

ПОДГОТОВКА ВОЛОНТЕРОВ К РАБОТЕ С ДЕТЬМИ НА ПРИМЕРЕ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

© 2019 К. А. Бочко

аспирант

e-mail: konst1994@mail.ru

Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена

В статье рассматривается вопрос подготовки волонтеров к работе с детьми. Проанализированы основные достижения в этой области за последние годы. На основе материалов интервью с сотрудниками некоммерческих организаций выявлены особенности программ подготовки волонтеров по следующим аспектам: организационный, содержательный, технологичный, результативный, оценочно-диагностический. Выделены сходства и отличия в программах подготовки волонтеров для организаций различной направленности.

Ключевые слова: подготовка волонтеров, педагогическое волонтерство, работа волонтеров с детьми, волонтерские организации.

Волонтерство в современном мире стало мощным инструментом решения социально-педагогических задач. Одной из таких задач является педагогическая помощь ребенку, оказавшемуся в трудной жизненной ситуации. Эта помощь может выражаться в уходе за ним, социализации, в развитии добрых качеств и организации досуговой деятельности. Также волонтеру под силу помочь ребенку обрести смысл и познакомить с важнейшими ценностями. Волонтерские движения в помощь детям могут возникать стихийно, имея в своей основе чувства сострадания к обездоленным детям. Примечательным является пример отряда «Данко» Фатежского района Курской области, который объединил неравнодушную к проблемам детей молодежь [Третьяков 2019].

Взаимодействие волонтеров и детей может протекать на базе социальных центров, кружков, образовательных учреждений. Столь высокие цели и большая ответственность за будущее ребенка дают повод задуматься о подготовке самих волонтеров к этой работе. Совершенно недостаточно иметь только добрый порыв заняться делом, нужно обладать определенными качествами и умениями.

Этот факт и обусловил цель нашего исследования – изучение подготовки волонтеров в организациях, ведущих работу с детьми. Среди задач исследования можно выделить: выявление наиболее эффективных практик и выделение основных составляющих подготовки. В качестве основных методов выступают: анализ существующих практик, интервьюирование сотрудников волонтерских организаций, теоретическое моделирование.

На сегодняшний день существуют научные работы, которые характеризуют процесс подготовки волонтеров к работе с детьми. Как правило, волонтеров готовят к работе с детьми, попавшими в трудную жизненную ситуацию: детьми-сиротами, детьми с ограниченными возможностями здоровья или девиантным поведением и т.д. Можно разделить эти исследования на две большие группы. Первая группа – это исследования, которые изучают подготовку волонтеров из числа студентов (И.Г. Каблукова, И.А. Степанова, Н.Ю. Прияткина, Ж.А. Захарова, Н.В. Шрамко, Е.В. Декина, Г.А. Лебедева, М.И. Ляшенко, Е.Л. Поднебесных, А.С. Зелко), вторая

группа – подготовку волонтеров в социальных организациях (А.Н. Перцовский, Ф.Х. Чухова, Н.Ю. Ульянова и Н.В. Брагина).

Формы работы волонтеров с детьми могут сильно отличаться, но наиболее популярными являются: наставничество [Захарова, Вязанкина 2013; Цыгановская, Кречетникова 2012], помощь детям с ОВЗ [Декина 2015; Зыскина, Шрамко 2014; Прияткина 2016; Ульянова, Брагина 2016], организация культурно-досуговой деятельности [Арчакова, Базанова, Деснянская 2013; Перцовский 2004]; духовно-нравственное воспитание [Лебедева, Ляшенко 2017]. Практически нет исследований по подготовке волонтеров к педагогической работе в школах и репетиторству, хотя на западе это достаточно популярные виды волонтерства [Volunteers to Help Teachers 2019].

