ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ПЕТРОЗАВОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КОЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ

ГУМАНИТАРНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

**Мотивация волонтеров (на материале исследования мотивации волонтеров Кризисного центра г. Апатиты)**

Выполнил студент V курса

Редькин А.В.

Научный руководитель

кандидат культурологии,

Иванова Ольга Владимировна

Апатиты

2007

**Содержание**

Введение

Глава 1. Проблема мотивации волонтеров

1.1 Определение содержания понятия "мотивация"

1.2 Основные характеристики субкультуры волонтеров

1.3 Мотивация волонтеров в социальных учреждениях

1.3.1 Проблема мотивации волонтеров в социальной и гуманитарной литературе

1.3.2 Способы мотивации волонтеров в учреждениях социальной помощи

Глава 2. Мотивация волонтеров Кризисного центра города Апатиты

2.1 Программа исследования

2.2 Ход исследования

2.3 Анализ исследования

2.4 Выводы и рекомендации

Заключение

Список использованной литературы

Приложения

**Введение**

Последнее десятилетие в современном обществе произошло большое количество социальных, культурных, а также экономических изменений. Вследствие этого возникла тенденция все большего увеличения количества социальных проблем и возрастания социального неблагополучия. Поэтому, большое значение для населения стали иметь организации, учреждения, а также службы, целью которых является оказание социальной помощи. Однако, вследствие очень широкого спектра проблем населения, а также большого числа клиентов, в организациях все больше и больше востребуется волонтерская (добровольческая) деятельность. У социальных служб возрастает необходимость привлечения на добровольческую работу большего количества волонтеров. При этом очень большое значение имеет мотивация, стремление волонтеров добровольно работать в той или иной социальной службе. Часто добровольцы, обладая подходящими для социальной работы культурными нормами и ценностями, не имеют необходимого стимула, мотивации для полноценной добровольческой деятельности. В то же время для специалистов социальных служб и организаций актуальной становится значимой проблема отбора волонтеров на добровольческую деятельность. Поэтому актуальной проблемой является выявление особенностей мотивации волонтеров, работающих в социальных службах.

Целью данной работы является выявление особенностей мотивации волонтеров социальных служб.

В соответствие с поставленной целью, задачи данной работы могут быть сформулированы следующим образом:

- определить содержание базового понятия "мотивация";

- выявить основные характеристики субкультуры волонтеров;

- выявить особенности мотивации волонтеров;

- выявить особенности мотивации волонтеров Кризисного центра города Апатиты.

Объектом исследования является социокультурный феномен волонтерства.

Предмет исследования – мотивация волонтеров социальных служб.

Степень научной разработанности проблемы.

Проблема мотивации в разное время освещалась отечественными психологами, социологами и экономистами. Эта проблема рассматривалась в работах российских психологов И.Ф. Албеговой, Д.А. Леонтьева, В.Д. Плахова, М.С. Кагана. Проблема мотивации затрагивается в работах зарубежных психологов А. Маслоу, А. Ребера. Также мотивацию была освещена в одной из работ американских специалистов по менеджменту Ф. Хэдоури, М. Альбертом, М. Месконом. Тема субкультуры волонтеров рассматривается преимущественно в публицистической литературе в области психологии, социологии, культурологии и социальной работы. В разное время ее рассматривали такие авторы как Н.А. Потапова, Д. Майерс, М. Олчман, П. Джордан. Проблема мотивации волонтеров недостаточно хорошо освещена в научной литературе. В своих научных публикациях данную тему рассматривали такие отечественные и зарубежные психологи, такие как А.К. Маркова, Н.А. Низовских, М. Дарли, К. Дэниэл Бэтсон и другие. Данная проблема рассматривалась российскими педагогами Е. Буглак, О. Фетисовой, О. Кликуновой, социологами Н.П. Пешковым, Д. Майерсом,а также российским экономистом Е. Шековой.

Структура данной работы состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложений. Во введении обосновывается актуальность проблемы; формулируется цель, задачи, объект и предмет работы; рассматривается степень разработанности проблемы; описывается структура работы. Первая глава посвящается проблеме мотивации волонтеров в психологии и социологии рассматривается проблема определения понятия «мотивация». Рассматривается мотивация волонтеров в психологической и социологической литературе, связь мотивации волонтеров с их культурными нормами и ценностями. Также в данной главе рассматриваются основные характеристики субкультуры волонтеров. Вторая глава посвящена выявлению особенности мотивации волонтеров Кризисного центра города Апатиты. В данной главе выявляются особенности мотивации добровольцев Кризисного центра города Апатиты. В заключении подводятся итоги дипломной работы. В приложениях находятся: программа практического исследования; опросный лист - вопросы для интервью, взятых для исследования у волонтеров и специалистов Кризисного центра города Апатиты; образцы интервью.

**Глава 1. Проблема мотивации волонтерства в психологии и социологии**

**1.1 Определение содержания понятия "мотивация"**

В данном параграфе необходимо определиться с основным понятием исследования – мотивация, а для этого рассмотреть различные теории и концепции, касающиеся данного термина.

Понятие мотивации рассматривалось в работах российских психологов И.Ф. Албеговой, Д.А. Леонтьева, В.Д. Плахова, М.С. Каган, Н.А. Низовских, В.В. Кобанова, И.А. Васильева, В.И. Чиркова. Данная тема была рассмотрена в работах таких зарубежных психологов как А. Маслоу, А. Ребера, Ф. Герцберга, Х. Хекхаузена, А. Морита и других. Мотивацию рассматривали американские менеджеры Ф. Хэдоури, М. Альберт, М. Мескон, а также российский специалист по менеджменту Н.В. Ходырева.

В книге "Основы менеджмента" американских специалистов по менеджменту М. Мескона, М. Альберта и Ф. Хэдоури дается определение мотивации: «Мотивация - это процесс стимулирования кого-либо (отдельного человека или группы людей) к деятельности, направленной на достижение целей. Мотивация необходима для продуктивного выполнения принятых решений и намеченных работ. Внешние средства, которые в той или иной мере побуждают человека в процессе труда, называются стимулами. Любой стимул определенным образом воспринимается конкретным человеком, и «проходит через его сознание» и может побуждать его к деятельности [24, с. 481]. Известный российский психолог Н.А. Низовских в своей статье «Психосемантическое исследование ценностно – мотивационных ориентаций личности» обращает внимание на то, что способность к мотивации можно понимать как способность дать кому-либо повод к совершению каких-либо действий [30]. Американский психолог Х. Хекхаузен в работе "Мотивация и деятельность" пишет: "Внутренние побудители определяются как мотивы. Процесс применения системы стимулов и соответственно возникновения мотивов, побуждающих человека к достижению личных или групповых (коллективных) целей, задач, представляет собой стимулирование, мотивацию" [43, с. 159]. Автор также добавляет, что в современной науке чаще применяется понятие «мотивация», так как приходится учитывать индивидуальные и групповые потребности людей [43]. М. Мескон и другие авторы книги «Основы менеджмента» отмечают, что все современные теории мотивации (Маслоу, Герцберга) делают основной упор на определение перечня и структуры потребностей людей. Потребности - это осознанное отсутствие чего-либо, вызывающее побуждение к действию. Первичные потребности заложены генетически, а вторичные вырабатываются в ходе познания и обретения жизненного опыта [24]. Согласно теории Маслоу "пять основных типов потребностей (первичные - физиологические, безопасности, и вторичные - социальные, успеха, самовыражения), образуют иерархическую структуру, которая как доминанта определяет поведение человека" [55]. Потребности высших уровней не мотивируют человека, пока не удовлетворены, по крайней мере, частично потребности нижнего уровня [55]. В одной из своих работ по мотивации Маслоу пишет о том, что «здоровые люди (под словом «здоровые» известный психолог подразумевает "людей, способных и умеющих использовать свои внутренние ресурсы") уже в достаточной степени удовлетворили свои фундаментальные потребности в безопасности, сопричастности, любви и уважении и самоуважении и потому могут руководствоваться прежде всего стремлением к самоактуализации... Различные фундаментальные потребности связаны друг с другом в иерархическом порядке, так что удовлетворение одной потребности и следующий за этим уход со сцены приводят не к состоянию покоя или апатии, а к осознанию другой, «высшей» потребности; желания и стремления продолжаются, но на «высшем» уровне" [55]. Теперь нам необходимо разобраться с тем, как данный термин определяют специалисты по психологии. Американский профессор психологии Артур Ребер пишет: «Мотивация - побудитель повеления... Наиболее типичный способ употребления этого термина связан с пониманием его как процесса вмешательства, или как внутреннего состояния организма, побуждающего и ведущего к действию» [36 с. 464].

Так как мотивация очень тесно связана с управлением, не лишним будет рассмотреть точку зрения специалиста по менеджменту и управлению. Российский специалист по менеджменту Н. Комарова в своей работе «Менеджмент социальной работы» дает свое определение термину мотивация: «Мотивация - это процесс стимулирования кого-либо (отдельного человека или группы людей) к деятельности, направленной на достижение целей. Мотивация необходима для продуктивного выполнения принятых решений и намеченных работ... Внешние средства, которые в той или иной мере побуждают человека к действию в процессе труда, называются стимулами. Любой стимул определенным образом воспринимается конкретным человеком, «проходит через его сознание» и может побуждать его к деятельности. Внутренние побудители определяются как мотивы" [15].

Теперь, чтобы более целостно разобраться с сутью, а также функциями данного термина, необходимо подробно осветить теории мотивации.

Российский психолог Г.Б. Казначевская в одной из своих работ, связанной со стимулированием и мотивацией, пишет: «Чтобы на практике эффективно выполнять функцию мотивации, руководитель должен овладеть современными моделями мотивации с учетом человеческого поведения и механизмов побуждения к тому или иному действию» [12, с. 153]. Казначевская разделяет теории мотивации на две части - теории содержания мотивации и теории процесса мотивации. Для понимания данных теорий необходимо уяснить смысл двух основных понятий - «потребности» и «вознаграждения» [12].

Казначевская обращает внимание на то, что потребности можно удовлетворить вознаграждениями. Вознаграждение - это то, что человек считает для себя ценным [12]. "Менеджеры используют внешние вознаграждения, которые даются организации (денежные выплаты, продвижение по службе), и внутренние вознаграждения... Получаемые посредством самой работы (чувство успеха при достижении цели, чувство содержательности и значимости выполняемой работы и др.)... Для того, чтобы определить как и в каких пропорциях нужно применять внутренние и внешние вознаграждения в целях мотивации, управляющий должен установить, каковы потребности работников. В этом состоит цель содержательной теории мотивации" [12, с. 161]. Из этой группы теорий мы кратко остановимся на трех: теории иерархии потребностей А. Маслоу, теории двух факторов Ф. Герцена и теории приобретенных потребностей Ф. Мак-Клелланда.

Иерархическая теория, предложенная в 40-е годы психологом Абрахамом Маслоу, утверждает, что пять основных типов потребностей образуют иерархическую структуру, которая во многом определяет поведение человека... В работе Казначевской дается краткая интерпретация данной теории: "Нижние ее степени образуют первичные потребности (базовые). Потребности третьей, четвертой и пятой ступени являются высшими. 1. Основные физиологические потребности удовлетворяются деньгами... Таким образом, здесь следует использовать материальные стимулы (заработная плата, премии); 2. Потребность в безопасности – это сохранение жизни и здоровья, уверенность в завтрашнем дне, в пенсионном обеспечении и т.п.; 3. Социальные потребности – потребность быть принятым в коллективе, получить поддержку, доброжелательное отношение людей" [12, с. 353]. "Согласно концепции А. Маслоу, потребности более высокой ступени возникают и начинают выступать мотивирующим фактором, если удовлетворены хотя бы частично потребности предыдущей ступени. Потребности более высокого уровня становятся актуальными, если в достаточной мере удовлетворены базовые – 1, 2 ступеней... Как однажды писал знаменитый психолог А. Морит: "Людям нужны деньги, но они хотят получать удовольствие от работы и гордиться ею" [12, с. 261

Российский специалист по менеджменту Н.В. Ходырева в своей работе "Менеджмент в некоммерческих организациях", также рассматривает одну из теорий мотивации: "Иерархическую" схему А. Маслоу дополнил Ф. Мак-Клелланд, введя понятия потребностей во власти, успехе и причастности... Таким образом, эта теория делает упор на потребности высших уровней: потребность власти – это желание воздействовать на других людей. Люди с такой потребностью чаще всего проявляют себя как откровенные и энергичные люди, отстаивающие свои первоначальные позиции, не боящиеся конфронтации. Они требуют к себе повышенного внимания... Их часто привлекает управление, так как оно дает возможность проявить и реализовать себя" [45, с. 459]... Автор добавляет, что потребность успеха (достижения) удовлетворяется процессом доведения работы до успешного завершения. Такие люди рискуют умеренно, любят брать на себя личную ответственность за поиск решения проблемы. [45, с. 460]. Ходырева также, интерпретируя Мак-Клелланда, пишет: "люди с потребностью в причастности заинтересованы в компании знакомых, налаживании дружеских отношений, оказании помощи другим... Эти люди будут привлечены такой работой, которая дает им возможность общения" [45, с. 460].

"Ф. Герцберг во второй половине 50-х годов предложил модель мотивации, выделив две группы факторов: 1) гигиенические (внешние по отношению к работе), которые снимают неудовлетворенность работой; 2) факторы мотивации (внутренние, присущие самой работе). К первой группе относятся: достаточная заработная плата; уважительное отношение начальника; нормальные взаимоотношения в коллективе. Эти факторы, если они достаточны, всего лишь не дают развиться чувству неудовлетворенности у работника, но сами по себе они не являются факторами-мотиваторами... Для достижения мотивации необходимо обеспечить воздействие мотивирующих факторов (вторая группа): ощущение успеха, признание со стороны окружающих, рост возможностей (возможность делового и творческого роста)" [12, с. 278]. "Рассмотренные теории сосредотачивают внимание на факторах, которые побуждают действовать и стимулируют деятельность" [12, с. 278].

Г.Б. Казначесвкая также говорит о другой группе теорий - "процессуальные теории": "Данная группа теорий ориентирована на процесс и концентрирует внимание на выборе поведения, которое зависит от возможности достижения цели и способно привести к желаемым результатам... Теории процесса утверждают, что люди оценивают различные виды поведения через результаты, которые, по их мнению, можно получить. Процессуальные теории не оспаривают существование потребностей, но считают, что поведение людей определяется только ими, а еще и восприятиями и ожиданиями, связанными с данной ситуацией, и возможными последствиями выбранного человеком типа поведения" [12]. Казначевская выделяет наиболее известные теории процесса: "теория ожиданий; теория справедливости (теория равенства); модель Портера-Лоулера. Теория ожиданий пытается сосредоточить внимание на том, почему люди выбирают определенную линию поведения, и объяснить такой выбор. (Данная теория ассоциируется в работами Виктора Врума). Теория ожиданий основывается на предположении, что человек направляет свои усилия на достижение какой-либо цели только тогда, когда будет уверен в большой вероятности удовлетворения за этот счет своих потребностей или достижения цели... Следует иметь ввиду, что люди имеют различные потребности и конкретное вознаграждение оценивают по-разному" [12, с. 301]. Также автор выделяет "теорию справедливости". В рамках данной теории предполагается, что люди субъективно оценивают и сравнивают свое вознаграждение с тем, что получили другие сотрудники за аналогичную работу. Несправедливое, по их оценкам, вознаграждение приводит к психологическому напряжению. В целом, если человек считает свой труд недооцененным, он будет уменьшать затраченные усилия [12]. "Модель Портера-Лоулера является комплексной процессуальной теорией мотивации, включающей элементы теории ожиданий и теории справедливости" [12, с. 301].

