

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ В. Н. КАРАЗІНА
СОЦІОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

Кафедра соціології управління та соціальної роботи

Пояснювальна записка

до бакалаврської роботи

на тему:

**«ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ВОЛОНТЕРІВ ЯК НАПРЯМ
СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В УКРАЇНІ»**

Виконав: студент 4 курсу, групи СР-45
першого бакалаврського рівня освіти
спеціальності 231 Соціальна робота
Балюк А.А.

Керівник: Євдокимова І.А., кандидат
соціологічних наук, доцент, доцент
закладу вищої освіти кафедри соціології
управління та соціальної роботи

Рецензент: Кутирьова В.І., кандидат
соціологічних наук, доцент, доцент
закладу вищої освіти кафедри соціології

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ АНАЛІЗУ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ВОЛОНТЕРІВ ЯК НАПРЯМУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ.....	7
1.1 Поняття соціальної роботи та її напрями.....	7
1.2 Поняття волонтерства. Соціальна робота та волонтерство	12
1.3 Організація діяльності волонтерів: головні етапи та методи	15
Висновки до розділу 1.	26
РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ.....	28
2.1 Нормативно-правові основи організації волонтерської діяльності в Україні	28
2.2 Національна соціальна сервісна служба України та її роль організації діяльності волонтерів в Україні.....	34
2.3 Практики організації волонтерської діяльності під час війни в Україні. ..	36
Висновки до розділу 2.	43
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ПРАКТИЦІ ДІЯЛЬНОСТІ ХАРКІВСЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ	45
3.1 Програма дослідження	45
3.2 Результати дослідження	47
Висновки до розділу 3.	58
ВИСНОВКИ.....	60
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	65
ДОДАТОК А.....	69

ВСТУП

Україна, як країна зі складною історією та соціальними проблемами, потребує роботи від волонтерів для покращення життя людей. Українські волонтери відіграють важливу роль в соціальній роботі та роблять значний внесок у підвищення якості життя населення.

Крім того, нові труднощі, такі як економічна нестабільність, міграційні процеси та інші виклики, створюють потребу у розширенні волонтерської діяльності. Волонтери можуть допомагати вирішувати соціальні проблеми, заповнюючи прогалини у системі соціальних послуг, надаючи допомогу маргіналізованим групам та сприяючи створенню солідарного суспільства. Організація волонтерської діяльності в Україні стає надзвичайно актуальною в контексті нових викликів та потреб суспільства, зокрема в контексті війни, гуманітарних потреб і розвитку громадянського суспільства. У сучасному світі, де політика, соціум, економіка та культура щораз більше переплітаються, соціальна робота стає надзвичайно необхідною для суспільства. З цього приводу її обсяг та якість безперервно зростають, адже мають вирішальне значення для покращення життя людей. У сучасних умовах, соціальна робота має все більшу вагу та вимагає залучення різноманітних ресурсів. Зокрема, вона потребує людських, матеріальних, інформаційних та культурних ресурсів для успішного вирішення соціальних проблем. Питання, пов'язані зі зв'язком соціальної роботи та волонтерства, активно дискутуються науковцями та дослідниками. Наразі, громадська активність людей, їх бажання віддати частину свого вільного часу для подолання соціальних проблем, є важливим соціальним явищем. Такий внесок може значно покращити якість життя всього суспільства [37].

Актуальність дослідження. Актуальність роботи полягає в тому, що сучасна система соціальної роботи має велику потребу у волонтерах для ефективного вирішення проблем, але недостатня організація роботи з

волонтерами призводить до неефективності таких зусиль. Це є актуальною проблемою в Україні, де існує велика кількість соціальних проблем, але недостатньо ресурсів для їх вирішення. Важливість якісного волонтерського менеджменту полягає в здатності організовувати роботу з волонтерами таким чином, щоб вони були максимально ефективними в розв'язанні соціальних проблем.

Таким чином, робота є **актуальною**, оскільки система соціальної роботи потребує волонтерів для розв'язання масштабних проблем сьогодення, але залучення волонтерів повинно бути грамотним і ефективним, що вимагає якісної організації їх діяльності. Сьогодні соціальні працівники часто не мають необхідних знань та навичок для успішної організації волонтерської діяльності, що підкреслює необхідність подальшого дослідження даної проблеми.

Волонтерство є одним з ефективних інструментів соціальної роботи, оскільки воно дозволяє залучати широкий загал до надання допомоги та вирішення соціальних проблем. Водночас, ефективність волонтерської діяльності залежить від правильної організації та координації роботи волонтерських груп та громадських організацій.

Важливим моментом є те, що сучасна ситуація в нашій країні характеризується і іншими багатьма проблемами. Серед них слід зазначити: бідність, нестабільна економічна ситуація, низький рівень життя, зростання рівня злочинності і т.д. У зв'язку з цим зростає потреба у соціальному захисті, соціальній роботі і зокрема, участі волонтерів у вирішенні цих проблем. Волонтерство як напрям соціальної роботи набув стихійного характеру починаючи з 2014 року, оскільки у той час було багато подій, що його актуалізувало. Зокрема, слід згадати волонтерство під час Революції Гідності, яке набуло масового характеру. Також війну 2014 року на сході нашої держави. Актуальність волонтерства як напряму соціальної роботи підтверджувалася ростом кількості нових волонтерських організацій як в 2014 році, так і у 2022 році [9].

Волонтерство є одним з ефективних інструментів соціальної роботи, оскільки воно дозволяє залучати широкий загал до надання допомоги та вирішення соціальних проблем. Водночас, ефективність волонтерської діяльності залежить від правильної організації та координації роботи волонтерських груп та громадських організацій.

24 лютого 2022 року почалася повномасштабна війна в Україні, яка позначилася на кожному громадянині України. Сьогодні існує багато верств населення, які потребують волонтерської допомоги. Це внутрішньо переміщені особи, біженці, багатодітні сім'ї, діти, люди похилого віку, люди з інвалідністю, люди які лишилися житла, люди які потребують гуманітарної допомоги і т.д. У контексті боротьби з РФ актуальність волонтерства набула дуже великого масштабу і цей напрям соціальної роботи набув масового характеру, оскільки це стосується життєво важливих питань безпеки як цивільних громадян так і військових. Волонтери допомагають як звичайним громадянам, так організують щоденну допомогу ЗСУ. У зв'язку з такими подіями, на цих людях сьогодні величезна відповідальність. Волонтерство сьогодні – потужний соціальний рух, який взяв на себе багато важливих завдань держави і соціальних установ. Це героїчний прояв самоорганізації суспільства у важкий для країни момент [26].

Як загальні проблеми, так і кризові моменти у нашій державі є джерелом соціальної активності. Напрями актуальності волонтерства як напряму соціальної роботи є доволі різноманітними, оскільки завжди є як і вічно актуальні проблеми, які треба вирішити, так і певні цивілізаційні виклики для країни.

Всі вищезазначені проблеми, потребуючи свого розв'язання, роблять перспективним дослідження напряму розвитку організації волонтерської діяльності як напряму соціальної роботи в Україні. Проблеми з якими стикається наше суспільство є вагомими для здійснення аналізу організації волонтерського руху як напряму соціальної роботи в Україні. А отже, актуальність даної теми не викликає сумніву, оскільки потреба в такому дослідженні викликана об'єктивними соціальними змінами, що відбуваються в суспільстві.

Об'єкт – соціальна робота.

Предмет – організація діяльності волонтерів як напрям соціальної роботи.

Мета – з'ясувати особливості та проблеми організації діяльності волонтерів як напряму соціальної роботи в Україні.

Завдання роботи :

- 1) Визначити теоретичні основи аналізу соціальної роботи та її напрямів.
- 2) Визначити поняття «волонтерська діяльність» та з'ясувати її роль в соціальній роботі.
- 3) З'ясувати методологічні основи організації діяльності волонтерів.
- 4) Визначити нормативно-правові особливості організації волонтерської діяльності в Україні.
- 5) З'ясувати стан практик організації волонтерської діяльності під час війни в Україні.
- 6) Дослідити проблеми організації волонтерської діяльності в діяльності Харківського обласного Центру соціальних служб та запропонувати рекомендації щодо їх вирішення.

Методи. У роботі використовуються теоретичні й емпіричні методи дослідження, зокрема методи аналізу та синтезу, аналізу документів, метод інтерв'ю.

Емпірична база дослідження. При написанні роботи були використані різні наукові джерела, включаючи нормативні акти України, інші документи, наукові статті, посібники, електронні джерела, інформація вітчизняних і зарубіжних громадських організацій і т.д.

Структура дослідження. Робота складається із вступу, 3х розділів, висновка, списку використаної літератури та додатка. Загальна кількість використаних джерел - 38. Загальна кількість сторінок – 54.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ АНАЛІЗУ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ВОЛОНТЕРІВ ЯК НАПРЯМУ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

1.1 Поняття соціальної роботи та її напрями.

Поняття "соціальна робота" включає в себе різноманітні аспекти, які досі є предметом обговорення [35]. Зокрема, у наукових джерелах воно розглядається в трьох значеннях:

- практична професійна діяльність із подання допомоги та підтримки людей, які опинились у скрутній ситуації;
- навчальна дисципліна з професійної підготовки фахівців із соціальної допомоги та підтримки населення;
- галузь наукових знань, яка ґрунтується на сукупності концепцій і теорій, досліджує принципи і закономірності, моделі та методи соціальної роботи, має об'єкт і предмет дослідження, систему наукових понять і категорій, сукупність методів дослідження [18].

Різнманітність поглядів на поняття "соціальна робота" серед науковців свідчить про його складність та багатогранність. Однак, існує згода в тому, що соціальна робота є видом професійної практичної діяльності. Науковці мають різні думки щодо характеристики цієї діяльності, мети, суб'єкта, об'єкта і т.д.

У контексті нашої теми, особливо актуальним є визначення соціальної роботи як практичної діяльності. Більшість дослідників нахилиються до визначення поняття соціальної роботи, запропонованого Національною асоціацією соціальних працівників США, яке підкреслює її прикладну значущість. Згідно з цим визначенням : соціальна робота — це професійна діяльність із надання допомоги індивідам, групам і спільнотам, посилення чи відновлення їх здатності до соціального функціонування та створення сприятливих соціальних умов для досягнення цих цілей [34].

В контексті соціальної роботи важливим є визначення об'єкту та суб'єкту. Об'єкт - це всі ті люди, які потребують допомоги. Відповідно суб'єкт - це ті, хто надає допомогу. Соціальна робота – це постійний процес взаємодії між об'єктом і суб'єктом. У результаті взаємодії об'єкта та суб'єкта, люди отримують необхідну допомогу у вирішенні їхніх життєвих проблем.

Українська соціальна робота базується на міжнародних стандартах та рекомендаціях Міжнародної федерації соціальних працівників та Європейської асоціації соціальних працівників. У 2014 році Міжнародна федерація соціальних працівників (МФСП) та Міжнародна Асоціація шкіл соціальної роботи (МАШСР) разом зробили важливий крок у напрямку розвитку соціальної роботи. Вони створили документ під назвою **«Глобальне визначення соціальної роботи»**, який складається з двох частин - визначення та коментарі до нього. Цей документ містить завдання, принципи, теоретичні концепції соціальної роботи і т.д. Важливо зрозуміти, що соціальна робота - це не просто робота, але місія, яка полягає у полегшенні життя людей та покращенні якості їхнього життя. Глобальне визначення соціальної роботи відображає значення цієї професії та її вплив на суспільство в цілому. Тому, варто звернути увагу на цей документ та ознайомитись з його змістом. Згідно із цим документом, «Соціальна робота – це заснована на практиці професія та академічна дисципліна, яка сприяє соціальним змінам та розвитку, соціальній згуртованості, активізації та звільненню людей. Центральне місце в соціальній роботі посідають принципи соціальної справедливості, прав людини, колективної відповідальності і поваги до різноманітності. Підкріплена теоріями соціальної роботи, соціальних і гуманітарних наук, а також місцевими знаннями, соціальна робота залучає людей і структури для вирішення життєвих проблем та покращення благополуччя [33].

Основні цілі соціальної роботи полягають у :

- 1) створенні умов, що дозволяють кожній людині по максимуму реалізувати свій потенціал;

- 2) збільшенні незалежності, самостійності та контролю клієнтів над своїм життям, їх здатності вирішувати проблеми;
- 3) адаптації або реадаптації індивіда до суспільства;
- 4) створенні умов для того, щоб людина могла жити, зберігаючи почуття гідності та поваги до себе і з боку оточення;
- 5) досягненні такого результату, коли людині більша не потрібні послуги та допомога соціального працівника

У соціальній роботі існує безліч категорій, що включають опіку нужденних, добродійність, волонтерство, меценатство, соціальне забезпечення, соціальну підтримку, соціальне страхування, та інші. Кожна з них має свої особливості та завдання, але разом вони допомагають забезпечити соціальний захист та допомогу людям у складних життєвих ситуаціях.

В соціальній роботі існують її певні специфічні організації, які реалізуються в різних сферах. Це може включати в себе соціальну роботу в освіті, охороні здоров'я, в армії, та інші. Такі організації мають різних клієнтів, таких як люди з інвалідністю, сім'ї, групи ризику. Соціальна робота реалізується в різних соціальних ситуаціях, таких як екстремальні ситуації, екологічне неблагополуччя, війна та інші. Більше того, організації соціальної роботи мають різні аспекти професійної і непрофесійної соціальної роботи, включаючи економіку соціальної роботи, менеджмент соціальної роботи, психосоціальні технології, і так далі. Ці організації відіграють важливу роль в нашому суспільстві, допомагаючи людям з різними потребами і ситуаціями. Вони забезпечують різноманітні послуги та підтримку, що може бути життєво необхідним для багатьох.

Ю. Швалб наводить таку **класифікацію** основних напрямів та форм соціальної роботи:

- 1) соціальне забезпечення, спрямоване на компенсацію дефіциту в об'єктивних умовах життя клієнта;
- 2) соціальна допомога, спрямована на подолання несприятливих соціальних і психологічних чинників життєдіяльності клієнта;

3) соціально-психологічне консультування, спрямоване на відновлення нормального психологічного стану і взаємин клієнта;

4) соціальні супроводи, спрямовані на допомогу клієнту у розв'язанні вторинних соціальних (психосоціальних) проблем;

5) соціальна профілактика, спрямована на вироблення психологічних установок і моделей поведінки, що перешкоджають виникненню соціальних проблем [38].

Існує також класифікація за об'єктом соціальної роботи, яка враховує різні напрями та цільові групи клієнтів, з якими працюють соціальні працівники. Сюди можна віднести соціальну роботу з дітьми та сім'ями, людьми похилого віку, людьми з інвалідністю, безпритульними і т.д. Ці напрями соціальної роботи можуть вимагати співпраці з волонтерами, які можуть надавати підтримку соціальним працівникам у виконанні їхніх завдань та допомагати клієнтам у досягненні соціальної підтримки та реабілітації.

