

МЕНЕДЖМЕНТ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ РОБОТИ У СТРУКТУРІ ПІДГОТОВКИ СТУДЕНТІВ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Бондаренко З.П.,

Дніпропетровський національний університет імені Олеся Гончара

У статті розглянуто теоретико-методологічні та практичні аспекти дослідження питання менеджменту волонтерської роботи у процесі підготовки майбутніх педагогів до виконання професійних функцій шляхом волонтерської роботи.

Ключові слова: менеджмент, супервізія, волонтерська робота, волонтер, волонтерський центр, функції менеджменту волонтерської роботи, студент, вищий навчальний заклад.

В статье рассмотрены теоретико-методологические и практические аспекты исследования вопроса менеджмента волонтерской работы в процессе подготовки будущих педагогов к выполнению профессиональных функций путём волонтерской работы.

Ключевые слова: менеджмент, супервизия, волонтерская работа, волонтер, волонтерский центр, функции менеджмента волонтерской работы, студент, вуз.

The article includes theoretical, methodical and applied research aspects of the issue of management and supervision in volunteer activity in the process of future pedagogues' preparation to their professional functions' realization through their volunteer activity.

Key Words: management, supervision, volunteer activity, a volunteer, volunteer center, managerial functions of volunteer activity, pedagogue, a student, higher educational establishment.

Навчання студентів у вищому навчальному закладі передбачає підготовку до виконання особливих професійних і соціокультурних завдань, переважно інтелектуального й управлінського характеру. Ця функція визначається необхідністю диференційованої підготовки спеціалістів відповідно до потреб суспільства, однак цим не вичерпується зазначена функція студентства. Не менш важливим, на думку дослідників процесу соціалізації студентства О. Безпалько, І. Зверєвої, А. Капської, Л. Коваль, Л. Міщик, А. Мудрика, С. Савченка, С. Харченка, є сам *процес соціалізації* студентів під час навчання і особливо позанавчальної діяльності, який впливає не лише на систему вищої освіти, українське суспільства в цілому, але й опосередковано – на розвиток особистості студента в професійному та особистісному аспектах.

Досліджуючи питання специфіки підготовки студентів до виконання професійних функцій шляхом волонтерської роботи, ми визначили шестикомпонентну структуру підготовки студентів до майбутньої професійної діяльності, яка включала такі складники: цільовий, змістовий, процесуально-технологічний, рефлексивно-аналітичний, менеджмент, супервізію та моніторинг.

Визначивши названі складники, зауважимо, що питання щодо розвитку менеджменту волонтерської роботи майже не досліджене. Відомі праці про сучасні концепції менеджменту у різних сферах життєдіяльності В. Бочарової, М. Головатого, Г. Дмитренка, П. Друкера, Л. Карамушки, Н. Коломінського, В. Крижко, М. Лукашевича, М. Мескона, Є. Павлютенкова, Р. Ренделла, В. Сидорова, Л. Фаєйл, Л. Федулової, К. Шендеровського, П. Шеметова та ін.

Щодо проблеми розгляду супервізії як категорії менеджменту, у науковій літературі маємо деякі дослідження, що стосуються переважно аспекту соціальної, а подекуди і волонтерської роботи, авторів С. Архипової, О. Безпалько, О. Брижоватої, І. Григи, Н. Заверико, І. Зверєвої, А. Кадушина, Р. Лінча, С. Маккарлі, В. Сидорова, М. Фірсова, К. Шендеровського, L. Conway та ін. Це пояснюється тим, що теоретичні аспекти супервізії та менеджменту розроблені щодо сфери соціальної роботи, яка у більшості громадян асоціюється з милосердям та благодійністю держави, хоча і є професією. Зазначимо, що

благодійність – це позапрофесійна категорія, а милосердя – категорія моралі. Факт такої невизначеності в характеристиці діяльності соціального працівника вказує на невисокий ступінь тієї символічної влади, якою визначається інститут соціальної роботи в сучасному українському суспільстві [6, с. 115]. Оскільки волонтерську роботу можна розглядати в контексті соціально-педагогічної роботи, то ми послуговувалися теоретико-практичними ідеями щодо розвитку менеджменту й супервізії у соціальній роботі.

Метою статті є розкриття сутності менеджменту волонтерської роботи у контексті підготовки студентів до професійної діяльності в умовах вищого навчального закладу.