Если говорить о классификации мотивации, то большинство специалистов выделяет два вида мотивации: внутреннюю и внешнюю. Отечественный психолог Н.А. Низовских в одной из своих статей, посвященных ценностно-мотивационным ориентациям личности, говорит: "Внутренняя мотивация это выполнение определенной работы из-за интереса к ней, субъективного ощущения ее ценности. Каждый из типов мотивации имеет свои преимущества и недостатки. С одной стороны, внешне мотивировать человека проще и быстрее. Однако, с каждым разом, вознаграждение должно быть выше, и так по нарастающей. Для внутреннего мотивирования необходимо затратить намного больше ресурсов - как временных, так и душевных" [30, с. 28]. Российский психолог В.И. Чирков на основе результатов значительного количества исследований осуществил анализ особенностей внутренней и внешней мотивации. Оказалось, что "при внутренней мотивации желание работать и учиться более стойкое и продолжительное, люди выбирают для себя более трудные цели, лучше выполняют творческие задачи, требующие нестандартного подхода... Деятельность внутренне мотивированных людей характеризуется высокой креативностью и сопровождается эмоциями робости и удовлетворения. При этом улучшаются мнемические процессы, повышается уровень самоуважения" [47, с. 149]. При внешней же мотивации, пишет автор, поведение становится нестойким - оно затухает вместе с подкреплением. "Внешне мотивированные люди избирают простейшие или стандартные задачи для быстрого получения вознаграждения, между тем снижается и качество и скорость выполнения ими творческих задач. Падает уровень креативности и спонтанности, появляются отрицательные эмоции [47, с. 151]. Российский психолог А.К. Маркова выделяет следующие признаки высокой внутренней мотивированности деятельности: "Ощущение полной (умственной и физической) включенности в свою деятельность; полная концентрация внимания; четкое осознание того, насколько успешно делаешь свое дело, ясная и определенная обратная связь в деятельности; отсутствие беспокойства, тревоги перед возможными ошибками, неуспехом; ощущение того, что четко знаешь, что следует делать в тот, или иной момент работы, ясное осознание ее целей и задач" [22, с. 167].

Так как тема мотивации в нашем случае связана с мотивированием человека на его рабочем месте, необходимо затронуть основные моменты, касающиеся мотивации на работе, рассматриваемые в разное время в социологической и психологической литературе. Российский специалист по менеджменту В.А. Бодров в своей книге "Психология профессиональной пригодности" обращает внимание на то, что «усиление трудовой мотивации – один из основных элементов деятельности менеджеров любого уровня и любой организации... Функция мотивации в работе управленца состоит в том, что им оказываются воздействия на трудовой коллектив в форме закрепления положительных побудительных мотивов, к эффективному труду" [3, с. 417]. Здесь можно также добавить слова Н.В. Ходыревой: "Управленец... должен уметь реализовать коллективные и индивидуальные поощрительные меры, которые сверх того распространяются и на деятельность самих органов управления и естественным образом повышают результативность функционирования всей системы управления организацией" [45, с. 113].

Также можно выделить виды работников в соответствии с типом мотивации. В.А. Бодров в своей работе выделяет три вида: "1. работники, ориентированные преимущественно на содержательно богатый и общественно значимый труд; 2. работники, преимущественно ориентированные на оплату труда и другие материальные ценности; 3. работники, у которых разные ценности воспринимаются адекватно и не превалируют друг над другом" [3, с. 139-140]. Бодров обращает внимание на то, что данные типы работников можно использовать на практике для повышения эффективности индивидуального управленческого воздействия. Зная, к какому типу принадлежит тот или иной сотрудник, менеджер имеет возможность применять различные мотиваторы - вероятность общественного признания проделанной работы, премии или другого "бонуса", повышения по службе и так далее [3].

В итоге, по данному параграфу можно сделать следующие выводы. Термин "мотивация" определяется специалистами как процесс стимулирования кого-либо (отдельного человека или группы людей) к деятельности, направленной на достижение целей. Это стимулирование необходимо для продуктивного выполнения принятых решений и намеченных работ. Стимулами (мотивами) называются внешние, а также внутренние средства, в той или иной степени побуждающие человека в процессе труда. Мотивация тесно связана с потребностями человека. Потребности образуют иерархию, которая определяет поведение человека. Потребности высших уровней не мотивируют человека, пока не удовлетворены, по крайней мере, частично, потребности нижнего уровня. Существует ряд теорий мотивации, которые делятся на два вида: теории "содержания мотиваций", к которым относятся теория А. Маслоу (касающаяся иерархии потребностей), теории "двух факторов" Ф. Герцена, теории приобретенных потребностей Ф. Мак-Клелланда. Вторая группа - "процессуальные" теории. Мотивация также делится на внутреннюю и внешнюю.

**1.2 Основные характеристики субкультуры волонтеров**

Прежде чем перейти к рассмотрению темы мотивации волонтеров, необходимо разобраться с самим понятием "волонтер", а также осветить основные особенности субкультуры волонтеров.

Данную тему в своих работах рассматривали психологи и социологи, такие, как отечественные Н.А. Потапова, Н.В. Ходырева, Е. Щекова, И. Левдер, О. Фетисова, Е. Буглак, Ю.Н. Давыдов, И.Б. Роднянская, а также зарубежные М. Дарли, Д. Майерс, М. Олчман, П. Джордан.

Итак, сначала нам необходимо определиться с основными понятиями параграфа. Российский социолог Е.И. Холостова дает определение понятию "волонтер": "Волонтеры (от англ. volunteer - доброволец) - это люди, делающие что-либо по своей воле, по согласию, а не по принуждению. Они могут действовать либо неформально, работать бесплатно, как в государственных, так и частных организациях медицинской, образовательной сферы, либо социального обеспечения, или являться членами добровольческих организаций... Волонтеры в современном значении этого слова - это члены общественного объединения социальной направленности" [46, с. 89]. Данное определение мотивации будет являться базовым в данном исследовании. Также необходимо дать определение понятия "субкультура". Данный термин рассматривался специалистами в области социологии и психологии. Российские социологи Ю.Н. Давыдов и И.Б. Роднянская дают определение данному термину: "В социологии под субкультурой принято понимать систему ценностей и норм, установок, способов поведения, стилей определенной социальной группы, отличающихся от господствующей в обществе культуры, хотя и связанных с ней" [5, с. 46]. Данное определние термина будет являться в работе базовым. Не лишним также будет отметить определение субкультуры американским психологом М. Кордуэллом. В своем словаре по психологии Кордуэлл дает определение данному термину: "Субкультура - культура четко определенной части внутри большого общества. Считается, что она отражает доминирующие культурные модели большего общества, но имеет, кроме того, специальные, отличные от обшей культуры ценности, нормы и обычаи" [16, с. 27]. Социолог Н.И. Лапина в своем психолого-социологическом словаре дает следующее определение данному термину: "Субкультура (от лат. "sub" - под) культура какой-либо социальной или демографической группы. Это культура, имеющая свои особенности, которые отличают данную группу, общность от других групп" [11, с. 421]. В данном параграфе будет рассмотрена та часть субкультуры волонтеров, которая касается стимулов, мотивов волонтеров к работе на добровольческой основе, а также ценностных установок, отличий волонтеров от работников, которые вовлечены в иные формы оказания социальной помощи.

Необходимо также определить понятие, которое очень тесно переплетается с волонтерством - альтруизм. "Альтруизм (от франц. "другой") - бескорыстная забота о благе других и готовность жертвовать своими личными интересами (противоположность эгоизму)" [7, с. 231]. Похожее определение дается в психологическом словаре, где альтруизм определяется как понятие, обозначающее формы поведения человека, ориентированные на удовлетворение чьих-либо интересов без сознательного учета их выгоды для себя... Альтруизм может быть определен как любое поведение, направленное на оказание помощи другому человеку" [36, с. 35].

Российский психолог Потапова Н.А. в своей работе, посвященной волонтерству пишет: "Волонтеры это люди, привлекаемые к общественно полезным мероприятиям государственными структурами, специалистами или церковью, занятые добровольным и безвозмездным трудом, в свободное от основной деятельности время, направленным на пользу другим людям, организациям и обществу в целом" [34, с. 21]. Как пишет в одной из своих работ отечественный психолог Г. Бодренкова: "Волонтер" - первоначально в русском языке означал "добровольно поступающий на военную службу охотник или вольноопределяющийся... Чтобы привлечь в армию по возможности все образованные элементы населения, им была предоставлена льгота - срок воинской повинности с трех лет сокращался до одного года, но только тем, кто сам изъявит желание служить, не подвергаясь жребию. Вольноопределяющиеся содержали себя сами, жили на квартирах, а не в казармах и проходили обучение в особых командах» [2, с. 56].

Деятельность волонтеров часто называется "волонтерство", или "добровольчество". "Добровольчество... это бескорыстная деятельность "в чужом интересе" - такое определение можно дать волонтерству. Это забота о других без вознаграждения, какого-то материального поощрения" [12, с. 103]. Г. Бодренкова обращает внимание на то, что развитый институт волонтерства/добровольчества является характерным признаком устойчивой и обогащенной опытом социальной системы [2, с. 57]. Российский социолог О.Н. Яницкий пишет: "Движение волонтеров / добровольцев - это термин, часто используемый для обозначения всех общественных объединений, связанных с деятельностью на добровольческих началах. Оно включает в себя национальные и международные группы, имеющие специфические предназначения для филантропических пожертвований, осуществляемых как религиозными, так и светскими организациями" [54, с. 53]. Психолог Потапова обращает внимание на то, что "такие понятия как волонтерская, добровольческая, благотворительная, некоммерческая (НКО), неправительственная (НПО), негосударственная (НГО), общественная организация (фонд, движение, ассоциация, союз), определяют различные формы общественных объединений - от неформальных групп самопомощи до больших формальных организаций... Их принято называть организациями "третьего сектора" (некоммерческий, неприбыльный, добровольческий)" [34, с. 54]. Далее Потапова отмечает, что волонтерская группа имеет ряд отличий от трудовых коллективов первых двух секторов, отличающих "НКО" от государственных организаций: "1. волонтерская работа имеет одновременно признаки, как минимум, трех видов деятельности, - трудовой, поскольку в процессе деятельности решаются определенные задачи по профилю организации, связанные с оказанием услуг, выполнением некоторого объема работ, досуговой, поскольку деятельность протекает в свободное от основной занятости время; учебной, поскольку волонтерская деятельность часто бывает не связанной с профессиональной подготовкой участников и требует более или менее длительного до начала и во время работы" [34, с. 54-55]. Также автор приводит еще несколько отличий: "Еще одно отличие в том, что волонтерская деятельность имеет некоторые черты, свойственные коммерческому сектору - цели деятельности группы задаются не централизованно и иерархично, а вырабатываются внутри нее самой, присутствует свобода в выборе направления, стратегии, тактики деятельности; также отмечают наличие широкого спектра мотивов включения человека в деятельность общественного объединения» [34, с. 57-58].

Российские психологи О. Фетисова, Е. Буглак и О. Кликунова в сборнике материалов обучающего семинара "Развитие молодежной активности в волонтерской деятельности" дают определение добровольчеству, а также выделяют некоторые характеристики, присущие добровольчеству: "Добровольчество (волонтерство) это добровольный выбор, отражающий личные взгляды и позиции... это активное участие гражданина в жизни человеческого сообщества... Добровольчеству присуще характеристики, которые отличают его от иных форм помощи людям. Во-первых, это касается вознаграждения... Волонтер не должен заниматься волонтерской деятельностью главным образом с целью получения финансовой прибыли, и любое финансовое возмещение должно быть меньше стоимости выполненной работы" [38, с. 51].

Рассматривая добровольчество, можно также осветить точку зрения российского экономиста Е. Шековой. В своей статье, касающейся добровольческих трудовых отношений, она подчеркивает, что добровольчество основывается на добровольном труде, не требующем оплаты. "Следовательно, - пишет она, - его мотивы не в материальном поощрении, а в удовлетворении социальных и духовных потребностей. Труд волонтеров обычно сводится к различным видам общественных работ, организация общественно полезных мероприятий благотворительных концертов, сбора средств в поддержку нуждающихся), индивидуальной нематериальной помощи отдельным лицам, или организациям (инвалидам, детям - сиротам, ветеранам войны, некоммерческим структурам), и так далее" [48, с. 53]. Также Шекова подчеркивает, что добровольность труда отнюдь не предполагает хаотичного характера работы. Отношения между волонтером и нанимающей организацией регулируются, как правило, договорами, строго определяющими объем работ. "Также, не смотря на добровольность, волонтерство не исключает ответственности, например, за выполнение норм и требований, сохранность материальных ценностей, деятельность, подрывающую репутацию организации" [48, с. 54].

 Американские психологи М. Олчман, П. Джордан в своем пособии "Добовольцы - ценный источник" пишут: "Волонтерство - это неоплачиваемая, сознательная добровольная деятельность на благо других. Любой, кто сознательно и бескорыстно трудится, может называться волонтером... Кто может стать волонтером? Чаще всего ответ на этот вопрос таков: им может быть взрослый человек, умелый и ответственный, который может посвятить свое время и умение добровольному труду. Каждый может стать волонтером, в любой сфере общественной жизни, где есть необходимость» [33, с. 56].

Итак, когда мы говорим о волонтерстве, то вкладываем в это понятие две вещи: проявление альтруистического поведения и служение людям, как ценностная ориентация. Альтруистическое поведение можно объяснить с точки зрения "теории социального обмена", согласно которой люди обмениваются не только материальным, но и социальным «товаром» - любовью, уважением, поддержкой, статусом и т.д. [48].

В сборнике материалов по развитию молодежной активности в волонтерской деятельности, обозначены несколько видов добровольчества. "Существует несколько видов добровольчества: Взаимопомощь или самопомощь. Люди осуществляют волонтерскую деятельность, чтобы помочь другим членам своей же социальной группы или сообщества... Благотворительность или служба на благо других. Первичную роль играет не участник группы, членом которой является волонтер, а третья сторона; Участие и самоуправление: роль отдельных лиц, в процессе управления - от представительства в совещательных органах правительства до участия в местных проектах развития" [38, с. 54]. Е. Шекова в одной из своих работ пишет: "Выполнение работы волонтеров теоретически предполагает реализацию мероприятия без какого-либо вознаграждения за это... Можно сказать, что волонтерство представляет собой движение, которое проявляет, в первую очередь, интерес к проблемам общества, или к одной из этих проблем... Конечно, человек может быть заинтересован определенной мировой проблемой, которая его волнует, однако существует огромная разница между пассивным и активным интересом. Это знак участия в совершении того лучшего, о котором мы все мечтаем, но немногие готовы воплотить эту мечту в реальность" [48, с. 54]. Шекова добавляет, что "осуществление такой работы приравнивается к отказу от традиционной пассивности, ее могут выполнять и члены организации, а не только волонтеры" [48, с. 54]. В связи с этим, автор выделяет "концепцию волонтерства": "Волонтерство способствует улучшению качества жизни, а также развитию солидарности между людьми; волонтерство способствует более уравновешенному экономическому и социальному развитию; волонтерство дает возможность создавать новые профессии и открывать новые рабочие места" [48, 54-55]. Шекова также добавляет, что волонтеры проявляют себя через: а) активное участие в жизни общества; б) организованное движение внутри ассоциации. "Исходя из данных принципов, в обязанности волонтера входит: поощрять индивидуальное участие в жизни общества; участвовать в обучении вновь прибывших членов, указывая на ту ответственность, которая на них возлагается, в зависимости от их способностей, того времени, которым они располагают, а также того, что их интересует; координировать свою работу со всеми членами коллектива в духе взаимопонимания и взаимоуважения" [48, 55].

