



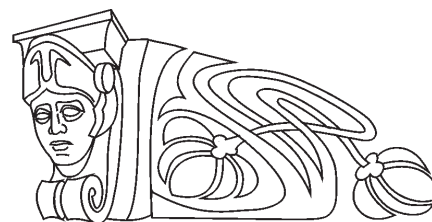
Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Социология. Политология. 2022. Т. 22, вып. 1. С. 79–84
Izvestiya of Saratov University. Sociology. Politology, 2022, vol. 22, iss. 1, pp. 79–84
<https://soziopolit.sgu.ru>

<https://doi.org/10.18500/1818-9601-2022-22-1-79-84>

Научная статья
УДК 316.4.051

Обучение олимпийских волонтеров в период пандемии

М. П. Сухарькова



Центр исследований гражданского общества и некоммерческого сектора Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики», Россия, 101990, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 20

Сухарькова Марина Петровна, аналитик Научно-учебной лаборатории междисциплинарных исследований некоммерческого сектора, MSukharkova@hse.ru, <https://orcid.org/0000-0002-5461-7925>

Аннотация. Статья посвящена изучению процесса подготовки волонтеров крупных спортивных мероприятий в период пандемии. Согласно новым требованиям к проведению массовых мероприятий, волонтеры были вынуждены проходить обучение только в онлайн-формате, также волонтеры должны обладать дополнительными знаниями и навыками для выполнения возложенных на них задач. Мы рассмотрим взгляд волонтеров на изменения в процессе обучения для участия в организации Олимпийских и Паралимпийских игр 2022 г.

Ключевые слова: волонтерство, олимпийское волонтерство, волонтеры крупных спортивных мероприятий, обучение и подготовка волонтеров

Для цитирования: Сухарькова М. П. Обучение олимпийских волонтеров в период пандемии // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Социология. Политология. 2022. Т. 22, вып. 1. С. 79–84. <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2022-22-1-79-84>

Статья опубликована на условиях лицензии Creative Commons Attribution 4.0 International (CC-BY 4.0)

Article

The training of the olympic volunteers during the pandemic period

M. P. Sukharkova

Centre for Studies of Civil Society and the Nonprofit Sector of the Higher School of Economics – National Research University, 20 Myasnikskaya St, Moscow 101990, Russia

Marina P. Sukharkova, MSukharkova@hse.ru, <https://orcid.org/0000-0002-5461-7925>

Abstract. This article examines the process of preparing volunteers for major sporting events during a pandemic. According to the new requirements for holding public events, volunteers were forced to undergo training only in online format. Also, volunteers must have additional knowledge and skills to perform the tasks assigned to them. The volunteers' views on the changes on the learning process for participating in the organization of the Olympic and Paralympic Games 2022 are considered.

Key words: volunteering, olympic volunteering, volunteers of sport mega-event, education and training of volunteers

For citation: Sukharkova M. P. The training of the olympic volunteers during the pandemic period. *Izvestiya of Saratov University. Sociology. Politology*, 2022, vol. 22, iss.1, pp. 79–84 (in Russian). <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2022-22-1-79-84>

This is an open access distributed under the terms of Creative Commons Attribution 4,0 International License (CC-BY 4.0)

Волонтеры признаны важным компонентом успеха спортивных мероприятий¹. Волонтерство на спортивных мероприятиях – это добровольная работа, не предполагающая прямого денежного вознаграждения, по организации или проведению единоразовых или регулярных спортивных мероприятий, которые могут различаться по объему, масштабу и местоположению². Совокупность исследований в области спортивного менеджмента включает исследования, посвященные различным темам, связанным с волонтерами, например, их

мотивации, удовлетворения от работы³, приверженности ценностям мероприятия и волонтерства⁴, удержанию волонтеров, процессу набора волонтеров⁵, а также последствиям участия в волонтерской работе⁶. Эти и другие исследования сформировали достаточную базу знаний о волонтерах спортивных мероприятий, однако пока недостаточно изучен процесс подготовки и обучения волонтеров спортивных мероприятий, а также процесс цифровизации обучения волонтеров спортивных мероприятий.



