

Лазарева Алла Олексіївна – кандидат філософських наук, старший викладач кафедри соціальної роботи і кадрового менеджменту Одеського національного політехнічного університету.

ГУМАНІСТИЧНА ПАРАДИГМА ПІДГОТОВКИ ВОЛОНТЕРІВ В РОБОТІ «ТЕЛЕФОНУ ДОВІРИ»

В сучасних умовах розвитку українського суспільства при наявності великої кількості соціальних проблем, пов'язаних з допомогою населенню, яке опинилося в умовах найбільшого ступеню нужденності, зростає роль волонтерства в організації допомоги населенню. З кожним роком кількість нужденного населення зростає. Якщо 2 роки тому соціально незахищеними категоріями населення були люди з обмеженими можливостями, багатодітні сім'ї, то на даний час кількість людей, що потребують допомоги, зростає. Найвразливішою категорією населення залишаються діти-сироти, діти з неблагополучних сімей та люди з обмеженими можливостями, а у зв'язку зі складною ситуацією на Сході України до цих категорій додалися ще й вимушені переселенці, які опинилися без домівки та змушені шукати нову роботу та військовослужбовці.

Соціальні служби та організації соціального захисту населення надають допомогу цим категоріям населення, виходячи з власних ресурсів, однак вона недостатня, тому велика роль в цьому процесі покладається на волонтерів.

Волонтерство — це організований і керований процес участі людей у діяльності державних уповноважених органів влади в різних недержавних організаціях і установах третього сектору [1, с. 230].

Складність залучення волонтерів до цього процесу міститься в мотивуванні та збереженні основного активного складу волонтерів, які своїм прикладом можуть залучати інших людей та формують основи для стабільного отримання допомоги людьми, що її потребують.

Існуючі школи волонтерів через ситуативність залучення людських ресурсів виробили певні методичні заходи, що спрямовані на підготовку волонтерів відповідно до тієї адресної групи клієнтів, які є найбільш нужденними. Однак, така система підготовки носить скоріш практично-методичний характер, адже орієнтована саме на тих волонтерів, які прагнуть допомогти і в організацію приходять з метою координації на певну проблематику та певну категорію підопічних.

Разюче відрізняється від всіх цих організацій «Телефон довіри», адже ця послуга надається Центром соціальних служб сім'ї та молоді, при якому існує «школа волонтерів», яка має керуватися певною освітньою парадигмою у підготовці волонтерів.

В цілях захисту абонента особлива увага приділяється відбору і навчанню працівників телефонної служби. Вони можуть приступити до діяльності, тільки пройшовши процедури, причому відбір здійснюється перш за все шляхом виявлення здібності до розуміння, емпатії і відчуттю солідарності.

Перш ніж стати волонтером кандидат проходить спеціальну підготовку в соціальній службі (крім фахівців). Процес підготовки волонтерів складається з кількох етапів:

1. Проведення агітації, залучення громадян до волонтерської роботи (рекрутування) [3]. З цією метою соціальна служба через засоби масової інформації, листівки, оголошення, рекламну продукцію запрошує бажаючих до участі у волонтерських програмах.

2. Проведення співбесіди, інтерв'ю з кандидатом, під час яких відбувається знайомство із соціальними працівниками, соціальною службою, програмою соціальної допомоги, до якої залучається кандидат, отримується основна інформація

про нього, з'ясовуються мотиви участі у волонтерській роботі [3]. Під час співбесіди встановлюються рівень психолого-педагогічної готовності до такої роботи, комунікації, емпатійності, а також інтереси, цінності, ціннісні орієнтації.

3. Підготовка до волонтерської роботи. Проведення курсів, тренінгів, семінарів, на яких волонтери отримують основні знання, оволодівають основними вміннями і навичками соціальної роботи з різними цільовими групами і категоріями населення [3].

Оптимальною парадигмою у підготовці волонтерів є гуманістична парадигма освіти, яка розглядає педагога та волонтера як рівноправних суб'єктів навчального процесу. Її головною метою виступає при цьому персональний характер навчання з урахуванням психологічних особливостей волонтерів, створення умов для розвитку та саморозвитку волонтера, надання йому свободи вибору для можливості максимальної реалізації власних природних потенціалів та самореалізації. Гуманістична парадигма передбачає свободу та творчий пошук як волонтерів, так і соціальних педагогів, що їх готують до практичної діяльності. Вона орієнтована на творчий, духовний розвиток особистості, на міжособистісне навчання, діалог, допомогу та підтримку у самоосвіті волонтера та вдосконалення його навичок [2].

Соціальними працівниками служби «Телефон Довіри» здійснюється підготовки волонтерів, яка включає проведення постійних семінарів і тренінгів, котрі по перше, дають можливість забезпечувати психологічну підтримку; по-друге, семінари і тренінги дозволяють набути нових знань і навичок; по-третє, семінари сприяють формування у волонтерів інтересів до справи.

Важливим аспектом у роботі з волонтерами є їх підтримка, адже постійно надаючи допомогу різним категоріям населення та спостерігаючи за тим, в яких умовах опинилися люди, волонтери не витримують психологічно і настає така званий синдром «емоційного вигорання», який переживає більшість волонтерів. У службі «Телефон довіри» існує кілька рівнів підтримки роботи волонтерів: стажування, супервізія, балінтовські групи.

Найважливішою формою підтримки є навчання на досвіді, що передбачає супервізія. Супервізія має вигляд періодичного консультування з приводу окремих ситуацій, обміну інформацією. Обсяг супервізії має відповідати роботі і досвіду волонтеру. Цей вид допомоги не повинен перерости лише у виправлення помилок та визначення недоліків у роботі. Супервізія забезпечує підтримку на професійному рівні, і волонтер повинен відчувати позитивне підкріплення у вигляді емоційної підтримки.

4. Організація волонтерських груп, реалізація волонтерської роботи.

5. У разі припинення роботи волонтерської програми – припинення участі волонтерів у добровільній допомозі чи їх переведення у інші програми [3].

ЛІТЕРАТУРА

1. Законодавство України про соціальний захист [текст]: збірник офіційних текстів законів станом на 18 лютого 2013 р. – К. : «Центр учбової літератури», 2013. – 540 с.

2. Туркот Т. І. Педагогіка вищої школи: навч. посіб.: реком. МОН України для студентів магістратури вищих навчальних закладів непедагогічного профілю / Т. І. Туркот. - Херсон, 2011. – 608 с.

Тюптя Л. Т. Соціальна робота: теорія і практика / Л. Т. Тюптя, І. Б. Іванова. – К. : ВМУРОЛ «Україна», 2004. – 408 с.