1. Волонтерство — это понимание людей

Важно понимать мотивацию людей, их ресурсы (временные, эмоциональные, материальные) и области их ответственности.

Следует разделять внутреннюю и внешнюю мотивацию волонтеров. Внутренняя — та, что созрела в душе у волонтера, та, которую он формулирует сам и для себя. Внешняя мотивация, в свою очередь, предлагается волонтерской организацией как миссия, и не может сводиться к жесткой идеологии или манипуляции.

Каждый человек приходит к волонтерскому служению по каким-то своим личным мотивам. Кто-то помнит, как сам лежал в больнице, как ему было одиноко; кто-то просто откликается на чужую боль или страдание; кто-то считает, что служение ближним — его нравственный или религиозный долг; кто-то идет к детям за компанию с другом или своей девушкой; кто-то воспринимает волонтерство как личностное развитие, обучение и т.д. В любом случае, мотивы, побудившие человека на добровольческое служение — это очень тонкая и интимная тема.

Конечно, задача руководителей волонтерских движений — знать о внутренних мотивах добровольцев, но очень важно бережно относиться к этим мотивам и с благодарностью принимать их, если соблюдается принцип «не навреди». Личные мотивы могут быть самыми разнообразными, мы принимаем их, лишь бы они не противоречили практическим, нравственным и религиозным (если есть таковые) принципам волонтерской организации. Очевидно, что оккультистам, лицам «сексуально озабоченным», тем, кто может принести вред подопечным, не место в добровольчестве.

Что касается внешней мотивации, то со стороны организации не стоит выбирать целью и смыслом волонтерского служения высокие идеологемы типа: сделать мир лучше, уменьшить страдания, помочь больным выздороветь, исполнить заповеди Христа, помочь принять свою боль и страдания. Миссия организации должна быть конкретна и понятна, скажем: помощь медицинскому персоналу в уходе за больными, организация досуга детей в больнице, помощь сиротам в социализации через учебные и развивающие программы и т.д. Чтобы отказаться от идеологической мотивации, достаточно понимать, что пытаясь выполнить такие задачи, волонтеры не увидят зримых и ощутимых плодов деятельности, у них будет чувство разочарования и вины от неисполнимости высшей цели. Но есть еще и нравственный и даже религиозный аспект. Волонтеры и подопечные не могут быть вовлечены в отношения, про которые не было честной и ответственной договоренности, и которые не обеспечены прежде всего личностными и профессиональными ресурсами. Волонтеры не могут заменить врачей, психотерапевтов, священников и т.д.

2. Волонтерство — это пройти по «лезвию ножа»

Один из важнейших принципов организации волонтерского движения (группы) состоит в том, что бесполезно и даже вредно подгонять людей под идеи, под «мероприятия» и тем более под «отчеты». Волонтерство жизнеспособно только в пространстве доверия, в том числе и профессионального. Не должно быть «вертикали власти», должно быть партнерство, сотрудничество.

Волонтерство не может быть построено сверху или сконструировано. Это всегда жизнь, по сути это милосердие, это отклик сердца на чужую боль, страдание, надежду. В добровольчестве определяющей является некая тайна, некая неопределенность, незаданность той формы и даже содержания, что рождается в сердце каждого добровольца, как отклик на чью-то беду. Сердцу нельзя приказать, оно открывается так и тогда, когда само знает. Именно эта тайна делает добровольчество чудом служения, делает его воплощением человеческой воли в добро. Тут коренится тайна волонтерской энергии.

Часто волонтеры — это люди, стремящиеся к самореализации, к общению с единомышленниками, к профессиональному росту, они ищут среду поддержки, понимания и досуга. Это те, кто нашел некий тонкий баланс между своим запросом на заработок, карьеру и т.д. и стремлением послужить ближним, сделать что-то доброе. Волонтерский труд таких людей может быть организован только благодаря большой гибкости системы управления и

несопротивлению их инициативам (при условии, что инициативы не противоречат миссии организации и установленным правилам). Нельзя или почти невозможно донести до волонтеров-исполнителей сразу и задачу, и ожидаемое руководством решение.

3. Волонтерство — это понимание, ради кого

Можно определить три основных типа волонтерских организаций по направленности их деятельности.

