

«Доброволец – кто он?»

Звягина Л., Колтон Л.

Доклад является обобщением опыта 12-летней деятельности Санкт-Петербургского Благотворительного Центра «Хэсэд Авраам» (в котором работает более 900 волонтеров) и 56 подобных организаций - членов Межрегиональной Ассоциации Хэсэдов России «Идуд Хасадим». Хотя эти организации имеют национальную специфику, наша практика позволяет говорить о волонтерском движении в целом как о заметном и значимом явлении в российском обществе на современном этапе его развития, настоятельно потребовавшем прямого и активного участия граждан.

Разные организации, фонды, сообщества, профсоюзы создаются для осуществления самостоятельной деятельности «снизу», для решения важных проблем общества.

НКО становятся весомым фактором экономики, ее «третьим» сектором, заполняя ниши (особенно в сфере услуг, оказываемых населению), которые не заняты государственным и частным секторами. Они работают без бюджетных средств, но при этом создают новые рабочие места. Волонтером (добровольцем) называют человека, который выполняет работу безвозмездно и бескорыстно. Им движут в первую очередь моральные побуждения, чувство долга, опирающиеся на благородное желание служить другим людям, обществу.

С полной уверенностью можно говорить, что волонтерство находит наибольшее распространение в НКО, осуществляющих благотворительную деятельность, решающих социальные проблемы и финансируемых только за счет благотворительных пожертвований. Здесь особенно востребована инициатива граждан, а волонтерский труд является реальной основой достижения целей и задач организации (но не должен рассматриваться как источник «даровой» рабочей силы). Именно с помощью волонтеров благотворительная организация способна осуществлять адресную помощь своим клиентам (подопечным), доходить до каждого нуждающегося в помощи человека, составляя явную конкуренцию работникам государственных социальных служб. В некоторых сферах результат работы волонтера оказывается более эффективным, чем у сотрудников (пример: волонтеру легче общаться с потенциальным или новым волонтером, т.к. он уже внес пожертвование своим безвозмездным трудом). Кроме того, волонтеры зачастую ближе к подопечным и им проще найти общий язык друг с другом. Также волонтеры выполняют важную функцию общественного контроля в организации и влияют на программы, проводимые НКО.

Несмотря на то, что волонтеры являются добровольными помощниками, волонтеры берут на себя определенные обязательства, как перед организацией, так и перед подопечными. Зачастую волонтеры в организации выполняют не менее квалифицированную работу, чем оплачиваемые сотрудники. В «Хэсэд Авраам», например, ежедневно уже 10 лет в программе «Еда на колесах» работает диспетчер-волонтер, координирующий развозку обедов на дом по десяткам маршрутов, владеющий широкой информацией и принимающих самостоятельные решения. У нас есть волонтер с 13-летним стажем, которая «выросла» до работы в отделе «Связи с общественностью», участвовала в открытии 20-и Хэсэдов в СНГ. Оба – пенсионеры.

Мотивация (как становятся волонтерами)

Причины, приводящие человека в волонтерское движение, различны, начиная от высоких идей о долге по отношению к нуждающимся в его помощи людям, от общечеловеческой потребности к состраданию и милосердию.

Несколько лет назад мы провели опрос волонтеров с целью общие закономерности, приводящие людей в благотворительную волонтерскую организацию. Ниже приводим наиболее «весомые» аргументы.

Помощь родным, близким, друзьям - привычное дело для каждого. Но, становясь волонтером, человек хочет оказывать общественно значимую помощь именно как член организации, где по достоинству оценят его энергию, знания, умения, где его работа выходит за рамки обыденной помощи внутри семьи.

К сожалению, многие люди морально не удовлетворены той деятельностью, которой они занимались всю жизнь, и волонтерство для них – путь к самовыражению, реализации нераскрытых возможностей, проба своих сил в совершенно иной деятельности, желание приобрести новые профессиональные знания и навыки.