Рассмотрим некоторые особенности подготовки волонтеров в свете существующих исследований. В качестве окончательного результата подготовки могут выступать психолого-педагогические компетентности [Каблукова 2007; Перцовский 2004]; развитые профессиональные знания, умения, навыки [Лебедева, Ляшенко 2017; Цыгановская, Кречетникова 2012]; психологическая готовность [Захарова, Вязанкина 2013], способность самостоятельно решать профессиональные задачи [Зыскина, Шрамко 2014], формирование знаний волонтерской деятельности и обучение навыкам взаимодействия с детьми [Зыскина, Шрамко 2014; Ульянова, Брагина 2016].

Программы подготовки волонтеров, действующие при вузах, как правило, отличаются лучшей структурированностью (прописаны основные цели и задачи, указаны концепции, ожидаемые результаты, четкие сроки подготовки); проработанностью методов, средств и диагностического инструментария. Большое внимание уделяется подготовке волонтерами портфолио, разработке ими собственного проекта, ведению дневника профессионального становления, оформлению докладов на конференциях. Очень часто при вузах волонтерская работа с детьми носит характер культурно-досуговой деятельности, и волонтеры работают в командах [Шмелева, Кисляков, Прияткина 2017].

Большинство программ включают два аспекта подготовки волонтеров: теоретический и практический. Теоретический блок зачастую посвящен волонтерству как общественному феномену (история, цели и задачи, принципы, этические нормы, нормативно-правовая база [Захарова, Вязанкина 2013; Зыскина, Шрамко 2014]. Также внимание уделяется психологическим знаниям, главным образом – психологии детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации [Зыскина, Шрамко 2014]. В практической части основное место занимает обучение технологиям работы с детьми (наставничество, модели сопровождения детей и т.д.) [Лебедева, Ляшенко 2017]. Технологическая составляющая программы подготовки определяет сферу и особенности работы волонтеров-педагогов. Она определяет облик волонтера и ту помощь, которую он будет оказывать детям.

Основными формами работы с волонтерами являются: круглый стол, диспут, дискуссия, лекция, тренинг. Популярной формой работы является просмотр фильма с его обсуждением [Каблукова 2007].

Во время проведения нашего исследования было сделано наблюдение, что вопросы подготовки волонтеров в некоммерческих организациях (НКО) недостаточно освещены на научном уровне. Существуют методические пособия, информационные брошюры, но мало научных исследований. Немного сведений об особенностях организации подобной подготовки на местах, о количественном составе участников,

формах ее проведения и т.д. Мало данных и о том, каким видится подготовленный к работе с детьми волонтер. Все это обусловило проведение работы по анализу моделей подготовки волонтеров в НКО. Под понятием «подготовка» в нашем исследовании понимается весь комплекс мер, направленных на формирование готовности волонтера к работе с детьми.

Для исследования моделей подготовки волонтеров к работе с детьми на уровне Санкт-Петербурга был использован метод интервьюирования сотрудников волонтерских организаций. В исследовании приняли участие 8 организаций, ведущих подготовку волонтеров на системном уровне. Среди них: СПб БОО «Шаг навстречу» (О1), СПб РОД «Петербургские Родители» (О2), БФ «Вера и надежда» (О3), СПб БОО «Перспективы» (О4), СПб БОО «Мята» (О5), Межрегиональная общественная организация социальной помощи детям «Наши дети» (О6), МОО «Старшие Братья Старшие Сестры» (филиал в Санкт-Петербурге) (О7), БФ «Центр социальной адаптации святителя Василия Великого» (О8). В ходе проведенного мониторинга было определено, что данная выборка достаточно четко характеризует особенности подготовки волонтеров к работе с детьми на региональном уровне. Остальные НКО, использующие волонтерский труд или являются малочисленными, или не занимаются системной работой по подготовке волонтеров. За рамками исследования остались волонтерские объединения, существующие при государственных учреждениях и вузах.

Сфера деятельности исследуемых организаций лежит в областях социализации и социальной адаптации детей в ТЖС (О2, О3); ухода за детьми (часто с ОВЗ) и обучения их социальным навыкам (О1, О4, О6); организации культурного досуга и развивающих мероприятий (О6); сопровождения детей (О4, О5) наставничества (О7); духовно-нравственного воспитания (О3); предоставления дополнительного образования (репетиторство) (О5, О8).

