

Купчиненко Е.Ю., главный библиотекарь
научно-методического отдела ГБУК «БОНУБ им. Ф.И. Тютчева»

Библиотека и волонтерство: пути взаимодействия.

Как известно Указом Президента РФ 2018 г. объявлен Годом волонтера. Именно поэтому мое сегодняшнее выступление посвящено взаимодействию библиотек и добровольцев.

Согласно статистических данных Ассоциации волонтерских центров: 15% взрослых россиян подтверждают своё участие в добровольческой деятельности,

50 % - готовы работать на добровольной основе,

7% - идентифицируют себя как волонтеры.

Ассоциация была создана в 2014 году с целью выстраивания системной работы по организации и сопровождению волонтерских центров, осуществляющих свою деятельность в субъектах России. На сегодняшний день в Ассоциацию входит более 100 организаций, включая образовательные организации высшего и среднего профессионального образования, некоммерческие организации, а также ресурсные центры по поддержке добровольчества.

Направления проектов, реализуемых волонтерскими центрами в регионах, различны: событийное, социальное, медицинское, экологическое, корпоративное, инклюзивное и т.д. Среди всего многообразия направления волонтерской деятельности особая роль отводится культурно-просветительскому волонтерству, куда по праву входит и библиотечное волонтерство. По итогам 2017 г. культурно-просветительское волонтерство, относится к числу активно развивающихся направлений.

Стоит сказать о задачах, стоящих перед культурно-просветительским направлением добровольчества:

- 1) Формирование культурной идентичности.
- 2) Сохранение истории и культурного наследия.
- 3) Создание атмосферы открытости и доступности культурных пространств.
- 4) Личное развитие и приобщение к культуре.

Волонтерство в библиотеках в разных формах присутствовало всегда: люди приносили свои книги в дар, занимались ремонтом книг, помогали библиотекарям с массовыми мероприятиями и т.д. Но, в основном, такая помощь носила спонтанный характер.

Сегодня сотрудничество библиотек с волонтерами, добровольческими движениями и организациями перешло на другой уровень. Теперь оно выливается в тесное сотрудничество и долгосрочные проекты.

Главное правило, которое должно лежать в основе сотрудничества с волонтерами это то, что волонтеру очень важно понимать, что он не только участник, но еще и создатель определённого культурного продукта (проекта).

Существует определённая технология как правильно выстраивать взаимоотношения с волонтерами - **«Технология 5 ключей»**, обеспечивающая эффективность работы с волонтерами.

- 1 ключ – Привлечение.
- 2 ключ – Подготовка.
- 3 ключ – Сопровождение.
- 4 ключ – Мотивация.
- 5 ключ – Поощрение.

Привлечение.

Прежде всего, необходимо ответить самим себе на такие вопросы как, например:

- для каких целей вы хотите привлечь добровольцев (для осуществления какого-то краткосрочного проекта или же для повседневной работы)?

- каким должен быть волонтер (сформировать портрет (возраст, социальный статус, род занятий и т.д.), которого вы хотели бы видеть на рабочей площадке в своей библиотеке)?

- как вы будете фиксировать их ответственность перед вашей организацией?

- какие стимулы для работы добровольцев существуют в вашей организации?

- какую цель вы преследуете, прибегая к помощи волонтеров? Возможно, вы таким образом хотите решить проблему нехватки персонала, а может быть, привлечь творческие силы волонтеров для усовершенствования какого-то конкретного проекта, для получения ценных идей в организации обслуживания и т.п..

Привлечение добровольцев к участию в проектах оправдано лишь тогда, когда библиотека всерьёз осознает свои интересы и потребности.

Работая с волонтерами очень важно понимать, что волонтер – это не сотрудник, выполняющий оплачиваемую работу.

Какие же средства можно использовать для привлечения добровольцев (волонтеров) в библиотеку?

В первую очередь важно придерживаться основного правила: информация о потребности библиотеки в волонтерах должна быть максимально доступна посетителям библиотеки и жителям того населенного пункта, в котором находится библиотека.

Существуют различные способы доведения информации до потенциальных волонтеров среди которых стоит отметить:

- размещение информации на информационных стендах в библиотеке, на библиотечном сайте, на страничках в социальных сетях и т.д.;
- информирование по данному вопросу участников массовых мероприятий, конференций, акций, и т.д., проходящих в стенах библиотеки;
- запуск рекламного ролика в местных СМИ;
- размещение информации на территории организаций – партнёров, в общественных местах, на транспорте и т.д.;
- обращение в учреждения и организации, работающие с определёнными категориями населения (молодёжные центры, центры по работе с пожилыми людьми и др.).

