

Н.Є. Тимошенко

викладач кафедри соціальної педагогіки та корекційної освіти Інституту психології та соціальної педагогіки Київського університету імені Бориса Грінченка, канд. пед. наук (м. Київ)

АНАЛІЗ РЕСУРСІВ, НЕОБХІДНИХ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Однією з необхідних умов здійснення волонтерської діяльності є її ресурсне забезпечення. Цей вид діяльності неможливо уявити поза зв'язком із необхідними для її проведення ресурсами. Ресурсний потенціал волонтерської діяльності постійно видозмінюється, появляються нові види ресурсів, розвивається існуюча ресурсна база. Зазначимо, що всі об'єкти та явища, які оточують людей, являють собою ресурсний простір або ресурсну базу. Тому дуже важливо правильно визначитися в питаннях необхідності та спрямованості їх використання, особливо в умовах дефіциту ресурсів.

Залучаючи волонтерів до діяльності в організації, керівництво чи координатори діяльності волонтерських груп повинні створювати необхідні умови для роботи волонтерів та чітко проговорювати, а краще прописувати, якими ресурсами та що повинен робити волонтер. Волонтерська робота завжди вимагає попереднього матеріального внеску організації або певних зусиль з її боку. Тобто, забезпечувати діяльність волонтерів необхідними ресурсами. Розглядаючи ресурси для забезпечення волонтерської діяльності ми розуміємо сукупність витрат: матеріальних, технологічних, фінансових, інформаційних, кадрових, особистісних, які використовуються для досягнення мети організації.

Проблему ресурсного забезпечення соціальної роботи та соціальної педагогіки в Україні вивчали О. Безпалько, М. Лукашевич, Н. Олексюк, М. Туленков, Т. Семигіна, К.С. Шендеровський.

Метою даної статті є аналіз ресурсів та ресурсного забезпечення, які необхідні волонтерам для здійснення волонтерської діяльності в організації.

Перш ніж перейти до аналіз ресурсів, необхідних для забезпечення волонтерської діяльності розглянемо дефініції поняття «ресурс».

С. В. Ожегов стверджує, що ресурс засіб, до якого звертаються в необхідному випадку [4, с. 589], в словнику російської мови прописано – «ресурс – засіб, до якого можна звернутися в тяжких обставинах, вихід, можливість, 2) запаси, які є в наявності, засоби, які використовуються при необхідності» [5, с. 710].

До ресурсів відноситься все, що може бути використано для задоволення чи вирішення визначеної потреби чи для забезпечення діяльності. Це джерело і арсенал засобів та можливостей, до яких можна звертатись по мірі необхідності для виконання яких-небудь завдань чи здійснення тих чи інших дій, особливо, коли вони носять незвичайний характер та здійснюються в критичній ситуації. Ресурси є основною складовою потенціалу розвитку організації. Алісон Д. Мердок, вважає, що до ресурсів можна віднести все, що сприймається індивідом як необхідне для його добробуту [9].

Зарубіжний дослідник Лауфер А. ділив ресурси на програмні, людські та стратегічні. Стратегічними вважались засоби добування і застосування програмних ресурсів, включаючи гроші, матеріальні засоби, політичний вплив, професіоналізм, юридичний статус організації, правові аспекти та енергія. Томас Д. зазначав, що ресурси сприймаються населенням як фінансові, соціальні та між особові цінності і підрозділяються на: матеріальні послуги, засоби організаційної підтримки, засоби внутрішньої підтримки. [6, с. 26]. Безпалько О. розглядає ресурси як любі джерела та передумови отримання необхідних людям матеріальних і духовних благ, які можна реалізувати при існуючих технологіях та соціально-економічних відносинах.» [1, с. 56].

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

Ресурсне забезпечення діяльності волонтерів виступає однією з найважливіших складових і включає в себе сукупність різних інструментів, що є у розпорядженні організації, наприклад: нормативно-методичного, наукового,

технічного, організаційного, інформаційного забезпечення. Ця сукупність складається з різних засобів, джерел і можливостей, необхідних для реалізації визначених цілей, які поставлені перед волонтерами.