Органи соціальної роботи в Україні відіграють важливу роль у системі соціального захисту, відчутно впливаючи на політичні, економічні та соціальні процеси. Завдяки нормативно-правовим, економічним, фінансовим, соціально-психологічним та організаційно-технічним засобам вони забезпечують допомогу соціально вразливим групам населення та окремим громадянам. Сучасний соціальний захист в Україні постійно розвивається, проводяться пошуки найоптимальнішої структури, функцій та напрямів діяльності на різних рівнях. Однією з найважливіших задач цієї діяльності є забезпечення підтримки соціально вразливих груп населення та окремих громадян шляхом використання різних засобів [8].

Зазвичай напрями соціальної роботи класифікуються за об'єктом, тобто за клієнтами або вразливими верствами населення, яким соціальні працівники надають допомогу. Проте у сучасному суспільстві соціальні працівники все частіше залучають до своєї діяльності волонтерів, а отже, вони повинні вміти організовувати їх роботу та активно співпрацювати з засобами масової інформації, благодійними фондами для залучення додаткового фінансування та

іншими ресурсами. Незважаючи на це, ці напрями роботи, як правило, не відображаються в традиційних класифікаціях. У Законі України "Про соціальні послуги" в статті 13 пункті 11 чітко зазначається, що надавачі соціальних послуг можуть залучати до своєї роботи волонтерів.

Соціальна робота є надзвичайно важливою в контексті російсько-української війни 2022 року. Вона може виконувати різноманітні функції, спрямовані на поліпшення життя людей, які постраждали від конфлікту. Війна має значний вплив на соціальну сферу життя, тож соціальна робота може допомогти зменшити негативні наслідки війни для людей. Зокрема, соціальна робота може допомогти військовим, ветеранам і їх родинам, та іншим вразливим категоріям населення які стали жертвами війни. Соціальні працівники можуть надавати психологічну підтримку, допомагати в організації реабілітації, допомагати в отриманні соціальних послуг і матеріальної допомоги.

Загалом, соціальна робота може допомогти зменшити негативні наслідки війни для людей, які постраждали від конфлікту. Це може включати підтримку психологічного здоров'я, реабілітацію, надання соціальних послуг та матеріальну допомогу. Оскільки війна вже має значний вплив на соціальну сферу життя, соціальна робота може бути дуже важливою у зменшенні її негативного впливу.

Отже, соціальна робота - це важлива сфера діяльності, яка має на меті надання допомоги людям у складних життєвих ситуаціях. Різноманітні напрями соціальної роботи дозволяють соціальним працівникам надавати різноманітну допомогу, в залежності від потреб та особливостей груп населення. У майбутньому, соціальна робота матиме все більше значення, оскільки соціальні проблеми суспільства будуть зростати. Соціальні працівники та волонтери грають важливу роль у забезпеченні допомоги тим, хто потребує допомоги, та підвищенні рівня життя населення в цілому.

1.2 Поняття волонтерства. Соціальна робота та волонтерство

Волонтерство являється соціальним явищем, що передбачає виконання волонтерами певних дій. Водночас, варто відмітити, що сьогодні все частіше поняття "волонтерська діяльність", "добročинна діяльність" та "благодійна діяльність" використовують як синоніми.

При дослідженні волонтерства, яке як вітчизняні, так і зарубіжні науковці співставляють із терміном «добровільна діяльність», З.П. Бондаренко зауважує, що сутність цього явища тлумачаться різними дослідниками як :

1. благодійність, що здійснюється фізичними особами на засадах неприбуткової діяльності, без заробітної платні, просування по службі, заради добробуту й процвітання спільнот і суспільства загалом;
2. добровільницьку діяльність, засновану на ідеях безкорисливого служіння гуманним ідеалам людства та таку, що не має на меті отримання прибутку, одержання оплати чи кар'єрне зростання;
3. отримання всебічного задоволення особистих і соціальних потреб шляхом надання допомоги іншим людям; волонтер – доброволець, громадянин, що бере участь у вирішенні соціально значимих проблем у формі безоплатної праці;
4. основу функціонування громадських організацій, форму громадянської активності населення; національну ідею милосердя та благодійності [4].

Волонтер — це людина, яка добровільно, не переслідуючи корисливих цілей, займається діяльністю на користь суспільства, не одержуючи за це грошової винагороди [23].

Згідно з Законом України «Про волонтерську діяльність» «Волонтерська діяльність - добровільна, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами шляхом надання волонтерської допомоги. Зазначено, що волонтерська діяльність є формою благодійної діяльності. До того ж,

зазначені принципи волонтерської діяльності, зокрема законність, гуманність, рівність, добровільність, безоплатність, неприбутковість [30].

Закон визначає волонтерську допомогу як « роботи та послуги, що безоплатно виконуються і надаються волонтерами.»

Інакше кажучи, волонтером є людина, яка добровільно займається якоюсь справою або надає допомогу без отримання будь-якої винагороди або плати. Волонтерство є актом доброї волі та милосердя, який може бути спрямований на різні цілі, від підтримки екології до допомоги біженцям або безхатченкам.

Волонтерство спрямоване на досягнення певної мети, а саме:

- взаємодопомоги, коли волонтери допомагають членам своєї соціальної групи або членам суспільства;
- благодійності, коли волонтери надають допомогу людям, які не належать до їхньої групи;
- участі у місцевому самоврядуванні, коли волонтери долучаються до управління будь-якою організацією на добровільній основі (наприклад, у роботу місцевих органів самоврядування) [3].

Волонтерство є важливою складовою соціальної роботи, оскільки допомагає зменшити соціальну вразливість людей та покращує їхнє життя. Наразі волонтерство є важливою складовою соціальної роботи в Україні. Волонтери здійснюють значний внесок у розв'язання соціальних проблем, таких як бідність, безробіття, злочинність, насильство, наркоманія, проблеми гуманітарного характеру та інші. Вони працюють в різних сферах, включаючи медицину, освіту, культуру, спорт, екологію, громадську діяльність і т. п.

У контексті соціальної роботи волонтерство є одним з ключових напрямів діяльності. Волонтерська діяльність сприяє вирішенню соціальних проблем і викликів, що стоять перед суспільством. Волонтери можуть бути включені до соціальної роботи в рамках проектів та програм, що забезпечують допомогу людям, що потребують, а також реалізовувати власні ініціативи та проекти.

Можна сказати, що зв'язок соціальної роботи та волонтерства полягає у тому, що обидва напрямки діяльності спрямовані на допомогу людям у складних

життєвих ситуаціях. Волонтерство може бути частиною соціальної роботи, коли волонтери допомагають соціальним працівникам в реалізації програм та заходів, організації занять та заходів для людей, які потребують допомоги. Волонтери можуть бути корисні в роботі з дітьми та молоддю, з людьми з інвалідністю, ВПО і т. д. Вони можуть надавати психологічну підтримку, допомагати у вирішенні побутових проблем, організовувати культурно-розважальні заходи.

Зрозуміло, що волонтерська допомога не може замінити повноцінну систему соціального захисту. Але разом із тим, вона може значно полегшити складну ситуацію, у якій знаходяться багато вразливих груп населення. Підтвердження цієї тези ми можемо бачити вже зараз, під час російсько-української війни. Значна кількість людей долучається до діяльності суб'єктів соціальної роботи на волонтерських засадах з метою надання необхідної підтримки і допомоги вразливим групам населення. Це дозволяє зменшити соціальну вразливість та забезпечити більш глибоку інтеграцію цих груп у суспільство [15].

Бондаренко А. та Вдовцов Ю. виділяють такі напоширеніші напрями волонтерської діяльності :

- надання адресної допомоги нужденним;
- екологічна й зооохисна діяльність;
- освітня та просвітницька діяльність;
- допомога в медичних і культурних закладах;
- участь в організації масштабних спортивних та культурних заходів;
- надання домедичної допомоги;
- волонтерський фандрейзинг (залучення волонтерів до збору коштів);
- інтелектуальне волонтерство (надання фахових консультацій і експертної допомоги в межах власних компетенцій);
- та інші [1].

Таким чином, розуміння поняття соціальної роботи та волонтерства, а також їх взаємозв'язку дозволить більш ефективно організовувати діяльність

волонтерів у рамках соціальної роботи, сприятиме вирішенню соціальних проблем та покращенню якості життя людей, які потребують допомоги.

1.3 Організація діяльності волонтерів: головні етапи та методи

Організація волонтерської діяльності має бути побудована на базі залучення найбільш ефективних методів та практик, забезпечуючи забезпечення позитивного соціального впливу та досягнення цілей, які поставилися перед громадою. Організація повинна забезпечувати належність професійним стандартам та надавати волонтерам відповідну підтримку та забезпечення їх прав та інтересів.

Організація волонтерської діяльності - це процес створення та управління системою, яка залучає добровольців для співпраці в рамках конкретного проєкту, організації, громади або молодіжного центру. Ця діяльність передбачає розробку стратегій, планування, координацію та моніторинг волонтерських ініціатив з метою досягнення спільних цілей.

Ефективний менеджмент (управління, координація) волонтерами є ключовим чинником успіху соціальних проєктів та благодійних організацій. Це дозволяє зробити участь волонтерів більш змістовною, корисною, тривалою, а також дозволяє виконувати свої завдання більш ефективно. Управління волонтерами забезпечує координацію їхньої роботи та допомагає в організації діяльності, щоб досягти максимально можливих результатів. Крім того, ефективний менеджмент волонтерів дозволяє залучати їх до роботи над проєктами, які відповідають їхнім інтересам та потребам, забезпечуючи мотивацію та задоволення від участі у виконанні завдань. Управління волонтерами є важливим елементом успішної діяльності будь-якої організації, що дозволяє їй досягнути максимальних результатів та покращити якість життя людей.

Інвестування у якісний волонтерський менеджмент буде вигідним для організації та допоможе досягти більш високих результатів у роботі з волонтерами.

Визначення етапів волонтерського менеджменту може варіюватись залежно від контексту та автора. У літературі існує декілька підходів до цієї теми.. Деякі джерела пропонують загальні концепції та принципи, не надаючи докладного опису кожного етапу. Наприклад, Українська волонтерська служба надає 7 загальних порад про те, як ефективно керувати волонтерами [8].

Інші дослідження можуть включати детальніше розгляд кожного етапу, надаючи приклади, рекомендації та інструменти для його успішної реалізації. Варто зазначити, що дана тема зараз активно розвивається, і нові дослідження постійно вносять свої внески у розуміння та практику волонтерського менеджменту.

Один з підходів, полягає у визначенні восьми етапів циклу волонтерського менеджменту, зокрема : планування, залучення, добір, адаптація, мотивування, супровід та підтримка, оцінювання і визнання, залучення до спільноти [1]. Сьогодні саме цей восьмиетапний підхід до організації діяльності волонтерів став найбільш актуальним та вже ввійшов у мейнстрім. Цей підхід був розроблений у 2021 році, що робить його найактуальнішим на сьогодні. До того ж, він отримав доволі широке визнання. На нього посилаються авторитетні організації, зокрема Caritas Ukraine, а також одна з найпопулярніших волонтерських платформ - Українська волонтерська служба на своєму офіційному сайті. Крім того, існують ще інші гайдбуки, наприклад в рамках викладання спеціалізованих курсів по волонтерському менеджменту, які також використовують цей восьмиетапний підхід [2]. Його популярність пояснюється тим, що він надає комплексний та систематичний підхід до керування волонтерською діяльністю, враховуючи всі аспекти та детально описуючи кожен етап, інструмент, метод тощо. Цей підхід дозволяє ефективно керувати волонтерською командою, забезпечуючи гармонійну співпрацю та досягнення спільних цілей.

Однак, є приклади інших класифікацій етапів волонтерського менеджменту, зокрема такі автори як Журавель Т.В., Лях Т.Л., Колосюк В.Ю., Янковець В.В., Лях Т.Л., Сила Т.І. надають таку класифікацію : Пошук, залучення, добір, координація діяльності та розвиток і підтримку вмотивованості волонтерів (визнання праці) [21].

Лях Т.Л. надає також приблизно схожу класифікацію в іншій своїй роботі, але додає супервізію та інтервізію: Планування залучення волонтерів; відбір та підготовка волонтерів; супровід діяльності волонтерів (менторська підтримка; супервізія; інтервізія); Моніторинг та оцінка діяльності волонтерів (моніторинг; оцінка; визнання та заохочення) [19].

Деякі автори аналізують лише окремі етапи волонтерського менеджменту. Так, наприклад, Тимчук Л.І. та Равлюк Т.А. аналізують особливості залучення волонтерів, а також оцінку потреб і планування волонтерських ресурсів у НКО та ЦСС [23].

Волонтерська програма - це документ, що описує ключові етапи взаємодії з волонтерами у рамках проєкту, організації або громади. Волонтерська програма є необхідним елементом успішної організації діяльності волонтерів. Вона дозволяє керувати та координувати зусилля волонтерів для реалізації найважливіших проєктів та програм. Волонтери, які беруть участь у волонтерській програмі, мають чітко визначені цілі та завдання, які вони повинні виконувати, що робить процес їх залучення до діяльності організації більш ефективним та результативним. Створення волонтерської програми буде являти собою частину широкого програмного чи проєктного плану. Це дозволить організації максимально ефективно використовувати потенціал волонтерів та визначити чіткі завдання для них. Крім того, створення волонтерської програми дозволить організації більш ефективно контролювати процес залучення волонтерів та оцінювати їхню роботу. Визначення обсягів та способів залучення волонтерів у волонтерську програму є ключовим для успішного розвитку та реалізації проєктів та програм організації. Тож, наявність добре структурованої

та управляємих волонтерських програм є запорукою успішної діяльності організації та досягнення її мети [21].

Цикл волонтерського менеджменту визначається такими етапами :

- 1. планування роботи;**
- 2. залучення волонтерів;**
- 3. добір волонтерів;**
- 4. адаптацію волонтерів;**
- 5. мотивування волонтерів;**
- 6. супровід та підтримку;**
- 7. оцінювання й визнання;**
- 8. залучення до спільноти [1].**

Цикл волонтерського менеджменту складається з восьми послідовних етапів, які дозволяють організації ефективно працювати з волонтерами. Цей восьмиетапний цикл волонтерського менеджменту дозволяє організаціям ефективно реалізовувати свою діяльність. Відповідно, реалізація цих етапів допоможе забезпечити якісну роботу з волонтерами. Перший етап, **планування роботи**, допомагає організації визначити мету та завдання програми, необхідні ресурси та бюджет. Далі, **залучення волонтерів** та їх **добір** дозволяють знайти людей, які мають потрібні навички та мотивацію для участі в програмі. Наступні етапи — **адаптації, мотивування, а також етап супровіду та підтримки волонтерів** — забезпечують комфортні умови для їх роботи та розвитку. Етап **оцінювання та визнання** допомагає волонтерам бачити результати своєї роботи та відчувати важливість своєї участі, а етап **залучення до спільноти** дозволяє їм відчувати підтримку та належність до команди. Цей цикл є необхідним інструментом для організацій, які хочуть реалізувати волонтерські програми на високому рівні.