Поняття *менеджменту* в сучасній педагогіці соціальної роботи трактується як сукупність принципів, методів, засобів і форм управління підзвітним персоналом і координацією його діяльності в ім'я ефективної роботи організації щодо реалізації її мети [4, с. 149]; а також як гнучкий, системний цикл управління ресурсами, цілями, змістом соціальної роботи за умов існуючого ресурсного дефіциту, проблем соціальної несправедливості, постійних змін у соціальних відносинах [6, с. 112]. Для початку визначимо деякі базові поняття менеджменту волонтерської роботи: *суб'єктом* менеджменту може бути – посадова особа або орган управління чи координування волонтерською роботою; *об'єктом* менеджменту – процес прийняття та виконання рішення; процес збагачення ресурсів організації, волонтерської роботи; взаємодія організації, волонтерів з вихованцями або клієнтами, соціальне партнерство з іншими організаціями, схожими за напрямками діяльності; вдосконалення соціально-педагогічної майстерності волонтерів; система взаємовідносин при наданні соціальної послуги; *продуктом* менеджменту – рішення стосовно досягнення мети у роботі волонтера з клієнтом (адресна допомога), підвищення його професійної компетентності та майстерності, ресурси організації волонтерської роботи; стратегія побудови процесу практики волонтерської роботи з метою надання допомоги тим, хто цього потребує [5, с. 37].

Дослідники питання менеджменту соціально-педагогічної роботи

Н. Заверико, В. Сидоров, Л. Федулова, К. Шендеровський вказують на те, що менеджмент базується на таких значущих *принципах*, як-от: менеджмент стосується тільки *людей*; його неможливо відділити від *культури суспільства*; організація досягне успіху за умови *єдності*, психології позитивного мислення, вмотивованості дій кожного з членів організації; *ефективність* менеджменту треба постійно вимірювати, підвищувати; реальні *результати* діяльності проявляться поза цією організацією [5, с. 41].

Отже, підсумуємо – *менеджмент* соціальної й волонтерської роботи є свідомим системним впливом на процес і результат організації соціальної роботи через: 1) структуру організації; 2) надання соціальних послуг, вироблення продукту або якостей; 3) розвиток соціальної допомоги, обслуговування, профілактики, соціально-педагогічного патронажу; 4) інспектування, консультування, інформування тощо шляхом оптимального використання ресурсів організацій різних форм власності соціальної сфери та клієнта; 5) прийняття краплинного рішення щодо мети, завдань соціальної роботи з конкретним випадком або соціальною проблемою. Є й інше визначення: менеджмент – це людські можливості, за допомогою яких лідери – керівники організації соціальної (волонтерської) роботи – досягають цілей, результатів, успіху допомоги, підтримки, спасіння, реабілітації, адаптації учасників планів, проектів, програм, технік, процедур соціальної роботи [5, с. 5]. Згідно цього трактування можна говорити про переваги менеджменту щодо орієнтації на людину, основну продуктивну силу організації й головного учасника цієї роботи.

Кінцевою метою менеджменту соціальної роботи є оптимізація функціонування організації, отримання значно більшого ефекту від соціальної допомоги, підтримки, обслуговування при найменших витратах, у тому числі, і часу, та при досягненні найвищого рівня самостійності, розвитку, нормалізації людини нужденної, спільноти, сім'ї, громади. Підкреслено, що менеджмент соціальної роботи не надає уніфікованих рецептів, бо він вчить, як домогтися успіху для конкретної організації, незалежно від форм власності, для конкретного учасника діяльності, знаючи прийоми, способи та шляхи вирішення тих чи інших

завдань, та зробити стабільним, конкурентоспроможним, адаптованим до змін та обмежень процес успішної, ефективної соціальної роботи [5, с. 42]. Сказане можна вповні віднести і до характеристик менеджменту волонтерської роботи.

Виходячи з визначення менеджменту соціальної/волонтерської роботи, припускаємо, що *супервізія* у волонтерській роботі в умовах вищого навчального закладу може розглядатися як інструмент підвищення якості соціальної послуги, результативності дій соціального працівника чи волонтера, ефективності діяльності соціальної служби або волонтерського об'єднання (центру). Тож супервізорство є вагомим елементом професійного розвитку соціально-педагогічної діяльності, у тому числі, і волонтерської, і може розглядатися у багатовимірному аспекті: як принцип, функція, метод [6, с. 112]. Скористаємося цією можливістю розглянути їх у контексті створення й успішного функціонування моделі організації волонтерської роботи в умовах вищого навчального закладу [1, с. 50–59].

Зрозуміло, що досягнення успіху й позитивних результатів у волонтерській роботі можливі за умови здійсненням супервізії. Супервізія (від *англ. supervision* – нагляд, від *лат. curator* – піклувальник, спостерігач) – керівництво підлеглим персоналом; керівництво виробничою практикою або громадською роботою студентів у центрах соціальної педагогіки [4, с. 301]; індивідуальне кураторство, спрямоване на виявлення та вирішення проблем, пов'язаних із певними труднощами у процесі роботи.