Інформаційне забезпечення визначається як сукупність інформації на друкованих та аудіо-відео матеріалах. Ця інформація може бути як зовнішня, що сприяє підвищенню ефективності виконання завдань, які стоять перед волонтерами, так і внутрішня з усіх питань, що стосується їх діяльності. Нормативно-методичне забезпечення розглядається як сукупність зовнішніх і внутрішніх регламентів, а також інших документів (права та обов'язки волонтера, угода про співпрацю, інструкції з техніки безпеки, інструкції по виконанню завдань, внутрішні методичні рекомендації тощо). Організаційне забезпечення включає сукупність вимог і умов, що визначають організаційні аспекти діяльності волонтерів в організації (формалізовані вимоги до конкретних волонтерів, критерії оцінки діяльності волонтерів, ресурсне забезпечення робочих місць тощо). Фінансове забезпечення розглядається як сукупність витрат на забезпечення волонтерської діяльності в цілому і конкретних її елементів (витрати на проїзд тощо) [8].

Отже, для забезпечення волонтерської діяльності в організації ресурсне забезпечення – це сукупність матеріальних і нематеріальних ресурсів, які необхідні для роботи волонтерів, спрямованих на підтримку та реалізацію заходів чи на виконання завдань.

Волонтер, який прийшов до організації, не приносить з собою інструмент чи спецодяг (хоча бувають і такі приклади). Тому керівництво організації чи координатору діяльності волонтерів слід заздалегідь визначити необхідні для їхньої роботи *ресурси*, як-от [3]:

- *спеціальне робоче місце* – зона, оснащена необхідними технічними засобами, де здійснюється діяльність волонтера чи декількох волонтерів, які спільно виконують одну роботу. Спеціальне робоче місце – одна із складових комплексу заходів, яка забезпечує доцільне використання робочого часу, професійних навичок та творчих здібностей волонтерів. Правильне організоване спеціальне робоче місце дає змогу продуктивніше працювати та

виконувати ефективніше та швидке завдання, які поставлені перед волонтерами;

- *спецодяг (рукавиці, чоботи, халат тощо)*. Спеціальний одяг – це виробничий одяг, що застосовується при виконанні волонтерами відповідних робіт, пов'язаних з можливим забрудненням, намоканням, переохолодженням чи перегріванням. Спеціальний одяг, спеціальне взуття та інші засоби індивідуального захисту, що видаються волонтерам, повинні відповідати характеру і умовам їхнього застосування і забезпечувати безпеку праці. Під час виконання специфічної роботи, волонтери зобов'язані користуватися виданим їм спеціальним одягом, спеціальним взуттям та іншими засобами індивідуального захисту.

- *інструмент (комп'ютерна програма, книги тощо)* – знаряддя праці загального призначення. Дають змогу забезпечувати, підтримувати та вирішувати конкретні завдання волонтера.

- *витратні матеріали, необхідні для роботи* – це матеріали, що використовуються для забезпечення волонтерської діяльності з метою реалізації тих завдань, які поставлені перед волонтером;

- *супровід процесу роботи (транспорт, канцтовари, інші матеріали)* – це невід'ємна складова запропонованих ресурсів у роботі волонтерів і перманентний процес, який триває протягом усього завдання, до якого залучений волонтер. Супровід процесу роботи буває одиничним та комплексним на різних етапах роботи. Це також залежить від складності завдання чи діяльності, якою займається волонтер;

- *компенсація витрат (проїзд до місця роботи, обід, щеплення) тощо*. Організація передбачає виплату компенсацій волонтерам для відшкодування певних витрат, пов'язаних з виконанням трудових або інших обов'язків.