Перший етап. Успішне планування волонтерської програми передбачає ретельне виконання п'яти важливих кроків:

→ Детальне визначення потреби організації у волонтерах

→ Глибокий аналіз сподівань та можливих перешкод, що допоможе розробити стратегію, враховуючи всі можливі аспекти.

→ Чітке формулювання мети та завдання програми, створення прочного фундаменту для досягнення поставлених цілей.

→ Аналіз фінансових аспектів, складання бюджету програми, щоб забезпечити ефективне використання ресурсів та фінансову стабільність.

→ Розробка різноманітних волонтерських ролей, враховуючи потреби та особливості проекту, щоб кожен волонтер міг знайти своє місце в команді та реалізувати свій потенціал.

Вкладення часу та зусиль у розробку якісної волонтерської програми - це запорука успіху і уникнення багатьох проблем на етапі реалізації проекту. Розроблення волонтерської програми включає в себе використання десятків інструментів, що допоможуть фахівцю створити ефективну програму для роботи з волонтерами. Однак, найважливішою складовою є залучення до обговорення всіх працівників, які будуть працювати з волонтерами, а не лише керівника проекту. Це дозволить врахувати думки та ідеї різних фахівців і створити максимально ефективну волонтерську програму. Тож, вкладення часу та зусиль у розробку волонтерської програми є невід'ємною частиною успішної роботи з волонтерами.

Другий етап волонтерської програми - **залучення волонтерів**. Для успішного залучення волонтерів, необхідно проводити регулярну інформаційну роботу щодо можливостей волонтерства в організації. Також, ефективним методом залучення може бути проведення спеціальних кампаній, спрямованих на залучення нових волонтерів. З метою успішного залучення волонтерів, важливо мати якісну комунікацію з ними, пояснити важливість роботи волонтерів та допомогти їм знайти місце для реалізації своїх здібностей та навичок. Залучення волонтерів - це важливий етап будь-якої волонтерської програми, який потребує уваги та наполегливості.

Активне і систематичне **інформування** щодо можливостей участі у волонтерських проєктах є необхідною складовою успішної діяльності організації. Це включає в себе такі кроки :

→ Розробка анкети для волонтерів на веб-сайті або в соціальних мережах, де кожна людина зможе внести свої контактні дані з метою отримання інформації про можливості волонтерства.

→ публікація надрукованих анкет, доступних для заповнення будь-яким добровольцем, в офісі організації та під час громадських подій.

→ розміщення плакатів, що поширюють інформацію про організацію, у парафіях, закладах освіти, молодіжних центрах та ЦСС.

→ Під час публічних виступів працівників, презентацій на заходах та інтерв'ю для ЗМІ акцентування уваги на можливостях волонтерства в організації.

Здійснення успішної **комунікаційної кампанії** вимагає уважного виконання чотирьох кроків.

1. Розуміння цільової аудиторії:

2. Визначення каналів для зв'язку з волонтерами: необхідно визначити різноманітні онлайн та офлайн платформи, де організація може розмістити інформацію з метою привернення уваги потенційних волонтерів.

3. Формулювання комунікаційного повідомлення

4. Поширення комунікаційне повідомлення.

Бондаренко та Вдовцов пропонують такі інструменти пошуку волонтерів [1] :

1. Інструменти масового пошуку : Національна Волонтерська Платформа; вулична реклама, афіші, постери, брошури; поширення інформації в ЗМІ та соціальних мережах; поширення анонсів на профільних сайтах

2. Індивідуальний пошук : Особисті звернення й листи-запрошення; Email-розсилання та телефонні дзвінки; онлайн-спільноти в соціальних мережах; залучення фахових середовищ

3. Локальний рівень: Взаємодія зі ЗМІ (виступи); живі виступи й презентації; поширення інформації в соціальних мережах; афіші, постери та брошури; взаємодія з освітніми установи й громадськими організаціями; онлайн-спільноти та чати в месенджерах

Третій етап - добір волонтерів – ключовий етап в циклі волонтерського менеджменту, який забезпечує можливість залучити найбільш ефективних учасників для реалізації волонтерського проєкту. Окрім того, що цей етап має на меті знайти тих людей, які нададуть безпосередню допомогу в проєкті, він також дозволяє волонтерам мати можливість розвиватись та збагачуватись цінним досвідом.

Для добору волонтерів існує низка ефективних інструментів, якими можна скористатися залежно від профілю волонтерства чи масштабів проєкту.

1. Перевірка заповнених реєстраційних форм.
2. Моніторинг соціальних мереж.
3. Проведення співбесіди.
4. Виконання тестового завдання.

Після проведення етапу добіра волонтерів важливо мати на увазі, що залучені нові учасники ще не повністю усвідомлюють свою роль та функції у рамках організації. Новим добровольцям лише приблизно відомо, які конкретні завдання вони мають виконувати та як буде здійснюватися їх взаємодія з персоналом організації, клієнтами або іншими добровольцями. Вони мають безліч питань, на які б хотіли отримати вичерпні відповіді. З цією метою наступним етапом для організації буде проведення адаптаційного етапу, спрямованого на підготовку добровольців до розпочатку їхньої активної участі в житті організації.

Далі, на четвертому етапі адаптації волонтер має можливість знайомитися з командою проєкту та зрозуміти мету та історію цієї ініціативи. Волонтер має знайти спільну мову з іншими волонтерами та дізнатися, в якій саме команді він буде працювати. Надалі, для досягнення успіху, волонтер повинен знайти відповіді на всі запитання, що стосуються його обов'язків та

плану роботи. Також важливо зрозуміти, до кого звертатися у разі виникнення будь-яких проблем або запитань. Останнім, але не менш важливим кроком є долучення до спільного каналу комунікації (зазвичай, це чат у соц. мережі) з іншими волонтерами, щоб завжди бути в курсі того, що відбувається під час проєкту.

На етапі адаптації волонтери мають унікальну можливість пройти базове навчання, що відкриє їм двері до світу волонтерства. Важливим компонентом цього процесу є вступний тренінг або інструктаж, спеціально розроблений для покликаних займатися волонтерською діяльністю.

Ефективні стратегії залучення, добору, адаптації волонтерів є ключем до формування мотивованої волонтерської команди, що прагне підтримувати програми організації. Але як зберегти цю мотивацію волонтерів протягом усього періоду їхнього волонтерства? Відповідь на це питання лежить в основі **п'ятого етапу мотивації** волонтерів, який потребує наступних підходів:

Інструменти підтримки мотивації :

Внутрішньо організаційна культура має вирішальне значення для збереження волонтерів, і це не може бути недооцінено. У рамках цієї культури існують формальні та неформальні традиції, які підтримують сприятливу атмосферу і розвиток волонтерського руху. Ось декілька прикладів:

1. Організація святкує дні народження волонтерів, визнаючи і цінуючи їхній особистий внесок.
2. Керівник організації, незалежно від її масштабів, активно залучається до спілкування з волонтерами, що демонструє їхню важливість та цінність.
3. Волонтери беруть участь у неформальних заходах після роботи, які проводяться в організації разом і іншим персоналом, зміцнюючи спільноту і почуття належності.
4. В річному звіті особливо відзначається внесок волонтерів, показуючи їхню велику цінність та визнання.

5. Важливо не забувати про вітання з Міжнародним днем волонтера - 5 грудня, відзначаючи їхню самовіддану роботу та вклад у громадське благо [20].

Звісно, що це не вичерпний список інструментів підтримки мотивації.

Зважаючи на те, що координатор волонтерів ніколи не знає повністю, чому кожен з волонтерів приєднується до певної організації, тож його головний пріоритет полягає у створенні умов, в яких волонтери відчують себе безпечно та комфортно, незалежно від їхніх мотивів.

Далі шостий етап – супровід та підтримка. Регулярний супровід та підтримка, надані організацією, мають велике значення для волонтерів, оскільки це забезпечує постійний зв'язок з організацією та підвищує рівень почуття відповідальності волонтерів за свою роботу. Під час надання волонтерської допомоги можуть виникати ситуації, з якими волонтери не завжди готові справитися, тому зв'язок з координатором волонтерів або іншим працівником організації є надзвичайно важливим для забезпечення якісного волонтерства. Координатор не тільки надає поради щодо найкращих дій у конкретній ситуації, але й запобігає виснаженню та вигоранню волонтерів, потенційним конфліктам з отримувачами допомоги та партнерами.

Сьомий етап - моніторинг та оцінювання роботи волонтерів є невід'ємною складовою успішної волонтерської програми. Цей процес надає можливість об'єктивно оцінити ефективність програми, досягнення поставлених цілей та врахувати важливі аспекти взаємодії з волонтерами для підготовки майбутніх проектів та програм. Для фахівця, який займається роботою з волонтерами, моніторинг та оцінка стають можливістю побачити результати своєї праці. Навіть якщо цей процес здається дещо складним і заплутаним, він надає можливість фахівцям, які співпрацюють з волонтерами багато можливостей. Серед них слід зазначити :

Восьмим етапом у циклі волонтерському менеджменті є необхідність проведення **оцінювання та визнання** надзвичайного внеску волонтерів і взагалі волонтерської програми. Оцінювання - це процес, який допомагає зібрати

формалізовану інформацію, отриману в результаті моніторингу або проведення оцінки. Воно дозволяє організації оцінити ефективність роботи з волонтерами в організації або проєкті та зрозуміти, які кроки потрібно зробити для покращення і підтримки цієї діяльності. Головна мета - провести глибокий аналіз та розробити цінні рекомендації, які стануть незамінними при підготовці майбутніх волонтерських програм.

Визнання внеску волонтерів у досягнення спільних результатів є невід'ємною складовою успіху волонтерської спільноти. Це не тільки важливо для волонтерів, які бажають відчувати себе частиною спільної суспільно-корисної справи, але й для тих, хто прагне особистих досягнень та громадського визнання.

Для визнання внеску волонтерів необхідно :

1. Будувати довіру
2. Цінувати волонтерів
3. Бути стейкхолдером

Подяка волонтерам може бути:

1. Формальна
2. Неформальна

Ефективні практики визнання внеску волонтерів:

1. особисті й групові привітання волонтерів з днем народження;
2. квитки для волонтерів на вистави та кіносеанси за рахунок організації;
3. видача посвідчень або паспортів волонтерів організації;
4. створення спеціальних відзнак для волонтерів (наприклад, медалі, статуетки і т.д.);
5. спільний активний відпочинок (наприклад, пейнтбол);
6. публікація інтерв'ю та історій волонтерів у соц. мережах;
7. впровадження програм обміну (з іншими фондами, організаціями тощо);
8. створення в офісі організації бібліотеки з книгами для волонтерів;
9. номінація на обласні, національні конкурси волонтерів. (Волонтер Року, Благодійна Україна і т.д)

Далі, надзвичайно важливим кроком є **залучення до спільноти** волонтерів - фінальний етап волонтерської програми. Цей етап належить до категорії ключових, оскільки, незважаючи на те, що волонтерська програма має свій початок і кінець, період перебування особи в організації як волонтера не обмежується лише однією програмою. Саме тому має велике значення не лише залучення волонтерів до участі в проектах, акціях тощо, але й формування волонтерської спільноти людей, які мають спільні цінності та інтереси.

Після успішного виконання своєї роботи, волонтери можуть отримати можливість стати:

1. Амбасадорами.
2. Благодійниками.
3. Тренерами й менторами.
4. Фандрайзерами.
5. Працівниками [1].

Отже, на перший погляд, волонтерський менеджмент може здатися простою системою залучення й координації волонтерів, але насправді він детальним, і в той же час незамінним інструментом для досягнення найкращих результатів організації. Волонтерський менеджмент включає у себе складну структуру, передові підходи та етапи, а також інструменти та методи що спрямовані на забезпечення незабутнього досвіду для волонтерів.

Однак волонтерський менеджмент включає набагато ширший спектр завдань, ніж просто залучення та координація волонтерів. Волонтерський менеджмент насправді охоплює широкий спектр сфер, що виходять за рамки простого залучення волонтерів та координації їх роботи. Поряд з цим, важливо створити спільну атмосферу та корпоративну культуру, розробити систему моніторингу й оцінювання волонтерської діяльності, вжити заходи запобігання вигоранню й підтримати мотивацію, а також забезпечити успішну адаптацію нових волонтерів до команди й організаційних процесів. Кожен з цих аспектів вимагає окремого дослідження й професійного розвитку особи, яка відповідає за роботу з волонтерами.

Цикл волонтерського менеджменту слід розцінювати як компас, який нам показує правильний шлях, для того щоб створити нову або посилити наявну волонтерську програму. Використовуючи наведені вище методи, інструменти та рекомендації організація діяльності волонтерів підіймається на значно вищій, якісніший рівень.

Висновки до розділу 1.

Отже, волонтерство тісно пов'язане з соціальною роботою, оскільки обидва напрями мають спільну мету - забезпечення благополуччя і підтримки людей. Організація діяльності волонтерів, зокрема, може бути використана для виконання соціальних проектів та програм, спрямованих на забезпечення благополуччя населення.

Таким, чином організація діяльності волонтерів має деякі особливості та вимоги, що вимагають від організаторів волонтерських проектів досвіду та знань в галузі соціальної роботи. Організація діяльності волонтерів є важливим напрямом соціальної роботи в Україні. Організована діяльність волонтерів сприяє вирішенню соціальних проблем, а їхня участь у соціальній роботі дозволяє залучати до цього процесу більше людей з різних сфер життя. Грамотно організована діяльність та взаємодія дозволяє підвищити ефективність соціальної допомоги. Зазначені вище інструменти становлять необхідну основу для успішної організації діяльності волонтерів. Використання цих інструментів дозволяє забезпечити ефективне керівництво та координацію, забезпечити потрібні ресурси та інформацію, а також оцінювати досягнення та забезпечити визнання.