Социальный капитал волонтеров

Мы будем рассматривать волонтеров спортивных мероприятий в рамках теории ресурсов, разработанной зарубежными исследователями⁷. Данная теория часто применяется исследователями. В рамках теории ресурсов, выделяются социальный, человеческий и культурный капиталы, которые могут формироваться и развиваться через участие людей в волонтерской деятельности. Человеческий капитал представляет собой отдельные ресурсы, которые способствуют повышению конкурентоспособности людей, например, образование дает возможность получить знания и навыки, которые затем можно конвертировать на рынке труда. Социальный капитал касается социальных связей. Социальные связи также предоставляют ресурсы, включая информацию, доверие, совместную работу. Культурный капитал включает моральные и нравственные убеждения. Так, можно ожидать, что религиозные люди будут работать в качестве волонтеров потому, что их религиозные убеждения соотносятся с идеями помощи и служения другим. Таким образом, теория ресурсов утверждает: несмотря на то, что работа волонтеров не предполагает прямого денежного вознаграждения, зато для них есть возможность получить некие ресурсы, которые затем волонтеры могут использовать для решения своих индивидуальных задач. В данной статье мы рассмотрим человеческий ресурс спортивного волонтерства в рамках крупного спортивного мероприятия, а также изменения, которые произошли в процессе подготовки и обучения олимпийских волонтеров в период пандемии.

Обучение волонтеров

Важнейшим элементом развития человеческих ресурсов является обучение. Зачастую оно связано с расширением или улучшением существующих, а также получением новых знаний и навыков⁸. Хотя обучение считается важным этапом для волонтеров мероприятий и обычно приветствуется самими волонтерами, организаторы мероприятий могут не уделять данному этапу должного внимания⁹.

Управление процессом подготовки и проведения мероприятия включает в себя разработку его концепции, организацию и управление мероприятием¹⁰. Набор, обучение, управление и оценка эффективности персонала мероприятия, включая волонтеров, – это ключевая задача организаторов мероприятий¹¹, которые должны применять специальный подход к управлению человеческими ресурсами, поскольку организации, занимающиеся проведением мероприятий, структурно отличаются от других типов органи-

заций¹². Одним из этих отличий является именно привлечение большого количества волонтеров, от которых зависит успех проведения мероприятий¹³. Управление волонтерами реализуется для поддержки общей миссии мероприятия и организации¹⁴. Эффективное управление волонтерами мероприятия не только критично для поддержания их мотивации, энтузиазма и удержания, но также способствует повышению чувства удовлетворения их опытом и самим мероприятием¹⁵. Эксперты говорят о том, что человеческие ресурсы в процессе организации и проведения мероприятий, в том числе и волонтерские ресурсы, можно рассматривать как потенциальный источник конкурентного преимущества, для этого необходимо повышенное внимание уделять процессу обучения и управления данными ресурсами, включая волонтеров.

Волонтеры характеризуются как неоплачиваемая рабочая сила, вместе с этим время, знания и навыки они затрачивают на пользу другим людям, группе людей или организациям¹⁶. Управление волонтерами мероприятий представляет собой уникальные задачи, поскольку они, как правило, носят эпизодический характер, что отличает их от финансово оплачиваемых сотрудников и долгосрочных волонтеров¹⁷. Учитывая отсутствие прямого денежного вознаграждения¹¹, эксперты утверждают, что волонтеры взаимодействуют с работодателями на основе психологического контракта, который представляет собой неявные взаимные ожидания в отношении обязательств каждой стороны по отношению друг к другу, например, когда работодатель обеспечивает достаточную подготовку, чтобы волонтер мог эффективно выполнять свои задачи.

Кроме этого, в процессе подготовки к проведению мероприятий необходимо учитывать масштаб, временные рамки и число их участников¹⁸. Однако проблемы, связанные с управлением волонтерами на мероприятиях, могут быть компенсированы такими качествами волонтеров, которые они привносят в контекст мероприятия: энтузиазм, эмпатия, знание местности, доброжелательность. И, что наиболее очевидно, волонтеры способствуют экономии бюджета мероприятий. Чтобы извлечь максимальную выгоду из деятельности волонтеров в рамках мероприятия, необходимо внедрить качественное обучение. Хотя данный процесс может потребовать затрат некоторых ресурсов, образование является потенциально ценным вложением, поскольку оно может снизить текучесть волонтеров, что в свою очередь укрепит их лояльность¹⁹.