М. Олчман и П. Джордан выделяют пять ключевых элементов, характеризующих "добровольчество": "Понятие поощрения. Волонтеры могут получать какие-то поощрения. Однако, ключевым отличием между добровольческой службой и оплачиваемой работой является то, что доброволец не должен приниматься за выполнение работы в первую очередь из-за финансовой выгоды, и любая компенсация должна быть меньше, чем стоимость выполнения работы" [33, с. 67]. Олчман и Джордан также выделяют понятие "добровольный". "Большинство людей признают, что волонтерство и обязательная работа вещи несовместимые. Действия волонтеров должны основываться на доброй воле человека, а насильственная работа не должна называться добровольной... Характер помпезности. Волонтерство должно приносить пользу людям, а не самим волонтерам. Если доброволец работает в своих интересах, подобные действия уже не могут называться добровольчеством" [33, с. 67]. Авторы также выделяют в качестве ключевого элемента "организационный вопрос". Волонтерство официальная, неприбыльная или добровольческая организация, но оно так же может быть неофициальным, или индивидуальным. Обширное определение волонтерства включает оба вида добровольчества, официальное (организованное) и неофициальное (индивидуальное). "И еще один элемент - это степень обязательства. В рамки понятия волонтерства входит ряд разных обязательств, от единичного участия до регулярной долгосрочной деятельности. Однако, было бы справедливо полагать, что большая часть волонтерства предполагает постоянные обязательства" [33, с. 68].

Не лишним также будет привести слова российского психолога и социолога Е. Агапова. Затрагивая волонтерство в одной из своих работ, он пишет: "Что объединяет волонтеров?... Осознание личной ответственности за улучшение нашей жизни; желание помочь тем, кто нуждается в помощи; желание попробовать свои силы, испытать себя в решении; желание помочь другим сделать выбор в пользу ценностей здоровья; интерес, любопытство и так далее" [1, с. 32].

Также, чтобы более полно представить себе особенности волонтерского движения, необходимо привести цитату из научной работы по человеческим ресурсам в организации психолога В. Щербиной: "Лидеры и лица, координирующие деятельность волонтеров, должны учитывать, то, что волонтеры: а) признают право объединения всех людей - мужчин, женщин, детей - независимо от национального происхождения, вероисповедания, физических данных, социального и материального положения; б) признают человеческое достоинство; в) отзывчивы на нужды и проблемы, с которыми сталкиваются люди и общество и включаются в их решение; г) выступают за гармонию в семье, обществе и между странами" [49, с. 194].

В заключении можно процитировать психолога И. Левдера. В одной из своих работ он пишет следующее: "Добровольчество - это деятельность, столь же выгодная для людей, ищущих помощь, сколь и для самих добровольцев, потому что, добровольчество - это способ строить социальные отношения, применять свои моральные и религиозные принципы, получить новые навыки, найти поддержку и друзей, почувствовать себя способным что-то совершить, а также почувствовать себя нужным и полезным" [18, с. 36].

Итак, необходимо подвести некоторые итоги. Волонтеры - это люди, осуществляющие благотворительную деятельность в форме безвозмездного труда в интересах благополучателя, в том числе в интересах благотворительной организации. Они могут действовать либо неформально, работать бесплатно, как в государственных, так и частных организациях медицинской, образовательной сферы, либо социального обеспечения, или являться членами добровольческих ("волонтерских") организаций. Работа волонтеров предполагает реализацию деятельности без вознаграждения. Основными характеристиками субкультуры волонтеров является, в первую очередь, бескорыстная, безвозмездная деятельность, добровольческий труд. Работать на волонтерской основе - значит работать бесплатно, безвозмездно. Из этого следуют характеристики и самих людей, занимающихся волонтерской деятельностью. Как правило, люди, начинающие заниматься работой на добровольных началах, стремятся достичь несколько целей. Это и самореализация, утверждение своего "Я"; это и желание помогать другим людям безвозмездно, желание поделиться пережитой проблемой, жажда новых знаний. Волонтеры работают не ради материальной прибыли, но ради удовлетворения своих социальных потребностей. Субкультура волонтеров также характеризуется непринужденностью труда добровольцев. Человек может работать безвозмездно только лишь по собственному желанию и согласию.

**1.3. Мотивация волонтеров в социальных учреждениях**

**1.3.1 Проблема мотивации волонтеров в социальной и гуманитарной литературе**

Проблему мотивации волонтеров рассматривали в своих работах различные зарубежные и отечественные психологи, социологи, педагоги, экономисты, а также специалисты по менеджменту. Данная тема недостаточно хорошо освещена как в научной, так и в публицистической литературе. Эту проблему в разное время рассматривали такие российские психологи, как О. Фетисова, Е. Буглак, О. Кликунова, А.К. Маркова, Н.А. Низовских, И.Ф. Албегова, Г.Б. Казначевская, И.И. Фришман, В.Н. Якимец, российский экономист Е. Шекова, социолог Н.П. Пешков. Также данная тема рассматривалась зарубежными психологами и социологами Д. Майерсом, М. Дарли, К.Д. Бэтсоном. Для освещения проблемы мотивации волонтеров в данном параграфе необходимо рассмотреть основные теории, точки зрения, касающиеся мотивации, которые предлагались в разное время различными специалистами в области психологии, педагогики, менеджмента, социологии. Также необходимо осветить основные мотивы, стимулирующие волонтеров к добровольческой деятельности.

Российский экономист Е. Шекова в своей статье, касающейся волонтерства, обращает внимание на то, что добровольчество является особой системой трудовых отношений, которая, как и любая другая строится на определенных механизмах стимулирования. Автор пишет: "Волонтерская работа всегда нуждается в поощрении... Хотя волонтерство основано на принципе бескорыстности, "бесплатности" выполняемой работы, люди, которые занимаются добровольчеством, нуждаются в поощрении, мотивации» [48, с. 58].

Чтобы более цело представить себе проблему мотивации волонтеров, необходимо разобрать причины, из-за которых люди идут работать в то или иное учреждение на добровольческой основе.

Холостова в "Словаре-справочнике по социальной работе" пишет: " Мотивы для вступления в ряды добровольцев могут быть самыми разными: убеждения нравственного и религиозного характера; потребность в общении, активности, реализации своих способностей, общественном признании; желание приобрести новую работу или профессию, добиться улучшения деятельности социального учреждения" [46, с. 182]. В брошюре Мурманского областного благотворительного фонда «Новое начало» «Развитие молодежной активности в волонтерской деятельности» в главе «Секреты работы с добровольцами» говорится о том, что большинство людей добровольно жертвуют своим свободным временем потому, что они заботятся о других и хотят повысить качество жизни в своем сообществе. Но часто добровольцы хотят также, чтобы работа удовлетворяла и другие личные потребности [38]. Американские психологи М. Дарли, К. Д. Бэтсон в одной из своих работ выделяют несколько причин альтруизма, мотивации к безвозмездному труду: "1. В коллективе единомышленников люди более склонны оказывать безвозмездную помощь, чем поодиночке... Очень часто большинство волонтеров тех или иных социальных организаций составляет начинающие практические психологи, не имеющие опыта работы, им гораздо проще начинать свою практическую деятельность в организации, где они могут пройти дополнительное обучение, поддержку более опытных коллег, обсудить свой первый опыт консультирования и так далее" [43, с. 204]. Также авторы выделяют наличие свободного времени, стремление восстановить "Я" - образ. [43, с. 205-206]. Также можно привести цитату из работы Яницкого: "Мотивы для вступления в ряды волонтеров существуют достаточно разнообразные... Данные исследования, которое было проведено специалистами в одном из Кризисных центров, позволяют сделать вывод о некоторых потребностях и мотивах, побуждающих добровольцев работать в данной общественной организации: а) стремление справиться с собственными личными и семейными проблемами; б) удовлетворение потребности в самосовершенствовании и самореализации; в) возможность широкого социального и профессионального общения" [54, с. 56]. В брошюре Мурманского областного благотворительного фонда «Новое начало» «Развитие молодежной активности в волонтерской деятельности» в главе «Секреты работы с добровольцами» говорится о том, что большинство людей добровольно жертвуют своим свободным временем потому, что они заботятся о других и хотят повысить качество жизни в своем сообществе. Но часто добровольцы хотят также, чтобы работа удовлетворяла и другие личные потребности [49]. Авторы сборника также пишут: "Почему волонтеры не перестают работать бесплатно? Большинство людей добровольно жертвуют своим свободным временем потому, что они заботятся о других и хотят повысить качество жизни в своем сообществе. Но часто добровольцы хотят также, чтобы работа удовлетворяла и другие личные потребности" [38]. Психологи также пишут, что люди, занимающиеся волонтерской деятельностью, чувствуют благодарность; они видят собственную способность что-то изменить; они имеют шанс самосовершенствоваться [38]. Здесь можно добавить слова И. Левдера. Он пишет о том, что добровольцы вовлечены в решение важных проблем, принятие решений. "Люди, которые занимаются добровольческой помощью, понимают, что группа людей – волонтеров может сделать нечто важное. Более того, у таких людей есть шанс испытать себя... Вместе с этим, они приобретают опыт работы и используют данный опыт в новой обстановке" [18, с. 49]. Некоторые специалисты, рассматривающие проблему мотивации волонтеров, выделяют несколько видов (категорий) волонтеров, которые имеют различные мотивы для работы в общественных организациях. Н.А. Потапова выделяет ("достаточно условно") несколько категорий добровольцев, имеющих различные мотивы для занятия волонтерской деятельностью: "Во-первых это люди, удовлетворяющие, прежде всего, потребности в само- и взаимопомощи, восстановлении самоуважения через помощь другим людям (например, ими могут быть пенсионеры, домохозяйки, безработные). Для этой категории характерно пониженное настроение, наличие личностных проблем, требование внимания со стороны руководителей и специалистов центра" [34, с. 68]. Ко второй категории людей Потапова относит тех, кто имеет много свободноо времени, которые ценят свою независимость, испытывают некоторый дефицит общения. Сюда автор относит домохозяек, студентов, одиноких людей всех возрастов [34]. "К третьей категории, - пишет Потапова, - можно отнести людей, стремящихся к профессиональному росту» [34]. Потапова также добавляет, что каждая из названных категорий людей нуждается в отдельном подходе, если речь идет о мотивации [34].

Американские психологи М. Олчман и П. Джордан в своей работе, касающейся добровольцев, говорят о том, что очень часто в качестве мотива для волонтерской работы выступает потребность в контактах с другими людьми и преодоление чувства одиночества. "Волонтерство отвечает естественной потребности быть членом группы, - пишут они, - ценностям и целям которой волонтер может полностью соответствовать... По результатам опроса, проведенного специалистами в области психологии, были выявлены следующие факторы мотивации добровольцев: "хочу помогать нуждающимся людям - 61%; надеюсь научиться чему-то новому - 46%; хочу иметь какое-то занятие - 41%; для собственного удовольствия - 31%; хочу познакомиться с новыми людьми - 29%; хочу ответить людям за добро добром - 11%; хочу бороться с определенной проблемой - 7%; у меня есть свободное время - 4%" [33, с. 278]. Авторы также отмечают, что часто люди не могут реализовать все свои потребности, работая только по профессии. В этом случае волонтерский труд может внести разнообразие, позволяя отвлечься от каждодневной рутины. Волонтерская работа помогает в удовлетворении таких потребностей как контакты с новыми людьми, самоудовлетворение, продвижение каких-то ценностей [33].

Психолог Е. Неволина отмечает, что людей, которые начинают заниматься добровольческой, бескорыстной деятельностью, мотивируют те, или иные внешние (а также внутренние) стимулы. Она пишет: "Когда люди более всего склонны оказывать помощь? По данным исследования специалистов, люди мотивированы к оказанию помощи, во-первых, когда видят, что другие "бросились" помогать, и, во-вторых, когда они не спешат... Личностные влияния, например, настроение, тоже имеет значение. Совершив какой-либо проступок, люди чаще желают оказать помощь, явно надеясь тем самым облегчить чувство вины или же восстановить свой Я-образ. Опечаленные люди также склонны к оказанию помощи" [29, с. 15]. Психологи Фетисова, Буглак, Кликунова отмечают, что «по проведенным исследованиям Московского Дома милосердия среди московских добровольцев, можно выделить следующие важнейшие мотивации, побудившие людей заниматься добровольчеством: быть социально полезным – 89%; способствовать изменениям в обществе – 50%; самореализация – 36%; поиск единомышленников – 36%; из чувства долга за полученную в прошлом помощь – 19%; интересно провести досуг – 15%; решить собственные проблемы – 10%" [38].

Добровольчество, хотя оно и является безвозмездным, бесплатным трудом, должно постоянно поощряться. И. Левдер пишет в своей работе: "Один из важных принципов управления волонтерами в различных учреждениях состоит в том, чтобы поощрять добровольца, поддерживать его. Это может быть как как какое-то вербальное поощрение, так и материальное... Нередко проблема состоит в самом волонтере. Человек может работать на добровольных началах в той или иной организации, однако, не получая ни какого вознаграждения, волонтер теряет мотивацию... Работать в качестве добровольца... совсем не значит не получать никакого вознаграждения. Стимулирование должно быть со стороны" [18, с. 52]. Здесь же можно привести слова психолога Е. Неволиной, которая говорит о том, что добровольчество необходимо поощрять, мотивировать. В одной из своих работ она пишет: "Волонтерство - это труд заведомо бесплатный, безвозмездный. Однако, потребности свойственны всем людям, не зависимо от их качеств и занятий... Потребности свойственны и волонтерам. Все добровольцы социальных организаций должны быть поощряемы руководством, специалистами. Это один из важнейших моментов управления волонтерами" [29, с.17].

Н.А. Потапова в своей работе, касаясь мотивации добровольчества, обращает внимание на то, что специалисты организаций, в которых работают волонтеры, обязательно должны знать ценностные ориентации, интересы, качества, а также мотивы добровольцев. Мотивация волонтеров будет выше только в том случае, если их деятельность будет подкреплена какими-либо стимулами извне. Причем, наибольший эффект мотивации будет тогда, пишет Потапова, когда специалисты будут стимулировать своих волонтеров, исходя из их потребностей, установок, мотивов к работе. Здесь также можно добавить следующее: "Из результатов исследований, проводимых в разное время психологами, были выявлены следующие тенденции: в число приоритетных ценностей волонтерами было отнесено "Благополучие в семейных отношениях", при этом только треть всех опрашиваемых отметили высокий рейтинг семейного благополучия... Среди актуальных ценностей были названы «возможность для самосовершенствования и самореализации», «удовлетворенность взаимоотношениями с коллегами». Эти ценности у волонтеров центра имеют высокий рейтинг удовлетворенности. Причем высокая степень удовлетворенности этих ценностей отмечена и теми волонтерами, которые не включили их в состав приоритетных или актуальных ценностей" [34, с. 73]. Также автор пишет, что "важной характеристикой волонтерской группы является ориентация на возможность управления другими, осуществлять наблюдение и контроль над людьми, влиять на них на всех уровнях, быть первым руководителем в организации. Данная мотивационная установка связана с особенностями организаций, в которых проводилось исследование: в общественной организации существует возможность получить опыт управления, так как отсутствуют жесткие требования к сотрудникам (наличие стажа, образование)" [34, с. 73]. Кроме этого, замечает Потапова, поскольку для общественных организаций не характерно наличие четкой организованной структуры, работа в них строится преимущественно на основе неформальных взаимоотношений между членами организаций, управление организацией осуществляется на основе принципа коллегиальности, поэтому любой сотрудник имеет возможность участвовать в процессах управления [34]. "Также хотелось бы отметить высокие оценки мотивационной установки на предпринимательство, что в данном случае означает не столько стремление к получению прибыли, сколько стремление создавать и строить нечто новое, вынашивание революционных идей и реализация их на практике, желание экспериментировать... Данное стремление может быть реализовано в общественных организациях, так как они открывают больше возможностей для внедрения инновационных технологий" [34, с. 75]. Мотивационных установок также касается психолог Н.В. Ходырева. Она говорит о том, что "ведущим мотивом трудовой деятельности членов общественных организаций является карьерный рост. Это подтверждает предположение о том, что для большей их части работа в НКО - это необходимый этап профессионального роста, на котором происходит накопление навыков работы с различными категориями населения... Так же хотелось бы отметить высокий показатель значимости удовлетворения, получаемого от хорошо выполненной работы, это подтверждает предположение о том, что безвозмездная помощь нуждающимся позволяет удовлетворить потребность в самоуважении и самореализации" [45, с. 51]. Кроме этого, пишет Ходырева, немаловажным фактором, повышающим трудовую активность волонтеров НКО является реализация потребности в уважении и ориентация на престиж [45]. Психолог добавляет: "Таким образом, ведущие мотивы трудовой деятельности волонтеров НКО складываются в определенный мотивационный комплекс, который, с одной стороны, не является оптимальным с точки зрения общей системы управления персоналом (так как внешняя положительная мотивация преобладает над внутренней, что обеспечивается эффективной системой стимулирования трудовой активности, например, стажировки за границей, бесплатное обучение, тренинги и т.д.), с другой стороны, он наиболее эффективен для НКО в сложившихся условиях, когда недостаточно волонтеров с высоким уровнем внутренней мотивации" [45, с. 78].