Для успішної організації діяльності волонтерів необхідно враховувати їхні мотивації та інтереси, дотримуватися принципів взаємодії з громадою, які включають прозорість, відкритість та довіру. Соціальна робота та волонтерство

є невід’ємними компонентами сучасної системи соціальної підтримки в Україні. Завдяки організації діяльності волонтерів можливо забезпечити більш широкий охоплюваний контингент людей та забезпечити їм необхідну підтримку та допомогу. Для успішної реалізації цієї діяльності необхідно враховувати особливості організації волонтерської діяльності, дотримуватися принципів взаємодії з громадою та взагалі забезпечувати належний, якісний волонтерський менеджмент. Волонтерство має значний потенціал у вирішенні соціальних проблем, і його організація відповідно до принципів соціальної роботи може сприяти покращенню якості життя населення. Тож для цього необхідно розробляти ефективні методи та стратегії організації волонтерської діяльності, залучати до неї більше людей з різних сфер життя та підтримувати розвиток волонтерського руху в Україні.

РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ

2.1 Нормативно-правові основи організації волонтерської діяльності в Україні

Волонтерство є важливою складовою розвитку громадянського суспільства та допомагає вирішувати актуальні проблеми нашої країни. Проте для ефективної організації волонтерської діяльності необхідно мати чіткі та зрозумілі правила та закони, які регулюють цю діяльність.

На міжнародному рівні існує значний обсяг документів (угоди, резолюції, рекомендації), розроблених різними міжнародними організаціями, які визначають принципи та стандарти організації та здійснення волонтерської діяльності. Ці документи є важливими орієнтирами для країн та організацій у вирішенні питань, пов'язаних з волонтерством, і сприяють підтримці та поширенню цієї цінної форми громадської участі в усьому світі. Вони надають міжнародну легітимність і визнання волонтерському рухові, сприяють співпраці та обміну досвідом між країнами, а також визначають загальні принципи діяльності для забезпечення якісного та ефективного волонтерства на всіх рівнях.

У сфері волонтерської діяльності законодавство України базується на різних джерелах, включаючи Конституцію України, інші закони, міжнародні договори, на які Верховна Рада України надала згоду, а також інші нормативно-правові акти. Наприклад, в Загальній Декларації Прав Людини (1948 р.) та Міжнародній Конвенції про права дитини (1989 р.) визначено, що **«будь яка людина має право вільно об'єднуватись у мирні асоціації»**. У випадку, якщо міжнародні договори України, на які Верховна Рада надала згоду, містять інші положення, ніж ті, що передбачені в національному законодавстві, застосовуються положення міжнародних договорів. Це вказує на важливість і

дотримання міжнародних норм та зобов'язань, які Україна прийняла, забезпечуючи волонтерам правовий захист та сприяючи їх активній участі у будівництві сильного та гуманного суспільства [6;13;16].

У XI Конгресі волонтерів, що відбувся 14 вересня 1990 року у Парижі, була прийнята Загальна декларація волонтерів. Цей значний документ містить важливі положення, які підкреслюють роль і значення волонтерської діяльності. Серед них слід зазначити :

- 1. це добровільний вибір, що виявляє особисті погляди і позиції;**
- 2. це активна участь громадянина у житті людських спільнот;**
- 3. сприяє покращенню якості життя, особистому зростанню та поглибленню відчуття солідарності;**
- 4. сприяє реалізації основних людських потреб заради справедливості та миру у суспільстві; [3, 14].**

Українське законодавство передбачає наявність ряду нормативних актів, які визначають правові рамки для волонтерської діяльності. Ці акти не лише регулюють різні аспекти волонтерства, але й встановлюють його різноманітні види та визначають права та обов'язки, що постають перед волонтерами. Серед основних нормативних актів слід зазначити :

- 1. Конституція України;**
- 2. Закон України «Про благодійну діяльність та благодійні організації»;**
- 3. Закон України «Про волонтерську діяльність»;**
- 4. Закон України «Про громадські об'єднання»;**
- 5. Закон України «Про соціальні послуги».**

Необхідно звернутися до вітчизняних нормативно-правових актів, що регулюють волонтерську діяльність. До них належать Конституція України, закони, постанови, а також міжнародні договори, ратифіковані нашою державою. В Конституції України прописано, що «людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю» [28, ст. 3]. До цього слід додати «усі люди є вільні і рівні

у своїй гідності та правах. Права і свободи людини є невідчужуваними та непорушними» [28, ст. 21]. Можна сказати, що волонтерська діяльність повністю відповідає змісту цих статей, ефективно сприяючи підтримці гідності людини в різних життєвих обставинах. Кожен індивід, відповідно до основного закону України, «...має право на вільний розвиток своєї особистості, якщо при цьому не порушуються права і свободи інших людей, та має обов'язки перед суспільством, в якому забезпечується вільний і всебічний розвиток її особистості». У 36 статті Конституції відзначено, що громадяни України мають право на добровільне об'єднання у політичні партії та громадські (волонтерські) організації «...для здійснення і захисту своїх прав і свобод та задоволення політичних, економічних, соціальних, культурних та інших інтересів, за винятком обмежень, встановлених законом в інтересах національної безпеки та громадського порядку, охорони здоров'я населення або захисту прав і свобод інших людей»

Отже, волонтер, здійснюючи свою діяльність, не лише реалізовує своє власне право на особистісний розвиток, а й надає допомогу іншим в рамках законодавчо-визначених соціально-трудоових відносин [17; 37;].

Закон "Про волонтерську діяльність" є невід'ємним основоположним документом, що належним чином нормує всі відносини, пов'язані з волонтерською допомогою. Цей закон чітко визначає хто, в яких сферах та за яких умов може надавати волонтерську допомогу. Закон було ухвалено у 2011 році, і він є невід'ємним документом, що встановлює вимоги та визначає особливості провадження волонтерської діяльності [30].

Основні положення Закону :

Волонтерами можуть стати громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах, які є дієздатними. Особи віком від 14 до 18 років здійснюють волонтерську діяльність за згодою батьків (усиновлювачів), прийомних батьків, батьків-вихователів або піклувальника.

Волонтерська діяльність — добровільна, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами шляхом надання волонтерської допомоги. Волонтер – людина, яка добровільно здійснює соціально спрямовану неприбуткову діяльність шляхом надання волонтерської допомоги.

Волонтери можуть надавати волонтерську допомогу як індивідуально, так і разом з організацією. Волонтер може отримати посвідчення волонтера, здійснюючи волонтерську діяльність в організаціях та установах, що залучають до своєї діяльності волонтерів.

Для того, щоб забезпечити якнайбільш ефективно та організоване здійснення волонтерської діяльності, законодавство передбачило важливий механізм - укладання відповідних договорів. Ці договори створюють стійку правову основу, яка гарантує як волонтерам, так і отримувачам волонтерської допомоги, чіткі правила та зобов'язання [25]. В законі зазначено, що **«Волонтери надають волонтерську допомогу на базі організації чи установи, що залучає до своєї діяльності волонтерів, на підставі договору про провадження волонтерської діяльності, укладеного з такою організацією чи установою, або без такого договору».**

Вторгнення військ РФ в Україну активно сприяло до розвитку волонтерської діяльності на території нашої держави. В 2015 році була проведено доповнення закону Україні «Про волонтерську діяльність», в якому була закріплена норма про надання волонтерської допомоги Збройним Силам України, іншим військовим формуванням, правоохоронним органам, органам державної влади під час дії особливого періоду, дії правового режиму надзвичайного чи воєнного стану, проведення антитерористичної операції.

Також, Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо підвищення доступності медичної та реабілітаційної допомоги у період дії воєнного стану» від 29.07.2022 р. № 2494-XIX теж трохи було змінено. Зокрема, до першої статті було додано нову сферу волонтерської діяльності «надання медичної допомоги, реабілітаційної допомоги у період дії воєнного

стану в Україні та у встановлений законом строк після його припинення чи скасування» [28].

Також, слід зазначити зміни в Законі України «Про внесення змін до Закону України «Про волонтерську діяльність» щодо підтримки волонтерської діяльності» від 15.08.2022 р. № 2519-ІХ. В законі було збільшено різноманітність напрямів волонтерської діяльності шляхом впровадження додаткових напрямів. Зазначено сприяння проведенню заходів, спрямованих на соціальну адаптацію осіб, які відбули покарання. Також додано напрям волонтерської допомоги, пов'язаний з захистом та рятуванням тварин. Зазначено створення та адміністрування інформаційно-аналітичної платформи центральними органами виконавчої влади. Ця платформа надасть всім можливість отримувати інформацію про різноманітні можливості волонтерства в Україні та за її межами. Також зазначено необхідність розроблення та реалізації загальнодержавних цільових програм, спрямованих на підтримку розвитку волонтерства. Ці програми будуть сприяти активному залученню громадян до волонтерської діяльності та сприяти подальшому розвитку цього важливого суспільного руху [29].

Закон України «Про благодійну діяльність та благодійні організації» є основним документом, що регулює взаємовідносини у сфері благодійництва. Цей закон визначає поняття діяльності, благодійної організації, бенефіціара, а також встановлює п'ятнадцять сфер діяльності благодійності та умови збирання благодійних пожертв. Освоєння основних положень цього закону допомагає фахівцю, який працює з волонтерами, адаптувати їх до специфіки волонтерської діяльності в межах благодійної організації [27; 1].

Важливо мати на увазі, що більшість волонтерів мають обмежене розуміння особливостей законодавства та функціонування неурядових організацій в Україні. Робота фахівця з волонтерами полягає в створенні сприятливих умов, в яких волонтери зможуть надавати свою допомогу та отримати більше інформації про роботу громадського сектору.

Закон також визначає поняття бенефіціара, благодійної діяльності, благодійної організації, благодійника, меценатської діяльності і т.д. Маючи це на увазі, однією з надзвичайно важливих складових Закону України "Про благодійну діяльність та благодійні організації" є чітке визначення 15 сфер, в яких здійснюється благодійна діяльність в Україні.

У сфері регулювання діяльності волонтерських організацій, ще одним вагомим нормативно-правовим актом є Закон України "Про громадські об'єднання", що був прийнятий Верховною Радою 22 березня 2012 року. Згідно з цим законом, «громадське об'єднання - це добровільне об'єднання фізичних осіб та/або юридичних осіб приватного права для здійснення та захисту прав і свобод, задоволення суспільних, зокрема економічних, соціальних, культурних, екологічних, та інших інтересів» [11; 31].

Під це поняття можна віднести і об'єднання волонтерів. Але щоб волонтерські організації могли належним чином функціонувати, вони повинні пройти процедуру реєстрації як громадські організації, що спеціалізуються на волонтерстві. Цей процес складається з двох етапів: спочатку громадська організація повинна бути зареєстрована на загальних підставах у державі, а потім вона отримує статус волонтерської організації від Міністерства соціальної політики України. Ця процедура гарантує належний статус та правовий захист для зареєстрованих громадських організацій, що займаються волонтерством.

Важливо також зазначити Закон України «Про соціальні послуги», де в статті 13 п.11 зазначено, що **«До надання соціальних послуг можуть залучатися волонтери відповідно до закону»**. Недержавний сектор має право та можливість надавати соціальні послуги. Це визнає важливу роль волонтерів та громадських організацій у забезпеченні соціальної підтримки та допомоги уразливим групам населення. Законодавство, яке передбачає участь волонтерів у наданні соціальних послуг, підкреслює принципи партнерства між державою та громадським сектором у сфері соціальної підтримки [11; 32].

Таким чином, нормативно-правові акти, що регулюють діяльність волонтерів в Україні, відіграють важливу роль у забезпеченні організованості та

захисту прав тих, хто вирішив допомагати іншим на волонтерських засадах. Враховуючи ці нормативно-правові акти, можна зробити висновок, що в Україні визнається важлива роль волонтерів у суспільстві та існує правова база, яка забезпечує їхню захищеність і підтримку. Зміни в законодавстві щодо волонтерської діяльності пов'язані з війною в Україні через потребу регулювання та підтримки волонтерських зусиль у цей складний період. Нормативно-законодавчі акти щодо підтримки та розвитку волонтерського руху свідчать про визнання важливості діяльності волонтерів у Україні.

2.2 Національна соціальна сервісна служба України та її роль організації діяльності волонтерів в Україні.

Центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері волонтерської діяльності, є **Національна соціальна сервісна служба**. Діяльність НСССУ спрямовує і координує Кабінет Міністрів України через міністра соціальної політики.

Національна соціальна сервісна служба (НСССУ) є невід'ємним і надзвичайно важливим органом виконавчої влади, що займається реалізацією державної політики у сфері волонтерської діяльності. Як зазначено в законі України «Про волонтерську діяльність» Національна соціальна сервісна служба (центральний орган виконавчої влади) виконує низку завдань:

1. забезпечує реалізацію державної політики у сфері волонтерської діяльності;
2. вживає інших заходів для розвитку й популяризації волонтерської діяльності;
3. сприяє поширенню інформації про волонтерську діяльність;
4. сприяє громадським об'єднанням і благодійним організаціям у їхній діяльності, спрямованій на розвиток волонтерської діяльності;

5. поширює інформацію про стан реалізації галузевих та регіональних програм сприяння й підтримки волонтерської діяльності;
6. оприлюднює на своєму сайті наявну інформацію про організації та установи, що залучають до своєї діяльності волонтерів, зокрема інформацію про організації та установи, що залучають іноземців й осіб без громадянства для провадження волонтерської діяльності на території України, протягом трьох робочих днів із дня отримання відповідної інформації;
7. сприяє здійсненню міжнародної співпраці з питань волонтерської діяльності, узагальнює і поширює практику роботи в цій сфері.

Національна соціальна сервісна служба України здійснює три основних функції. Перша — це реалізація політики, соціального захисту населення і захисту прав дітей (в тому числі сюди входить волонтерська діяльність). Друга — здійснення державного контролю під час надання соціальної підтримки та захисту прав дітей. Третя — це методичне забезпечення та координація дій органів влади і органів місцевого самоврядування щодо забезпечення прав дітей, проведення соціальної роботи, надання базових соціальних послуг і соціальної підтримки відповідно до потреб жителів територіальних громад [22].

На 30 травня 2022 року, Національна соціальна сервісна служба України повідомляє про 719 організацій та установ, розташованих по всій території України, які активно залучають волонтерів до своєї благородної місії. Ці організації приймають не лише українців, але й волонтерів з-за кордону, щоб разом проводити важливу волонтерську діяльність на нашій землі [24].

Отже, Національна соціальна сервісна служба України (НСССУ) є важливим інструментом держави для реалізації соціальної політики та забезпечення соціального захисту населення. Одним зі складових елементів діяльності НСССУ є підтримка волонтерського руху в Україні, що особливо має велике значення для розвитку громадянського суспільства та взаємодії держави з громадськістю.

Волонтерство в Україні є одним з найважливіших напрямків соціальної діяльності. Волонтери відіграють важливу роль у вирішенні соціальних проблем та підтримці потребних груп населення, зокрема ветеранів, дітей, людей з інвалідністю та інших. Волонтери надають безкоштовну допомогу в різних галузях життя, таких як охорона здоров'я, освіта, культура, екологія та багато іншого. Однак, без належної підтримки від держави та професійного керівництва, волонтерський рух не може повноцінно функціонувати та розкривати свій потенціал. Тож у цьому аспекті, НСССУ є важливим організаційним центром для координації діяльності волонтерів в Україні.