Сфера развития человеческих ресурсов включает процессы эффективного обучения сотрудников для повышения их производительности и достижения стратегических целей.



Обучение, являющееся неотъемлемой частью управления человеческими ресурсами, сосредоточено на расширении навыков человека, чтобы способствовать росту и укреплению конкурентных преимуществ организации²⁰. Однако современная конкурентная среда требует постоянного внимания к организационной эффективности, и обучение часто входит в число первых областей, за счет которых сокращается финансирование²¹. Очевидно, что прямая цель обучения – подготовить человека к более качественному (эффективному) выполнению конкретных задач. Однако польза от обучения может быть гораздо более масштабной, учитывая, что в его процессе у отдельных сотрудников повышаются уверенность и самооффективность, уровень компетенций и навыков. К тому же условия работы, при которых организация вкладывает ресурсы в развитие сотрудников, способны формировать их мотивацию к совершенствованию собственных способностей, тем самым откроются дополнительные резервы повышения эффективности организации.

Эмпирическое исследование и его результаты

Для изучения процесса обучения волонтеров крупных спортивных мероприятий в период пандемии в марте–апреле 2021 г. нами было проведено эмпирическое исследование. Первым этапом исследования были интервью с волонтерами (всего 20), проходящими подготовку для участия в Олимпийских и Паралимпийских играх 2022 г. в Пекине. Кроме этого, важным условием отбора участников этого этапа исследования было наличие предшествующего олимпийского волонтерского опыта.

Также нами был проведен опрос потенциальных волонтеров Олимпийских и Паралимпийских игр 2022 г. Среди участников исследования 63% составили женщины, 37% – мужчины; 66% респондентов в возрасте от 18 до 30 лет; 21% – от 31 до 55 лет и 13% – старше 55 лет. Всего на вопросы анкеты ответили 150 человек.

Процесс обучения волонтеров таких крупных спортивных мероприятий, как Олимпийские и Паралимпийские игры, обычно состоит из следующих этапов: общая информация об истории и развитии олимпийского движения в мире; теоретическая подготовка по взаимодействию с разными категориями людей и выполнению задач, возложенных на волонтеров в рамках мероприятия, практические занятия для подготовки к работе.

Обучение волонтеров Олимпийских и Паралимпийских игр 2022 г. проводится в онлайн-формате (ранее – в гибридном формате с небольшой долей в офлайн-формате).

Отвечая на вопрос об отношении к онлайн-формату обучения (рис. 1), 49% потенциальных олимпийских волонтеров ответили, что онлайн обучение препятствует повышению уровня подготовки, 28% считают, что данный формат способствует повышению уровня подготовки волонтеров, 17% – сказали, что онлайн обучение равноценно офлайн обучению. Вместе в этом 55% женщин, которые приняли участие в опросе, считают, что онлайн обучение препятствует повышению уровня подготовки волонтеров, среди мужчин этот же вариант ответа выбрали 39% респондентов. При этом 33% мужчин ответили, что онлайн обучение способствует повышению уровня подготовки волонтеров.