Итак, в заключении параграфа необходимо подвести следующие итоги. Волонтерская деятельность нуждается в постоянном поощрении, мотивации. Специалисты организации, в которой работают волонтеры, должны поощрять своих добровольцев различными способами. Поощрение должно быть направлено на дальнейшую мотивацию к работе волонтеров. Руководители учреждений, в которых работают волонтеры, должны заниматься мотивацией, исходя, главным образом, из мотивационных ориентаций самих добровольцев. Специалисты выделяют несколько таких установок: возможность карьерного роста, возможность управления, организации. К числу приоритетных ценностей волонтеров относится: благополучие в семье, возможность для самосовершенствования, самореализации, общение, получение знаний, взаимоотношения с коллегами. Также одной из самых распространенных установок является ориентация на предпринимательство (имеется ввиду не столько стремление к прибыли, сколько стремление создавать и строить нечто новое, реализация каких-то новаторских идей). Специалисты отмечают также основные потребности, мотивы к вступлению в волонтерство. Во-первых, это стремление справиться с личными, а также семейными проблемами; во-вторых, это удовлетворении потребности в самосовершенствовании и самореализации; и в-третьих, это возможность широкого социального и профессионального общения. Специалисты подчеркивают, что одни потребности волонтеров нуждаются в удовлетворении, тогда как другие могут быть не вполне осознанны и нуждаются в прояснении, а третьи требуют специального формирования. личностный рост добровольцев, направленный на формирование внутренней мотивации к добровольной деятельности, должно стать приоритетной задачей руководителей общественной организации.

**1.3.2 Способы мотивации волонтеров в учреждениях социальной помощи**

В данном параграфе главы мы рассмотрим способы, методы, при помощи которых специалисты социальных организаций, учреждений стимулируют, поощряют работающих там волонтеров. Вместе с этим необходимо будет рассмотреть стимулы, подталкивающие волонтеров к работе на добровольной основе. Данная тема недостаточно хорошо изучена в научной литературе. Намного более шире она освещается в публицистических источниках. В разное время данную проблему рассматривали такие отечественные психологи и социологи как В.Н. Якимец, О. Фетисова, О. Кликунова, Е. Буглак, И. Левдер, О.Н. Яницкий, В.И. Чирков, Е. Шекова, Тетерский С.В., С.В. Михайлова, педагог Е.И. Фришман, зарубежные психологи М. Олчмен, П. Джордан, С. Маккарлей, С. Линч.

Отечественный психолог С.В. Михайлова отмечает: "После привлечения добровольца в организацию, перед специалистом стоят следующие задачи: во-первых, предоставить потенциальным добровольцам полную информацию об организации и о работе, которую должны выполнять добровольцы; во-вторых, познакомить с процедурами приема и способами поддержки добровольцев; и в-третьих, познакомить в политикой организации по отношению к добровольцам... выполнение этих задач может уже повлиять так или иначе на мотивацию (потенциальных) волонтеров" [26, с. 161].

И. Левдер в своей работе, касающейся добровольческого движения, пишет: "Каждая организация должна разработать собственную систему поощрения достижений волонтеров, которая обеспечила бы рабочий климат в организации... Для большинства людей признание работы является необходимостью, которая мотивирует и стимулирует их деятельность. В случае, когда их работа/усилие не получают заслуженной оценки, волонтеры могут отказаться от деятельности и пойти искать признание в другом месте. Искусство адекватного поощрения волонтеров предполагает соблюдение ряда принципов, которые помогут в успешном руководстве" [18, с. 21]. Левдер приводит несколько таких принципов. Принцип наиболее частого, периодического поощрения. "Второй принцип касается использования разнообразных форм поощрения: во-первых, от лица человека, воспользовавшегося услугами, за проделанную волонтеров работу; во-вторых, от лица членов организации за то, что является ее членом, например, празднование дня рождения; и в-третьих, от лица организации за проделанную работу. Например, на информационной доске отмечается вклад волонтера в разработку проекта или ему присваивается звание "Волонтер месяца" [18]. "Также необходимо выражать волонтеру самые искренние благодарности... необходимо оценивать не только работу, но и человека, который ее выполнил" [18, 22-23]. Также Левдер подчеркивает, что руководителям учреждений необходимо уделять внимание результатам, в которых они более всего заинтересованы, и тем, которые должны быть достигнуты в будущем [18].

Американские психологи М. Олчман и П. Джордан в своей работе, касающейся добровольчества, пишут: "Очень часто люди забывают, насколько важно поощрять тех, кто работает на них. Поощрения демонстрируют, насколько организация умеет ценить людей. Волонтеры тоже должны чувствовать благодарность за свой труд... Самая важная награда - слово "спасибо". Создание благоприятной атмосферы для волонтеров, обращение к ним по имени, посвящение им свободного времени - тоже награда" [33, с. 198]. Олчман и Джордан также отмечают другие формы поощрения волонтеров, к числу которых относится "поздравление с днем рождения; приглашение волонтера на неофициальные встречи команды; помощь волонтеру в повышении квалификации... Рассылка открыток с хорошими пожеланиями также будет являться мотивацией к дальнейшей работе" [33, с. 202]. Российский психолог С.В. Тетерский отмечает необходимость периодического вербального поощрения волонтеров. "Выражение благодарности волонтеру принесет желаемые результаты, если руководитель помнит, что необходимо, во-первых, выражать благодарность очень часто, использовать различные формы признательности, быть честным, выражать удовлетворение человеком, не только работой " [42, с. 90].

Е. Шекова выделяет виды нематериального стимулирования: "Результаты исследований добровольческих трудовых отношений позволяют выделить три вида нематериального стимулирования: практическое, информационное и привилегированное... К первому виду можно отнести предоставление волонтерам возможности приобретения дополнительных навыков, знаний, опыта работы в различных направлениях и так далее. Ко второму - обеспечение свободного доступа к информационным источникам и материалам (новым технологиям, научно-исследовательским разработкам и др.), к третьему - предоставление права бесплатного пользования услугами некоммерческой организации, участие в торжественных, юбилейных мероприятиях, получение поддержки со стороны государственных органов власти, некоммерческих организаций и так далее" [48, с. 74].

Специалист по менеджменту Г.Б. Казначевская в своей работе, давая советы по работе с персоналом, выделяет принцип "благодарности": "За ту или иную работу, необходимо отблагодарить человека, даже если работа являлась безвозмездной" [12, с. 71]. Здесь же выделяются способы нематериального поощрения: "Это могут быть грамоты, дипломы после участия в каких-либо акциях, письменная благодарность, сувениры, грамота от администрации города, проекта, персональное упоминание в прессе, бесплатные билеты, еда, книги" [12, с. 71]. О.Н. Яницкий пишет о том, что одним из важнейших способов мотивирования волонтеров является своевременное признание его заслуг [54, с. 62].

М. Олчман и П. Джордан отмечают, что "когда мы говорим о мотивированности личности, мы имеем ввиду создание такой атмосферы, которая позволила бы волонтеру аккумулировать опыт, удовлетворяющий его мотивационные потребности. Мотивация лиц, заинтересованных волонтерской деятельностью, представляет собой отправную точку в распределении постов, которые могут быть распределены волонтерам... некоторые люди действуют согласно моральным принципам. они считают, что использовать свое время и энергию для улучшения окружающей среды является их долгом. Волонтер - это лицо, которое безвозмездно и добровольно соглашается работать на человека или группу, которая обратилась с просьбой о поддержке" [60, с. 75]. Авторы добавляют: "личная, профессиональная заинтересованность, моральные принципы - вот несколько типов мотиваций, которые способствуют появлению новых волонтеров" [33, с. 75]. Психологи О. Фетисова, Е. Буглак, О. Кликунова в сборнике материалов по подготовке волонтеров приводят примерный перечень работы, которую можно предложить волонтеру, в соответствии с его потребностями: "В связи с теми или иными потребностями человеку можно предложить и соответствующую работу, например: 1. Удовлетворение физиологических потребностей: приготовление и раздача пищи; пошив одежды; работа на свежем воздухе; работа, связанная с различными спортивными мероприятиями и непосредственным участием в них" [38]. Также психологи выделяют удовлетворение потребностей в безопасности: распространение экологически чистых продуктов; работа в коллективе (расширение круга безопасного общения); работа с правоохранительными организациями, а также работа для повышения уже имеющегося профессионализма, что поможет укрепить свои позиции на основной работе, или же получение знаний в поиске новой работы [38]. Третий вариант работы - удовлетворение социальных потребностей: организация и участие в публичных мероприятиях; работа в качестве регистратора, диспетчера на телефоне, работа в качестве преподавателя, воспитателя; совместная работа лиц противоположного пола [38].

Для сохранения числа волонтеров в организации ее лидеры должны уделять особое внимание демотивации волонтеров [49]. "Демотивация - понятие обратное мотивации, которое понимается как снижение уровня заинтересованности, желания продолжать работать... снижение мотивированности. Этот негативный процесс, который может возникнуть в организации, в большей степени влияет на ее достижения [49]. Отечественный психолог Е. Щербина обозначает факторы, способствующие возникновению демотивации. Во-первых, это отсутствие необходимой информации / блокирование информации; отсутствие уважения и конфиденциальности (мания секретов, сплетен, существование лидеров с особыми мнениями по определенным вопросам); отсутствие поддержки со стороны коллег и руководителей [49]. Также Щербина выделяет такие факторы, как субъективность, отсутствие внимания, отсутствие конструктивного сотрудничества; большой спрос, невостребованность [48].

И. Левдер также предлагает несколько способов мотивации волонтеров к дальнейшей деятельности: "Очень важно уважать чувства и желания волонтеров, создать приятную среду для их деятельности... Для эффективной мотивации специалистам необходимо организовывать различные тренинги для других волонтеров, проводимые волонтерами той или иной организации. Также немаловажно предложение волонтерам стипендии на участие в различных конференциях, семинарах, или в работах мастерских... Необходимо предоставить добровольцам возможность участвовать в различных мероприятиях, проводимых в организации, с правом консультативного голоса" [15, с. 87]. Российский психолог С.В. Михайлова пишет, что, наряду с периодической похвалой, выражением благодарности, одним из основных факторов мотивации добровольцев является их обучение. К этому можно отнести различные тренинги, семинары, посвященные той или иной проблеме, лекции, различные обучающие занятия, "группы" и так далее. Обучение волонтеров проводится как специалистами учреждения, так и, зачастую, самими волонтерами. "Когда добровольцы сами проводят семинары и лекции, делятся своим опытом, своими мыслями, идеями, это дает очень мощный толчок для мотивации... Вследствие того, что многие волонтеры начинают заниматься добровольческой деятельностью с целью получения знания, данный метод мотивации будет являться для них основным" [26, с. 59].

Касаясь поощрения, как одной из форм мотивации добровольцев, необходимо также отметить некоторые моменты. Зарубежные психологи С. Маккарлей и С. Линч выделяют несколько особенностей поощрения, которые необходимо иметь ввиду тем, кто работает с волонтерами: "1. Похвала действует на сотрудника намного эффективнее, чем порицание и неконструктивная критика; 2. Поощрение должно быть осязаемым и желательно незамедлительным (стоит минимизировать разрыв между положительным результатом труда и поощрением сотрудника). 3. Непредсказуемые и нерегулярные поощрения мотивируют лучше, чем ожидаемые и легко прогнозируемые. 4. Работник и члены его семьи заслуживают постоянного внимания со стороны руководства организации. 5. Даже достижение работником промежуточных целей должно поощряться" [34].

В заключении данной главы можно сделать следующие выводы. Базовое понятие "мотивация" определяется специалистами как процесс стимулирования к деятельности. Мотивация необходима для продуктивного выполнения принятых решений и намеченных работ. Волонтеры - люди, осуществляющие благотворительную деятельность в форме безвозмездного труда в интересах благополучателя, в том числе в интересах благотворительной организации. Волонтеры осуществляют волонтерскую (добровольческую) помощь. Существует несколько видов такой помощи: взаимопомощь и самопомощь, благотворительность, участие или самоуправление. Основными характеристиками субкультуры волонтеров является безвозмездная, бескорыстная работа; оказание добровольческой помощи по собственной воле. К числу приоритетных ценностей волонтеров относится: благополучие в семье, возможность для самосовершенствования, самореализации, общение, получение знаний, взаимоотношения с коллегами. Самые распространенные способы мотивации добровольцев: выражение благодарности волонтеру, обучение (семинары, тренинги, лекции, обучающие занятия), периодическое общение с волонтером, предоставление ему возможности участвовать в различных мероприятиях, проводимых организацией, предоставление какой-то материальной помощи, поддержки (подарок, грамота, благодарственное письмо и так далее).

**Глава 2. Мотивация волонтеров кризисного центра города апатиты**

**2.1 Программа исследования**

Проблема исследования: недостаток стимулов, мотивации у волонтеров, работающих в Кризисном центре города Апатиты.

Актуальность исследования: В настоящее время в городе Апатиты существует несколько организаций, центров, которые предоставляют социальную помощь населению. По причине того, что каждая взятая в отдельности такая организация не имеет возможности предоставления всех видов социальных услуг, по необходимости, создаются подобные социальные организации. Вследствие этого, в каждой из таких организаций (центров) все больше возрастает потребность в добровольческой помощи, волонтерской инициативе. В Кризисном центре г. Апатиты такая помощь тем более актуальна потому, что данный центр предоставляет очень широкий диапазон услуг населению, поэтому добровольческая помощь в Центре особенно востребована. По данным статистики, проводимой специалистами Кризисного центра, волонтерская помощь в данной организации постоянно востребована. Всего в Кризисном центре города Апатиты работают 25 волонтеров. Они занимаются оказанием психологической помощи клиентам Центра («телефон доверия», тренинги), консультированием, связью с общественностью (например, с другими общественными организациями). Однако, основная их работа заключается в проведении психологических, тематических тренингов, занятий с детьми и взрослыми. Также не так давно в Кризисном центре произошли некоторые нововведения, касающиеся работы с добровольцами. Сейчас каждый волонтер Центра работает по интересующему его направлению. Волонтеры по своему желанию теперь выбирают направление своей деятельности.

Цель исследования: Выявление мнений волонтеров и специалистов о мотивации волонтеров Кризисного центра города Апатиты.

Задачи исследования: 1). Выявление мнений волонтеров и специалистов Кризисного центра города Апатиты о причинах прихода людей в Центр для работы на добровольной основе;

2) Выявление мнений волонтеров об использовании ими способов, стимулов, с помощью которых они мотивируют себя к добровольческому труду;

3) Выявление мнения специалистов, а также волонтеров Кризисного центра об использовании специалистами каких-либо способов, методов, приемов стимулирования волонтеров, работающих в данной организации;

4) Выявление мнений волонтеров и специалистов Кризисного центра о наличии или отсутствии каких-либо обучающих занятий/тренингов для волонтеров Кризисного центра;

5) Выявление мнений волонтеров и специалистов Кризисного центра о заинтересованности в дальнейшей работе на добровольческой основе в данной организации;

6) Выявление мнения специалистов Кризисного центра об использовании ими опыта по работе с добровольцами (а также их мотивации) других организаций (в городе, стране), в которых работают волонтеры.

Объект исследования: волонтеры Кризисного Центра г. Апатиты, а также специалисты Центра, проводящие отбор на места добровольцев

Предмет исследования: Мотивация волонтеров Кризисного центра города Апатиты

Интерпретация понятий: Мотивация - это процесс стимулирования кого-либо (отдельного человека или группы людей) к деятельности, направленной на достижение целей. Мотивация необходима для продуктивного выполнения принятых решений и намеченных работ.