Волонтерство для некоторых становится спасением от одиночества, жизненных трудностей и стрессов. В результате совместной работы волонтеры становятся не только коллективом единомышленников, но и семьей с общими радостями и горестями. А организация для волонтера – не только местом работы, но и домом, где он чувствует себя спокойно в будни и праздники.

Причастность к важному делу рождает чувство ответственности перед людьми, приносит волонтеру удовлетворение, чувство гордости и уверенности в себе.

Часть людей, которые становятся волонтерами, надеются, что со временем, когда им самим потребуется помощь организации, эта помощь будет им оказана.

Возрастной состав волонтеров, естественно, зависит от рода волонтерской деятельности. В нашей организации это в основном «молодые» пенсионеры, еще достаточно энергичные и способные к активной деятельности. У многих из них уже достаточно продолжительный «волонтерский стаж». Сейчас прослеживается позитивная тенденция «снижения» возраста волонтеров благотворительных организаций. В добровольческую работу подключается «средний возраст» - дети пожилых подопечных, которые оценивают помощь их родителям, и молодежь (студенты и школьники – участники детских и молодежных программ). В «Хэсэд Авраам» довольно значительная часть молодых волонтеров.

Волонтер в структуре организации

Опыт проведения городских, региональных, российских семинаров, проводимых нашим Хэсэдом, позволил сделать вывод об оптимальном варианте системы организация – волонтер, сформировавшейся именно в «Хэсэд Авраам».

Волонтер работает по удобному для него и организации графику в конкретной программе, знает круг своих обязанностей, подчиняется руководителю программы, отчитывается перед ним за свою работу.

В организации существует орган управления волонтерами, который разрабатывает специальные программы для волонтеров, повышающие эффективность их работы, заботится об их здоровье и культурных запросах.

Важен моральный климат взаимоотношений сотрудник - волонтер, уважительное отношение к волонтеру. Волонтер располагает информацией, необходимой для его работы в организации, но не касается финансовых вопросов, и

категорически не должен вступать в финансовые отношения ни с сотрудниками, ни с подопечными.

Особую гордость волонтеров вызывает наличие у них именных визитных карточек, которые они носят на работе.

Организация заинтересована в профессиональных волонтерах, поэтому волонтер через систему семинаров проходит обучение и повышает квалификацию. Кроме того работа в благотворительной организации требует и от сотрудников, и от волонтеров больших психических затрат при работе с инвалидами, пожилыми, больными людьми. Волонтеры проходят специальную подготовку у профессиональных психологов, помогающих преодолеть т. н. «выгорание», чтобы сохранить здоровье и работоспособность волонтеров.

Оценка труда и поощрение волонтеров

Благодарность, уважение – вот практически все, чем организация может поощрить бескорыстный и безвозмездный труд добровольца. Благодарность за помощь в глазах и словах подопечного – вот награда настоящему волонтеру. Равноправное отношение к волонтеру в организации, понимание важности его работы, здоровый климат в среде волонтеров способствуют плодотворной деятельности организации, а работу волонтеров делают престижной и ценной.

Культурные, медицинские программы, совместное празднование дней рождений, праздников, культпоходы, посещение больных волонтеров, летний отдых – вот пути по которым идет организация, чтобы поощрить труд своих волонтеров.

Вывод

Для некоммерческих, особенно благотворительных, организаций работа добровольцев - это не только (и не столько) возможность использовать средства от пожертвований непосредственно на развитие программ, а не на оплату труда дополнительных сотрудников. Волонтеры – это, прежде всего, реальный ресурс вовлечения самых разных социальных и возрастных категорий граждан в сферу общественных отношений, способствующих становлению общества, где проявление инициативы отдельных граждан и реализация их индивидуального потенциала приводят к общему благу.

Звягина Лариса – волонтер, Санкт-Петербургский Благотворительный Центр «Хэсэд Авраам», Санкт-Петербург, Россия

Колтон Леонид – директор, Санкт-Петербургский Благотворительный Центр «Хэсэд Авраам», Санкт-Петербург, Россия