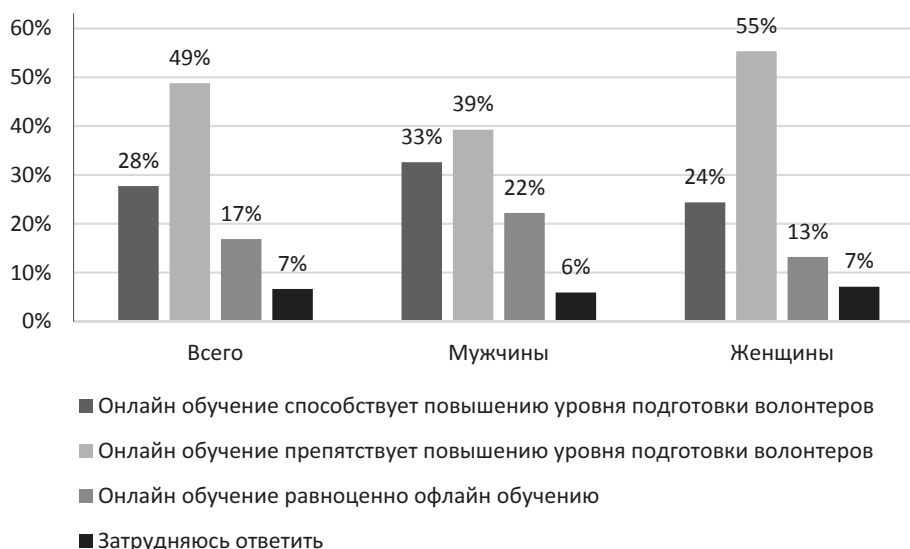


Рис. 1. Распределение ответов на вопрос: «Расскажите, пожалуйста, как Вы относитесь к онлайн-формату обучения волонтеров?»



В интервью потенциальные волонтеры обращали внимание на следующие сложности, связанные с прохождением онлайн обучения для получения аккредитации волонтера игр.

Наиболее часто участники исследования говорили о дополнительных возможностях, которые открылись в связи с онлайн-форматом обучения в процессе подготовки к участию в Олимпийских и Паралимпийских игр.

Несмотря на некоторые технические сбои, онлайн обучение помогает получать информацию из любого места, я не привязан четко к датам и времени. При возможности, подключаются с рабочего места или из дома, никуда ехать не надо. Выходит, значительная экономия времени и денег (мужчина, 42 года, г. Москва).

Часть участников интервью говорили о нехватке живого взаимодействия с преподавателями в процессе обучения в онлайн-формате.

Онлайн обучение – это конечно, совсем другое, живого общения нет, абстрактные люди, хотя все стараются оживить процесс, но надо привыкнуть, что общаешься с компьютером, и помнить, что за экраном сидят живые люди (женщина, 27 лет, г. Краснодар).

Также потенциальные волонтеры замечали свою обеспокоенность по поводу отсутствия подготовки непосредственно на местах работы во время проведения Олимпийских и Паралимпийских игр. Данный этап подготовки волонтеров в настоящее время не запланирован для иностранных волонтеров.

При этом участники исследования уделяли внимание сложности предоставляемой им информации для изучения и экспертному уровню преподавателей.

Надо сказать о том, что все учебные материалы хорошо проработаны, все продумано. С

методической точки зрения, отличная учебная программа, много нового для себя нашел (мужчина, 30 лет, г. Казань).

Я не пропускаю ни одной лекции, готовлюсь, потому что преподаватели настоящие профессионалы, с большим опытом работы, хорошо понимают возможные проблемы и важные вопросы (женщина, 32 года, г. Сочи).

В интервью волонтеры сравнивали свой предыдущий опыт прохождения обучения для работы во время организации и проведения Олимпийских и Паралимпийских игр и процесс обучения волонтеров Игр 2022 г.

Каждый олимпийский период для меня открытие. Я с удовольствием учусь, готовлюсь, потом работаю. И каждый раз что-то новое, интересное. Сам процесс обучения в этот раз содержательно не пострадал, но практически нет взаимодействий между волонтерами, мы не обмениваемся информацией, нет чувства единого организма, а это важно для волонтеров, общение – основа нашей работы (мужчина, 27 лет, г. Калининград).

Отвечая на вопрос: «Как Вы в целом оцениваете информационные и коммуникационные возможности и ресурсы сети Интернет и социальных сетей для развития волонтерства?» (рис. 2), 49% участников опроса ответили, что онлайн-взаимодействие и общение в социальных сетях активно используется волонтерами в своей работе, помогая им действовать эффективнее, при этом 39% считают, что интернет-общение затрудняет волонтерскую деятельность, и 12% – что развитие онлайн-сферы никак не влияет на развитие волонтерства. Мужчины более позитивно оценивают онлайн-взаимодействие, так, 55% мужчин считают полезным онлайн-взаимодействие и общение в социальных сетях в волонтерской работе, среди женщин это отметили 45% женщин.