Первый тип — это волонтерские группы при благотворительных фондах. Таких большинство. Основной заказчик — фонд, и в итоге все осуществляется ради подопечных фонда: детей, стариков или даже животных. Волонтеры находятся в рамках устава фонда и прикладных задач, их деятельность ограничена конкретными учреждениями (детскими домами, больницами) или благополучателями. Опыт показывает, что какие-то дополнительные виды деятельности по развитию волонтерства (создание системы помощи и поддержки, взаимодействие с другими волонтерскими организациями, популяризация идеи добровольческого служения и т.д.) в такой ситуации вторичны или не востребованы вообще. Руководителем волонтеров, как правило, является сотрудник фонда. Он ставит перед добровольцами практические задачи, которые надо решить в данный момент, набирает новых волонтеров, организует труд добровольцев, поддерживает их мотивацию.

Второй тип волонтерских организаций — те, что созданы по инициативе и силами добровольцев. Их цель, в общем, та же — помочь своим подопечным, но в отличие от фондов, практические задачи добровольцы ставят себе сами, и вся их работа осуществляется собственными силами. Основной задачей руководства такой организации является наибольшая эффективность и отлаженность работы добровольцев. Ресурс каждого — время, а значит подаренное кому-то время должно быть потрачено с максимальной пользой. Главное — как можно более качественно решать поставленные задачи. Внутренняя жизнь волонтерского сообщества в данном случае вторична, хотя, конечно, не игнорируется.

Вторична, ибо не связана с мотивацией волонтеров. В такой системе все должно работать как часы. Необходима строгая дисциплина. Управление должно быть достаточно вертикальным, внутренние деловые отношения — строго регламентированы. Каждый волонтер четко понимает свое место, свою роль и свой вклад в общее дело. В таких волонтерских объединениях, как правило, нет внешнего финансирования — все расходы распределяются по волонтерам, что опять же требует большой оптимизации труда и затрат. Для волонтеров такие организации — школа командной работы, школа творчества, школа ответственности.

Третий тип — это организации, которые существуют не только ради подопечных, но и ради волонтеров, ради развития и поддержки добровольческих инициатив. Главная задача — создать среду воспитания, поддержки, обучения добровольцев. При этом, безусловно, оказывается помощь подопечным, ведется работа с ними. У таких волонтерских движений нет заведомо определенных направлений деятельности. Много зависит от самих добровольцев. Если есть инициативный человек и движение готово поддержать его идею, то появляется новое направление деятельности. Так волонтеры могут заботиться и о детях в больницах, и в то же время переписываться с заключенными.

Такой подход предполагает системное развитие тех направлений, которые являются вспомогательными для волонтерских движений других типов. Когда главная задача — помочь волонтеру найти доброе дело по душе, единомышленников, научиться чему-то и даже созреть до открытия собственного направления в служении, то, очевидно, нужны специалисты по организации групповой работы, педагоги, психологи, и др. При этом все эти специалисты не должны меняться от раза к разу и не могут действовать в соответствии со своими интересами, их присутствие должно гарантировать, что волонтеры вовремя получают квалифицированную помощь и поддержку, что добровольческие инициативы будут воплощены. На практике такой подход предполагает достаточно большой для НКО штат сотрудников и обязательное внешнее финансирование, направленное на развитие волонтерства, а не на адресную помощь нуждающимся.

4. Волонтерство — это взаимная открытость

Тема взаимной открытости и честности — одна из наиболее значимых для волонтерской организации. Начинается все с того, что решение о вступлении в волонтерскую организацию

принимается обоюдно, и у каждой стороны есть свои права, обязанности и область ответственности.

Главное при знакомстве – правдивое обоюдное стремление к взаимопониманию, попытка найти ту область, где желание новичка совпадает с потребностью волонтерской организации и в итоге совпадает с запросом благополучателей.

В итоге, прежде чем будет принято окончательное решение о вступлении в волонтерскую организацию, новичок призван более глубоко и честно осознать свою мотивацию, уже не первую — эмоциональную, но соотнесенную с тем, что ему довелось узнать и пережить; осознать области личной ответственности как минимум по отношению к своей семье, друзьям, работе (учебе), — ведь он теперь часть свободного времени и своих сил будет отдавать волонтерству; осознать собственные личные, эмоциональные, временные, материальные и другие ресурсы.

5. Волонтерство — это партнерство

Волонтерство — это своего рода союз или партнерство между несколькими сторонами, где у каждого свои права и обязанности, свои границы. В этот союз, как правило, входят: (а) организации (больницы, детские дома, приюты, дома престарелых и т.д.), на попечении которых находятся благополучатели; (б) сами благополучатели (дети, инвалиды и т.д.); (в) благотворительная волонтерская организация и (г) сам волонтер. На словах тут все просто, однако на практике картина достаточно сложная.