2.3 Практики організації волонтерської діяльності під час війни в Україні.

Із початком повномасштабної війни в Україні, волонтерство та благодійність стали актуальними та популярними процесами. Культура волонтерства стала розповсюдженою, і про це свідчить як інформація в медіа-просторі, так і загалом досвід наших громадян. Багато кому допомогали різні волонтерські організації, багато хто в Україні після 24 лютого сам почав брати участь у волонтерській діяльності.

Після початку війни активно створювалися громадські організації, благодійні фонди, організуються проекти, платформи. Всі ці ініціативи реалізують збір коштів на допомогу армії, переселенцям, та іншим вразливим верствам населення. І звісно активну роль в реалізації цих заходів виконують волонтери. Спільна згуртованість, мотивація, консолідація наших громадян стала дуже потужною. Люди збирають гроші на різні речі і успішно допомагають людям в Україні.

Україна, займаючи 10-е місце серед 119 країн у Світовому індексі благодійності 2022 року, демонструє своє рішуче просування вгору, підвищуючи свою позицію на десять позицій порівняно з попереднім списком. Впливова

благодійна організація CAF (Charities Aid Foundation) розкрила результати своїх останніх досліджень. Згідно з ініціаторами проекту, цей звіт надає уявлення про обсяги, масштаби, характер благодійності тощо у всьому світі, розкриваючи патерни у наданні допомоги незнайомцям, пожертвуванні коштів на благодійні цілі та волонтерській діяльності [36].

Експерти висловлюють припущення, що Україна здобула позитивний зріст у рейтингу, завдяки тому, що благодійність перетворилася на справжній тренд у нашому суспільстві. Такий успіх також можна пояснити нещодавнім російським вторгненням, яке змусило нас об'єднатися та підтримувати один одного. Безумовно, впровадження новаторських методів благодійної діяльності також внесло свій вагомий вклад у цей успіх.

Зростання активності волонтерського руху в Україні можна пояснити двома важливими факторами, які суттєво вплинули на суспільство. По-перше, внутрішньополітична криза призвела до дисбалансу в системі державного управління, що призвело до недостатку якісних управлінських рішень та обмежених ресурсних можливостей. По-друге, зовнішня агресія глибоко підірвала здатність держави ефективно функціонувати та забезпечити основні потреби громадян. Ці складні умови стимулювали громадську активність та підтримку один одного через волонтерську роботу, що відобразилося в зростанні значущості цього руху [10].

З 24.02 по 30.06 2022 року в Україні було зареєстровано 4365 організацій громадянського суспільства. Ці вражаючі дані були передані Міністерством юстиції України та оголошені Центром демократії та верховенства права (ЦЕДЕМ).

Зазначені числа включають 3364 благодійні організації та 1001 громадську організацію. Деякі з них є новими у цій галузі, тоді як інші раніше працювали неформально, але тепер отримали офіційний статус.

Цей ріст у порівнянні з показниками минулого року є вражаючим. Наприклад, протягом усього 2021 року з'явилося всього 792 нові благодійні

організації. За трохи більше ніж 4 місяці 2022 року ця цифра зросла більш ніж у 4 рази.

Це пояснюється тим, що експерти ЦЕДЕМ зазначають, що громадянське суспільство українців відгукується на потреби Збройних сил України та мирних мешканців країни. Ця мобілізація стала справжнім доказом солідарності та взаємопідтримки. Крім того, організації прагнуть отримати офіційний статус, що відкриває їм більше можливостей для ефективної роботи. Наприклад, право на відкриття банківських рахунків, залучення фінансування та співпрацю з волонтерами шляхом укладання договорів про волонтерську діяльність та видачу волонтерських посвідчень. Все це допомагає забезпечити ефективне функціонування та подальший розвиток благодійних організацій в Україні [12].

На сьогодні існує багато напрямів волонтерства, як для актуальних питань у контексті війни, так і поза ними. Серед них слід зазначити : допомога армії, донорство крові, правозахист, розвиток міста, спорт, освіта та наука, психологічна допомога, волонтерство з ВПО, волонтерство на заходах, зоозахист, екологія, інтелектуальне волонтерство, культура та мистецтво, міжнародне волонтерство, онлайн волонтерство, переклади та журналістика, регулярне волонтерство, соціальна допомога.

Одним з найважливіших та найактуальніших напрямів волонтерства є допомога військовим. У 2014 році, із початком АТО волонтерський рух в нашій країні почав популяризуватися, і, відповідно, інституалізація цього руху здобула більш чіткого, сформованого характеру. Хоча до цього, волонтерство у сфері обороноздатності проявляло себе у значно меншій мірі, тобто воно проводилося у доволі обмежених рамках, не було чітко інституціалізовано і ця діяльність не мала особливого впливу на життєдіяльність суспільства [25]. І вже надалі, у 2022 році це стало ще більш вагомим громадсько-активним рухом, від якого зараз залежить життя наших людей, та взагалі існування нашої держави.

Волонтерський рух включає в себе спільноти волонтерів, організовані волонтерські угруповання. Різні групи волонтерів займаються та реалізують різні спеціалізовані задачі. Серед них слід зазначити: збір коштів, постачання

обладнання, збір та постачання ліків, одягу та доставка цих речей в зони бойових дій.

Волонтерський рух у сфері забезпечення обороноздатності має окремі напрями, які притаманні лише йому. Серед них можна виділити такі:

1. Допомога ЗСУ. Сюди входить постачання харчів для захисників, постачання теплих речей, амуніції, ліків і т.д.

2. Надання допомоги пораненим військовим в лікарнях, медичних пунктах.

3. Допомога сім'ям ВПО. Сюди входить надання юридичної допомоги, психологічної допомоги та гуманітарної допомоги, а також пошук житла та роботи і допомога із адаптацією до нових умов.

4. Технічна допомога. Сюди можна віднести роботи з бронювання бойових машин, їх відновлювання, модернізація тощо.

Загалом, основними способами допомоги є:

- збір коштів
- збір необхідних речей (одяг, взуття, ліки, обладнання, інша гуманітарна допомога);
- доставка допомоги до військових підрозділів за місцем їх дислокації, госпіталів і т.д.

Як вже було зазначено, із початком війни в Україні волонтерство як суспільних рух активізувався і став проявом громадської самосвідомості. Одним з головних джерел пошуку можливостей на сьогодні є «Волонтерська Платформа». Організована завдяки таким організаціям як : «Українська Волонтерська Служба», Дитячий фондо ООН (ЮНІСЕФ), IT-компанія SoftServe, та за підтримки Міністерства молоді та спорту. Таким чином організація була створена для об'єднання волонтерів та пасіонаріїв, а також для об'єднання українських організацій. Саме завдяки «Платформі» волонтери мають можливість швидко реагувати на потреби людей, які потребують сьогодні волонтерської допомоги. Волонтерська Платформа об'єднала більше 400 тисяч користувачів. Можна знайти більше 500 організацій, а також локальних волонтерських ініціатив в різних містечках України. Наразі є більше 1000

волонтерських можливостей. Актуальні можливості публікуються кожен день. На даний момент «Платформа» зафіксувала 50 тисяч користувачів, яким потрібні волонтерські можливості [7].

Платформа мала потужний вплив на організацію та «мобілізацію» волонтерського руху із початком війни. Про це свідчить кількість зареєстрованих користувачів. Завдяки цьому ресурсу, стало дуже зручно налагоджувати зв'язок із тими, хто потребує допомоги, та тими, хто може цю допомогу надати, тобто волонтерами.

За результатами опитування від **U-Report на червень 2022 року** було зазначено, що 38% респондентів займаються волонтерською діяльністю. Приблизно половина почали волонтерити після 24 лютого [5].

За перші дні війни «Платформу» було вдосконалено, щоб волонтери могли обрати ті категорії допомоги, якими вони бажають займатися. Найчастіше, це, звісно, першочергово необхідні категорії, наприклад : допомога ВПО, постачання ліків, продуктів, транспортні послуги (автоволонтерство), допомога в кіберпросторі — саме це є основними категоріями волонтерства, до яких молодь долучаються молоді волонтери і допомагають нашим людям.

Враховуючи вищесказане, доцільно буде розглянути мету та напрямки діяльності кількох волонтерських та громадських організацій. Існують як всеукраїнські організації, так і локальні за областями.

«Народний проект» – це благодійна організація зі статусом некомерційної та неприбуткової організації. Вони об'єднують волонтерів та небайдужих людей, які мають одну спільну мету - реалізувати соціальні проекти та надати допомогу народу України. Ця організація налічує тисячі волонтерів та благодійників з різних куточків України і за її межами. За весь період діяльності організації вони доволі успішно реалізували більше 100 благодійних проектів, загальна сума бюджету яких перевищує 100 мільйонів гривень.

«Армія SOS». Волонтерська організація допомоги українським військовим у російсько-українській війні з 2014 року. Продовжує свою діяльність і зараз. Організацію заснували чотири волонтери в березні 2014. Вона допомагає

багатьом нашим військовим за різними напрямками, які стосується воєнної справи. Організація збирає пожертви через системи електронних переказів та приймає речову допомогу.

«Українська волонтерська служба» - громадська організація, яка займається розвитком культури волонтерства та взаємодопомоги в Україні. Організація займається :

1. Поширенням знань про волонтерський рух та менеджмент. Взаємодією із іншими організаціями, навчанням від тренерів волонтерського менеджменту щодо того, як взаємодіяти із волонтерами. Поширенням пам'яток для звичайного населення, де розказують як допомогати військовим та населенню.

2. Консультацією щодо питань пов'язаних з волонтерством та гуманітарною допомогою. Майже 200 волонтерів консультують в чат-боті в телеграмі. Реалізується допомога із пошуком організацій, ініціатив, які надають допомогу у різних напрямках. Для швидкого пошуку допомоги було створено сайт palyanytsya.info.

3. Допомогою на місцевому рівні. Є десятки локальних чатів, де публікуються оголошення про те, яка допомога необхідна в місті. Допомога ТРО, допомога звичайшим мешканцям міст, селищ. Проводиться надання іншим вразливим групам населення, а також прифронтовим містам. Завдяки реалізації проекту «Близькі» підтримуються волонтери на окупованих територіях.

4. Підтримкою організацій та фондів. Організація координує різних волонтерів : на зібраній базі автоволонтерів, тобто тих хто постачає спорядження, отримується інформація про «зелені коридори» і проводиться розвезення харчів, продуктів, та іншої гуманітарної допомоги. Організація також збирає кошти, благодійні внески на допомогу військовим та закупівлю гуманітарної допомоги.

5. Співпрацюванням із іншими організаціями. Представники інших організацій можуть звертатися за консультаціями або підтримкою. Організація

може залучити волонтерів, або співпрацювати із іншою організацією, підтримати її.

«Razom for Ukraine». Як і багато інших організацій, цей фонд почав свою діяльність у 2014 році. Засновниками фонду є небайдужі українці з США. Після початку війни фонд почав підтримувати громадські проекти, а також збирати кошти на підтримку військових та цивільних. Завдяки цьому фонду, народ України отримує волонтерську допомогу, фінансову допомогу, донорську допомогу і т.д. Кошти також ідуть на закупівлю обладнання для армії і гуманітарну допомогу. Було закуплено і поставлено більше 200 тон ліків та мед. обладнання. Фонд також займається виданням грантів іншим організаціям та евакуацією вразливих груп населення.

«Згряя». Волонтери цього фонду починали свою діяльність у 2014 році на сході України, а тепер допомагають нашому народу по всій території України. Організація співпрацює із іншими волонтерськими організаціями, займається координацією гуманітарних вантажів для захисників, а також звичайного населення. Постачаються ліки, медикаменти, засоби тактичної медицини для ЗСУ, ТРО, а також військова техніка, екіпірування.

Іншими прикладами локальних, всеукраїнських і навіть міжнародних волонтерських і благодійних організацій в Україні є : «KSE Foundation», «Підтримай армію України», БФ «Миротворці України», ГО «Ініціатива Е+», Благодійний Фонд «Моноліт», Центр допомоги ВПО "Життєлюб піклується", ГО «Народний тил», Благодійний фонд «Крила надії , Всеукраїнське об'єднання "Патріот", БФ «Фундація Волонтери Без Кордонів», БФ «Help Ukraine», БФ «United Help Ukraine», «ГО Допоможи фронту", Некомерційна волонтерська організація Фонд «Мир і Ко».

Тож таким чином, волонтерство як напрям соціальної роботи є актуальним та має багато прикладів успішної діяльності. Про це свідчить формування ініціативних громадських груп, волонтерських груп, які зараз є доволі численними в Україні в силу збройного конфлікту. Контакти та реквізити цих волонтерських груп можна знайти на сайтах цих організацій, а також у їх

соціальних мережах, або просто в Інтернеті. Отже, внаслідок війни в Україні, завдяки спільній згуртованості та взаємодопомозі, ми бачимо різке зростання рівня появи нових організацій, так і відновлення активної діяльності організацій, які працювали починаючи з 2014 року.

Висновки до розділу 2.

Отже, аналізуючи нормативно-правові основи волонтерства в Україні, було з'ясовано, що в Україні волонтерство є визнаною формою діяльності, що здійснюється на добровільних засадах та має на меті допомогти людям у складних життєвих ситуаціях. Українське законодавство передбачає державну підтримку волонтерської діяльності та захист прав та інтересів волонтерів. Події війни як 2014 року, так і 2022 року сприяли динаміці росту волонтерських, та інших громадських організацій. Законодавство України, яке регулює волонтерську діяльність, зазнає змін у зв'язку з воєнним станом. Ці зміни спрямовані на поліпшення умов і підтримку волонтерів, які надають допомогу в рамках воєнного конфлікту. У свою чергу, національна соціальна сервісна служба України здійснює регулювання та координацію діяльності волонтерів. Практики організації волонтерської діяльності під час війни в Україні демонструють важливість цієї форми діяльності в умовах військових конфліктів і вкрай важливу роль волонтерів у різних аспектах життя населення. Останні 9 років в історії нашої держави показали, що це важливий історичний період, який показав, як волонтерство може стати могутнім інструментом для розвитку громадської свідомості і допомоги людям у складних ситуаціях.