Рис. 2. Распределение ответов на вопрос: «Как Вы в целом оцениваете информационные и коммуникационные возможности и ресурсы сети Интернет и социальных сетей для развития волонтерства?»



На вопрос: «Повлияла ли пандемия на Ваше желание продолжить волонтерскую деятельность?», 48% потенциальных волонтеров Олимпийских и Паралимпийских игр 2022 г. ответили утвердительно, 52%, напротив, желают продолжить волонтерскую деятельность, невзирая на пандемию (рис. 3).

Итак, в данной статье мы рассмотрели процесс подготовки волонтеров Олимпийских и Паралимпийских игр 2022 г. в период пандемии. Начиная с 2020 г. обучающие программы были переведены в онлайн-формат. На основе опроса

волонтеров и интервью с ними было определено, что онлайн-формат предоставил потенциальным волонтерам дополнительные возможности для получения необходимых знаний для последующей работы на олимпийских мероприятиях, но вместе с этим участники исследования отмечали обеспокоенность недостатком практических занятий непосредственно на местах работы. Важно, что несмотря на все ограничения, потенциальные волонтеры говорили о достаточно высоком уровне учебных материалов и методической проработке учебных курсов.

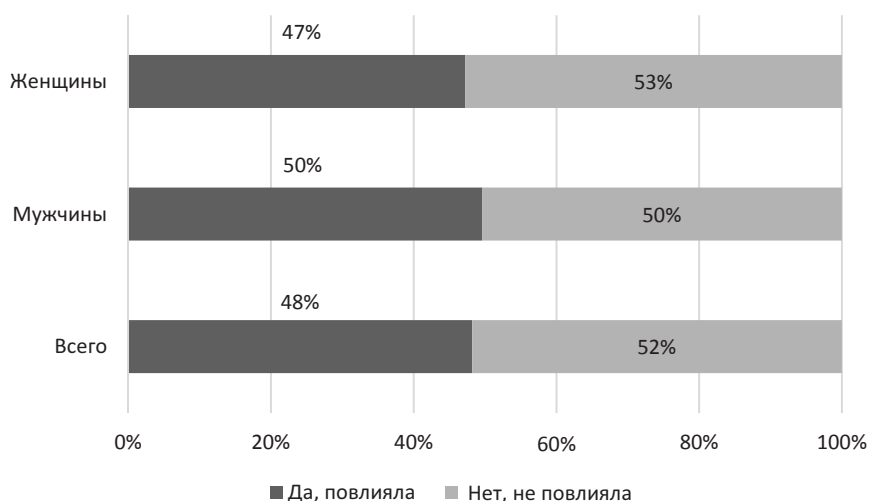


Рис. 3. Распределение ответов на вопрос: «Повлияла ли пандемия на Ваше желание продолжить волонтерскую деятельность?»

Сравнивая обучение в качестве олимпийских волонтеров в онлайн-формате и предыдущие подобные программы, участники нашего исследования отметили, что в сложившихся условиях онлайн-обучение предоставляет им необходимую подготовку, но сообщество волонтеров не имеет возможности для установки межличностного общения и крепких социальных связей.

Примечания

- 1 См.: *Bang H., Chelladurai P.* Development and validation of the volunteer motivations scale for international sporting events // *International Journal of Sport Management and Marketing*. 2009. Vol. 6, № 4. P. 332–350. <https://doi.org/10.1504/IJSM.2009.030064>
- 2 См.: *Cuskelly G., Hoyer R., Auld C.* Working with volunteers in sport: Theory and practice. London : Routledge, 2006.
- 3 См.: *Elstad B.* Volunteer perception of learning and satisfaction in a mega-event: The case of the XVII Olympic Winter Games in Lillehammer // *Festival Management and Event Tourism*. 1996. Vol. 4, № 3–4. P. 75–83. <https://doi.org/10.3727/106527096792195290>
- 4 См.: *Cuskelly G., Boag A.* Organisational commitment as a predictor of committee member turnover among volun-

teer sport administrators: Results of a time-lagged study // *Sport Management Review*. 2001. Vol. 4, № 1. P. 65–86. [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(01\)70070-8](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(01)70070-8)