Волонтёрами библиотек могут стать: родственники, знакомые, друзья; участники тренингов; молодёжь, приглашенная в рамках мероприятий и акций; посетители подростковых и молодёжных клубов; пользователи библиотеки.

Подготовка.

После проведенной кампании по привлечению волонтёров в библиотеку (даже самой масштабной и результативной), не всегда получается так, что откликнувшиеся на призыв библиотеки, действительно те, кто может стать настоящим помощником библиотеке. Важно придерживаться основного правила: прежде всего, волонтёр - для организации, а не организация - для волонтёра.

В отборе волонтёров используются такие методы, как собеседование, анкетирование, наблюдение, тестирование.

Возникает вопрос, а каких принципов или же правил следует придерживаться при поиске и наборе волонтеров?

Прежде всего, стоит отдавать предпочтение тем людям, которые:

- осознанно сделали выбор в пользу волонтерской деятельности;
- хотят помогать людям,
- жизнелюбивы и жизнерадостны,
- честны, ответственны, на них можно положиться,
- дружелюбны и коммуникабельны,
- имеют опыт общения и работы с разными людьми,
- желают получать новые знания и передавать их другим.

Препятствиями для волонтерской деятельности являются:

- нереальные ожидания от выполняемой работы,
- неадекватные представление о своих способностях и не достаточно объективная самооценка,
- желание в первую очередь решить собственные проблемы,
- наличие всякого рода зависимости (алкоголизм, наркомания),
- неуравновешенность,
- шовинизм.

На начальном (стартовом) этапе очень важно иметь первичную информацию о волонтере, которая должна включать: ФИО, пол, возраст, образование, социальный статус, контактный телефон, профессиональную квалификацию, время, которое волонтер готов посвятить участию в работе библиотеки, какое направление работы наиболее интересно, деловые качества, умения, навыки. Кроме того очень важно чтобы было согласие «потенциального волонтера» на обработку персональных данных (в соответствии с требованиями о ФЗ №152 РФ «О защите персональных данных»), а также (в том случае если ребенок несовершеннолетний) согласие родителей на участие ребенка в волонтерской деятельности. Все кандидаты, заполнившие анкеты, становятся потенциальными волонтерами.

Следующий шаг - определение обязанностей волонтеров, чтобы потенциальный доброволец четко представлял себе круг работы, а также мог оценить свои силы и возможности для ее выполнения. Важно определить, с кем будет работать волонтер из библиотечных специалистов, предстоит ли какое-то обучение, есть ли возможность начать профессиональную карьеру, получить какие-либо льготы. Потенциальному волонтеру необходимо дать ответы на эти и многие другие вопросы. С этими людьми необходимо провести определенную индивидуальную или же групповую работу по вопросам волонтерской деятельности, так называемое общее обучение знакомство с рабочими площадками, на которых будут проходить те или иные мероприятия.

При необходимости можно подготовить буклеты, памятки, закладки для будущих волонтеров с информацией о том, в какой конкретно помощи добровольцев заинтересована библиотека.

Отношения библиотеки и волонтеров должны быть регламентированы.

1) «Положение о волонтерах и волонтерской деятельности (конкретного учреждения)», где должны быть прописаны права и обязанности библиотеки и волонтеров.

2) Договор о добровольном участии в деятельности учреждения.

3) Перечень волонтерских работ (это должны быть общие виды работ, не требующие постоянной занятости и интересные для волонтеров).

Волонтеры должны быть ознакомлены с положением о волонтерской деятельности, с перечнем волонтерских работ, после чего, если волонтер согласен с условиями библиотеки, необходимо заключить договор о сотрудничестве.

Сопровождение.

Это, пожалуй, один из основных ключей в организации эффективной работы с волонтерами. Мы часто сталкиваемся с такой проблемой: как удержать волонтера в библиотеке. Так как работа с волонтерами это не новое направление и накоплен уже достаточно большой опыт по данной теме, можно говорить о том, что в среднем запала активности добровольца хватает,

как правило, на 1, 5 года, затем активность снижается и постепенно он совсем перестаёт приходить в библиотеку.

Наша задача сделать так, чтобы это не произошло. Специалистами, имеющими опыт работы в данном направлении, рекомендуется:

- разработать определенную структуру взаимодействия с волонтерами;
- создать для волонтеров так называемую «Точку входа» (это значит, что в библиотеке обязательно должен быть сотрудник или отдел, отвечающий за работу с волонтерами, чтобы придя в библиотеку волонтер не чувствовал дискомфорт от непонимания того, к кому он должен обратиться для получения задания);
- определить постоянное место встречи, где будут проходить рабочие совещания по подготовке мероприятий с участием волонтеров;
- внерабочее взаимодействие, то есть очень важно поддерживать связь с волонтерами постоянно, вести, как сейчас принято говорить, постоянную коммуникацию. (Обсуждать проведенные мероприятия, интересоваться мнением волонтеров по тем или иным вопросам, приглашать на праздники в качестве гостей поддерживая, таким образом, их интерес к библиотеке)

Мотивация.