Стандартизированное интервью проходило по заранее определенным вопросам (всего 30). Опрашиваемые перед интервью знакомились с вопросами, а затем в личной беседе отвечали на них. Собранные диктофонные записи интервью прошли расшифровку, а затем проанализированы.

Для анализа ответов мы выделили из системы подготовки волонтеров отдельные аспекты. В данном случае мы опирались на модель, изложенную в работе Г.А. Лебедевой и М.И. Ляшенко [Лебедева, Ляшенко 2017] с небольшими видоизменениями и добавлением *организационной части*. В итоге получились следующие части:

- **организационная** (количество участников программ подготовки, их возраст и пол, длительность подготовки, частота подготовки, деление на группы во время подготовки, мотивирующие факторы);
- **содержательная** (к чему готовят волонтеров, важнейшие направления и темы);
- **технологическая** (формы проведения подготовки, используемые методы и средства, методические материалы);
- **результативная** (видение подготовленного к труду волонтера, важнейшие личностные качества волонтера, результаты подготовки, способы достижения максимальной результативности);
- **оценочно-диагностическая** (трудности в подготовке волонтеров, используемые оценочные средства, поощрения участникам обучения).

Рассмотрим основные особенности (как сходства, так и отличия) моделей подготовки волонтеров к работе с детьми.

Организационная часть. Чтобы оценить количество участников программ подготовки волонтеров в организациях, необходимо учитывать следующие факторы.

Во-первых, это наличие волонтеров разного уровня: волонтеры добровольного социального года и «внештатные» (волонтеры выходного дня) (для О1 и О4). Во-вторых, для большей части организаций (О2, О3, О4, О5, О6, О7, О9) подготовка просто обязательна и без нее участие в программах работы с детьми невозможно. Таким образом, процент участников программ подготовки находится в районе 90–100 %. У «внештатных» волонтеров этот процент может находиться в диапазоне 50 %. Общее число волонтеров в организациях, занимающихся работой с детьми, сильно разнится от 10 до 300, а средний диапазон примерно 90 человек.

Средневозрастной состав участников подготовки колеблется от 25 лет до 33 лет. Зачастую это уже не студенческая молодежь, а люди, состоявшие в семейном и профессиональном плане. Как отметила одна участница интервью: «Мы таким волонтерам (из числа молодежи, которых привлекают социальные бонусы за волонтерство. – К.Б.) говорим: сдайте ЕГЭ, поступите в институт, потом приходите к нам просто “волонтерить” ...».

Большинство волонтеров (порядка 90 %) являются женщинами. Волонтеров-мужчин меньше, хотя организации признаются, что предпринимают меры для их привлечения в свои ряды.

В ходе интервьюирования сотрудников волонтерских организаций было установлено, что существует две модели подготовки волонтеров. Модель №1 (у О1, О3, О4, О5, О6, О8) предполагает постоянное обучение волонтеров (организация интересных встреч, семинаров, тренингов, мастер-классов для волонтеров). Преимущество этой модели – взаимообогащение и общение участников, укрепление внутренних связей, постоянное нахождение волонтеров в поле видимости организации. Вторая модель (у О2, О4, О7) подразумевает наличие ограниченного по времени образовательного курса (как правило, 1–6 месяцев), на котором осуществляется интенсивная подготовка новых волонтеров. Преимущество второй модели – структурированная программа и тщательная проработка ключевых моментов подготовки. Частота подготовки также разнится, но не сильно. Наиболее характерная – 2–3 раза в месяц (3 организации), 1 раз в неделю (2 организации), 1 раз в месяц и реже (2 организации), 1 раз в неделю и чаще (3 организации). Только для двух организаций (О4 и О5) характерно деление волонтеров на группы во время подготовки исходя из их опыта; у остальных чаще всего есть только одна группа для всех участников программы подготовки. В этом есть своя причина – некоторые организации рассматривают общение и обмен опытом между волонтерами как важную составляющую успеха всей подготовки.