К примеру, что происходит в больнице? Есть руководство, скажем, заведующий отделением, есть врачи, есть медсестры, есть уборщицы и охрана. В той или иной мере все они определяют существование волонтерской группы на территории больницы. При правильном развитии отношений формируются графики и правила посещения. Возникающие конфликты требуют решений, которые также должны быть взаимовыгодными. В больнице лежат дети, собственно те, ради кого приходят волонтеры. Дети могут открыто радостно общаться, если есть доверие, если есть дружба, если им интересно, если учитывают их желания и просьбы. У детей есть родители, голос и мнение которых порой бывают определяющими. В такой системе волонтерская организация должна работать не только с конкретным ребенком, но и организовать труд волонтерской группы, обеспечить волонтерскую группу всем необходимым, в том числе вести подготовку, обучение, психологическую помощь. Каждая организация имеет свои правила, свои традиции, свою систему управления. Вся сложная система взаимодействия в больнице должна быть направлена на пользу и безопасность подопечных и на эффективность волонтерского труда. И, в конечном счете, есть конкретный волонтер, желающий одного — того, что подсказывает ему его сердце: встречаться с детьми, общаться, рисовать, играть. Он обязан учитывать запросы благополучателей, следовать правилам работы в учреждении, соблюдать правила волонтерской организации и участвовать в ее жизни, то есть часть времени и навыков отдавать другим волонтерам. И при всем этом его работа с детьми не должна пострадать, он должен остаться в рамках своего запроса, своего желания, чтобы максимально эффективно делать свое дело.

Очень важно при организации волонтерского служения стараться учитывать запросы и границы всех участников процесса. Наш опыт показывает, что наиболее эффективно это осуществляется через координаторов или кураторов волонтерских групп в учреждениях – тех, кто от имени волонтерской организации берет на себя взаимодействие с учреждением, разработку правил, организацию труда и решение конфликтов. Лучше всего, когда эти люди на зарплате.

6. Волонтерство — это затраты!

Вопреки мифам, волонтерская деятельность нуждается в материальном и денежном обеспечении. Да, волонтеры не получают материальное вознаграждение за труд, но это не значит, что работа с благополучателями не требует финансовых затрат. Например, известной волонтерской организации передали для детей-сирот в регионах подарки к празднику на миллион рублей. Чтобы доставить подарки, волонтерам пришлось потратить еще миллион. Понятно, почему. Подарки нельзя просто так привезти и бросить. (Хотя даже одна доставка в регионы — это немалые деньги). Подарки надо подарить в праздничной, доброй и доверительной обстановке. Нужно организовать для детей праздник, какие-то творческие встречи и т.д. В этом случае деньги собрали сами волонтеры, хотя возможен и вариант, когда

деньги могут дать благотворители. Но, тем не менее, каждая встреча с подопечным чего-то стоит.

В любом случае, есть необходимые дела по обеспечению жизни самой организации и обеспечению труда волонтеров, без которых не может существовать волонтерская организация: менеджмент, интернет-сайт и реклама, бухгалтерия, обучение, психологическая поддержка и т.д. Даже если добровольческая организация не тратит денег на решение этих задач, эти работы имеют свою цену и в зависимости от устройства организации часть этого все равно кем-то оплачивается.

7. Волонтерство — это групповое служение

Добровольческое служение по отношению к людям не может совершаться кем попало и вне каких бы то ни было правил. Чаще всего с учреждениями и непосредственно с благополучателями взаимодействуют волонтерские группы, несущие ответственность за служение. Одиночкам не доверяют, что в подавляющем большинстве случаев — правильно. Стать волонтером — это значит войти в группу, стать ее участником. Есть, конечно, отдельные направления-исключения (работа с подопечными на дому, pro bono волонтерство), и все же, очевидно, что только в группе есть взаимная поддержка, безопасность, преемственность и обмен опытом, досуг, общение и дружба в среде единомышленников, опыт группового взаимодействия, распределение обязанностей и многое другое, что так часто ищут потенциальные волонтеры. У многих есть желание сделать что-то доброе, но есть и опасения. Именно группа дает возможность добровольцам начать свое дело, свое служение, встать на ноги, обрести опыт.

Перед руководством волонтерских организаций стоит непростая задача: взаимодействовать не только с волонтерами, но и с группами, может быть с группами прежде всего. Необходимо заранее это понимать и выстраивать волонтерскую организацию так, чтобы запросы и интересы групп были в ней удовлетворены. Понятно, что группа не может существовать в виде аморфной массы, она строится вокруг лидера (координатора, куратора, руководителя) и лучше, чтобы этот лидер имел формальные полномочия.