Працюючи в організації, волонтер віддає їй не тільки свій час, знання та навички, але може нести і витрати матеріального характеру, пов'язані, наприклад, з проїздом до місця проведення заходів, телефонними переговорами, купівлею витратних матеріалів, оплатою палива для автомобіля

тощо. Для частини волонтерів ці витрати є незначними або ж волонтери вважають це своїм додатковим внеском в організацію і, отже, не очікують відшкодування. Але для багатьох суми таких витрат можуть виявитися занадто відчутними, що обмежить можливість їх роботи в організації в якості волонтерів. Тому слід заздалегідь передбачати та планувати ресурси, які потрібні будуть задіяні у роботі волонтерів.

Слід пам'ятати, що, відшкодовуючи витрати волонтерів, ми забезпечуємо рівну можливість участі в програмі для всіх, незалежно від рівня їх доходів. Особливо це важливо для залучення до волонтерської діяльності людей з числа вразливих груп.

Перелік ресурсів, які можуть використовуватися у волонтерській діяльності: автобусні та ж / д квитки; харчування, якщо тривалість роботи перевищує години; організаційні витрати: оплата телефонних переговорів, витратних матеріалів для оргтехніки, вартість ксерокопіювання, покупки бензину; витрати на зв'язок з громадськістю: проведення прес-конференцій, зборів, видання матеріалів, публікацій; участь волонтерів у тренінгах та конференціях; використання волонтерами обладнання організації.

Такий технічний ресурс, як використання волонтерами обладнання організації, можна розглядати принаймні у двох підходах:

1. використання обладнання при виконанні безпосередньої роботи волонтера в організації;
2. використання обладнання – як заохочувальний фактор для волонтера.

У першому підході використання обладнання розглядається при орієнтації і тренуванні перед початком роботи. Можливо, робоче місце волонтера повинно бути обладнане комп'ютером або в процесі виконання завдань йому знадобиться інше обладнання (ксерокс, факс, сканер тощо). В будь-якому випадку кожен волонтер «з доступом» отримує чіткі інструкції щодо використання того чи іншого обладнання.

У другому підході, якщо офісне обладнання виступає як фактор заохочення волонтерів, повинна бути розроблена чітка система, яка б передбачала висвітлення таких питань:

- перелік одиниць техніки, якою можуть користуватися волонтери (наприклад, комп'ютер, принтер, сканер, факс, ксерокс тощо). Час, коли обладнання можна використовувати (графік використання);
- відповідальна особа (компетентна), яка слідкує за використанням обладнання;
- умови використання обладнання (наприклад, ознайомлення з інструкціями, тренінг по роботі з Інтернетом чи іншим обладнанням, кількість сторінок, які можна друкувати чи копіювати, обмеження міжміських розмов, час роботи в мережі Інтернет тощо);
- можливість відкриття електронної поштової скриньки чи власного чату (за наявності поштової системи в організації);
- диференційований підхід до використання обладнання (наприклад, чим більше годин, відпрацьованих для організації, тим більше можливостей доступу до технічних ресурсів) [7].

Якщо ці питання не з'ясовані, то можна надовго паралізувати роботу офісу і втратити обладнання. Тому рішення щодо використання обладнання волонтерами повинне прийматися керівництвом організації і чітко формулюватися.

Можливість використання ресурсів слід обговорити з волонтером ще на стадії співбесіди, а потім ще раз при орієнтуванні. При цьому слід дати чітку інформацію про процедуру використання ресурсів. Основне правило цієї процедури: всі ресурси, які задіяні у роботі волонтерів та їх розмір, повинні бути заздалегідь узгоджені з керівником або координатором волонтерів [2, с. 7].

Якщо організація розпочинає новий вид діяльності, то координатору роботи волонтерів слід проконсультуватися у спеціалістів про її специфіку. Не забезпечена або ж невчасно забезпечена ресурсами робота волонтерів може мати негативний ефект. Якщо ресурси визначено, то координатору діяльності

волонтерів слід узгодити те, де вони знаходяться, чим їх можна замінити, як їх можна залучити, хто буде відповідати за їх залучення, на коли слід залучити усі необхідні ресурси [3].