Исследование не выявило наличия особых усилий организаций по мотивации волонтеров проходить обучение. Либо обучение обязательно, либо волонтеры сами заинтересованы в нем. В некоторых организациях сотрудники приглашают волонтеров лично поучаствовать в обучении, а иногда действуют такие мотивирующие факторы, как общие поездки и интересные встречи.

Содержательная часть. Содержательная часть определяет то, к чему готовят волонтеров. Многие организации при прямом ответе на этот вопрос употребляли понятия «взаимодействие с детьми» и «общение с детьми». Несмотря на разную направленность деятельности, зачастую именно это ставится во главу угла. Дальнейшее уточнение этих понятий уже зависит от специфики работы организации. Иногда акцент делается на уход за ребенком (О4, О6), иногда на культурно-развивающую деятельность (О3, О6, О8), иногда на безопасность этого взаимодействия (О4). Более детальное изучение содержательной части подготовки стало возможным при анализе ответов на вопрос о важнейших направлениях подготовки. Обобщив все ответы мы, выделили основные тематические направления:

- знание психологии детей (характерно для О2, О5, О8);
- установление контакта и особенности общения с детьми (для О1, О7, О4);
- порядок и особенности взаимодействия с детьми (для О5, О6);
- игротехника, игровые технологии в работе с детьми (для О3, О4, О6);
- помощь в уходе, физическая помощь детям с ОВЗ (О4, О6).

Помимо этого, можно выделить этическую подготовку волонтеров (О8), подготовку в области туризма и культуры (О3). Также в ходе анализа мы проследили определенную тенденцию того, что самим волонтерам больше всего нравятся темы, связанные с детской психологией и разбором конкретных ситуаций взаимодействия с детьми. В соотношении теории и практики наиболее часто встречающиеся случаи – это паритет теории и практики (в 4 случаях), а также преобладание практики (в 3 случаях).

Технологическая часть. Этот блок представляет весьма значительный интерес для исследователя. Для начала мы определили основные формы подготовки волонтеров. Чаще всего подготовка проходит в виде консультаций (в 8 случаях), на специально-организованных занятиях (в 7 случаях), в процессе ведения деятельности (в 7 случаях), с помощью опытного наставника (в 7 случаях), в форме предоставления обучающих материалов (в 5 случаях), в дистанционном виде (в 2 случаях). Мы наблюдаем достаточно широкое разнообразие используемых форм с сильной направленностью на личное общение между обучающими и обучаемыми, а также на физическое присутствие волонтеров в том месте, где проходит подготовка.

Что касается методов обучения, то наиболее популярными являются тренинг (7), мастер-класс (7), инструктирование (6), дискуссии/«мозговые штурмы» (5), метод кейсов (5). Менее популярны лекционный метод (3) и деловая игра (1). Выделение тренинга и мастер-класса – неслучайно. Самой большой ценностью НКО является волонтер, который добровольно пришел в организацию и готов помогать. С личностным развитием волонтера связывается успех/неуспех организации в работе с подопечными. И тренинг, по современному представлению, и есть максимально эффективное средство личностного развития. Похожая ситуация и с мастер-классом, который является средством трансляции опыта в интерактивной форме. Также необходимо подчеркнуть, что исследуемые некоммерческие организации в основном построены по западноевропейскому образцу и ориентированы на достижения западной педагогики и психологии. Это и обуславливает использование таких методов, пришедших извне и получивших максимальное распространение в обучении персонала стран западного мира.

Участники интервью подчеркнули, что больше других методов сами волонтеры предпочитают тренинг (О5, О6, О1), игровую и подвижную деятельность (О6, О4, О3), общение и обмен опытом в группах (О8, О7, О2). Таким образом, мы можем сделать вывод, что волонтеры и организации «идут навстречу друг другу» в области запросов и предложений по организации обучения.