Супервізія розглядається як *принцип* (цільовий, комплексний, системний) – професійний стиль менеджерської роботи; як *функція* – індивідуальне кураторство, спрямоване на розв'язання проблем, труднощів, викривлень у діяльності конкретного волонтера будь-якої служби; як *метод* – навчання на досвіді, враховуючи відмінності в адміністративному та освітньому методах, акцентуючи увагу на розвитку професійних навичок волонтерів, допомозі у забезпеченні наданні якісної послуги, профілактиці синдрому професійного вигорання членів організації та здійснення обліку, спостереження й контролю за трудовою активністю, результатами роботи за конкретних умов діяльності тощо.

Отже, можна сформулювати припущення, що *супервізія* як метод навчання у волонтерському центрі має на меті допомогти волонтеру, майбутньому фахівцю в галузі соціально-педагогічної роботи, краще зрозуміти місію та практику волонтерського центру, дізнатися про ресурси, клієнтів, офіційні й неофіційні цілі діяльності волонтерського центру, плюси та мінуси у його життєдіяльності, можливості та загрози, соціальних партнерів та конкурентів, напрями й пріоритети волонтерської діяльності, вдосконалення своєї інтегративної компетентності й вдосконалення майстерності.

З огляду на висвітлене, К. Шендеровский пропонує диференціювати супервізію як метод навчання в менеджменті волонтерської роботи на три складові частини: *власне навчальну супервізію* (від менеджера-супервізора), інструктаж, кураторство та оперативне корегування; *навчальне консультування* (до менеджера-супервізора); *підвищення кваліфікації* (з менеджером-супервізором: від базового рівня, проектування кар'єри, навчання на моделі соціальної (волонтерської) роботи [6, с. 114].

Указані індикатори й узагальнення дозволяють зробити висновок щодо такого трактування терміна “супервізія в менеджменті волонтерської роботи” – це процес піклування щодо волонтера, його професійної компетентності та психоемоційного самопочуття; керування змінами у роботі волонтера; підвищення рівня його професійної кваліфікації тощо. Важливо зосереджуватися менеджеру-супервізору волонтерського центру не на особі, а на проблемі діяльності практичного волонтера, що є ідеологічним аспектом менеджменту волонтерської роботи. Соціально-комунікативний аспект менеджменту визначає супервізію як систематичний і послідовний процес *взаємодії* менеджера, супервізора волонтерського центру й волонтера. У практиці менеджменту волонтерської роботи супервізія – це професійний *цикл* за умов волонтерського центру “оцінка – результат – нова оцінка”.

Існуючі недоліки та суперечності становлення в українському суспільстві волонтерської роботи, особливо після появи закону України “Про волонтерську діяльність” від 19 квітня 2011 року, тільки підсилюють визначення супервізії як

особливого систематизуючого й системотворчого явища в менеджменті волонтерської роботи. Натомість має бути визначений об'єктивізований процесуальний засіб організації праці професіоналів, діагностики праці, оцінки праці, управління новими завданнями діяльності тощо. Цим засобом і може виступати супервізія як елемент менеджменту [2, с. 88–100].

У контексті супервізії менеджер, супервізор може виконувати певні *ролі*, що є багатоплановими й комплексними: *консультанта*, який надає підтримку; *вчителя*, який допомагає вихованцеві успішно навчатися й розвиватися; *адміністратора*, відповідального за те, що робить супервізор для клієнта; *адміністратора чи консультанта*, які несуть відповідальність перед організацією, що оплачує за супервізію. У інших дослідників зустрічаємо ще такі ролі: диспетчера, помічника, наставника, радника тощо [6, с. 117]. Тож, супервізія – це ще менеджерський інструмент дослідження системи “професіонал – професіонал”, а не “керівник – підлеглий”, який дозволяє визначити обмеження ефективності та результативності власне супервізії. Ними можуть бути: попередній негативний або відсутній досвід супервізії у волонтера, помилки, пов'язані з самодостатністю як формою захисту від професійної критики; конфлікти з супервізором, особливо, коли керівник волонтерського об'єднання – менеджер та супервізор в одній особі [6, с. 118–119].

Супервізія передбачає періодичне консультування з приводу окремих ситуацій, обмін інформацією. Варто пам'ятати про те, що супервізія – завжди цикл довший за часом, ніж консультування. Обсяг супервізії має відповідати природі роботи й досвіду волонтера. Цей вид допомоги не повинен переростати лише у виправлення помилок та визначення недоліків у роботі. Супервізор має бути доступним для відповідей на запитання, інструктування і допомоги, коли щось не вдається. На початку роботи супервізор надає в усній або письмовій формі вичерпну інформацію про ролі та функції працівника. Супервізор повинен стежити за станом психологічної рівноваги, корегувати професійні ризики, що можуть призвести до синдрому емоційного вигорання, зміною ставлення до діяльності працівників, підвищенням їхньої кваліфікації. Якщо ж виникає потреба

конфронтації, вона має бути зосереджена не на особі, а на проблемі. Російський дослідник М. Фірсов пропонує такі способи зняття наслідків професійних ризиків: метод індивідуальної роботи; різні види консультування та метод супервізії, який визначений ним як *процес інтеракцій*, головною метою якого є спілкування однієї людини – супервізора – з іншою людиною, що проходить супервізію з метою пошуку більш ефективних шляхів допомоги іншим людям [3, с. 467].