Получается следующая ситуация. С одной стороны, группа и ее внутренняя жизнь в добровольчестве — самостоятельная важная ценность. С другой стороны, принцип «не навреди» можно соблюсти только при условии персонифицированной ответственности за деятельность группы. Отсюда следует важный практический вывод, что волонтерские группы строятся вокруг координаторов и определяются их харизмой и их пониманием служения. Дело в том, что добровольцы сами по себе в сложившейся системе ни за что не отвечают, они могут в ответственный момент просто уйти или отказаться что-то сделать. При этом добровольческое дело, как и любая работа, требует персонифицированной ответственности за конкретную деятельность, за взаимодействие волонтеров с руководством и с подопечными. Эта ответственность и должна быть возложена на координатора (куратора, руководителя), который в свою очередь не просто начальник, а человек, являющийся гарантом жизнеспособности и плодотворного труда группы (конечно, в рамках тех условий и ресурсов, что предоставляет ему волонтерская организация).

Поскольку волонтерское служение держится на личной мотивации, то в конкретных группах остаются только те, кто может сработаться или подружиться с координатором. За координатором всегда остается право определять членство кого-либо в группе. Пусть отдельный доброволец очень талантливый, пусть он хочет блага, но если его действия мешают групповой работе, он может быть удален из группы, ведь не он несет ответственность за подопечных. Возможно, это не очень хорошо, но это единственно возможная плата за ответственное служение. Ответственно выполнять свое дело можно только с теми людьми, которые добровольно подчинили себя координатору.

Наиболее важными задачами координатора по отношению к самой группе являются: осознать особенности участников, их мотивацию и желания, периодически проводить командообразующую работу, выстроить внутреннюю структуру и распределить ответственности, выстроить систему общего принятия решений, выстроить систему сохранения и передачи опыта, помогать новичкам в знакомстве с группой и нахождении своего места, помогать волонтерам осознать и деятельно проявлять свою ответственность за

группу, помогать всей группе осознать и деятельно проявлять свою ответственность за каждого волонтера.

8. Волонтерство — это профессиональное дело

Работа с волонтерами предполагает обязательную работу волонтерской организации в трех направлениях.

Первое. Необходимо вкладываться в организацию труда добровольцев. Труд волонтера должен быть организован. Распространено заблуждение, что достаточно в общем что-то рассказать, одобрить, подбодрить, а там все получится. Нет. Руководители волонтерских групп или движений обязаны брать и нести ответственность за организацию добровольчества: (а) выделением ресурсов (напомню, волонтер тот, кто помогает своими делами, а не деньгами); (б) связями с учреждениями или подопечными, которым оказывается волонтерская помощь, а также получением гарантий, что добровольцы не будут обижены и от них не потребуют выполнять несвойственный им труд. Необходимо помнить: доброволец эффективно, ответственно, регулярно может делать только то, к чему лежит его сердце. Руководители добровольческих групп и координаторы волонтерской работы в учреждениях должны получать зарплату. Это ответственная и регулярная работа, требующая не только взаимодействия с администрацией учреждений, но и с волонтерской группой, где большей частью и возникают проблемы, будь то переживания о пациентах или конфликты внутри группы.

Второе. Следует организовать профессиональную помощь и поддержку волонтеров. Речь идет, во-первых, об обучении конкретным навыкам (азы педагогики или медицинского ухода, овладение играми, рукоделием, азами менеджмента и т.д.). Во-вторых, о психологической помощи и поддержке (индивидуальной и групповой). На начальном этапе нужна работа по командообразованию, знакомству, распределению ролей, определению лидера, выбору и признанию координатора. Впоследствии становится важна работа по разрешению конфликтов или преодолению трудных ситуаций, возникших, например, со смертью подопечного. Очень непростой темой является текучка волонтеров. Очень важно развивать знакомство с опытом других организаций и движений — это расширяет кругозор, дает новые знакомства и связи, является основой для совместных проектов.

Третье. Нельзя забывать об организации досуга, совместных мероприятий и акций. Часто вне своего дела добровольцы разобщены. Это в общем понятно, свое свободное время они отдали волонтерству. Но, тем не менее, крайне необходимо создавать для волонтеров среду общения. Важно не только поддерживать их инициативы в этой области (поездки на пикник, на экскурсию, организация творческого вечера), но и предлагать им уже подготовленные встречи, куда им следует просто прийти и пообщаться. Очень полезны совместные дела и акции, где несколько раз в год желающие волонтеры могут потрудиться вне поля основной своей деятельности. Примером могут служить благотворительные ярмарки.

Из сказанного понятно, что для волонтеров их дело — это служение. Для организаторов — это серьезный профессиональный труд, требующий немалых вложений.