- 5 См.: *Coyne B. S., Coyne E. J.* Getting, keeping and caring for unpaid volunteers for professional golf tournament events // *Human Resource Development International*. 2001. № 4. P. 199–216. <https://doi.org/10.1080/13678860121999>
- 6 См.: *Doherty A.* The volunteer legacy of a major sport event // *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*. 2009. Vol. 1, № 3. P. 185–207. <https://doi.org/10.1080/19407960903204356>
- 7 См.: *Wilson J., Musick M.* Who cares? Toward an integrated theory of volunteer work // *American Sociological Review*. 1997. № 62. P. 694–713. <https://doi.org/10.2307/2657355>
- 8 См.: *Wilson J. P.* Human Resource Development: Learning and Training for Individuals and Organisations. 2nd ed. London : Kogan Page, 2005.
- 9 См.: *Heitmann S., Roberts C.* Successful staffing of events // *Event management* / ed. by P. Robinson, D. Wale, G. Dickson. Cambridge, MA : CABI, 2010. P. 113–136.
- 10 См.: *Allen J., O’Toole W., Harris R., McDonnell I.* Festival and Special Event Management. 5th ed. Milton, QLD : Wiley, 2011.



- ¹¹ См.: Farrell J. M., Johnston M. E., Twynam G. D. Volunteer motivation, satisfaction, and management at an elite sporting competition // *Journal of Sport Management*. 1998. Vol. 12, № 4. P. 288–300. <https://doi.org/10.1123/jsm.12.4.288>
- ¹² См.: Lockstone-Binney L., Holmes K., Smith K., Baum T. Volunteers and volunteering in leisure: Social science perspectives // *Leisure Studies*. 2010. Vol. 29, № 4. P. 435–455. <https://doi.org/10.1080/02614367.2010.527357>
- ¹³ См.: Nichols G., Ojala E. Understanding the management of sports events volunteers through psychological contract theory // *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. 2009. Vol. 20, № 4. P. 369–387. <https://doi.org/10.1007/s11266-009-9097-9>
- ¹⁴ См.: Nassar N. O., Talaat N. M. Motivations of young volunteers in special events // *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*. 2009. Vol. 4, № 1. P. 135–152.
- ¹⁵ См.: Ralston R., Downward P., Lumsdon L. The expectations of volunteers prior to the XVII Commonwealth Games, 2002: A qualitative study // *Event Management*. 2004. Vol. 9, № 1–2. P. 13–26. <https://doi.org/10.3727/1525995042781084>
- ¹⁶ См.: Lockstone L., Baum T. The public face of event volunteering at the 2006 Commonwealth Games: The media perspective // *Managing Leisure*. 2009. Vol. 14, iss. 1. P. 38–56. <https://doi.org/10.1080/13606710802551254>
- ¹⁷ См.: Cuskelly G., Taylor T., Hoye R., Darcy S. Volunteer management practices and volunteer retention: A human resource management approach // *Sport Management Review*. 2006. Vol. 9, № 2. P. 141–163. [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(06\)70023-7](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(06)70023-7)
- ¹⁸ См.: Van der Wagen L. Human Resource Management for Events: Managing the Event Workforce. Oxford ; Burlington, MA : Butterworth-Heinemann, 2007.
- ¹⁹ См.: Chen Y. C., Chen Y. C., Chen J. M. The influence from the dynamics of training and volunteers' characteristics on volunteers' retention in non-profit organisations // *International Journal of Applied Educational Studies*. 2010. Vol. 8, № 1. P. 33–43.
- ²⁰ См.: Stone R. J. *Managing Human Resources*. 3rd ed. Milton, QLD : John Wiley and Sons, 2010.
- ²¹ См.: Buckley R., Caple J. *The Theory and Practice of Training*. 6th ed. London : Kogan Page, 2009.

Поступила в редакцию 01.07.2021; одобрена после рецензирования 08.12.2021; принята к публикации 10.12.2021
The article was submitted 01.07.2021; approved after reviewing 08.12.2021; accepted for publication 10.12.2021