

ТЕМА 5. Волонтерская деятельность в отдельных отраслях социальной сферы и направлениях деятельности

Когда человек впервые сталкивается с добровольчеством, у него складывается достаточно обобщенное представление: волонтер — это тот, кто помогает. Это верно на базовом уровне, но для профессиональной деятельности такого понимания недостаточно.

В реальной практике добровольчество представляет собой сложную систему направлений, каждое из которых имеет свою внутреннюю логику, требования к участникам, особенности организации и свои риски. И одна из ключевых профессиональных ошибок заключается в том, что эти различия игнорируются.

Специалист, который не различает направления добровольчества, начинает действовать по принципу «езде одинаково»:

- одинаково привлекает людей,
- одинаково ставит задачи,
- одинаково организует процесс.

В результате:

- в одних направлениях деятельность оказывается поверхностной,
- в других — возникает риск причинения вреда,
- в третьих — волонтеры быстро теряют мотивацию.

Поэтому первое, что необходимо усвоить: волонтерство — это не единая деятельность, а совокупность разных практик, требующих разного уровня профессионализма.

Как меняется роль волонтера в зависимости от направления

Очень важно понять, что в разных направлениях волонтер выполняет принципиально разные роли.

В одних случаях он выступает как участник события, в других — как помощник специалиста, в третьих — как самостоятельный субъект взаимодействия с людьми.

И именно от этого зависит:

- уровень ответственности;
- необходимость подготовки;
- степень контроля;
- требования к личностным качествам.

Если не учитывать это различие, возникает одна из самых частых проблем: волонтер оказывается в ситуации, к которой он не готов.

Социальное волонтерство: работа с человеческой уязвимостью

Социальное волонтерство — это то направление, где наиболее остро проявляется необходимость профессионального подхода.

Здесь волонтер сталкивается не с задачей, а с человеком, находящимся в сложной жизненной ситуации. Это может быть одиночество, болезнь, инвалидность, утрата, социальная изоляция.

И здесь принципиально меняется сама логика деятельности.

Если в других направлениях можно сказать «нужно сделать», то здесь возникает вопрос: **как взаимодействовать, чтобы не навредить?**

Например, волонтер приходит к пожилому человеку. С формальной точки зрения его задача — помочь. Но если он:

- говорит в приказном тоне,
- игнорирует личные границы,
- проявляет излишнюю жалость или, наоборот, холодность, он может ухудшить состояние человека, даже выполняя «правильные» действия.

Именно поэтому социальное волонтерство требует:

- понимания психологии;
- навыков общения;
- способности к эмпатии;
- четкого понимания границ.

Исследования Ромм и Богдановой показывают, что именно в этой деятельности формируются ключевые личностные качества, но только при условии правильной организации. Главная ошибка здесь — допуск неподготовленных волонтеров. Часто специалист думает: «у них есть желание — значит справятся». На практике это приводит к:

- эмоциональному выгоранию;
- конфликтам;
- жалобам со стороны благополучателей.

Поэтому в этом направлении обязательны:

- обучение;
- сопровождение;
- постепенное включение.

Событийное волонтерство: иллюзия простоты

Событийное волонтерство часто воспринимается как «самое простое». И действительно, вход в него легче: не требуется сложной подготовки, задачи понятны, результат виден сразу. Именно поэтому это направление становится основным в вузах. Однако здесь возникает другая проблема — недооценка сложности организации. Если рассмотреть изнутри, становится видно, что успешное событийное волонтерство требует:

- четкой структуры управления;
- распределения ролей;
- логистики;
- постоянной координации.

- Если этого нет, возникает типичная ситуация: волонтеры пришли, но:
- не знают, куда идти;
 - не понимают задачи;
 - получают противоречивые указания.

- В результате:
- часть участников выпадает;
 - часть работает хаотично;
 - общее качество падает.

Очень важный момент: событийное волонтерство формирует первое впечатление о добровольчестве. Если оно организовано плохо — человек уходит из этой сферы. Если хорошо — это становится точкой входа в более глубокую деятельность.

Экологическое волонтерство: массовость без глубины

Экологическое направление сегодня активно развивается и часто используется как инструмент массового вовлечения.

- Оно удобно:
- легко организуется;
 - понятно участникам;
 - не требует сложной подготовки.

Но именно здесь возникает риск формализации. Очень часто экологические акции превращаются в «ритуал»:

- провели уборку;
- сделали фото;
- отчитались.

При этом:

- причины проблемы не решаются;
- участники не вовлекаются глубже;
- деятельность не становится устойчивой.

Специалисту важно понимать: если экологическое волонтерство остается только на уровне акций, оно не развивает ни участников, ни среду. Задача — переводить его в системную работу:

- регулярность;
- образовательный компонент;
- понимание причин и последствий.