Что касается средств обучения, то наиболее характерно для всех использовать аудиовизуальные средства и электронные (7 организаций). Наглядные и печатные средства менее популярны. Некоторые организации располагают собственными методическими наработками для обучения волонтера. Так следует отметить О2, разработавшую тетрадь добровольца, в которой наряду с теоретическим блоком присутствует практический. В практическом блоке волонтеры оценивают свои «ресурсы» для работы с детьми – эмоции, желания, ценности, мировоззрение, отношения с людьми и т.д. Используются следующие задания: дать ответ на вопрос, заполнить таблицу, сформулировать понятие. Методические пособия, вводящие в курс дела начинающих волонтеров, имеются у О7 и О4.

Результативная часть. Чтобы оценить систему подготовки, необходимо проанализировать ожидаемые и конечные результаты ее прохождения. Каким видят организации подготовленного к работе с детьми волонтера? Довольно часто на первое место ставятся личностные качества: коммуникабельность (О1, О7), стрессоустойчивость (О1, О6), креативность (О6), гибкость, уравновешенность, открытость. Иногда указывается, что волонтер должен быть «зрелой личностью» (О2), «быть примером» (О3) или просто обладать необходимыми для работы личностными качествами (О4). Помимо личностных качеств, по мнению участников интервью, волонтер должен:

знать:

- возрастные и психологические особенности детей (О1, О5, О6, О8);
- технику безопасности при взаимодействии (О4);
- особенности коммуникации и взаимодействия с детьми (О4, О5);
- свою предметную область (О8);

уметь:

- устанавливать контакт и взаимодействовать с ребенком (О3, О4, О6);
- оказывать ребенку помощь и поддержку (О3, О4);

владеть:

- способами быстрого реагирования в различных ситуациях (О1);
- навыками наблюдения и внимательности (О1).

Помимо того, что участники интервью указывали личностные качества в ответе на вопрос о подготовленном к работе волонтере, мы также предложили провести ранжирование важнейших качеств волонтера из предложенного списка. Мы исходили из предположения Ж.А. Захаровой и А.В. Вязанкиной [Захарова, Вязанкина 2013] о том, что важнейшими качествами волонтера являются: альтруизм, сострадание и ответственность. С помощью контент-анализа интернет-ресурсов, посвященных волонтерству, мы отобрали наиболее часто встречающиеся качества, характеризующие волонтера, дали этот список участникам интервью и попросили расставить их по местам в зависимости от степени важности. Результаты помещены в таблице 1.

Таблица 1

Важнейшие качества волонтера по мнению интервьюируемых

Место в списке	Качество	Сумма баллов	Место в списке	Качество	Сумма баллов
1	Ответственность	13	6	Инициативность	51
2	Эмпатия/сострадание	23	7	Любознательность	55
3	Толерантность и терпимость	33	8	Социальная активность	56
4	Коммуникативность	34	9	Альтруизм	63
5	Позитивность /оптимизм	40	10	Самокритичность	64

Мы видим, что начальное предположение оказалось отчасти верным. Действительно «ответственность» и «сострадание/эмпатия» заняли первые два места. Однако альтруизм оказался на предпоследнем. Большинство сотрудников организаций ставили его на 8–10 места, и лишь в одном случае он был на первом. Когда мы заметили эту тенденцию, мы попросили участников интервью прокомментировать эту позицию. Во-первых, не все придают этому слову смысл «бескорыстной и самоотверженной заботы о других», во-вторых, некоторые участники согласны с примерно таким утверждением: «Поскольку альтруизм в большей степени связан с внутренней мотивацией человека, нам не особо важно, является ли человек

альтруистом или занимается волонтерством ради достижения своих личных целей». Этот факт подтверждает происходящий в мире волонтерства «сдвиг парадигмы», охарактеризованный в трудах западных исследователей [Wilson 2012] и подмеченный в некоторых трудах отечественных [Бочко 2019]. Суть этого сдвига в том, что волонтерство перестает полностью ассоциироваться с жертвенностью и ориентацией на нужды других людей, а становится средством удовлетворения собственных потребностей (развитие навыков, общение, личностный рост, ощущение собственной значимости, выполнение морального долга и т.д.).