Під час війни в Україні різні організації з волонтерами діяли у різних напрямках, зокрема, вони надавали матеріальну допомогу військовим частинам, збирали кошти на лікування поранених, забезпечували безпечний транспорт для перевезення поранених з фронту до лікарень, надавали психологічну підтримку

військовим та їх родинам, допомагали збирати інформацію про загиблих та військовополонених тощо, а також допомагали іншим категоріям населення. У цій ситуації було важливо, щоб волонтерські організації працювали в співпраці з державними органами і організаціями, які займалися військовими питаннями, а також з іншими громадськими організаціями. Саме завдяки такій співпраці вдалося координувати роботу волонтерів, уникнути дублювання зусиль та оптимізувати використання ресурсів.

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ПРАКТИЦІ ДІЯЛЬНОСТІ ХАРКІВСЬКОГО ОБЛАСНОГО ЦЕНТРУ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

3.1 Програма дослідження

Актуальність. Проблеми організації волонтерської діяльності в практиці Харківського обласного Центру соціальних служб відображають актуальну потребу у розробці ефективних стратегій та підходів до залучення та управління волонтерами в системі соціальної роботи. Волонтерська діяльність в сфері соціальних служб відіграє важливу роль у підтримці та поліпшенні якості життя людей, потребуючих соціальної допомоги. Проте, існують ряд проблем, що обмежують ефективність волонтерської діяльності в центрі. Волонтери є важливими допоміжними силами в сфері соціальних служб і виконують значний обсяг роботи, що спрямований на поліпшення якості життя людей, які потребують соціальної допомоги. Проте, недостатнє розуміння соціальними працівниками правильної організації волонтерської діяльності може призвести до ряду проблем, які обмежують ефективність та результативність волонтерської роботи. Незважаючи на актуальність навичок організації діяльності волонтерів під час війни, багато організацій не практикують належну, ефективну роботу із волонтерами. Розуміння та вдосконалення правильної організації волонтерської діяльності сприятиме підвищенню ефективності роботи волонтерів, поліпшенню якості надання соціальних послуг та досягненню позитивних змін у житті людей, які потребують допомоги.

Об’єкт дослідження - Харківський обласний Центр соціальних служб.

Предмет дослідження - організація волонтерської діяльності в Харківському обласному Центрі соціальних служб.

Мета дослідження – визначити проблеми, які виникають у процесі організації волонтерської діяльності в Харківському обласному Центрі соціальних служб, а також розробити рекомендації щодо їх вирішення.

Завдання дослідження :

1. З'ясувати особливості діяльності Харківського обласного Центру соціальних служб в контексті організації волонтерської діяльності.
2. Визначити основні проблеми в організації волонтерської діяльності в Харківському обласному Центрі соціальних служб.
3. Розробити рекомендації та шляхи вирішення проблем з організації волонтерської діяльності в Харківському обласному Центрі соціальних служб.

Методи збору інформації. В якості основного методу збору первинної інформації був використаний метод глибинного інтерв'ю.

Інтерпретація понять.

Волонтер — це людина, яка добровільно, не переслідуючи корисливих цілей, займається діяльністю на користь суспільства, не одержуючи за це грошової винагороди.

Соціальна робота — це професійна діяльність із надання допомоги індивідам, групам і спільнотам, посилення чи відновлення їх здатності до соціального функціонування та створення сприятливих соціальних умов для досягнення цих цілей.

Гіпотези :

1. Недостатня організаційна підтримка та координація з боку соціальних працівників погано впливають на ефективність роботи волонтерів.
2. Соціальні працівники не мають достатнього розуміння і навичок щодо грамотної організації діяльності волонтерів.
3. Організації мають недостатньо розвинуту або неефективну систему організації діяльності волонтерів.

3.2 Результати дослідження

Результати інтерв'ю. Для перевірки гіпотез було проведено інтерв'ю з директором Харківського обласного центру соціальних служб Хватинець Оленою Олексіївною. Слід зазначити, що Харківський обласний Центр соціальних служб є закладом, який забезпечує методичну підтримку організації соціальної роботи та надання соціальних послуг. Центр також організовує навчальні заходи з питань проведення соціальної роботи та надання соціальних послуг. Як **суб'єкт соціальної роботи**, він є ключовим органом, який забезпечує надання соціальних послуг мешканцям Харківської області. Цей центр виконує широкий спектр функцій і має на меті забезпечити соціальний захист та допомогу різним категоріям населення.

Важливо було з'ясувати, чи залучає взагалі Центр волонтерів, отже на перше питання **«Чи залучає Ваш Центр до своєї діяльності волонтерів?»** директор ЦСС відповіла :

«Безумовно. В нас проведена децентралізація, і отже в кожній громаді є надавачі соціальних послуг. Це можуть бути ЦСС, територіальні центри, центри надання соціальних послуг. І до цієї роботи безумовно залучається недержавний сектор: громадські організації, волонтерські, релігійні організації тощо. Якщо ми говоримо саме про соціальну роботу, про надання соціальних послуг то існують певні стандарти затверджені наказами Міністерства соціальної політики. Перш за все, це допомога людям. Існує постанова де зараз спрощено порядок надання соціальних послуг, і дозволено надавати соціальні послуги волонтерам. Вони можуть надавати їх як на безкоштовній основі, так і можуть бути інші незаборонені законодавством механізми. Ми знаємо, що волонтери - це в основному допомога за рахунок власного ресурсу. Тому зараз волонтери не те що залучаються до роботи ЦСС, а взагалі витягують дуже багато ситуацій.»

Оскільки сьогодні багато людей мають багато потреб в контексті отримання певної допомоги, слід спитати **«До яких напрямів діяльності найчастіше центр залучає волонтерів? Які завдання найчастіше вони виконують?»** На що Олена Олексіївна відповіла:

«З 24 лютого це, в основному, гуманітарна допомога, доставка гуманітарної допомоги, допомога в евакуації людей з небезпечних місць в безпечні місця, організація надання харчування.

Зараз ці завдання в основному виконують волонтери. Вони організували евакуацію в моменти коли була значна небезпека, масові обстріли. Особливо в період березня-квітня 2022 року. Зараз волонтери розвозять різні харчі по деяким громадам, особливо там де є небезпека. Також, існують люди які не виїжджають зі своїх домівок, відповідно волонтери оказують належну допомогу : харчування, гігієнічні засоби. Тобто йде просто забезпечення базових потреб людини : їжа, гігієна, забезпечення даха над головою, місця для сну. В період масових обстрілів волонтери робили найтяжче і найнебезпечніші завдання. Волонтери надають соціальні послуги, і в цьому плані головне – це не нашкодити, а допомогти. Якщо говорити про спеціалізовані речі, то слід сказати що також, зараз волонтери доєднуються і до психологічних послуг.»

Дійсно, згідно з чинним законодавством, головними суб'єктами, які надають соціальні послуги в Україні, є державні та комунальні установи, які отримують фінансування з державного або місцевого бюджету та здійснюють соціальні функції держави у сфері надання соціальних послуг. Однак збільшення кількості людей, що потребують соціальних послуг, створює ситуацію, коли держава або громада не здатні повністю забезпечити соц. захист всім дійсно потребуючим особам і не можуть гарантувати якість послуг у зв'язку з обмеженими бюджетними видатками на ці цілі. У такому випадку значну підтримку у сфері надання соціальних послуг надають саме недержавні суб'єкти, які можуть надавати соціальні послуги.

В контексті теми роботи, знання сучасних практик організації діяльності волонтерів, зокрема процесу залучення волонтерів різними організаціями, має

велике значення. Тому на питання **«Як найчастіше відбувається залучення волонтерів?»** директор ЦСС зазначила:

«В нас 2 потужні організації є в Харківській області. В нас з ними меморандуми підписані, ще навіть до війни. Це Благодійний фонд "Допомога - це я", і друга це «БО "БФ Волонтери: Дорослі-Дітям"». Зараз, коли під час війни потрібна допомога волонтерів, ми просто телефонуємо і просимо допомоги, говоримо що існує проблема. Особливо це актуально під час війни. Ті, хто займаються цією справою – в них є ресурс. В них є склади, де є продукти харчування, гігієни, ліки. Є транспорт інший ніж у нас, тому що в нас або службовий або взагалі ніякого. Тобто ми звертаємося до них. В них є ресурс, наприклад, для допомоги дітям з інвалідністю. Відповідно ми їх скеровуємо до якихось громад, оскільки в нас є інформація. Декілька місяців назад була ситуація, потрібні були гігієнічні набори для жінок. Написали, зараз це все виконується швидко - онлайн, з цим немає проблем. Запит кинули, вони відгукнулись, дали їм контактну особу і завдання їм все розвести. Волонтери тим і цінні, і незамінні, тому що це дуже швидко, без зайвої бюрократії. Є ресурс – є потреба. Ми скеровуємо всі ці ситуації. Зараз важливо знати, мати інформацію про ресурси та потреби, щоб перенаправити необхідні ресурси в певну громаду, зателефонувати до самих волонтерів та сказати їм, що потрібно. В цьому плані в нас йде не керівництво, а партнерство, обмін інформації. Ми не начальники, не якась старша структура і т.д. Наприклад, деякі волонтерські організації, або навіть просто небайдужі люди добровольці «беруть під опіку» певні заклади, наприклад центр соціально-психологічної реабілітації дітей. І вони, відповідно, системно, періодично приїжджають, телефонують до цього закладу, запитують про потреби. Наприклад, був запит на зубну пасту, харчування, солодоці там і т.д. Це вже залежить від ситуації, тобто від ресурсів та бажань. Тому в цьому аспекті волонтерство - це найкраще, що є в нашій роботі.»

Важливість критеріїв відбору волонтерів полягає в забезпеченні успішної та продуктивної волонтерської діяльності. Важливість критеріїв відбору

волонтерів в контексті надання соціальної допомоги та уникнення ризиків полягає в забезпеченні безпеки та якості послуг, що надаються. Організації, які залучають волонтерів для надання соціальної допомоги, повинні мати чіткі критерії, які допоможуть ідентифікувати відповідних та надійних осіб. У зв'язку з цим, на питання **«Чи є у вас якісь критерії відбору волонтерів?»** Олена Олексіївна відповіла :

«Ми працюємо в рамках законодавства, перш за все. Що стосується волонтерів, у нас є коло наших партнерів серед волонтерів. Ми їх знаємо, в них є репутація, але якщо з'являється хто новий, то ми звісно вивчаємо хто ці люди. Соц. мережі, опитуємо інших, з'ясовуємо який був фідбек до цього. Звісно, що залучення не може бути спонтанним тому що ми скеровуємо цих людей для людей, які потребують допомоги і звісно тут головне – не нашкодити людям. І звісно, ми на можемо просто людям з вулиці сказати, що йдіть, ось наші контакти, ось сім'ї і т.д. В нас є довіра з нашими партнерами, і ми повинні бути тут обережними. Не підійде людина, якщо про неї був поганий фідбек, або вона якось схильна до девіантної поведінки, або вона якась дивна в спілкуванні. Що стосується організацій, то зазвичай достатньо відкрити сторінку організації, якщо ця волонтерська організація працює на правовому полі, то вони завжди мають сторінки в соц. мережах, завжди є партнери, які про них можуть щось сказати, і взагалі є якась інформація про них. Це не так, звісно, що ми просто беремо «кота в мішку» і йдемо. Завжди можна зібрати інформації і на довірі працювати. Звісно, що в житті буває різне. В нас була так співпраця, коли люди які на політичному хайпі заскочили до волонтерства, але це було дуже тимчасово. Якщо ми говоримо саме про надавання соц. послуг, а волонтери можуть надавати соціальні послуги, то існують критерії до надавачів соціальних послуг. Вони закріплені постановою Кабінету Міністрів. Якщо ми заходимо на поле соціальних послуг то ми заносимо інформацію про організацію в реєстр надавачів соц. послуг і на відповідність критеріїв. Якщо вони відповідають, наприклад якщо людина хоче надавати інформаційні, консультативні послуги. В нас є фахівці, які мають освіту, можуть

розповідати, надавати юридичні або психологічні послуги, є приміщення для цього консультування. Ми про це заявляємо, заходимо в громаду, знаємо що там є потреба в консультуванні, юридичній допомозі. Ці потреби особливо зараз нескінченні. Ми заходимо в громаду, заявляємо про себе, заходимо до надавачів соціальних послуг, або до структурного підрозділу, і починаємо співпрацювати, в нас є така можливість.»

На питання «Чи є у вас якась процедура навчання та ознайомлення волонтерів зі специфікою їхньої роботи?» директор ЦСС відповіла :

«Ми – методичний центр. Якщо є питання, є бажання щось вивчити, пройти навчання щодо соціальних послуг, наприклад надання психологічної допомоги і т.д., то ми відкриті до цього, ми відповідаємо на запит. Якщо ми проводимо якісь навчання тематичні, то ми залучаємо громадські, волонтерські організації до цих наших заходів та до навчання. В нас були звернення до війни. Наприклад, були волонтерські організації, яких цікавили діти з інвалідністю, саме система організації надання соціальних послуг. З 2020 року запроваджено новий механізм, нова система надання соціальних послуг, в умовах децентралізації. Ми все це організували, проводили навчання. Це одна з наших функцій нашої діяльності. Зараз ми також розробляємо партнерство з міжнародними організаціями. Ми співпрацюємо з однією організацією, вони роблять гайд-буки, ролики для громадських організацій, які хотіли б надавати соціальні послуги. Пояснюють що це таке, як зайти до кола надавачів соціальних послуг. Ми співпрацюємо, цей продукт буде в червні презентований і волонтери можуть брати і користуватися якщо хотіли б надавати саме соціальні послуги і мабуть претендувати на фінансову підтримку. Законодавством передбачений механізм соціального замовлення і за свою роботу можна отримувати якусь винагороду, підтримку фінансову, але це вже не про волонтерство, це про громадськість. А самі волонтери та громадські організації, вони поруч. І, наприклад, сьогодні війна – ми волонтеримо, а завтра ми вже напрацювали досвід і хочемо перейти до сфери надання соціальних послуг, отримати

належний статус як громадська організація. Звісно, цей шлях законодавчо визначений.»

З відповіді не зовсім зрозуміло, чи роз'яснюється звичайна, регулярна специфіка роботи волонтерів. Сьогодні роз'яснення роботи волонтерів є ключовим для забезпечення гармонійної співпраці між волонтерами та іншими членами організації. Це дозволяє уникнути непорозумінь, конфліктів та недорозумінь у роботі. Волонтери, які належним чином розуміють свої обов'язки, можуть краще інтегруватися в команду та взаємодіяти з іншими співробітниками організації. Слід погодитися з тим, що дійсно, згідно з чинним законодавством, головними суб'єктами, які надають соціальні послуги в Україні, є державні та комунальні установи, які отримують фінансування з державного або місцевого бюджету та здійснюють соціальні функції держави у сфері надання соціальних послуг. Однак збільшення кількості людей, що потребують соціальних послуг, створює ситуацію, коли держава або громада не здатні повністю забезпечити соц. захист всім дійсно потребуючим особам і не можуть гарантувати якість послуг у зв'язку з обмеженими бюджетними видатками на ці цілі. У такому випадку значну підтримку у сфері надання соціальних послуг надають саме недержавні суб'єкти, які можуть надавати соціальні послуги. І дуже важливо, що центр проводить навчання саме в цій сфері.