Медицинское волонтерство: зона повышенной ответственности

Это направление требует принципиально другого уровня организации. Здесь волонтер работает в среде, где:

- есть профессиональные требования;
- важна безопасность;
- любое действие может иметь последствия.

Поэтому здесь недопустим «свободный формат».

Работа строится через:

- отбор;
- обучение;
- четкое определение функций.

Волонтер не заменяет специалиста, а дополняет его. Главная ошибка — недооценка требований.

Попытка «быстро включить» неподготовленных участников может привести к серьезным последствиям.

Образовательное и наставническое волонтерство: влияние на развитие

Это направление часто недооценивается, хотя именно оно имеет наиболее долгосрочный эффект.

Когда волонтер помогает в обучении, наставничестве, работе с детьми или молодежью, он влияет не только на текущую ситуацию, но и на будущее человека.

Здесь возникает важный момент: волонтер становится носителем опыта и ценностей.

Если он не готов — это может привести к:

- искажению информации;
- снижению качества помощи;
- формированию неправильных установок.

Поэтому здесь особенно важны:

- подготовка;
- методическая поддержка;
- контроль качества.

Корпоративное волонтерство: другая логика участия

Это направление принципиально отличается от студенческого или «классического» добровольчества. Здесь участвуют сотрудники компаний, и их мотивация и поведение отличаются.

Они:

- ограничены во времени;
- ориентированы на результат;
- ожидают понятной организации.

Если проект не выстроен, они не будут «включаться из энтузиазма». Поэтому здесь особенно важны:

- четкость;
- структурированность;
- уважение к времени участников.

Онлайн-волонтерство: новые возможности и новые риски

Цифровизация привела к появлению новых форм добровольчества. С одной стороны, это расширяет возможности:

- участие без привязки к месту;
- доступность;
- масштабируемость.

С другой — возникает проблема:

- снижается вовлеченность;
- сложнее контролировать качество;
- отсутствует личный контакт.

Это требует новых подходов к организации.

Все рассмотренные направления показывают одну ключевую вещь: волонтерство — это не «единая технология», а система разных практик. Профессионализм специалиста заключается в том, чтобы:

- понимать различия;
- учитывать специфику;
- готовить участников;
- выстраивать процесс.

И самое главное — видеть за деятельностью не только действия, но и последствия.

Волонтерская деятельность в разных сферах требует разного уровня подготовки, ответственности и организации. Невозможно эффективно управлять добровольчеством, если рассматривать его как однородную практику. Только понимание различий между направлениями позволяет:

- снижать риски;
- повышать качество;
- обеспечивать устойчивость.

И именно это отличает стихийную активность от профессиональной работы.

ПРАКТИКА

Виды волонтерства: реальные ситуации и профессиональные решения

1. СОЦИАЛЬНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО

(пожилые, инвалиды, дети в трудной ситуации)

Реальная ситуация

В одном из вузов студенты были направлены в проект помощи одиноким пожилым людям (региональная практика через СОНКО).

На первом этапе всё шло хорошо. Через 2–3 недели:

- часть пожилых отказалась от посещений;
- появились жалобы («волонтеры ведут себя как дети», «не понимают, как разговаривать»);
- половина студентов перестала ходить.

При разборе выяснилось:

- волонтеры задавали личные вопросы («почему дети не приезжают»);
- давали советы («вам надо больше двигаться»);
- приходили без предупреждения или опаздывали;
- не понимали, что их поведение воспринимается болезненно.

Что пошло не так

Классическая ошибка: **допуск неподготовленных волонтеров в чувствительную среду**

Пошаговое решение специалиста

Шаг 1. Вводное обучение (обязательно перед выходом)

Объяснить:

- особенности пожилого возраста
- тему границ
- «что нельзя делать» (конкретные формулировки)

Шаг 2. Скрипты поведения

Дать примеры:

- как начать разговор
- какие темы безопасны
- как завершать встречу

Шаг 3. Первые выходы — только с сопровождением

- старший волонтер или координатор
- разбор после визита

Шаг 4. Регулярная обратная связь

- мини-разборы ситуаций
- обсуждение сложных случаев

Шаг 5. Ограничение нагрузки

- не более 1–2 визитов в неделю
(снижение выгорания)

2. СОБЫТИЙНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО

(форумы, мероприятия, университетские события)

Ситуация

Крупный университет проводит форум. Набрано 150 волонтеров.