В первой пятерке качеств оказались толерантность (терпимость), коммуникативность, позитивность (оптимизм). Эти качества важны для общения и необходимы для установления долгосрочных отношений с ребенком.

Каких важнейших результатов удаётся достичь в ходе проведения подготовки волонтеров? Можно отметить снижение тревожности и повышение уверенности волонтера в себе и своих действиях (О4, О6, О7); открытие и осознание волонтером самого себя (О2, О3); прояснение специфики работы с детьми и своей роли в ней (О2, О5, О7, О8); повышение заинтересованности и приобретение постоянства в волонтерской деятельности (О1, О3, О4). Весьма интересным кажется взгляд О2 на эту проблему. В качестве одного из основных результатов подготовки было выделено «формирование концепции волонтера» у самого добровольца и её дальнейшая «трансляция» при работе с детьми. Другими словами, «концепция волонтера» – это личная позиция волонтера и то, как он позиционирует себя в работе с детьми. Нам кажется уместным предположить, что данное видение результатов подготовки может быть уместным не только в отношении О2. Если посмотреть на остальные ответы, то большинство из них касаются непосредственно личностного развития самих волонтеров, а не приобретение специфичных знаний и умений, овладение технологиями работы. Последнее занимает ключевое место у О8 (где волонтеры занимаются репетиторством) и отчасти у О7 (программа наставничества). Таким образом, по мнению участников интервью, волонтер должен помочь детям как личность, а не как профессионал своего дела. А это возможно при определённых условиях, которые и были рассмотрены выше.

Что же делают организации для достижения максимальных результатов подготовки волонтера? При ответе на этот вопрос мнения участников разделились. Необходимо выделить два направления этих ответов. Первое направление – использование эффективных технологий обучения: тренинг, ролевая игра, включение волонтеров в работу с наставником, проигрывание ситуаций и вживание в роль. Второе направление связано с межличностным взаимодействием сотрудников и волонтеров: построение долгосрочных отношений, создание атмосферы взаимопонимания, обмен опытом и мнениями.

Оценочно-диагностическая часть. При ответах на вопросы этого блока участники интервью отметили основные трудности в подготовке. Большинство трудностей связано с самими волонтерами (их отметили 6 организаций). В пояснениях указывалось, что волонтеры не готовы брать ответственность, они незрелы, имеют низкую мотивацию и их сложно подготовить морально. Иногда участники интервью указывали, что у волонтеров слишком идеалистический взгляд на свою деятельность (они имеют «розовые очки») и не представляют, с какими трудностями могут столкнуться. Только три организации отметили трудности, связанные со спецификой работы: с репетиторством, наставничеством и уходом за маленькими детьми в больницах.

Наиболее популярным методом диагностики является наблюдение (7 организаций), затем идут экспертная оценка и самооценка (5). Тестирование и

проективные методики используются редко. Лишь одна организация не использует никаких методов. Здесь нужно заметить, что слабое использование диагностического инструментария часто связано с отсутствием строгой программы подготовки и необходимостью отслеживать результаты, вести отчетную деятельность. Готовность/неготовность волонтера к работе определяется чаще всего руководителями обучения в ходе наблюдения и общения. Иногда к этому добавляется самооценка самих волонтеров (передумал или не передумал). Количественные оценки волонтеров вообще не используются. Сотрудники организации оставляют за собой право отказать волонтеру принимать участие в деятельности, но это практически не связано с самим процессом подготовки.

Рассмотрим вопрос с поощрениями для волонтеров, проходящих подготовку. Пять организаций признались, что поощрений для волонтеров, проходящих обучение, нет как таковых или же подготовка является ценной самой по себе. Остальные три организации назвали бесплатные поездки и экскурсии, посещение психологических консультаций и супервизий, выдачу грамот и сертификатов. Материальные поощрения отметила только одна организация. Стоит отметить, что подобные поощрения есть у многих организаций, но они распространяются на всех волонтеров без акцента на тех, кто проходит подготовку.