Самомотивация - процесс внутреннего самостимулирования человека к действию.

Волонтеры (от англ. volunteer - доброволец) - это люди, делающие что-либо по своей воле, по согласию, а не по принуждению. Они могут действовать либо неформально, работать бесплатно как в государственных, так и частных организациях медицинской, образовательной сферы или социального обеспечения, либо являться членами добровольческих организаций.

Альтруизм - "от французского "другой" - бескорыстная забота о благе других и готовность жертвовать для других своими личными интересами (противоположность эгоизму).

Субкультура - система ценностей, установок, способов поведения и жизненных стилей, которая присуща более мелкой социальной общности, пространственно и социально в большей или меньшей степени обособленной. Субкультурные атрибуты, ритуалы как устойчивые образцы поведения, а также ценности, как правило, отличаются от таковых в господствующей культуре, хотя с ними и связаны.

Обоснованность выборки: В качестве метода отбора респондентов был выбран неслучайный направленный (целевой) тип выборки (интервью). В качестве критериев отбора респондентов были выбраны следующие качества: опыт волонтерской работы в области социальной помощи, а также опыт проведения собеседования при приеме на работу волонтеров. В соответствии с данными критериями, в качестве респондентов были выбраны волонтеры Кризисного центра города Апатиты, а также специалисты Кризисного центра, проводящие собеседование и опросы с будущими (потенциальными) волонтерами данного Центра.

Обоснование методов исследования:

Методом исследования явилось полуструктурированное интервью. Инструментом для данного метода явились два опросных листа (вопросы для интервью волонтерам, а также вопросы для интервью специалистам Кризисного центра). Данный метод исследования был выбран по причинам того, что: 1) интервьюирование предполагает получение наиболее развернутых ответов на вопросы от респондента (в отличие от анкетирования); 2) интервьюирование позволяет получить целостное систематическое описание представлений или взглядов респондента по изучаемому вопросу; 3) Так как основу интервью составляет беседа, оно дает возможность исследовать глубинные мотивы и мнения респондентов. К описанным выше особенностям интервью можно добавить тот факт, что при интервьюировании неопределенные вопросы или противоречивые ответы могут быть уточнены. Вопросы, оставленные без ответов при интервьюировании практически исключаются. При этом при методе исследования в форме интервью, возможна перепроверка, а также уточнение («детализация») информации [59]. 4) Еще одним преимуществом интервьюирования заключается в более тесном контакте с исследуемой аудиторией, что позволяет получить максимально полную информацию об изучаемом объекте, позволяет более полно представить проблему, и исследуемый вопрос.

**2.2 Ход исследования**

В соответствие в целями и задачами данной работы была составлена программа исследования. в соответствии с требованиями выборки были найдены несколько респондентов - три специалиста Кризисного центра, работающие с волонтерами, а также девять волонтеров Кризисного центра. С данными респондентами было проведено исследование. Методом исследования явилось полуструктурированное интервью. Всего было проведено двенадцать интервью с респондентами в количестве двенадцати человек. В процессе интервью предполагалось прояснить следующие тематические блоки: а) выявление причин прихода людей в Кризисный центр города Апатиты для работы на добровольной основе; б) выявление способов, стимулов, с помощью которых волонтеры Центра мотивируют себя к волонтерскому труду; в) выявление степени заинтересованности волонтеров Кризисного центра в дельнейшей работе на добровольческой основе в данной организации; г) выявление наличия или отсутствия каких-либо обучающих занятий/тренингов для волонтеров Кризисного центра; д) выявление наличия или отсутствия стимулов, которые предлагают волонтерам специалисты Кризисного центра города Апатиты; е) выявление мнений специалистов Кризисного центра о том, какие мотивы толкают человека на работу добровольцем; ж) выявление наличия использования специалистами Кризисного центр опыта по работе с добровольцами (а также их мотивации) других организаций, в которых работают волонтеры. Для прояснения данных тематических блоков, было проведено двенадцать интервью с таким же количеством респондентов. Интервью проводились в период с 08.05.07 по 29.05.07. Средняя продолжительность одного интервью составила 20 минут. Для проведения исследования (интервью) были составлены опросные листы – вопросы для волонтеров и специалистов Кризисного центра. Образцы данных опросных листов см. в Приложениях 2, 3. Образцы интервью с респондентами (в данном случае – образец интервью с волонтером, а также образец интервью со специалистом Кризисного центра г. Апатиты) см. в Приложениях 4, 5.

**2.3 Анализ исследования**

Выявление мнений волонтеров и специалистов Кризисного центра города Апатиты о причинах прихода людей в Центр для работы на добровольной основе

В ходе исследования было выявлено следующее. В Кризисный центр города Апатиты опрашиваемые респонденты (которыми являлись волонтеры Центра) пришли по следующим причинам: желание помогать другим, желание делиться своими знаниями и умениями с другими. Из интервью со специалистом Кризисного центра: "Если говорить об основных причинах прихода людей на работу волонтером, можно, я думаю, выделить, самое главное, это желание кому-то помочь... желание оказать помощь человеку, решить его проблему. Ведь, очень много волонтеров приходит работать для того, чтобы помочь решить ту проблему, с которой они когда-то справились... Желание быть кому-то опорой, поддержкой, желание безвозмездно помогать" (ин-вью №3, с. 3, 15 стр.). Также можно привести цитату из интервью с одним из волонтеров: "Мне кажется, это желание помочь другим в чем-то, в какой-то проблеме... Если говорить обо мне, наверно, это было естественное желание помогать людям, делиться с ними своим опытом решения каких-то проблем различного характера, помогать" (ин-вью № 9, с. 2, 9 стр.). Как видно из данных цитат, волонтеры, а также специалисты сходятся во мнениях о причинах, побуждающих людей к работе на добровольной основе. Так же, одними из основных причин, по которым волонтеры Кризисного центра пришли работать добровольцами является получение дополнительных знаний, умений и навыков, а также "расширение круга знакомых": "Ну, моя причина... это желание получить дополнительные полезные знания. В Центре нам давали знания по психологии, которые очень полезны, даже не столько в работе волонтером, сколько в повседневной жизни... Это и практические занятия, и просто какие-то лекции, семинары, уроки. Это и тренинги, вообще, все то, что дает какие-то дополнительные знания, навыки и умения" (ин-вью № 1, см. Приложение 4, с.1, 10-16 стр.). Также можно привести следующую цитату: "В Центре при группе работы с волонтерами, существуют различные семинары, лекции, которые ведут специалисты... Данные лекции, а также обучающие занятия дают очень много ценнейших знаний по психологии, которые могут пригодиться и в жизни. Одной из главных причин моего прихода в Кризисный центр являлось желание получения знаний по психологии" (Из интервью с волонтером Кризисного центра, работающего на телефоне доверия, интервью № 4, с. 2, 21-24 стр.). "Одной из причин, толкающих человека пойти работать волонтером, это - самообразование. У нас очень много учащихся, так скажем, и поэтому каждому их них весьма полезно получить дополнительные знания, которые мы даем специально для волонтеров... В основном, это, конечно, знания в области психологии... Эти знания, они полезны также тем, что могут пригодиться не только при работе с клиентами, но и вообще, в каких-то жизненных ситуациях" (ин-вью №2, с. 2, 17-24стр.) Как видно из данных цитат интервью, немало волонтеров работают в Кризисном центре вследствие желания получения дополнительных знаний в области психологии. Это объясняется, в первую очередь тем, что большое количество волонтеров получают, параллельно работе в Центре, образование в различных ВУЗах. Среди причин, названных респондентами, также оказались достаток свободного времени, желание общения в коллективе. Из интервью с одним из волонтеров-респондентов: "Моим мотивом прийти сюда явилась возможность общения, совместная деятельность с кем-то... Я знала, что еще кроме меня в Центре уже давно работают другие волонтеры, поэтому с удовольствием пришла на работу" (ин-вью №7, с. 2, 15-17стр.). "Мотивом также может являться достаток свободного времени у человека, который желает работать добровольцем... Конечно, в большинстве случаев, речь идет о вечернем времени, то есть, в основном, все наши волонтеры имеют дневные работы, а вечером они, как раз, имеют возможность заниматься волонтерством... Днем у нас никто не работает. Время волонтеров, как правило, "занято" на вечер, чтобы у всех было свободное время" (из ин-вью с респондентом-специалистом, ин-вью № 3, с.2, 5-8 стр.). Также, с помощью интервью, у опрошенных респондентов-волонтеров были выявлены мотивы справиться со своими проблемами, а также поделиться с другими опытом удачно преодоленной в прошлом проблемы. У большинства волонтеров-респондентов главной причиной вступления в добровольческие ряды явилось стремление завести новых знакомых, новые связи, как среди работающих в Центре специалистов, так и среди самих волонтеров. Из интервью № 6 с респондентом-волонтером: "Хотелось, конечно, завести себе новых знакомых, я вообще считаю, что данные мероприятия полезны для тебя самого... Да. наверно, первопричиной было именно стремление получить новые знакомства" (ин-вью №6, с. 2, 13-14стр). Также можно привести слова опрашиваемого специалиста: "У многих из наших волонтеров преобладают мотивы завести себе новых знакомых, связей для дальнейшей деятельности, жизни. Очень многие идут работать в ту или иную организацию для того, чтобы познакомиться с новыми людьми, обрести новый круг друзей" (ин-вью № 4, с. 3, стр. 20-23). "Я бы отметила такой фактор, как новые знакомства. Это тоже может являться одним из основных мотивов вступления в волонтеры... Человек начинает работать на добровольной основе, и одной из причин того, что он вступает в волонтерские ряды, является его желание завести как можно больше полезных знакомств. Это вполне нормально, очень многие люди поступают именно так, самое главное, чтобы они полноценно помогали клиентам" (см. Приложение 5, ин-вью № 2, с. 3, стр. 15-21). Также можно привести цитату из интервью с волонтером-консультантом Кризисного центра (ин-вью № 10): "Это также было желание узнать новых людей, может быть, завести новых друзей, знакомых. Ведь, здесь, в любом случае работаешь в коллективе, и поэтому знакомишься со многими людьми" (ин-вью № 10, с. 3, 12-15 стр.). Таким образом, можно увидеть, что одной из распространенных причин вступления в добровольчество, является также желание завести новых знакомых.

Выявление мнений волонтеров об использовании ими способов, стимулов, с помощью которых они мотивируют себя к добровольческому труду.

В ходе интервью с респондентами было выявлено следующее. Как видно из интервью с волонтерами Центра, на занятие добровольческой помощью, их стимулирует, в первую очередь, «осознание собственной нужности, полезности». «Вы знаете, наверно, это, все-таки, чувство того, что ты сам кому-то нужен… Когда ты видишь, что человек, которому ты оказываешь помощь, действительно в тебе нуждается, и ты можешь ему помочь, это, конечно, как-то, как вы говорите, стимулирует. Ты видишь, что реально можешь оказать помощь тому или иному клиенту, и поэтому, я думаю, просто работаешь дальше» (ин-вью № 8, с. 3, 13-18 стр.). Также можно привести следующее мнение одного из опрашиваемых: «Наверное то, что ты сознаешь себя как человека, того, кто в силах помогать другим, делиться с другими опытом, знаниями, способами, путями решения различных проблем и так далее. Это и мотивирует… То есть, ты осознаешь, что люди действительно нуждаются в помощи, у тебя есть возможность, время, а главное, какие-то умения и навыки в оказании той или иной помощи, то, почему бы и нет?» (ин-вью № 6, с. 3, 23-28стр.). «Также можно выделить постоянное желание, стремление помогать другим. Желание помогать своим клиентам, тем, кто попал в трудную жизненную ситуацию… Постоянно помогать, в этом и заключается работа добровольца в любой организации… К тому же ты просто привыкаешь к тому, что тебе звонят, к тебе обращаются» (ин-вью № 11, с. 3, 10-15стр.). Таким образом, можно заметить, что одной из основных причин, по которой волонтеры Кризисного центра не прекращают заниматься добровольческой деятельностью, является желание быть «нужным» своим клиентам, стремление постоянно помогать, поддерживать тех, кто оказался в трудной жизненной ситуации, кто столкнулся с теми, или иными проблемами. Также можно привести цитату одного из интервью с волонтером-консультантом Кризисного центра: «Наверно, это входит в привычку, да, и поэтому, есть желание работать дальше… Постепенно начинаешь относиться к этому как к должному. Основной работе это не мешает, а это, наверно, самое главное» (ин-вью № 10, с. 3, 21-24стр.). Также несколько респондентов выделяют в качестве стимула для работы волонтером, «видимость результата от оказания помощи». «Конечно, можно отметить то, что человек, наверно, видит результаты своих трудов… он видит, что помощь, оказанная им, реально кому-то помогла, помогла кому-то разобраться в проблеме, человек, как правило, хочешь помогать еще и еще. То есть, я думаю, когда ты видишь, когда человек благодарен тебе за оказанную помощь и поддержку, хотя, так скажем, и не всегда удается узнать о том, помогла ли клиенту твоя помощь, или не помогла» (ин-вью № 5, с. 3, 12-16стр.). Также можно привести следующую цитату одного из интервью: «Если я вижу, что человеку я действительно помогла, это чувство эффективно оказанной помощи, наверно, и будет являться неким стимулом к дальнейшему оказанию помощи на волонтерской основе. Я думаю, что это является одним из основных факторов того, что люди работают добровольцами в таких службах» (ин-вью № 7, с. 3, 12-15стр.). Также, одним из основных стимулов, побуждающих к волонтеров Кризисного центра к добровольческой работе, является получение новых знаний, умений и навыком. Таким образом, можно заметить, что данный мотив (получение знаний, полезной и интересной информации) являлся также в предыдущем тематическом блоке, касающемся причин прихода волонтеров в Центр. «Что толкает… наверно, это все-таки желание получить новые знания. Тем, кто работает в Кризисном центре в качестве волонтером, предоставляются различные, очень полезные знания по психологии. Наверно, все-таки из-за этого. Я сама учусь на психолога, в этом году защита диплома. Дополнительные знания никогда не помешают, я считаю» (ин-вью № 5, с. 4, 23-28стр.). «Вы знаете, меня подталкивает то, о чем я вам, в принципе, уже говорила. Это – практические знания. В Кризисном центре прекрасно их преподносят… Знания по психологии очень полезны… Наверно, именно из-за этого я постоянно работала в качестве волонтера в Центре» (см. Приложение 4, ин-вью №1, с. 3, 9-12стр.). Необходимо отметить тот факт, что, как видно из нескольких интервью с респондентами-волонтерами, мотивы, связанные с получением знаний, какой-то информации в Кризисном центре, у многих добровольцев являются самыми различными. Это и получение практических навыков, и получение каких-то конкретных знаний (например, как видно из некоторых вышеприведенных цитат, это знания по психологии), и развитие каких-то личностных качеств, умений. «Наверно, это желание постоянно получать различную информацию, касающуюся как твоей работы в качестве волонтера, так и просто… какая-то полезная информация для себя… В Центре проводятся различные семинары, тренинги, лекции, причем, это… все очень интересно преподается. Интересно, даже просто для себя, какие-то моменты, которые тебе пригодятся в жизни» (ин-вью № 9, с. 3, 12-16стр.). «Здесь проводятся различные тренинги, обучающие программы, семинары, посвященные различным проблемам, психологические какие-то занятия. Я думаю, всегда полезно получить максимум информации, которая дается тебе так доступно. В Центре постоянно проводятся лекции, к тому же очень часто мы сами проводим лекции для своих же коллег – волонтеров. Это, на мой взгляд, довольно весомый стимул для работы… Мне, например, всегда интересно посещать различные тематические тренинги по психологии… И, конечно, для себя, просто получение знаний, которые в дальнейшем могут пригодиться» (ин-вью № 6, с. 3, 18-27стр.). Таким образом, из цитат интервью с респондентами-волонтерами видно, что одним из главенствующих мотивов к работе на добровольной основе в Кризисном центре, является получение знаний, умений, навыков. Далее также называются «осознание нужности, полезности», а также «видимость результатов оказанной помощи».