Відзначимо, що супервізія забезпечує підтримку надавачів соціальних послуг на достатньому професійному рівні. Але волонтер повинен також відчувати позитивне підкріплення у вигляді емоційної та психологічної підтримки. Ефективне спілкування і доступність викладача завжди життєво необхідні для підтримки студентів-волонтерів. Це допомагає розвинути впевненість, здібності та підвищити самооцінку волонтерів. На особистісному рівні викладач повинен помічати ознаки дистресу, які виникають, наприклад, через хворобу, втрату або сімейні проблеми, невдачі, невдоволення від перших кроків у статусі волонтера, розчарування у виборі такого виду практичної діяльності. Викладач-супервізор має допомагати студентам, майбутнім соціальним педагогам, долати труднощі, невдачі, невдоволення та фрустрацію. Для цього може бути визначений час для консультування або надання допомоги на робочому місці, у ході безпосередньої волонтерської роботи.

Труднощі супервізії як вагомого невід’ємного елемента професійної діяльності волонтерської служби, відсутність єдиних позицій теорії та практики волонтерської роботи в контексті соціальної роботи, відкритість проблеми щодо меж навчання та корегуючого процесу в супервізії, малочисельність практичних носіїв досвіду супервізії в суспільстві формують підстави для бачення супервізії як обтяжливої та неактуальної технології. Це хибне твердження набуває розголосу при розгляді певних “труднощів-символів” у спілкуванні “супервізор – волонтер”: перший символ – “німі плями” – замовчування супервізором, волонтером якихось моментів при діагностиці, оцінці, спілкуванні; другий символ – “сліпі плями”: волонтер через власну професійну ригідність не може або не хоче побачити реальну ситуацію клієнта; третій символ – “неживі плями”: волонтер не чує не лише клієнта, а й супервізора.

На думку дослідників, перелічені труднощі, обмеження достатньо прозоро, аргументовано свідчать про актуальність, необхідність супервізії як детермінуючого та відповідального елементу професійного розвитку волонтерської роботи [6, с. 119]. Тому супервізія як метод, функція, принцип у соціальних службах, волонтерських центрах починає набувати своєї практичної значущості, відіграє неабияку вагому роль у набутті досвіду та скеруванні процесу менеджменту волонтерської роботи організації, спрямуванні та корегуванні індивідуальної діяльності волонтера, майбутнього фахівця освітньої сфери, а також професійного розвитку волонтерської роботи в умовах підготовки студентів до оволодіння професійними функціями.

Отже, теоретичний аналіз питання щодо менеджменту та супервізії волонтерської роботи дає можливість розглянути їх у взаємодії, з позиції науки і практики. Подальшого дослідження потребують питання моніторингу в контексті менеджменту соціальної й волонтерської роботи.

Література

1. Бондаренко З. П. Модель організації волонтерської роботи в умовах вищого навчального закладу / З. П. Бондаренко // Соц. педагогіка: теорія та практика. – 2007. – № 4. – С. 50–59.
2. Менеджмент волонтерських груп від А до Я [Текст]: навч.-метод. посібник / За ред. Т.Л. Лях; авт.- кол. З.П. Бондаренко, Т.В. Журавель, Т.Л. Лях та ін. – К.: Версо-04, 2012. – 288 с.
3. Методи та технології роботи соціального педагога / Автори-укладачі: С. П. Архипова, Г. Я. Майборода, О. В. Тютюнник: навч. посіб. – К.: Видавничий Дім „Слово”, 2011. – 496 с.
4. Словарь по социальной педагогике: учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / авт.-сост. Л. В. Мардахаев. – М.: Издат. центр „Академия”, 2002. – 368 с.
5. Шендеровський К. С. Менеджмент у соціальній роботі / К. С. Шендеровський. – К.: Главник, 2007. – Сер. „Б-ка соц. працівника”. – 207 с.
6. Шендеровський К. С. Управління соціальною роботою з дітьми та молоддю. Менеджмент соціальної служби: навч.-метод. зб. для спеціаліста з соц. роботи системи центрів соц. служб для молоді м. Києва / К. С. Шендеровський. – К.: [Б.в.], 2002. – 158 с.