Проанализировав все аспекты, мы обобщили ответы и по итогам составили таблицу, указывающую на *общие тенденции* в организации подготовки волонтеров для исследуемых организаций (табл. 2).

Таблица 2

Общие тенденции в организации подготовки волонтеров

	Критерий	Параметр
Организационная часть	% участников программ подготовки волонтеров	90–100 %
	Средний показатель количества волонтеров, занимающихся работой с детьми, кол. чел.	90 человек
	% мужчин- и женщин-волонтеров	90 % – женщины, 10 % – мужчины
	Средний возраст волонтеров,	25–33 года
	Длительность подготовки по модели №1	Постоянно
	Длительность подготовки по модели №2	1–6 месяцев
	Характерная частота подготовки	От 4 раз до 1 раза в месяц
	Усилия организации по мотивации волонтеров проходить подготовку	Особых не выявлено
	Деление на группы исходя из волонтерского опыта	Для большинства не характерно
Тематическая часть	Наиболее популярные тематические направления подготовки	Знание детской психологии Особенности общения с детьми Порядок взаимодействия с детьми Игровые технологии в работе с детьми Помощь в уходе, физическая помощь детям
Технологическая часть	Формы организации подготовки	Занятия, консультации, наставническая работа с новичками в процессе деятельности
	Популярные методы подготовки волонтеров	Тренинг и мастер-класс
	Часто используемые средства обучения	Аудиовизуальные и электронные
Результативная	Важнейшие результаты подготовки	Личностные качества, некоторые знания и умения
	Важнейшие личностные качества волонтера	Ответственность, эмпатия/сострадание, толерантность/терпимость

	Диагностируемые результаты	Снижение тревожности и повышение уверенности волонтера в себе и своих действиях; открытие и осознание волонтером самого себя; прояснение специфики работы с детьми и своей роли в ней; повышение заинтересованности и приобретение постоянства в волонтерской деятельности
	Способы достижения максимальных результатов	Использование эффективных технологий обучения; построение долгосрочных отношений
Оценочно- диагностич. часть	Трудности в проведении подготовки	Связаны с самими волонтерами
	Часто используемые методы диагностики	Наблюдение и экспертная оценка
	Поощрения волонтерам, проходящим подготовку	Используются редко (если есть бесплатные поездки, экскурсии; посещение психологических консультаций)

Проведенное исследование подготовки волонтеров дает нам возможность сделать ряд выводов. В большинстве случаев подготовка является неотъемлемой частью самой волонтерской деятельности и условием ее эффективности. Занимаются с детьми и проходят подготовку волонтеры молодого и среднего возраста, как правило уже состоявшиеся в профессиональном плане. Выявлены две модели подготовки, каждая из которых имеет свои достоинства. Ключом для понимания результатов подготовки являются личностные качества человека. Именно их развитие вместе с ориентацией на задачи волонтерской деятельности являются предметом всей подготовки. Основные ожидания от волонтера связаны с постоянством, ответственностью, гибкостью и наличием эмпатии, терпимостью. Отмечая сложность достижения поставленных целей, организации готовы помочь волонтерам в этом развитии. Важным является и обучение волонтеров конкретным знаниям и умениям, необходимыми для ведения деятельности. Но все же, в отличие от вузовских программ подготовки волонтеров-студентов, в программах НКО не предполагается развитие волонтеров как профессионалов. Скорее, им помогают актуализировать свой опыт для решения задач в области помощи детям. Главными в подготовке в некоммерческих организациях являются межличностные отношения и связи внутри команды, атмосфера взаимопонимания, обмен опытом. Все это может принимать формы ролевых игр, тренингов, мастер-классов. Конечно, программы подготовки волонтеров в НКО, как правило, менее структурированы и методически разработаны, но вполне отвечают поставленным целям. Организации стремятся сделать их интересными для волонтеров, используя современные достижения в области обучения взрослых.