Выявление мнения специалистов, а также волонтеров Кризисного центра об использовании специалистами каких-либо способов, методов, приемов стимулирования волонтеров, работающих в данной организации.

Была выявлена следующая информация. Одним из способов мотивирования респонденты-волонтеры и респонденты-специалисты называют «благодарность». «Конечно, первое, что необходимо сделать, это поблагодарить человека за работу. Ведь, порой, сказать, выразить благодарность человеку, очень важно в том плане, что, если даже этот человек сам согласился работать безвозмездно, ему в любом случае требуется какое-то, даже такое вербальное, устное вознаграждение. Поэтому, мы всегда, в первую очередь, благодарим наших волонтеров» (ин-вью № 3, с. 3, 14-17стр.). «… Также, как мне кажется, играет большую роль устное поощрение волонтеров. Просто сказать волонтеру «спасибо» за работу, это уже может явиться мотивирующим фактором для добровольцев» (см. Приложение 5, ин-вью № 2, с. 4, 13-15 стр.). Как видно из данных цитат интервью со специалистами, устная благодарность за проделанную волонтерами работу, играет не последнюю роль в поощрении и мотивировании добровольцев в Кризисном центре. Специалисты считают, что данный способ мотивирования является неотъемлемой частью работы с волонтерами. Можно привести также следующую цитату из интервью со специалистом: «Да, самое главное, я думаю, что необходимо поблагодарить волонтера за работу. И, также, нельзя забывать, что благодарить нужно постоянно, чем чаще, тем лучше. Доброволец должен почувствовать, что он нужен организации, в которой он работает. Я думаю, это в любой подобной организации, человек за работу должен получать какое-то вознаграждение, в нашем случае, волонтерам говорят слова благодарности. Это естественно» (ин-вью № 3, с. 4, 16-24стр.). Респонденты-волонтеры также назвали одним из стимулов, используемых специалистами, выражение благодарности. «Да, наверно, еще благодарность от самих работников учреждения, это, я считаю, довольно важный фактор. Потому что, все мы здесь работаем, в принципе, «за спасибо», и, когда слышим слова благодарности, это очень, по моему мнению, поощряет» (ин-вью № 9, с. 4, 15-18стр.). Одним из основных способов поощрения волонтеры и специалисты выделяют лекции, тренинги и семинары, проводящиеся в Кризисном центре специально для добровольцев. «Мне кажется, стимулируют наших волонтеров именно эти тренинги, и наши лекции по психологии личности. Ведь, когда волонтер обучается, параллельно своей работе, это помогает ему в оказании помощи своим клиентам, он постепенно учится, совершенствуется. Есть и другая причина. Она состоит в том, что, когда волонтер посещает различные лекции, семинары, касающихся психологических проблем, работы с клиентами, у него, как бы, укрепляется интерес к той работе, которую он выполняет. На этих семинарах, особенно на тренингах, люди знакомятся с разными людьми, общаются, это все, как правило очень интересно, и поэтому, они продолжают посещать данные мероприятия. Это все. Я считаю, очень мотивирует к работе» (ин-вью № 3, с. 4-5, 23-4 стр.). Также, можно привести следующую цитату из интервью с одним из специалистов: «Я считаю, что главный стимул это проводимые нами самими мероприятия, тренинги, семинары, занятия, все те мероприятия, которые способствуют обучению волонтеров, прививают им какие-то навык, умения. Это более чем полезно для наших волонтеров» (см. Приложение 5, с. 5, 9-12 стр.). Также, о тренингах, семинарах и лекциях, как об одном из способов стимулирования добровольцев, говорят респонденты-волонтеры. «Вы знаете, наверно, все таки, все эти семинары, занятия, тренинги, различные обучающие лекции, это, как мне кажется, уже какой-то мотивирующий фактор. То есть… у меня была причина работать в Кризисном центре, так как здесь можно получить знания. Это я думаю, и для многих является одним из стимулов к работе… Да, данные мероприятия очень помогали» (см. Приложение № 4, ин-вью № 1, с. 4, 15-22 стр.). «Я считаю, те занятия, которые у нас проводились в течении года. И являлись основным стимулом, который использовали специалисты Кризисного центра при работе с волонтерами. Эти занятия очень привлекали своим разнообразием, они были очень интересны, познавательны. Даже, в принципе. Вне зависимости от того, чем ты занимался в Кризисном центре, на эти мероприятия просто было интересно приходить. Это были лекции, тренинги, различные занятия… Да, я думаю, что основным стимулирующим фактором являлись именно эти занятия. Это было очень интересно» (ин-вью № 3, с. 4, 15-21стр.). В Кризисном центре недавно начала распространяться такая практика, когда волонтерам предоставляется право выбора того вида помощи, которое больше всего интересно добровольцу. Специалистами активно поощряются различные идеи волонтеров, касающиеся оказания помощи клиентам Кризисного центра, разработки различных методик оказания помощи клиентам, поддерживается любая инициатива того или иного волонтера. Специалисты Центра расценивают такую практику как некий эксперимент, который, по их словам, уже пользуется успехом. Стоит отметить, что данный эксперимент расценивается волонтерами и специалистами как еще один стимулирующий фактор. «Такая практика существовала, когда я работала. Конечно, я думаю, смысл в этом есть, потому что «разделение», как вы говорите, «по интересам», дает очень мощный стимул волонтерам. Ведь человеку намного легче, и интереснее работать именно таким образом. Я думаю, это является одним из важнейших мотивационных фактов для добровольцев» (см. Приложение 4, ин-вью № 2, с. 4, 16-20 стр.). «Данный подход действительно есть в учреждении. Когда человек, в данном случае волонтер, в прошлом справился с какой-то проблемой, или, например, в какой-то период времени, у него возникали определенные трудности, соответственно, он может помогать людям, клиентам именно по этой проблеме. Да, я считаю, такая практика очень продуктивно может повлиять на работника… Да, это может являться своеобразным стимулом» (ин-вью № 7, с. 4, 15-21 стр.). Опрошенные специалисты также выделяют данный эксперимент как один из стимулов, с помощью которых волонтеры могут быть мотивированы к дальнейшей работе. «Да, действительно, у нас есть такой проект, суть которого заключается в том, чтобы дать каждому волонтеру возможность заниматься тем, чем он более всего желает заниматься. То есть, у каждого волонтера есть свои интересы, свои какие-то идеи, задумки, которые он сейчас может свободно осуществить. Идеи, конечно же, касающиеся предоставления того, или иного вида помощи клиентам Центра. Если у волонтера есть какая-то идея относительно оказания помощи, мы рассматриваем эту идею, а затем пытаемся вместе ее осуществить» (см. Приложение 5, с. 6, 1-7 стр.). Также специалист добавляет, что данный эксперимент, безусловно, способствует поднятию эффективности деятельности волонтеров. «Тем самым, мы предоставили волонтерам оказывать помощь так, как они этого хотят, а это, мне кажется, в любом случае повышает эффективность деятельности» (см. Приложение 5, с. 6, 10-12 стр.). Остальные респонденты-специалисты также говорят о том, что данный проект может служить добровольцам стимулом к работе: «Да, у нас есть такой принцип. Мы, конечно, можем помочь тому или иному волонтеру осуществить те или иные идеи, замыслы, касающиеся оказания помощи клиентам, с которыми они работают. Если у волонтера есть те или иные идеи относительно оказания помощи людям, мы рассматриваем эти идеи, и уже смотрим, как их можно осуществить на практике… Если брать какие-то примеры, у нас, например, есть такой проект, он называется «Друг по телефону». Правда, сама идея принадлежала одному из специалистов Центра, в нее очень активно включились несколько волонтеров. Тем самым, они работали и на телефоне доверия, и в данном мероприятии» (ин-вью № 3, с. 6, 15-21 стр.). Тем самым, можно сделать некоторые выводы. Специалисты Центра стимулируют волонтеров несколькими способами, которые включают в себя устное поощрение (благодарность), тренинги, семинары, лекции, которые проводятся специально для добровольцев. Также как способ можно считать эксперимент, при котором волонтеру предоставляется свобода воплощения своих идей, замыслов, относительно оказания помощи клиентам.

Выявление мнений волонтеров и специалистов Кризисного центра о наличии или отсутствии каких-либо обучающих занятий/тренингов для волонтеров Кризисного центра.

По данному тематическому блоку была выявлена следующая информация. В Кризисном центре проводятся различные тренинги, обучающие занятия, лекции, семинары специально для работающих в данной организации волонтеров. Из интервью с опрошенным волонтером: «Да, такие занятия проводились в Центре достаточно часто… Это и тренинги, и лекции и семинары, и какие-то обучающие тренинги, тематические занятия. Лекции, в основном посвященные различным психологическим вопросам, касающихся нашей работы. Лекции иногда даже ведут сами волонтеры. И это очень интересно, когда сами волонтеры делятся со своими коллегами опытом» (ин-вью № 7, с. 6, 12-16 стр.). «У нас проводились различные мероприятия разного характера. Это… тренинги, семинары… Практически, каждую неделю, каждые выходные специалисты проводили различные лекции, тренинги. Тренинги, например, касающиеся развития речи. Учили манере говорить, общаться с клиентами, да и вообще, в жизни, с обычными людьми. Это и манера говорить, взгляд. Все это отрабатывалось на тренингах. Специалисты центра все проводили очень интересно и познавательно. Самые различные занятия» (см. Приложение 4, с. 4, 26-28 стр.). «Лекции, посвященные общению с клиентами, людьми. Я знаю, многие у нас заинтересованы в получении знаний, вместе с тем, эти знания очень полезно получить и как волонтеру и просто как обычному человеку. Вот эти вот лекции позволяли это сделать… Также проводились тематические занятия, семинары. Я считаю, главное в том, что на этих семинарах и лекциях, волонтерам также можно свободно выступать, высказывать какие-то идеи и тому подобное. Такая практика, я считаю, очень эффективна сама по себе. То есть, один волонтер может поделиться примером из своего собственного опыта с другими волонтерами» (ин-вью № 6, с. 6, 16-23 стр.). Как видно из вышеприведенных цитат, в Кризисном центре действительно проводятся различные мероприятия, направленные на развитие личностных качеств самих волонтеров, на решение каких-то вопросов и задач. По поводу мероприятий для волонтеров специалисты говорят следующее: «Конечно, мы постоянно проводим различные тренинги, «группы», лекции, различные обучающие семинары. Психологические занятия. Конечно, это очень помогает волонтерам, кроме как их мотивирует. Например, тренинги способствуют развитию каких-то личностных качеств добровольца, способствуют развитию его умений, навыков, например, навыков общения с клиентом» (см. Приложение 5, с. 6, 18-24 стр.). Можно привести также следующую цитату: «Мы постоянно проводим занятия для наших волонтеров. Эти занятия включают в себя тренинги, лекции, семинары. Даже празднование каких-то праздников, наверно, тоже будет считаться одним из видов мероприятий, проводимых для волонтеров. Добровольцы у нас общаются друг с другом, делятся опытом. Это, конечно, влияет на их развитие, рост» (ин-вью № 3, с. 6, 12-16 стр.). По словам волонтеров, данные мероприятия очень помогают им в дальнейшей работе. «Да, конечно, занятия в группах, лекции, семинары, все это в дальнейшем оказывает помощь нам в нашей работе. Мне кажется, эти мероприятия довольно эффективны. Например, на тренингах, человек учится общаться с другими людьми, с клиентами, которым каждый день оказываешь помощь. И на этих мероприятиях разыгрываются различные ситуации, которые могут произойти при работе. Или рассматриваем какую-то проблему. Рассматриваем, как этой проблемы можно избежать, пути решения возникших трудностей, проблем. Это важно как для волонтера, так и для, скажем, клиента. Поэтому, волонтер, даже если он никогда не сталкивался с данной проблемой в своем опыте, должен иметь понятие о самых различных проблемах, это очень важно» (ин-вью № 9, с. 5, 10-17 стр.). «Да, данные мероприятия очень помогали, и помогают. Ведь это жизненный багаж, знания, выработка каких-то умений, навыков, наработка опыта... Особенно ценным я считаю тренинги, проводимые специалистами. Именно в них очень хорошо представлена наша работа, наши отношения… В этих тренингах отрабатывались, скажем так, различные ситуации, проблемы. Они полезны еще и тем, что при тренинге ты видишь все свои недостатки очень четко, так как ты работаешь в группе с другими, и поэтому при взаимодействии с остальными участниками тренингов, ты видишь все свои недостатки» (ин-вью № 11, с. 5, 12-18 стр.). Рассмотрим мнения специалистов. «Безусловно, мероприятия, проводимые нами, очень помогают нашим добровольцам. Более того, например, при проведении лекций и семинаров мы предоставляем волонтерам активно участвовать в данных мероприятиях. Они могут предлагать какие-то свои идеи, замыслы, предложения» (ин-вью № 3, с. 6, 21-25 стр.). «Да, тренинги и семинары оказывают неоценимую помощь волонтерам, я считаю. У нас также проводятся лекции, которые ведут сами волонтеры. Они делятся своим опытом оказания помощи клиентам, делятся своими взглядами на те или иные проблемы, идеями насчет организации тех или иных мероприятий. Я считаю, что подобные лекции очень эффективны. Именно вот такие лекции и дают очень и очень много нашим добровольцам… Проводится также много семинаров по различным темам, которые также, насколько я знаю, интересны нашим волонтерам. Во всех мероприятиях волонтеры проявляют высокую активность и интерес» (ин-вью № 4, с. 6. 15-19 стр.). Таким образом, мы можем сделать следующие выводы по данному тематическому блоку. В Кризисном центре проводятся различные тематические тренинги, лекции и семинары, касающиеся развития волонтеров, помогающие им в работе, а также в каких-то жизненных ситуациях. Респонденты также особо выделяют лекции, которые проводят сами волонтеры.

Выявление мнений волонтеров и специалистов Кризисного центра о заинтересованности в дальнейшей работе на добровольческой основе в данной организации.

Опрошенные специалисты и волонтеры Кризисного центра говорят о том, что добровольцы организации достаточно мотивированны и заинтересованы к дальнейшей работе в Центре. Приведем некоторые цитаты из интервью с волонтерами. «Безусловно, работать дальше в Кризисном центре я буду. Если будет набор, обязательно приду работать. В прошлом году мне очень понравилось работать в этой организации, наверно, по тем причинам, которые я вам и сказала – получение знаний, знаний по психологии, которые мне, например, очень важно получить, хотя бы для себя. Ну и, конечно, помощь людям, клиентам» (ин-вью № 10, с. 6, 12-16 стр.). Волонтеры подчеркивают, что одна из причин продолжения работы в качестве добровольца – достаток времени. «Да, безусловно, буду продолжать работать. Если будет набор в следующем году, обязательно пойду работать. Основной работе это, скажем, не мешает, поэтому, скорее всего, буду продолжать работать в Центре» (см. Приложение 4, с. 5, 23-25 стр.). Также можно рассмотреть еще одну цитату из интервью с волонтером: «Я думаю, что это вполне возможно, тем более, мне очень понравилось работать здесь в прошлом году. В Центре очень хорошая, добрая атмосфера. Особенно это чувствуется при проведении каких-либо тренингов, обучающих занятий, когда волонтеры ближе знакомятся друг с другом, общаются, обыгрывают какие-то ситуации и так далее» (ин-вью № 8, с. 5, 17-21 стр.). Специалисты также говорят о том, что волонтеры Центра достаточно мотивированны и заинтересованы в дальнейшей работе. «Да, я считаю, что наши нынешние волонтеры достаточно заинтересованы в работе в нашем Кризисном центре… Примером этого может послужить тот факт, что практически все наши волонтеры записались на следующий год для работы, даже еще до начала набора» (ин-вью № 3, с. 6, 12-14 стр.). Следует рассмотреть также следующее мнение одного из опрошенных специалистов: «Да, мне кажется, что наши волонтеры заинтересованы в дальнейшей работе в нашем Центре. Да, это все так. Однако, я считаю, что это не совсем нормально. Потому что, по моему мнению, каждый год должны работать новые и новые волонтеры, это, я считаю, естественно… Каждый год, каждый набор должны приходить новые волонтеры. Мне кажется, при этом сохранится некая «свежесть», новый подход. Я считаю, так в идеале должно быть. Но, как вы видите, у нас практически все волонтеры, например, желают работать и на следующий год» (ин-вью № 4, с. 6, 5-11 стр.). Тем самым, можно сделать некоторые выводы по данному тематическому блоку. Волонтеры Кризисного центра достаточно заинтересованы в дальнейшей работе в данной организации. Это подчеркивают и опрошенные волонтеры и специалисты. Практически все волонтеры, которые работали в прошлом году в Центре, желают работать в следующем году. Однако, среди специалистов есть мнение о том, что каждый год должны работать все новые и новые добровольцы, что повышает эффективность оказываемой в Центре помощи.