Крім забезпечення волонтерської діяльності ресурсами, для кожної посади, яка буде зайнята волонтером або виконуваної роботи, має бути складено опис роботи волонтера. Він показує, що організація очікує від волонтера і що волонтер може очікувати від організації. При цьому опис роботи захищає як волонтера, так і організацію.

Опис роботи волонтера дозволяє спланувати і чітко визначити: роль і посаду волонтера в програмі; вимоги, знання і навички, якими повинен володіти волонтер для виконання роботи; систему взаємовідносин волонтера зі співробітниками і клієнтами; обсяг часу, який необхідний для виконання роботи; систему навчання волонтера, контролю і оцінки його діяльності.

Опис роботи волонтера зазвичай включає наступні розділи: назва організації; назва волонтерської посади; завдання (що повинно бути зроблено); необхідні навички і вміння; графік роботи (кількість годин на тиждень / місяць, термін призначення на посаду); безпосередній керівник, якому підзвітний волонтер, вимоги до звітності; волонтерські бонуси: навчання, отримання сертифікату, система компенсації витрат волонтера; випробувальний термін та припинення діяльності; підписи сторін [2, с. 38].

Слід брати до уваги, що описи роботи волонтера повинні регулярно переглядатися (не рідше одного разу на півроку), адже характер роботи і виконуваних функцій може змінюватися, що вимагає внесення змін. При цьому обговорення і перегляд опису роботи повинен здійснюватися за участю самого волонтера. Участь волонтера в процесі перегляду опису роботи важливо з точки зору закріплення розуміння ним своїх функцій, а також є інструментом контролю та оцінки його діяльності.

Література

1. Безпалько О. В. Соціальна робота в громаді : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закладів] / Безпалько О. В. – К. : ЦНЛ, 2005. – 176 с.

2. Волонтерский менеджмент : пособ. для сотрудников и молодежных лидеров Белорусского Общества Красного Креста по организации работы волонтеров [Электронный ресурс]. – 74 с. – Режим доступа: <http://bmu-rsp.narod.ru>.

3. Лях Т. Л. Методика організації волонтерських груп : навч. посіб. / Лях Т. Л. – К. : Київськ. ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. — 149 с.

4 Ожегов С. И. Словарь русского языка : ок. 57 000 слов / Сергей Иванович Ожегов / под ред. Н. Ю. Шведовой. – М. : Русский язык, 1987. – 18 изд., стереотип. – 797 с.

5 Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка / Сергей Иванович Ожегов. – 4-е изд., доп. – М. : ЛД ИНВЕСТ : Азбуковик, 2003. – 939 с.

6 Российская энциклопедия социальной работы : в 3-х т. / [Л. С. Алексеева, Н. А. Аминов, Л. В. Бадя и др.] ; под. ред. А. М. Панова. – М. : Ин-т социальной работы, 1997. – Т. 2. – 406 с.

7. Створення та керування волонтерською програмою / авт.-упоряд. В. Назарук. – К : Благодійний фонд Центр волонтеріату «Добра воля», 2001. – 69 с.

8. Троценко Н. Є. Ресурсне забезпечення спеціалістів соціальної сфери / Н. Є. Троценко // Педагогічний альманах : зб. наук. ст. / редкол. : В. В. Кузьменко. – Херсон : РІПО, 2009. – С. 199–202.

9. Фирсов М. В. Психология социальной работы: содержание и методы психосоциальной практики : учеб. пособ. для студ. высш. учеб. заведений / М. В. Фирсов, Б. Ю. Питеро. – 2-е изд., доп. – М. : Академия, 2005. – 192 с.

У статті автором дається різні підходи до поняття «ресурси» та аналізуються ресурси, які необхідні волонтерам для забезпечення волонтерської діяльності в організації.

In this article the author gives different approaches to the concept of "resources" and analyzes the resources needed volunteers for volunteering in the organization.