Таким образом, с помощью структурной модели, нам удалось определить основные характеристики подготовки волонтеров к работе с детьми в НКО Санкт-Петербурга. Дальнейшие исследования могут быть посвящены анализу моделей подготовки волонтеров в других регионах России или стран зарубежья. Весьма перспективным является направление исследования вопросов подготовки волонтеров к педагогической работе с детьми в области духовно-нравственного воспитания, так как растет осознание важности включения волонтеров в эту сферу деятельности [Козлова 2017].

Примечания

НКО – некоммерческие организации; ТЖС – трудная жизненная ситуация; ОВЗ-ограниченные возможности здоровья.

Библиографический список

Арчакова Т.О., Базанова Е.С., Деснянская О.В. Волонтерский уход за детьми-сиротами в больницах: пособие для организаторов. М.: БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам», 2013. 84 с.

Бочко К.А. Личностно-ориентированный подход в организации волонтерской деятельности // Актуальные вопросы церковной науки: научный журнал / Санкт-Петербургская духовная академия. СПб., 2019. № 1. С. 310–317.

Декина Е.В. Особенности психолого-педагогической подготовки специалистов к работе с замещающей семьей, воспитывающей детей с особыми потребностями в развитии // Современные проблемы науки и образования. 2015. № 5. С. 548. URL: <http://science-education.ru/ru/article/view?id=22499>.

Захарова Ж.А., Вязанкина А.В. Подготовка наставников-волонтеров в рамках регионального проекта «Ты не один» // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. 2013. № 3. Т.19. С. 157–160.

Зыскина М.А., Шрамко Н. В., Подготовка студентов-волонтеров к домашнему визитированию ребенка-инвалида с ДЦП // Педагогическое образование в России. 2014. № 11. С. 94–98.

Каблукова И.Г. Формирование педагогической компетентности студентов по сопровождению детей, находящихся в трудной жизненной ситуации: автореф. дис. ... канд. пед. наук. Красноярск, 2007.

Козлова А.Г. Воспитание магистрантов как будущих наставников (в образовательной программе «Духовно-нравственное воспитание») // Проблемы современного педагогического образования. 2017. № 56(2). С. 112–123.

Лебедева Г.А., Ляшенко М.И. Программа подготовки студентов к волонтерской педагогической деятельности по духовно-нравственному воспитанию несовершеннолетних на досуговых площадках по месту жительства // Sciences of Europe. 2017. № 21-2 (21). С. 23–27.

Прияткина Н.Ю. Подготовка волонтеров к деятельности с детьми с ограниченными возможностями здоровья // Современные проблемы науки и образования. 2016. № 4. С. 181–186.

Перцовский А.Н. Особенности подготовки волонтеров для работы в учреждениях соцзащиты // Работник социальной службы. 2004. №5. С. 45–49.

Третьяков А.В. Добровольческое движение в Курской области в конце XX - начале XXI века // Ученые записки. Электронный научный журнал Курского государственного университета. Курск, 2019. № 1(49). URL: <https://api-mag.kursksu.ru/media/pdf/054-011.pdf> (дата обращения: 11.09.2019).

Ульянова Н.Ю., Брагина Н.В. Использование тренинговых технологий при подготовке волонтеров к работе с особыми детьми // Волонтер. 2016. №1 (17). С. 35–51.

Цыгановская М.В. Кречетникова А.В. Организация наставничества и волонтерства в работе с детьми, оказавшимися в трудной жизненной ситуации: метод. рекомендации. Ханты-Мансийск, 2012. 94 с.

Шмелева Е.А., Кисляков П.А., Прияткина Н.Ю., Валюх А.Н. Навигатор волонтера «Вместе – ради детей!»: метод. материалы. Иваново–Шуя: Изд-во Шуйского филиала ИвГУ, 2017. 20 с.

Wilson J. Volunteerism research: A review essay // Nonprofit and Volunteer Sector Quarterly. 2012. Vol. 41. P. 176–212.

Volunteers to Help Teachers and Schools Address Barriers to Learning (Technical Aid Packet). URL: <http://smhp.psych.ucla.edu/pdfdocs/volunteer/volunt.pdf> (дата обращения: 29.04.2019).