Выявление мнения специалистов Кризисного центра об использовании ими опыта по работе с добровольцами (а также их мотивации) других организаций (в городе, стране), в которых работают волонтеры.

В соответствии с седьмым тематическим блоком было выявлено следующее. Специалисты Кризисного центра используют опыт других организаций, в которых работают волонтеры. По словам специалистов-респондентов, они используют различные статьи из специализированной литературы, различные источники, касающиеся работы с волонтерами в социальных организациях. «Да, безусловно, я использую опыт других организаций, и не только организаций, но и просто своих коллег-специалистов, работающих вместе со мной, или в подобном учреждении в городе. Что касается письменных источников, я использую журналы, в принципе, любые статьи, которые так или иначе касаются работы с волонтерами. Вся информация мне очень интересна. Если есть какая-то возможность использования чьего-либо опыта, я ее сама использую» (ин-вью № 3, с. 6, 12-16 стр.). «Да, конечно, мы стараемся использовать опыт различных учреждений, в которых также работают добровольцы... Я лично использую и журнальные статьи, и какие-то газетные статьи, «вырезки», в принципе, любую информацию» (ин-вью № 4, с. 5, 2-6 стр.). Также не лишним будет отметить, что специалисты используют опыт других стран: «например, недавно к нам приезжали гости из Норвегии... у них там все по-другому... волонтерам платят деньги за их работу... Мы стараемся использовать любой опыт... естественно, дополнительно ко всему, читаем различную литературу, касающуюся социальной помощи, а также работы с добровольцами в таких организациях как наша» (ин-вью № 3, с. 6, 16-19 стр.). «Также мы используем опыт специалистов из различных стран, которые приезжают к нам в Кризисный центр. Мы общаемся друг с другом, обмениваемся различной информацией, касающейся оказания помощи клиентам, а также работы с добровольцами. Таким образом, и они у нас берут какой-то опыт, они интересуются нашей работой, ну, вот, и мы обмениваемся опытом» (ин-вью № 4, с. 5, 7-12 стр.). Таким образом, можно сделать некоторые выводы по данному блоку. Специалисты Центра используют опыт работы с волонтерами. Они используют различные литературные источники (журнальные, газетные статьи, публикации каких-то специализированных источников и так далее). Также специалисты используют опыт работы специалистов из других стран.

**2.4 Выводы и рекомендации**

В результате проведенного исследования были подведены итоги и сделаны следующие выводы: а) Волонтеры Кризисного центра пришли работать в данную организацию на добровольческой основе по следующим мотивам: желание получать новые знания в области психологии; желание общаться в коллективе, стремление помочь людям, помочь разрешить проблему, стремление обрести новых знакомых, завести новые связи; б) Волонтеры Кризисного центра стимулируют себя к деятельности различными способами, среди них: осознание значимости собственных действий, постоянное желание помогать другим людям; в) Волонтеры заинтересованы в дальнейшей работе в Кризисном центре в качестве добровольцев; г) В Кризисном центре города Апатиты для специально для волонтеров проводятся различные тематические психологические тренинги, лекции, обучающие семинары, занятия. Данные мероприятия помогают волонтерам в их добровольческой деятельности; д) Специалисты Кризисного центра предлагают постоянно предлагают волонтерам различные стимулы, мотивирующие добровольцев к работе. Этими стимулами, в первую очередь, являются тренинги, обучающие программы, семинары, лекции и тому подобное. Также в качестве стимула, мотивирующего добровольцев, специалисты называют экспериментальный проект, который предполагает, что волонтеры сами будут выбирать спектр их услуг, характер выполняемой ими работы, в зависимости от своих интересов, жизненных ориентаций, возможностей. Также к числу стимулов относятся поощрения, и приглашения волонтеров на различные мероприятия, организуемые учреждением; е) мотивы прихода на работу волонтеров, по мнению специалистов, следующие: во-первых это желание общения, контакта с другими людьми; во-вторых это жажда новых знаний; также среди мотивов волонтеров, специалисты называют желание помогать другим, желание поделиться пережитой проблемой, и самому помочь решить ее, специалисты также выделяют такой мотив как чувствовать свою полезность, «нужность», полезность клиентам; ж) Специалисты Кризисного центра используют опыт других организаций, в которых работают волонтеры. Они также используют различную специализированную литературу, касающуюся работы с волонтерами.

В качестве рекомендаций волонтерам Кризисного центра мы можем предложить более активно предлагать специалистам свои идеи, замыслы, проекты, касающиеся оказания помощи клиентам данного учреждения. Не смотря на то, что в Центре практикуется эксперимент по "свободному выбору" в направлении помощи клиентам, по словам специалистов, волонтеры еще не достаточно активно принимают в нем участие. Мы считаем, что если добровольцы Центра будут более активно подходить к данному проекту, постоянно будут реализовываться новые идеи, замыслы, что само по себе будет стимулировать к работе волонтеров, а у специалистов появится возможность набирать на работу на телефоне доверия и консультантом новых людей. Специалистам мы могли бы порекомендовать периодически использовать как стимул небольшое денежное вознаграждение волонтеров, например, раз в полгода.

**Заключение**

По результатам проведенного исследования можно сделать следующие выводы: 1) Мотивация - это процесс стимулирования кого-либо (отдельного человека или группы людей) к деятельности, направленной на достижение целей. Мотивация необходима для продуктивного выполнения принятых решений и намеченных работ. Внешние средства, которые в той или иной мере побуждают человека в процессе труда, называются стимулами. Мотивация тесно связана с потребностями человека. Потребности образуют иерархию, которая определяет поведение человека. Потребности высших уровней не мотивируют человека, пока не удовлетворены, по крайней мере, частично, потребности нижнего уровня. Существует ряд теорий мотивации, которые делятся на два вида: теории "содержания мотиваций", к которым относятся теория А. Маслоу (касающаяся иерархии потребностей), теории "двух факторов" Ф. Герцена, теории приобретенных потребностей Ф. Мак-Клелланда. Вторая группа - "процессуальные" теории. Мотивация также делится на внутреннюю и внешнюю. Внешняя мотивация часто имеет "понижающий эффект". Специалисты также выделяют несколько видов работников, в соответствии с типами мотивации. Данные типы работников можно использовать в жизни на практике, однако необходимо иметь ввиду то, что данная схема не универсальна, всегда имеет место элемент "случайности".

2) Были выявлены основные характеристики субкультуры волонтеров. Ими являются, в первую очередь, бескорыстная, безвозмездная деятельность, добровольческий труд. Работать на волонтерской основе - значит работать бесплатно, безвозмездно. Как правило, люди, начинающие заниматься работой на добровольных началах, стремятся достичь несколько целей. Это и самореализация, утверждение своего "Я"; это и желание помогать другим людям безвозмездно, желание поделиться пережитой проблемой, жажда новых знаний. Волонтеры работают не ради материальной прибыли, но ради удовлетворения своих социальных потребностей. Субкультура волонтеров также характеризуется непринужденностью труда добровольцев. Человек может работать безвозмездно только лишь по собственному желанию и согласию.

3) были выявлены особенности мотивации волонтеров на материале теоретического исследования. В связи с этим было выявлено: Самыми распространенными способами мотивации добровольцев являются: выражение благодарности волонтеру, обучение (семинары, тренинги, лекции, обучающие занятия), периодическое общение с волонтером, предоставление ему возможности участвовать в различных мероприятиях, проводимых организацией, предоставление какой-то материальной помощи, поддержки (подарок, грамота, благодарственное письмо и так далее). Руководитель организации, в которой работают волонтеры, должен периодически поощрять добровольцев, с целью повышения их мотивации, а также повышения уровня работы учреждения.

4) Были выявлены особенности мотивации волонтеров Кризисного центра города Апатиты. В связи с данной задачей было проведено исследование в виде интервью, взятое у двенадцати респондентов, которые являлись специалистами Кризисного центра города Апатиты, а также волонтеры данного учреждения. В соответствии с программой, задачами и целями исследования, были выявлены следующие способы мотивации волонтеров специалистами: этими стимулами, в первую очередь, являются тренинги, обучающие программы, семинары, лекции. Также в качестве стимула, мотивирующего добровольцев, специалисты называют экспериментальный проект, который предполагает, что волонтеры сами будут выбирать спектр их услуг, характер выполняемой ими работы, в зависимости от своих интересов, жизненных ориентаций, возможностей. Также к числу стимулов относятся поощрения, и приглашения волонтеров на различные мероприятия, организуемые учреждением. К цели исследования также относилось выявление стимулов, которыми волонтеры себя мотивирую к деятельности. Было выявлено следующее: Волонтеры Кризисного центра пошли работать безвозмездно вследствие следующих стремлений и мотивов: желание получать новые знания в области психологии; желание общаться в коллективе, стремление помочь людям, помочь разрешить проблему, стремление обрести новых знакомых, завести новые связи.

**Список использованной литературы**

1. Агапов, Е.. Социальная помощь и культура // Вопросы социального обеспечения, 2006. - № 21, с. 32-33.
2. Бодренкова Галина. Добровольчество // Социальная работа, 2006, - № 1, с. 52 - 57.
3. Бодров, В.А. Психология профессиональной пригодности. - М.: ПЕР СЭ, 2001. - 511 с.
4. Васильев, И.А., Митина, О.В., Кобанов, В.В. Влияние различных типов мотиваций и самоуправления личности на продуктивность мыслительной деятельности // Психологический журнал, 2006, - № 4, с. 38 - 50.
5. Давыдов, Ю. Н., Роднянская, И.Б. Социология контркультуры: Критический анализ. - М.: 2000. 243 с.
6. Добреньков В.И., Кравченко А.И. Фундаментальная социология: В 15т. Т. 3: Методика и техника исследования. – М.: ИНФРА – М, 2004. – XII, 932с.
7. Добровольцы: как их найти и удержать / под. ред. Гриффит, К.М.: Педагогическое объединение "Радуга", 1995.
8. Дубовская, Е.М., Тихомандрицкая, О.А. Особенности социально - психологического изучения ценностей как элементов когнитивной и мотивационно - потребностной сферы // Мир психологии, 1999, - №3, с.
9. Дьячек, Т.П., Развитие исследовательского подхода в деятельности волонтеров (на примере США) // Сост. С.В. Тетерский. Под редакцией Л.В. Никитиной. - М.: «ACADEMIA», 2000. - с. 44 - 49.
10. Ильин, Е.П. Мотивация и мотивы. - СПб.: Питер, 2003. - 512с.
11. Кабаченко Т.С. Психология управления. М.: Российское педагогическое агентство., 1997. - 324 с.
12. Казначевская, Г.Б. Менеджмент. Изд-е 2-е, доп. и перераб. - Ростов н/Д: «Феникс», 2002. - 352с.
13. Кайгородова, Л.А. Психологические аспекты формирования духовности и имиджа социального работника. Режим доступа: http://home.novoch.ru
14. Квале, С. Исследовательское интервью. - М.: Смысл, 2003. - 301с.
15. Комарова, Ю. Н. Менеджмент социальной работы. - М.: ИНФРА - М, 2005, с. 539.
16. Кордуэлл, М. Психология. А-Я: Словарь - справочник / Пер. с англ. К.С. Ткаченко. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 1999. - 448 с. ил.
17. Кукушкина, Л.. Выбор за тобой // Социальная работа, 2005. - № 3, с. 32 - 39.
18. Левдер, И.. Добровольческое движение как одна из форм социального обслуживания // Социальная работа, 2006, - №2. с. 12-16.
19. Либоракина, М., Якимец, В. Гражданские инициативы и будущее России. М., 1997.
20. Липский, И. Кодекс этики социального педагога и социального работника - основа профессиональной позиции // Социальная педагогика, 2005, - № 2, с. 103 - 112.
21. Маккарлей, С., Линч, С. Основы руководства добровольцами. - М.: Педагогическое объединение " Радуга", 1995.
22. Маркова, А.К. Формирование мотивации учения / А.К. Маркова, Т.А. Матис, А.Б. Орлов / Книга для учителя. - М.: Просвещение, 1990.
23. Маслова, О. М. Качественная и количественная социология: методология и методы // Социология, 1995, №9, с. 54-58.
24. Мескон, М.Х., Альберт, М., Хэдоури, Ф. Основы менеджмента: Пер. с английского. - М.: «Дело ЛТД», 1994. - 702 с.
25. Методические материалы к тренингу «Работа с волонтерами: методы и технологии», Центр АННА (Москва), КАРИТАС (Австрия), при финансовой поддержке программы ТАСИС., М., 2002.
26. Михайлова, С.В. Десять советов по работе с добровольцами руководителю общественной организации // Волонтер и общество. Волонтер и власть. Научно-практический сборник / сост. С.В., Тетерский, под. ред. Л.В. Никитиной. - М.: "ACADEMIA", 2000. - с. 63-68.
27. Молотова, В.И. Душа обязана трудиться // Вестник благотворительности. 1999, №2, с. 11-12.
28. Наумов, Н. Ф. Субкультура // Краткий словарь по социологии / Под общ. ред. Н.И. Лапина, Э.М. Коржева, Н.Ф. Наумова. - Политиздат, 1989. - 479с. с. 325-326.
29. Неволина, Е. Волонтеры не в фаворе: стимулы и препятствия к добровольческому труду // Вестник благотворительности. - 1999, №4, с. 13-17.
30. Низовских, Н.А. Психосемантическое исследование ценностно-мотивационных ориентаций личности // Психологический журнал, 2005, - №3, с. 25 - 32
31. Никитина Л.Е. Феномен волонтерства в современной России // Волонтер и общество. Волонтер и власть Научно-практический сборник/Сост. С.В.Тетерский. Под ред. Л.В.Никитиной. – М.: «ACADEMIA», 2000. – С.5-12.
32. Никольская, Е.В. Социальная работа как профессия // Социс, 1993. - № 10, с. 90-100.
33. Олчман, М., Джордан, П. Добровольцы - ценный источник. Университет Д. Хопкинса. 1997.
34. Потапова, Н.А. Волонтерство как феномен самореализации личности в современных российских условиях // Интегративный подход в психологии (новые исследования): Сборник научных трудов: СПб., Издательство РГПУ им. Герцена, 2004. - 294.
35. Психология менеджмента / Под ред. проф. Никифорова. - Харьков, 2002.
36. Ребер, А. Мотивация // Большой толковый психологический словарь / Ребер Артур (Penguin). Том 1 (А-О): Пер. с англ. - М.: Вече, АСТ, 2000. - 592 с. с. 464-465.
37. Сахаров, Г.А. Всеобщая декларация волонтеров. Зарубежный опыт // Вестник благотворительности, 1995, - № 5 (21), с. 12-23.
38. Сборник материалов областного обучающего семинара "Развитие молодежной активности в волонтерской деятельности" - Мурманск: "Новое начало", 2007. - 41с.
39. Семенов, В.Е. Субкультура // Коллектив, личность, общение: Словарь социально-психологических понятий / Под. ред. Е.С. Кузьмина и В.Е. Семенова, - Л.: Лениздат, 1987. - 144с. с. 54-55.
40. Слабжанин Н.Ю. Добровольческая вовлеченность населения в решение органами местного самоуправления и организациями третьего сектора комплексных социальных проблем местного сообщества// Волонтер и общество. Волонтер и власть Научно-практический сборник/ Сост. С.В.Тетерский. Под ред. Л.В.Никитиной. – М.: «ACADEMIA», 2000. – С. 68-73.
41. Сухорукова М. Ценности как ключевой элемент организационной культуры // Управление персоналом. – 2000. - №11. – С.39-44.
42. Тетерский С.В. Волонтерская работа с детьми и молодежью в современной России// Волонтер и общество. Волонтер и власть Научно-практический сборник/ Сост. С.В.Тетерский. Под ред. Л.В.Никитиной. – М.: «ACADEMIA», 2000. – С.84-92.
43. Федорова Н.М. Мотивация участия петербуржцев в волонтерской деятельности. // Волонтер и общество. Волонтер и власть Научно-практический сборник/ Сост. С.В.Тетерский. Под ред. Л.В.Никитиной. – М.: «ACADEMIA», 2000. – С.54-58.
44. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность. Т.1. М.: Педагогика. 1986.- 408 с.
45. Ходырева Н.В. Менеджмент в некоммерческих организациях/ Психология менеджмента. /под ред. Никифорова Г.С., Харьков: Изд. Гуманитарный центр,2002.- 556 с.
46. Холостова, Е.И. Волонтеры // Словарь-справочник по социальной работе / Под ред. проф. Е.И. Холостовой. - М.: Юристъ, 1997. - 424с. с. 121-124.
47. Чирков, В.И. Самодетерминация и внутренняя мотивация поведения человека / В.И. Чирков // Вопросы психологии. - 1996. - № 3.
48. Шекова Е. Добровольческие трудовые отношения: основные определения.// Человек и труд. - 2003. - №4.
49. Щербина В. Направление, формы, логика работы с человеческим ресурсом в организации // Материалы конференции «Развитие человеческих ресурсов». – Ярославль, 1995.
50. Шорохова, Е.В., Кузьмин, Е.С. Социально-психологические проблемы производственного коллектива. М., 1984.
51. Южакова, О.В. Волонтеры на социальной работе // Вопросы социального обеспечения. 2006, - № 16, с. 32-33.
52. Ядов, В.А. Стратегии и методы качественного анализа данных // Социология 4М. 1991. - № 1. с. 14-31.
53. Ядов, В.А. Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности. 7-е издание. - М.: "Добросвет", 2003. - 596с.
54. Яницкий, О.Н. Социальные движения: 100 интервью с лидерами. - М., 1991.