В день мероприятия:

- 30% не понимают задачи
- часть дублирует функции
- часть просто «перемещается по площадке»
- координаторы перегружены

После:

- волонтеры пишут «было неорганизованно»
- часть больше не возвращается

Что пошло не так

Ошибка: **отсутствие операционного управления**

Пошаговое решение

Шаг 1. Декомпозиция задач

НЕ «нужны волонтеры», а:

- регистрация
- навигация
- сопровождение спикеров
- техподдержка

Шаг 2. Назначение старших (1 на 5–7 человек)

Шаг 3. Чек-листы задач

Каждый волонтер знает:

- где он
- что делает
- кому подчиняется

Шаг 4. Брифинг за 1 день + повтор в день события

Шаг 5. Резервный план

- «что делать, если нет задачи»

3. ЭКОЛОГИЧЕСКОЕ ВОЛОНТЕРСТВО

Ситуация

В регионе регулярно проходят субботники.

- высокая явка
- много отчетов
- активности в соцсетях

Через 2 месяца:

- те же территории снова загрязнены
- те же люди не возвращаются

Что пошло не так

Ошибка: **акция вместо системы**

Пошаговое решение

Шаг 1. Анализ причины

Почему загрязняется:

- нет урн

- нет культуры
- нет контроля

Шаг 2. Разделение задач

- уборка
- просвещение
- работа с администрацией

Шаг 3. Формирование «ядра» волонтеров

НЕ массовость, а устойчивость

Шаг 4. Добавление смысла

Объяснение:

- зачем это
- что изменится

Шаг 5. Повторяемость

- не разовая акция
- регулярная работа

4. МЕДИЦИНСКОЕ ВОЛОНТЕРСТВО

Ситуация

В больницу направили студентов «помогать».

Через неделю:

- персонал жалуется
- пациенты раздражены
- волонтеры растеряны

Причина:

- задавали лишние вопросы
- мешали работе
- пытались «помогать» вне полномочий

Что пошло не так

Ошибка: нет границ ролей

Пошаговое решение

Шаг 1. Четкое определение функций

Волонтер НЕ:

- лечит
- консультирует
- принимает решения

Шаг 2. Обучение перед допуском

Шаг 3. Закрепление наставника от медучреждения

Шаг 4. Ограничение задач

- навигация

- сопровождение
- помощь в организации

Шаг 5. Контроль первых смен

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО

Ситуация

Студенты помогают школьникам.

Проблема:

- объясняют неправильно
- дают «свои версии»
- формируют ошибки

Что пошло не так

Ошибка:

нет методической подготовки

Пошаговое решение

Шаг 1. Отбор (не все подходят)

Шаг 2. Мини-обучение

- как объяснять
- как работать с детьми

Шаг 3. Готовые материалы

- нельзя «импровизировать»

Шаг 4. Контроль качества

Шаг 5. Обратная связь от учеников

6. КОРПОРАТИВНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО

Ситуация 1 (очень типичная)

Крупная компания привела сотрудников в детский дом.

Фактически:

- поиграли 1,5 часа
- сделали фото
- уехали

Через неделю:

- дети спрашивают «когда снова придут»
- никто не возвращается

Что пошло не так

Это одна из самых проблемных практик в России.

Ошибка:

разовое эмоциональное включение без ответственности

Решение

Шаг 1. Запрет на разовые «визиты ради эмоций»

Шаг 2. Только системные форматы

- наставничество
- регулярные программы

Шаг 3. Подготовка сотрудников

- что можно / нельзя
- последствия для детей

Шаг 4. Ограничение контакта

- без «обещаний»
- без личной привязанности

Ситуация 2

Сотрудники компании пришли в проект — и больше не вернулись.

Причина:

- непонятно, что делать
- «мы просто стояли»
- «потеряли время»

Решение

Шаг 1. Четкая задача (до прихода)

Шаг 2. Тайминг (важно для бизнеса)

Шаг 3. Видимый результат (сразу)

Шаг 4. Обратная связь после

7. ОНЛАЙН-ВОЛОНТЕРСТВО

Ситуация 1

Запущен онлайн-проект (контент, помощь, переводы).

500 заявок.

Через 2 недели:

- активны 20 человек
- качество низкое
- остальные «пропали»

Что пошло не так

Ошибка: иллюзия масштабируемости

Решение

Шаг 1. Малые группы (не массовость)

Шаг 2. Четкие задачи

НЕ «помогать», а:

- написать текст
- проверить данные

Шаг 3. Сроки и дедлайны

Шаг 4. Проверка результата

Ситуация 2

Онлайн-волонтеры «выгорели» за месяц.

Причина:

- нет результата
- нет эмоций
- нет команды

Решение

Шаг 1. Показ результата

- «вы помогли 50 людям»

Шаг 2. Командные чаты

Шаг 3. Регулярная обратная связь

Шаг 4. Ограничение нагрузки

Во всех направлениях повторяется одна и та же закономерность: проблема НЕ в волонтерах. Проблема — в организации.

Хорошая система:

- готовит
- объясняет
- сопровождает
- контролирует

Плохая система:

- «набирает людей»
- и надеется, что «всё получится»