Волонтерська програма має надзвичайну важливість у роботі організацій. Вона допомагає розширити потенціал та можливості організації, сприяє досягненню поставлених цілей та успішному виконанню місії. Впровадження волонтерської програми має безліч плюсів та переваг для самої організації. На питання **«Чи складаєте ви волонтерську програму коли залучуєте волонтерів до якогось проекту?»** Олена Олексіївна надала відповідь :

«В нас є співпраця, це не проектна діяльність. Є конкурс проектів, які проводить обласна рада і якщо волонтери приймають участь в цих конкурсах, і виграють підтримку на якийсь проект, то там є процедура. Складається програма, план, критерії якості, план і т.д. Тобто в нашій дотичній діяльності, волонтерська програма в рамках проектів може бути. Така практика

ситуативна, але буде напрацьовуватися. Зараз це ситуативно, але все попереду, ми тільки розбудовуємо систему надання соціальних послуг де на рівні учасників цього процесу і державні і комунальні установи і волонтерські, організації, релігійні і т.д. Зараз в рамках нового законодавства ми враховуємо європейський досвід. Зараз під час війни багато людей відчули потребу, багато людей на собі відчули що таке соціальні послуги, що таке волонтерська допомога саме на європейському рівні. Тобто все це ми будемо впроваджувати, враховуючи власний досвід.

Олена Олексіївна відповіла, що використання програми є ситуативним, впроваджується тільки через конкурси в рамках проектів. В регулярній, звичайній діяльності організації волонтерські програми не практикуються. Хоча вона і зазначила її важливість в контексті роботи з волонтерами, і вказала на перспективність впровадження такої практики на постійній основі в майбутньому.

Далі слід зазначити, що фахівець з роботи з волонтерами відіграє важливу роль у діяльності організацій, що співпрацюють з волонтерами. Тому належно поставити питання **«Чи є в організації спеціально призначена людина, яка відповідає за організацію діяльності волонтерів?»**. Відповідь була така:

«Саме за організацію діяльності – ні. Але в посадових інструкціях в нас є 4 відділи. Відділ методичного забезпечення соціальної роботи, відділ професійних компетентностей, відділ по роботі з сімейними формами, та аналітичний відділ. У фахівців 2 відділів прописано, що якщо хтось захоче пройти навчання по підвищенню своїх проф. компетенцій, то можна заявити про себе, вказати потребу. Зараз ми проводимо багато заходів онлайн, але як тільки безпекова ситуація дозволить, не менше половина заходів будуть проводитися на базі нашої організації вже офлайн. В нас також є 2 тренінгових центри, де проводяться семінари, кругли столі. Зараз є така форма як дискусії онлайн, до кожної дискусії залучаються і волонтери, і громадські організації, оскільки це партнери. Тобто офіційної посади наразі немає, але в посадових інструкціях – є. В законодавстві та в нашому положенні також є. Хоча волонтери без

організації самі приймають рішення, наприклад при виїзді до небезпечних районів, вони самі дбають про свою безпеку, купують собі бронезилети, каски і т.д. А якщо це організація, то там звісно є певні норми, певні процедури. Задачі керівника волонтерів в цьому випадку полягають в тому, щоб забезпечити безпеку, належний транспорт і т.д.»

Виходячи з відповіді, волонтери або виконують свою діяльність та забезпечують себе ресурсами самостійно, або ж їм допомагає їх організація, де вже є спеціально призначена людина для роботи з волонтерами. Хоча нібито, в центрі можна пройти навчання на цю посаду. Взагалі, відсутність офіційної посади фахівця роботи з волонтерами в центрі соціальних служб може вказувати на проблеми у визнанні та організації волонтерської діяльності, що може негативно впливати на роботу організації та досягнення її соціальних цілей. Недостатня організаційна структура і відсутність фахівця роботи з волонтерами можуть призводити до відсутності чіткої координації та навчання волонтерів. Це може ускладнювати їхню роботу та впливати на якість надання соціальних послуг.

На питання **«Які найбільш поширені проблеми виникають під час організації роботи волонтерів у вашому центрі?»** Олена Олексіївна відповіла:

«Я не можу навіть говорити про проблеми, тому що в нас є дуже надійні партнери. Якщо в нас є запит на щось, то є коло людей, які завжди нам допоможуть, щоб б це не було і яка б проблема не виникала. Ми завжди можемо знайти траєкторію вирішення, нема такої ситуації, яка б була не вирішувана. З 24 лютого в нас стало набагато більше запитів. Наприклад, вже з початку війни була ситуація. В нас є соціальний центр матері та дитини, і ми щодня підвозили харчування для дітей. Декілька днів проходить, і вже немає чим кормити дітей, а там діти приблизно до півторарічного віку. Телефонує директор і каже, що нема чим харчувати, суміщів. Звісно, були ще запаси, крупи якісь і т.д. Одразу підтягнулися волонтери, сказали, що давайте ми все привеземо без проблем. Все пройшло дуже швидко. І таких ситуацій було безліч. Тобто нема такої проблеми, ні під час самої організації діяльності, ні під час

виконання якоїсь діяльності самими волонтерами. Звісно, що якісь проблеми в організації враховуються. Бувають різні обставини, якщо людина організована, вона записалася на допомогу, але наприклад не вийшло в неї долучитися, вона обов'язково про це попередить, якщо вона порядна, і ми можемо її замінити. Це не велика проблема. А якщо десь підвели, то ми просто з ними більше не співпрацюємо, тут все будується на довірі.»

З відповіді зрозуміло, що надійність партнерів є важливим фактором у запобіганні проблем у центрі. Коли ми маємо надійних партнерів, у нас є впевненість у їхній здатності виконувати свої зобов'язання та співпрацювати з нами на високому рівні. Це дозволяє зменшити ризик непередбачених проблем, затримок чи відмов у виконанні угоди. Проблеми дезорганізації волонтерських організацій вирішуються припиненням роботи з цією організацією, окремі проблеми безвідповідальності членів організації можуть вирішуватися, якщо люди про це попереджають та ведуть себе порядно. Різні форс-мажорні поважні обставини окремих волонтерів також враховуються та вирішуються.

Актуальність навчання соціальних працівників роботі з волонтерами полягає в тому, що волонтерська діяльність стає все більш поширеною і значущою в сфері соціального обслуговування. Волонтери вносять вагомий внесок у надання соціальних послуг та допомогу потребуючим. Навчання соціальних працівників роботі з волонтерами дозволяє покращити їхні навички та знання, які потрібні для успішної співпраці та ефективного управління волонтерськими ініціативами. У зв'язку з цим актуальним є питання **«Чи існує в соціальних службах потреба у навчанні соціальних працівників роботі з волонтерами?»**. Олена Олексіївна надала таку відповідь :

«Безумовно. Є процедура організації надання соціальних послуг затверджена Кабінетом Міністрів, це законодавчо закріплена взаємодія. Ми, звісно, проводимо такі навчання. В нас процес навчання організований таким чином, що ми як центр формуємо, що треба розказати, і надсилаємо гугл-опитування для громади, вони пишуть що для них потрібно. В цих потребах в тому числі є потреба розказати про стандарти надання соціальних послуг. Ми

кожного року це розповідаємо, і якщо є запит, то ми звісно це виконуємо. В нас розроблені семінари, тренінги, рекомендації з цього приводу. В нас є така форма роботи, коли ми виїжджаємо до громад, але зараз звісно плани змінилися, оскільки ми враховуємо безпекову ситуацію. Завжди ми ці теми обговорюємо, як забезпечити взаємодію, тому що в соціальній роботі, в допомозі людям взаємодія – це ключове, в тому числі із волонтерами. Навіть якщо подивитись фейсбук-сторінки наших ЦСС ви завжди можете знайти інформацію про співпрацю з волонтерами, тому в тій чи іншій мірі майже всі служби знають, як це робиться. Особливо сьогодні- це ключове, тому що дуже багато людей потребують допомоги, безпека зараз це пріоритет номер 1. Є громади де ЦСС працювали всю війну, але ж люди виїжджали, дітей вивозили. Є ситуації коли були в окупації, або коли були активні бойові дії, і зараз відновлюється ця робота і під час війни волонтери зараз це головні партнери, тому що відновлення роботи і повернення кадрів як процес ще відновлюється, ще триває. Тобто потреби зараз є, і організації активно цим займаються. Волонтери зараз – це наше все, можна сказати. Без якісної організації їх діяльності неможливо зараз уявити якісну роботу соціальних служб, організацій і т.д.»

Обізнаність соціальних працівників в контексті питання організації діяльності волонтерів може бути різною. Деякі соціальні працівники можуть мати достатні знання та досвід у цій сфері, що дозволяє їм ефективно працювати з волонтерами та організовувати їх діяльність. Олена Олексіївна зазначила, що сьогодні організації активно практикують та взаємодіють з волонтерами. Хоча залишається питання в ефективності та якості цієї взаємодії. Завжди можна виходити на вищій рівень, що зробить процес надання допомоги нужденним більш ефективним. В контексті війни, швидкого розвитку та змін волонтерського руху, соціальні працівники можуть потребувати додаткових знань та навчання. Волонтерська робота має свої специфічні вимоги та виклики, і соціальні працівники повинні бути ознайомлені з ними. Вони повинні розуміти процес залучення волонтерів, критерії відбору, підтримку та координацію їхньої роботи.

Таким чином, проаналізувавши інтерв'ю ми бачимо, що можливими проблемами, які виникають при організації волонтерської діяльності в Харківському обласному ЦСС можуть бути : відсутність офіційної посади фахівця роботи з волонтерами у центрі, проблеми безвідповідальності волонтерських організацій, проблеми з окремими волонтерами з приводу дисципліни, відсутність практики впровадження волонтерської програми на постійній основі, слабка обізнаність соціальних працівників щодо грамотної взаємодії та роботи із волонтерами.

Отже, отримані данні інтерв'ю показали, що гіпотези 1 і 3 підтверджуються на прикладі Харківського обласного ЦСС, вказуючи на відносно недостатню організаційну підтримку, координацію, та не саму ефективну систему організації діяльності волонтерів. Гіпотеза 2 також частково підтверджується, хоча і організації зараз активно співпрацюють з волонтерами, проте все одно, соціальні працівники можуть потребувати певного рівня додаткових знань та навичок для більш якісної організації діяльності волонтерів.

Враховуючи проблеми, які виникають у Харківському обласному ЦСС, слід надати такі рекомендації щодо вирішення цих проблем:

1. Покращення організаційної підтримки: Важливо забезпечити належну організаційну підтримку волонтерам шляхом розробки чіткої структури та системи керівництва. Запровадження механізмів для координації та комунікації між соціальними працівниками та волонтерами допоможе поліпшити ефективність роботи. Необхідно розробити ефективну систему організації діяльності волонтерів, яка включатиме чітке планування, визначення ролей та відповідальності, а також механізми оцінки та звітності. Це допоможе забезпечити більшу структурованість та ефективність роботи волонтерів. Зокрема, в першу чергу необхідно ввести посаду фахівця роботи з волонтерами. До того ж, в майбутньому слід впроваджувати практику застосування волонтерської програми, оскільки це є надзвичайно важливим кроком для організації з багатьма перевагами.

2. Навчання соціальних працівників: Рекомендується забезпечити соціальних працівників необхідними знаннями та навичками щодо організації діяльності волонтерів. Проведення тренінгів, семінарів та навчальних програм допоможе підвищити рівень компетентності соціальних працівників у співпраці з волонтерами. І хоча ЦСС вже цим займається, покращення навчання соціальних працівників у роботі з волонтерами у контексті найактуальнішого європейського досвіду є надзвичайно важливим. Це дозволить підвищити професійну компетентність та ефективність роботи соціальних працівників, а також забезпечити високу якість обслуговування волонтерів. Навчання дає можливість ознайомитися з передовими методиками та практиками, які застосовуються у Європі, адаптувати їх до власного контексту та впровадити ефективні стратегії у роботу з волонтерами. Це сприятиме покращенню взаємодії між соціальними працівниками та волонтерами, підвищенню якості соціальних послуг та досягненню більш високих результатів у соціальній роботі. В контексті навчання, соціальними працівниками доцільно використовувати тренінги у роботі з самими волонтерами, наприклад тренінг "Розвиток навичок волонтерства для ефективної роботи в громаді", мета якого полягає в підвищенні рівня компетентності волонтерів та розвитку їх навичок та вмінь для ефективної діяльності в громаді.

Висновки до розділу 3.

Таким чином, було проведено інтерв'ю із директором Харківського обласного центру соціальних служб Хватинець Оленою Олексіївною. За результатами інтерв'ю, були з'ясовані особливості діяльності центру в контексті організації діяльності волонтерів, було визначено основні проблеми, що впливають на організацію волонтерської діяльності в Харківському обласному Центрі соціальних служб, підтверджено гіпотези 1 і 3, і частково гіпотезу 2, а

також розроблено рекомендації для покращення діяльності центру. Проведене дослідження дозволяє зробити висновок, що на сучасному етапі рівень організації діяльності волонтерів поки що далекий від ідеалу. Незважаючи на актуальність волонтерства в контексті надання допомоги в умовах війни в Україні та швидких змін у суспільстві, рівень організації діяльності волонтерів і роботи організацій з волонтерами поки що не є повністю ефективним. Ситуація вимагає від організацій швидкої адаптації та впровадження кращих практик у роботу з волонтерами. Необхідно зробити більший акцент на навчанні соціальних працівників, покращенні координації та організаційної підтримки, а також створенні ефективної системи організації діяльності волонтерів. І хоча організації вже роблять певні кроки в цьому напрямку, все одно, треба рухатись далі, оскільки впровадження кращих практик, адаптація до змін та залучення професійних ресурсів допоможуть підвищити рівень роботи організацій з волонтерами і забезпечити більш ефективне надання допомоги тим, хто її потребує.

ВИСНОВКИ

Україна знаходиться в складному геополітичному становищі, де російська агресія залишається однією з найбільших загроз для нашої держави. У таких умовах волонтерські організації грають важливу роль у забезпеченні цілісності та безпеки України. Їхня робота допомагає зміцнити громадянське суспільство та створює нові можливості для громадян брати участь у вирішенні важливих проблем та впливати на прийняття рішень на рівні влади. Волонтерство у контексті російсько-української війни 2022 року є надзвичайно важливою складовою зусилля України в боротьбі з агресором. Волонтери займаються не тільки підтримкою військових, але і допомагають цивільному населенню, що страждає внаслідок війни. Вони організовують допомогу постраждалим, надають їм медичну допомогу та необхідні речі.