**Приложение 1. Программа исследования на тему "Мотивация волонтеров кризисного центра г. Апатиты"**

Проблема исследования: недостаток волонтеров в организациях, оказывающих социальную помощь населению г. Апатиты.

Актуальность исследования: В настоящее время в городе Апатиты существует несколько организаций, центров, которые предоставляют социальную помощь населению. По причине того, что каждая взятая в отдельности такая организация не имеет возможности предоставления всех видов социальных услуг, по необходимости, создаются подобные социальные организации. Вследствие этого, в каждой из таких организаций (центров) все больше возрастает потребность в добровольческой помощи, волонтерской инициативе. В Кризисном центре г. Апатиты такая помощь тем более актуальна потому, что данный центр предоставляет очень широкий диапазон услуг населению, поэтому добровольческая помощь в Центре особенно востребована. По данным статистики, проводимой специалистами Кризисного центра, волонтерская помощь в данной организации постоянно востребована. Всего в Кризисном центре города Апатиты работают 25 волонтеров. Они занимаются оказанием психологической помощи клиентам Центра («телефон доверия», тренинги), консультированием, связью с общественностью (например, с другими общественными организациями). Однако, основная их работа заключается в проведении психологических, тематических тренингов, занятий с детьми и взрослыми. Также не так давно в Кризисном центре произошли некоторые нововведения, касающиеся работы с добровольцами. Сейчас каждый волонтер Центра работает по интересующему его направлению. Волонтеры по своему желанию теперь выбирают направление своей деятельности.

Цель исследования: Выявление мнений волонтеров и специалистов о мотивации волонтеров Кризисного центра города Апатиты.

Задачи исследования: 1). Выявление мнений волонтеров и специалистов Кризисного центра города Апатиты о причинах прихода людей в Центр для работы на добровольной основе;

2) Выявление мнений волонтеров об использовании ими способов, стимулов, с помощью которых они мотивируют себя к добровольческому труду;

3) Выявление мнения специалистов, а также волонтеров Кризисного центра об использовании специалистами каких-либо способов, методов, приемов стимулирования волонтеров, работающих в данной организации;

4) Выявление мнений волонтеров и специалистов Кризисного центра о наличии или отсутствии каких-либо обучающих занятий/тренингов для волонтеров Кризисного центра;

5) Выявление мнений волонтеров и специалистов Кризисного центра о заинтересованности в дальнейшей работе на добровольческой основе в данной организации;

6) Выявление мнения специалистов Кризисного центра об использовании ими опыта по работе с добровольцами (а также их мотивации) других организаций (в городе, стране), в которых работают волонтеры.

Объект исследования: волонтеры Кризисного Центра г. Апатиты, а также специалисты Центра, проводящие отбор на места добровольцев

Предмет исследования: недостаток мотивации волонтеров Кризисного центра города Апатиты

Интерпретация понятий: Мотивация - это процесс стимулирования кого-либо (отдельного человека или группы людей) к деятельности, направленной на достижение целей. Мотивация необходима для продуктивного выполнения принятых решений и намеченных работ.

Самомотивация - процесс внутреннего самостимулирования человека к действию.

Волонтеры (от англ. volunteer - доброволец) - это люди, делающие что-либо по своей воле, по согласию, а не по принуждению. Они могут действовать либо неформально, работать бесплатно как в государственных, так и частных организациях медицинской, образовательной сферы или социального обеспечения, либо являться членами добровольческих организаций.

Альтруизм - "от французского "другой" - бескорыстная забота о благе других и готовность жертвовать для других своими личными интересами (противоположность эгоизму).

Субкультура - система ценностей, установок, способов поведения и жизненных стилей, которая присуща более мелкой социальной общности, пространственно и социально в большей или меньшей степени обособленной. Субкультурные атрибуты, ритуалы как устойчивые образцы поведения, а также ценности, как правило, отличаются от таковых в господствующей культуре, хотя с ними и связаны.

Обоснованность выборки: В качестве метода отбора респондентов был выбран неслучайный направленный (целевой) тип выборки. В качестве критериев отбора респондентов были выбраны следующие качества: опыт волонтерской работы в области социальной помощи, а также опыт проведения собеседования при приеме на работу волонтеров. В соответствии с данными критериями, в качестве респондентов были выбраны волонтеры Кризисного центра города Апатиты, а также специалисты Кризисного центра, проводящие собеседование и опросы с будущими (потенциальными) волонтерами данного Центра. Таким образом, было опрошено двенадцать респондентов, трое из которых являлись специалистами Кризисного центра г. Апатиты, остальные девять человек - волонтеры данного Центра.

Обоснование методов исследования:

Методом исследования явилось полуструктурированное интервью. Инструментом для данного метода явились два опросных листа (вопросы для интервью волонтерам, а также вопросы для интервью специалистам Кризисного центра). Данный метод исследования был выбран по причинам того, что: 1) интервьюирование предполагает получение наиболее развернутых ответов на вопросы от респондента (в отличие от анкетирования); 2) интервьюирование позволяет получить целостное систематическое описание представлений или взглядов респондента по изучаемому вопросу; 3) Так как основу интервью составляет беседа, оно дает возможность исследовать глубинные мотивы и мнения респондентов. К описанным выше особенностям интервью можно добавить тот факт, что при интервьюировании неопределенные вопросы или противоречивые ответы могут быть уточнены. Вопросы, оставленные без ответов при интервьюировании практически исключаются. При этом при методе исследования в форме интервью, возможна перепроверка, а также уточнение («детализация») информации [59]. 4) Еще одним преимуществом интервьюирования заключается в более тесном контакте с исследуемой аудиторией, что позволяет получить максимально полную информацию об изучаемом объекте, позволяет более полно представить проблему, и исследуемый вопрос.

**Приложение 2**

Опросный лист: Вопросы волонтерам Кризисного центра города Апатиты:

1. Здравствуйте, представьтесь, пожалуйста.

2. Расскажите, пожалуйста, что входит в Вашу обязанность как волонтера? Давно ли Вы работаете в Кризисном центре в качестве волонтера?

3. Как Вы думаете, по каким причинам люди идут работать в тут или иную организацию на добровольной, волонтерской основе?

4. Скажите, пожалуйста, какие причины послужили тому, что Вы пошли работать в Кризисный центр волонтером?

5. Как Вы считаете, какие побуждения (мотивы, стимулы) подталкивают волонтера на протяжении всей его добровольческой деятельности заниматься безвозмездным трудом? (Почему человек не прекращает работать волонтером?)

6. Скажите, а что подталкивает Вас к постоянной работе на добровольческой основе? Есть ли у Вас какие-то свои методы, приемы самомотивации?

7. Скажите, пожалуйста, стимулируют ли каким-либо образом Вашу работу специалисты Кризисного центра? Если да, то, как именно?

8. На Ваш взгляд, помогает ли Вам в Вашей работе данная помощь?

9. Скажите, пожалуйста, проводятся ли специально для Вас какие-либо тренинги, занятия? Если да, то что они Вам дают? Ощущаете ли Вы поддержку, пользу от данных мероприятий?

10. Скажите, пожалуйста, используете ли Вы опыт работы волонтеров других организаций (города, страны), которые занимаются оказанием подобной помощи? Если да, то что это за опыт?

11. Я знаю, что в Кризисном центре каждый волонтер работает по своему, интересующему ему направлению? На Ваш взгляд, помогло ли это «разделение» эффективности Вашей деятельности?

12. Как Вы думаете, может ли это являться стимулом добровольцам, работающим в Кризисном центре?

13. Скажите, пожалуйста, будете ли Вы продолжать и далее работать в Кризисном центре города Апатиты?

**Приложение 3**

**Опросник**

Вопросы для интервью специалистам Кризисного центра, проводящим отбор на места добровольцев:

1. Здравствуйте, представьтесь, пожалуйста!

2. Скажите, пожалуйста, что входит в Ваши обязанности в качестве специалиста, проводящего отбор на места добровольцев в Ваш Центр?

3. Скажите, насколько важен среди Ваших критериев отбора, критерий мотивов человека к занятию добровольческой деятельностью в Вашем Центре?

4. Скажите, пожалуйста, можете ли Вы не принять человека на работу волонтером из-за его недостаточной самомотивации, из-за недостаточности его мотивов? Почему?

5. Как Вы считаете, какие мотивы толкают человека на занятие волонтерской деятельностью?

6. Как Вы думаете, что заставляет человека, занимающегося волонтерством, не прекращать данную деятельность? Почему человек не прекращает работать добровольцем? Что этому способствует?

7. Скажите, пожалуйста, а какие мотивы занятия добровольческой деятельностью преобладают у Вас при отборе на места волонтеров? Как Вы думаете, почему?

8. Скажите, пожалуйста, стимулируете ли Вы каким-то образом волонтеров, работающих в Вашем Центре? Если да, то, каким образом? На Ваш взгляд, помогает ли это им в работе?

9. Скажите, пожалуйста, проводите ли Вы какие-либо тренинги, занятия с волонтерами? Как Вы думаете, способствует ли это их мотивации к дальнейшей работе?

10. Я знаю, что у Вас в Центре распространена такая практика, когда каждый волонтер работает по своему, интересующему его направлению. Как Вы оцениваете данный эксперимент?

11. На Ваш взгляд, помогло ли это «разделение» поднятию эффективности деятельности Ваших волонтеров?

12. Как Вы считаете, мотивирует ли это каким-то образом добровольцев, работающих в Вашем Центре?

13. Как вы думаете, насколько заинтересованы Ваши нынешние волонтеры в дельнейшей работе в Вашем центре?

**Приложение 4**

**Интервью с волонтером**

Место проведения: Кризисный центр г. Апатиты

Дата проведения: 8.05.07.

Время проведения интервью: с 13.30 по 13.50

Участники интервью: волонтер телефона доверия Кризисного центра г. Апатиты; интервьюер.

Интервьюер: Здравствуйте, представьтесь, пожалуйста.

Респондент: Брунова Любовь Алексеевна.

И.: Любовь Алексеевна, не могли бы Вы ответить на несколько вопросов, касающихся мотивации волонтеров?

Р.: Да, конечно.

И.: Для начала расскажите, пожалуйста, что входит в Вашу обязанность как 7. волонтера? Давно ли вы работаете в Кризисном центре в качестве волонтера?

Р.: Я работаю в качестве волонтера Кризисного центра на телефоне доверия.(пауза) Однако, сейчас, на этой должности не работаю, так как в этом году в Центре не было набора на места волонтеров. В мои обязанности входило консультирование, оказание психологической помощи на телефоне доверия. Работаю я в Центре с 2004 года

И.: Любовь Алексеевна, как Вы думаете, по каким причинам люди идут работать в ту или иную организацию на добровольной основе?

Р.: Вы знаете, мне кажется, одной причины быть не может. Людей толкают самые различные мотивы, как мне кажется. Это могут быть побуждения самого различного плана. Например, желание людей (пауза)... желание людей помогать другим. Это может быть и желание человека самому как-то помочь себе. Мне кажется, одна из главных причин, по которой люди идут работать в качестве добровольцев, это - желание узнать что-то новое. Ведь, например, в Кризисном центре, когда я работала, у нас постоянно проводились различные лекции, семинары, которые касались психологии практической психологии. Я считаю, что человек в подобной организации может обрести очень много новых и полезных знаний. В данном случае в Центре в очень доступной форме преподавали знания по психологии. Тем более, что многие, например, как я, параллельно волонтерству, учатся в учебных заведениях, и какие-то дополнительные знания никогда, мне кажется, никому не помешают.

И.: Скажите, пожалуйста, какие причины послужили тому, что Вы пошли работать в Кризисный центр волонтером?

Р.: Ну, моя причина, наверно, как раз и кроется в том, о чем я вам рассказала выше - это желание получить дополнительные полезные знания. В Центре нам давали знания по психологии, которые очень полезны, даже не столько в работе волонтером, сколько в твоей повседневной жизни. Это и практические занятия, и просто какие-то лекции, семинары, уроки. Это и тренинги, вообщем, все то, что дает какие-то дополнительные знания, навыки, умения. В Кризисном центре, по крайней мере, пока я там работала в качестве волонтера, подобного рода мероприятия проводились очень и очень часто, и, это очень помогало, на самом деле.

И.: Как Вы считаете, какие побуждения (мотивы, стимулы) подталкивают 20. волонтера на протяжении всей его добровольческой деятельности заниматься безвозмездным трудом? Почему человек не прекращает работать волонтером?

Р.: Мне кажется, человек работает волонтером потому, что он видит в этом возможность самореализации. Человек находит, что именно здесь он может себя так или иначе реализовать, как-то поставить себя, чем то помогать другим людям. Ведь, это возможность постоянно делиться своими знаниями с другими, делать этот мир лучше. Человек, работая волонтером, добровольцем, он начинает чувствовать свою значимость. Ему просто нравится работать именно в такой форме, в качестве добровольца. Вместе с тем, одной из причин может быть то, что, работая на должности волонтера, человек может решать какую-то свою проблему. Он постепенно приспосабливается к тому, что с помощью данной работы, можно решать какие-то свои, личностные проблемы. Поэтому он продолжает работать в качестве добровольца. Скажите, пожалуйста, а что подталкивает Вас к постоянной работе на добровольческой основе? Есть ли у Вас какие-то свои способы, приемы самомотивации?

Р.: Меня подталкивает то, о чем я вам, в принципе, уже говорила. Это - практические знания. В центре прекрасно могут их преподносить. Знания по психологии очень полезны. Наверно, именно из-за этого я постоянно работала в качестве волонтера в Центре.