Очень важно при появлении волонтера в организации выяснить мотивы, приведшие его в среду добровольцев, также отслеживать их динамику и постоянно актуализировать, чтобы человек всегда мог найти то, ради чего он остается в коллективе и развивается параллельно с ним.

С течением времени работы в волонтерской организации добровольцы, мотивы которых учитываются, становятся ее неотъемлемой частью и не мыслят своего существования без работы в сфере добровольчества.

Мотивация – это то, что побуждает волонтера быть с организацией, продолжать свою деятельность. Мотивация – это дело двух сторон: организатор предлагает ряд возможностей, волонтер выбирает те, которые наиболее интересны для него.

Часто ошибкой становится момент, когда организатор путает мотивацию с поощрением и тем самым задаривает волонтера, а не мотивирует его.

Можно выделить следующие пять направлений мотивов волонтеров:

1. **«Мотив достижения»** люди, которыми движет этот мотив, хотят видеть результат своих трудов, интересуются крупными и значимыми событиями, им важна реализация личностного потенциала, их нельзя назвать командными игроками. Любая деятельность, выполняемая волонтером с мотивом достижения, должна нести в себе ту или иную степень личностного развития, и чем больше возможностей для такого развития он получает, тем более заинтересованным он будет в выполнении этой работы, тем более эффективной будет и выполняемая им работа.

2. **«Социальный мотив»** люди, которыми движет этот мотив, стремятся быть приятными и значимыми для окружающих людей, это командные

игроки, которым важно помогать людям и получать слова благодарности взамен. Благодаря этому волонтер может утвердиться в собственных глазах, ощутить сопричастность к общественно полезному делу. Основными критериями для работы волонтера с социальным мотивом являются дружный коллектив и хороший руководитель.

3. **«Процессный мотив»** человек, чьи мотивы можно отнести к данному направлению, готов отдаться процессу полностью, но если процесс наскучит или не оправдает его надежд, то его энтузиазм быстро угаснет. В этом случае необходимо точно знать, какая работа поистине нравится волонтеру, и поставить его именно на этот вид работ. Ключевым фактором для волонтера с процессным мотивом является возможность проявления себя через совершение действий, а значит, такой человек будет искать пути выполнения поставленной перед ним задачи иными, усовершенствованными способами, чем те, которые были предложены ему изначально. Этот человек – за творческое начало в работе и нельзя ставить перед ним строгих рамок в выполнении намеченных целей.

4. **«Мотив вознаграждения»** есть и такие волонтеры, кому важно получать бонусы за проделанную работу, будь это небольшие сувениры или бесплатные билеты куда-либо и т.д.. Деятельность будет тем более привлекательна для человека с данным видом мотива, чем больше возможных бонусов он за неё получит.

5. **«Идейный мотив»** Люди с идейным мотивом – основная целевая аудитория. Они готовы работать ради миссии, и сделают все ради идеи. С такими волонтерами необходимо разговаривать открыто, выкладывая все карты на стол. Если Вы донесёте до них важность выполнения волонтерской задачи, то найдете в них основного партнёра и большую поддержку.

При мотивации во время привлечения волонтеров необходимо озвучивать все преимущества, которые могут получить участники волонтерской деятельности и ориентироваться на все пять типов мотивов. В этом случае каждый человек сможет найти в этом что-то своё.

Поощрение.

Волонтерам необходимо постоянно оказывать информационную поддержку. Очень важно своевременно признать заслуги волонтеров, поощрить их. Обязательно сказать свое «Спасибо!» любым доступным для вас способом.

Способов для этого много: прямая похвала, благодарственные письма, рекомендательные отзывы, сувениры (значки, бейджи, футболки, бейсболки с логотипом библиотеки и надписью «Волонтер»), статьи об их деятельности в СМИ, объявление благодарности на сайте библиотеки, возможность получения бесплатного формуляра читателя библиотеки, свободный доступ к информационным источникам и материалам, первоочередное чтение новой литературы, вручение приглашений на благотворительные мероприятия, постоянная реклама в библиотеке и др..

Скрытая похвала проявляется тогда, когда организация предоставляет условия для обучения волонтеров, повышения их квалификации, когда у добровольных помощников появляется возможность выступить представителем библиотеки на каком-нибудь мероприятии. Сотрудничество библиотеки с добровольными помощниками позволит: расширить библиотечное пространство, круг партнёров; стать более заметной для местного сообщества; привлечь внимание общественности на проблемы библиотеки; развивать услуги и формы обслуживания в соответствии с современными потребностями и ожиданиями населения.