Сучасне громадянське суспільство в Україні є складною системою, що дозволяє задовольнити потреби та інтереси громадян на різних рівнях. Різноманітні громадські об'єднання, організації, спілки і т.п. забезпечують громадянам можливість долучатися до різноманітних ініціатив, що відповідають їхнім індивідуальним потребам та схильностям.

Наявність цих організацій також сприяє зміцненню принципів демократії, прав людини та правової держави в Україні. Їхня діяльність базується на принципах взаємодії, відкритості та відповідальності перед громадою. Таким чином, волонтерські організації та громадські об'єднання відіграють важливу роль у формуванні стійкої та відповідальної громадської спільноти в Україні. Більш того, сьогодні ми бачимо позитивну динаміку у зростанні кількості громадських, благодійних організацій, а також кількості волонтерів загалом. Під час російсько-української війни 2022 року зростання активності волонтерів та громадських організацій стало помітним явищем. Війна створює надзвичайні умови, коли люди потребують допомоги та підтримки, а державні структури не завжди можуть забезпечити їх усім необхідним. Волонтери та громадські

організації можуть заповнювати цю порожнечу, забезпечуючи допомогу тим, хто її потребує. Всі кризові явища, які ми можемо спостерігати зараз стали фактором мобілізації громадськості. У такі періоди люди починають розуміти важливість співпраці та допомоги одне одному.

Ідея волонтерства - це не лише добродія, а й необхідна складова сучасного суспільства. Цей рух поєднує в собі гуманізм та прогресивність, ставлячи за головну мету допомогу людям, які потребують цього найбільше. На сьогодні ми можемо зазначити, що в Україні волонтерство є чітко вираженою національною моделлю допомоги, що дозволяє нашому суспільству розвиватися та зміцнюватися.

З проведеного дослідження можна прийти до висновку, що сьогодні волонтерство та соціальна робота у нашій країні взаємодіють тісно, забезпечуючи інтеграцію людей у складному соціальному середовищі. Це здійснюється завдяки спорідненості між державними структурами та громадськими організаціями, що підтверджує значущість волонтерського руху для розвитку нашої країни.

Розглянуті пункти в роботі відображають значення організації волонтерської діяльності в Україні. Волонтерство є одним з ефективних інструментів соціальної роботи, оскільки воно дозволяє залучати широкий загал до надання допомоги та вирішення соціальних проблем. Водночас, ефективність волонтерської діяльності залежить від правильної організації та координації роботи волонтерських груп та громадських організацій. Організація діяльності волонтерів є важливим напрямом соціальної роботи, що забезпечує підтримку різних категорій населення та сприяє розвитку громади.

Організація волонтерської діяльності в Україні має свої особливості, які пов'язані з нормативно-правовими аспектами та соціально-економічними умовами.

Волонтерська робота та співпраця з волонтерами мають велику важливість в сучасному українському суспільстві. Незважаючи на існуючі проблеми та недоліки в організації діяльності волонтерів, актуальність волонтерства

продовжує зростати, особливо в контексті соціальної допомоги та важливих суспільних потреб. Важливо покращувати навчання соціальних працівників та організаційний підхід, враховувати найкращий європейський досвід, сприяти взаємодії та обміну досвідом між організаціями. Тільки шляхом постійного удосконалення та впровадження кращих практик можна досягти більшої ефективності роботи волонтерів та забезпечити належну допомогу тим, хто її потребує. Волонтерство має потенціал стати сильним інструментом позитивних змін у суспільстві та варто приділяти достатню увагу його розвитку та підтримці.

Перший розділ "Теоретичні основи аналізу організації діяльності волонтерів як напряму соціальної роботи" надає важливу теоретичну базу для розуміння та аналізу організації волонтерської діяльності як складової соціальної роботи. У цьому розділі були розглянуті ключові аспекти, пов'язані з волонтерством, такі як поняття та характеристики волонтерської роботи, соціальної роботи, роль та значення волонтерів у суспільстві, а також етапи, методи, інструменти організації волонтерської діяльності.

Другий розділ "Особливості організації волонтерської діяльності в Україні" розглядає специфіку волонтерства в українському контексті. У цьому розділі розглядаються особливості організації та розвитку волонтерських практик в Україні, а також актуальні проблеми та тенденції цієї сфери. Зазначено роль нормативно-правових актів та Національної соціальної сервісної Служби (НСССУ), які відіграють важливу роль у регулюванні волонтерської діяльності в Україні. Ці правові інструменти встановлюють стандарти, правила та процедури, які регулюють діяльність волонтерів та організацій, які залучають волонтерів.

В роботі було проведено дослідження, а саме було проведено інтерв'ю з директором Харківського обласного центру соціальних служб Хватинець Оленою Олексіївною. Під час інтерв'ю з директором ЦСС були розглянуті питання, пов'язані з організацією діяльності волонтерів. Однією з основних проблем, виявлених під час розмови, є недостатня організаційна підтримка та координація з боку соціальних працівників, що негативно впливає на

ефективність роботи волонтерів. Також було зазначено, що соціальні працівники не мають достатнього розуміння і навичок щодо грамотної організації діяльності волонтерів, а організація має недостатньо розвинуту систему організації волонтерської роботи. В цілому, результати інтерв'ю показали наявність проблем у роботі з волонтерами. Але вони також виявили хоча б перші позитивні кроки, і також дозволили сформулювати важливі висновки та рекомендації для вдосконалення організаційної діяльності та співпраці з волонтерами. Зроблені висновки та рекомендації можуть служити основою для подальшого розвитку організації волонтерської діяльності та поліпшення її ефективності. Підтверджені гіпотези потребують подальшого вдосконалення системи організації волонтерської діяльності, та таким чином актуалізують необхідність подальшого дослідження цієї проблеми.

Мета роботи була досягнута шляхом вивчення особливостей та проблем організації діяльності волонтерів як напряму соціальної роботи в Україні. Було досліджено методологічні основи організації діяльності волонтерів та встановлено нормативно-правові особливості їх організації в Україні. Також було проаналізовано стан практик організації волонтерської діяльності під час війни в Україні і в Харківському обласному Центрі соціальних служб. На основі отриманих даних були запропоновані рекомендації щодо вирішення проблем організації волонтерської діяльності. Таким чином, виконання всіх цих завдань сприяло досягненню поставленої мети роботи.

Для теоретичного використання результатів дослідження, рекомендується розробити програми та курси для підвищення кваліфікації соціальних працівників в сфері організації діяльності волонтерів та пропагандувати волонтерство серед молоді. Для практичного використання рекомендується забезпечити стабільне фінансування волонтерських організацій, розробити механізми їх підтримки з боку держави та залучення бізнесу до фінансування волонтерських ініціатив.

Окреслені напрями подальших розвідок та досліджень обраної проблеми можуть включати проведення подальшого дослідження в сфері волонтерства в

регіонах України та аналіз ефективності організації волонтерської діяльності в різних організаціях.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бондаренко А., Вдовцов Ю. Посібник по роботі з волонтерами. Київ, 2021. 164 с.
2. Бондаренко А., Мальченко О., Ємшина К., Мукосеєва Л. Посібник для тренерів та тренерок програми «Молодіжний працівник». Онлайн-тренінг «Залучення та координація волонтерів». Київ, 2021. 105 с.
3. Брик Я. А., Говорун Н. В., Дементьев В. В., Лащук О. М., Мельник О. В., Потій О. В., Скитьова Г. С., Тищенко М. П. Школа волонтерів : навч. посіб. / за ред. Г. С. Скитьової. Київ, 2016. 166 с.
4. Вашкович В. Опис волонтерської допомоги (завдання) у договорах про надання волонтерської допомоги. *Підприємництво, господарство і право*. Ужгород, 2018. Вип. 2. С. 44–47.
5. Волонтерство під час війни : опитування від U-Report. URL: <https://ukraine.ureport.in/opinion/5800/> (дата звернення: 29.05.2023).
6. Волонтерська діяльність в Україні: соціально-правове дослідження: монографія / Павло Горінов, Ростислав Драпушко. Державний інститут сімейної та молодіжної політики, Київ. 2022. 240 с.
7. Волонтерська платформа: офіційний сайт. URL : <https://platforma.volunteer.country/> (дата звернення: 29.05.2023).
8. Волонтерський менеджмент: як координувати волонтерів? *Офіційний вебпортал Міністерства молоді та спорту України*. URL: <https://mms.gov.ua/news/volonterskyi-menedzhment-iak-koordinuvaty-volonteriiv> (дата звернення 29.05.2023).
9. Волонтерський рух допомоги українським військовикам (2014 — дотепер).URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%80%D1%83%D1%85_%D0%B4%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D0%B3%D0%B8_%D1%83%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B8%D0%

[BC_%D0%B2%D1%96%D0%B9%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%BC_\(2014_%E2%80%94%D0%B4%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BF%D0%B5%D1%80\)](#)

(дата звернення : 29.05.2023)

10. Горелов Д.М., Корнієвський О.А. Волонтерський рух: світовий досвід та українські громадянські практики : аналіт. доп. Київ: НІСД, 2015. 36 с.
11. Горинов П.В., Драпушко Р.Г. Адміністративно-правове регулювання волонтерського руху в Україні. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2022. № 8. С. 266–269.
12. За час повномасштабної війни в Україні з'явилося 4365 громадських організацій та благодійних організацій: *Центр демократії та верховенства права*. URL: <https://cedem.org.ua/news/4365-gromadskyh-ta-blagodijnyh/> (дата звернення: 29.05.2023).
13. Загальна декларація прав людини : Декларація Організації Об'єднаних Націй від 10.12.1948 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text (дата звернення: 29.05.2023).
14. Загальна декларація волонтерів від 1990 р. URL:http://diakivkazosh.edukit.vn.ua/volontersjkij_ruh_u_shkoli/zagaljna_deklaraciya_volonteriv/. (дата звернення 29.05.2022).
15. Івженко, І. Б.(2018). Практичний аспект формування взаємодії системи органів місцевого самоврядування з волонтерськими рухами в процесі реалізації соціальної роботи. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського*. Серія: Державне управління, 29(68), 1, 188-194.
16. Конвенція про права дитини : Конвенція Організації Об'єднаних Націй від 20.11.1989 р. Дата оновлення : 20.11.2014 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_021#Text (дата звернення: 29.05.2023).

17. Конституція України : від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. Дата оновлення : 01.01.2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text> (дата звернення: 29.05.2023).
18. Лукашевич М. П., Мигович І. І. Теорія і методи соціальної роботи: Навч. посіб. — 2-ге вид., доп. і випр. Київ: МАУП, 2003. 168 с.
19. Лях Т. Л. Планування залучення волонтерів як важливий компонент волонтерської програми. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка*. 2015. № 23(282). С. 206–213.
20. Лях Т. Л., Бондаренко З. П., Журавель В. П. Менеджмент волонтерських груп від А до Я : навч. посіб. / за ред. Т. Л. Лях. Київ : Всеукраїнський громадський центр «Волонтер», 2012. 288 с.
21. Менеджмент волонтерських програм: посібник для підготовки менеджерів волонтерських програм / За заг. ред. Т.І. Сила, Т.Л. Лях; авт. кол.: Т. Журавель, Т. Лях, К. Пуха та ін. – К.: ФОП Буря О.Д., 2020. – 174 с.
22. Національна соціальна сервісна служба - Про Національну соціальну сервісну службу України. URL: <https://nssu.gov.ua/pro-nacsocsluzhbu> (дата звернення: 29.05.2023).
23. Організація волонтерського руху : методичні рекомендації до курсу / уклад. Я.С. Мудрий. – Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2016. – 54 с.
24. Парламент підтримує створення додаткових гарантій та можливостей для волонтерів в умовах війни. Офіційний портал Верховної Ради України. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/razom/223506.html> (дата звернення: 29.05.2023).
25. Погрібна В. Л. Волонтерський рух як ознака змін у ментальності українців. *Вісник Національного університету «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого»*. Серія «Філософія». Харків, 2016. С. 196–202. Погрібна В. Л. Волонтерський рух як ознака змін у ментальності українців. *Вісник Національного університету «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого*. Серія: Філософія, філософія права, політологія, соціологія, 2016. Т. 1. № 28. С. 196–203. DOI: <https://doi.org/10.21564/2075-7190.28.64046>

26. Посібник волонтера / В. В. Вашкович, О.Ю. Василенко, Т. О. Карабін, Я. В. Лазур, В. В. Манзюк, В. М. Рошканюк. Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2022. – 88 с.
27. Про благодійну діяльність та благодійні організації : Закон України від 05.07.2012 р. № 5073-VI. Дата оновлення 11.12.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5073-17#Text> (дата звернення: 29.05.2023).
28. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо підвищення доступності медичної та реабілітаційної допомоги у період дії воєнного стану : Закон України від 29.07.2022 р. № 2494-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2494-20#Text> (дата звернення: 29.05.2023).
29. Про внесення змін до Закону України "Про волонтерську діяльність" щодо підтримки волонтерської діяльності : Закон України від 15.08.2022 р. № 2519-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2519-20#Text> (дата звернення: 29.05.2023)
30. Про волонтерську діяльність: Закон України від 19.04.2011 № 3236-VI. Дата оновлення : 31.03.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text> (дата звернення: 29.05.2023).
31. Про громадські об'єднання : Закон України від 22.03.2012 р. № 4572-VI. Дата оновлення 31.03.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4572-17#Text> (дата звернення: 29.05.2023).
32. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. Дата оновлення : 27.04.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 29.05.2023).
33. Семигіна Т. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2020. С. 14

34. Соціальна робота як об'єкт філософування / І.В. Чорноморденко, І.Я. Ткач. *Мультиверсум. Філософський альманах: Зб. наук. пр.* — К., 2009. — Вип. 80. С. 119-131.
35. Соціальна робота: реалії та виклики часу: навчально-методичний посібник. Слов'янськ: Вид-во Б. І. Маторіна, 2021. 219 с.
36. Україна потрапила до топ-10 країн світового індексу благодійності: Gloss.ua. URL: <https://gloss.ua/ua/lifestyle/138913-ukrajina-potrapila-do-top-10-krajin-svitovoho-indeksu-blahodijnosti> (дата звернення: 29.05.2023).
37. Черненко, О. М. Система волонтерської діяльності щодо внутрішньо переміщених осіб в сучасній Україні : кваліфікаційна робота ступеня магістр / О. М. Черненко. Херсонський державний університет. Херсон, 2020. – 91 с.
38. Швалб Ю. Теоретико-методологічні засади визначення базових категорій соціальної роботи. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. Серія: Психологія. Педагогіка. Соціальна робота. Київ.2010. №1. С. 64-68.