Волонтерская деятельность в библиотеках.

Добровольцы могут быть вовлечены библиотекой в проведение самых различных мероприятий среди наиболее распространенных стоит назвать: проведение социологических опросов об актуальности чтения, обработка анкет, оповещение задолжников, содействие в проведении крупных библиотечных мероприятий и всероссийских акций (рассылка приглашений и рекламных библиотечных материалов, регистрация, встреча и сопровождение участников, подготовка кофе-пауз, уборка помещений и т.д.), издательская деятельность (создание библиотечных газет, сбор и обработка для подготовки к изданию тематических сборников и электронных ресурсов), совместно с библиотекой подготовка и реализация различных проектов, расширение границ библиотечного пространства посредством проведения онлайн-мероприятий и размещения информации о работе библиотеки в сети Интернет, привлечение средства благотворителей к реализации библиотечных проектов и др.

Важное направление работы добровольцев – формирование информационной культуры людей. Особое внимание уделяется социально незащищенным слоям населения. Так, в некоторых библиотеках именно волонтеры занимаются обучением пенсионеров основам компьютерной грамотности. Пожилые люди учатся находить информацию в сети Интернет, общаться в социальных сетях, пользоваться электронной почтой и т.д. В детских библиотеках, соответственно, они обучают работе на компьютере детей.

Волонтеры могут оказывать помощь по доставке инвалидов на библиотечные мероприятия, сопровождению их по библиотеке и обслуживанию мероприятий с их участием. Также они могут доставлять книги тем, кто не способен посещать библиотеку в силу преклонного возраста, физических недостатков, а также из-за необходимости постоянного ухода за ребёнком, инвалидом, членом семьи преклонного возраста. Кто-то из молодых способен быть сурдопереводчиком, а кто-то — устанавливать контакты с временными трудовыми мигрантами. Кроме того волонтеры могут оказывать информационное и библиотечное обслуживание на дому молодым многодетным семьям города, детским домам, социальным приютам и школам-интернатам для детей с ослабленным здоровьем и т.д..

Неоценима для библиотеки помощь добровольцев в поддержании чистоты и порядка в зданиях и на прилегающей территории, разведении цветов и уход за ними, оформлении территории библиотек и украшении залов.

Библиотечное волонтерство имеет хорошие перспективы. Оно отражает общую тенденцию взаимодействия общественности и государственных организаций в отношении населения, прежде всего, его социальных категорий.

В общероссийском библиотечном сообществе уже достаточное количество библиотек, которые долго и планомерно ведут работу с волонтерами, их опыт представлен на сайтах их учреждений, а также широко освещается в профессиональной печати.

Стоит обратить внимание на следующие примеры, которые помогут познакомиться с данным направлением работы поближе, не только в теоретическом плане, но и на основе конкретных практических решений.

<https://mosvolonter.ru/> официальный сайт «Ресурсный центр по развитию и поддержке волонтерского движения «Мосволонтер», раздел «Библиотека» (представлены методические материалы по организации волонтерской деятельности).

<http://liga-volonterov.ru/> официальный сайт детской общественной организации волонтеров г.о. Самара «Городская лига волонтеров» (интересные волонтерские практики).

<http://nlr.ru/> официальный сайт Российской национальной библиотеки раздел «Профессионалам» - Проект «Центральные библиотеки субъектов Российской Федерации» (конкурс аналитических отчетов).

<http://metodisty.rgdb.ru/01/sem-spec/seminar-2018> сайт Российской государственной детской библиотеки (запись Всероссийского семинара для специалистов отделов обслуживания «Библиотечное обслуживание детей: современные подходы и поиск новых форматов»).

http://www.rgub.ru/professional/item.php?new_id=6349 сайт Российской государственной библиотеки для молодежи (запись вебинара: «Самарские «лайфхаки»: почему волонтерам в библиотеке хорошо?». Из цикла методических вебинариумов «Лучшие волонтерские практики в библиотеке»).

<http://www.rgub.ru/projects/volunteer/> сайт Российской государственной библиотеки для молодежи (информация о Всероссийском конкурсе «Лучший молодежный волонтерский проект в библиотеке» - Краткая информация о проектах, занявших призовые места)

В жизни можно по-разному жить,

В горе можно и в радости.
Вовремя есть, вовремя спать,
Вовремя делать гадости.

А можно и так -
На рассвете встать
И, помышляя о чуде,
Рукой обнаженной солнце достать
И подарить его людям.
С. Островой