

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

*Соціально-гуманітарний факультет*

*Кафедра психології та соціальної роботи*

**Кваліфікаційна (магістерська) робота на тему:**

**ВОЛОНТЕРСТВО ЯК МЕХАНІЗМ ВИРІШЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ  
ПРОБЛЕМ В УМОВАХ ВІЙНИ/VOLUNTEERING AS A MECHANISM  
FOR SOLVING SOCIAL PROBLEMS IN WAR CONDITIONS**

Спеціальність 231 Соціальна робота

Освітня програма «Соціальна робота та соціальна політика»

Освітній рівень вищої освіти – магістр

**Виконав:**

студент групи СРСПм-21

Шах Олександр

**Науковий керівник:**

кандидат економічних наук, доцент

Грабар Е.В.

**Тернопіль 2026**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВОЛОНТЕРСТВА ЯК МЕХАНІЗМУ ВИРІШЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРОБЛЕМ</b> .....	8
<b>1.1.</b> Вивчення основних підходів до концептуалізації поняття «волонтерство» у науковій літературі .....	8
<b>1.2.</b> Основні чинники та умови функціонування волонтерства як соціального явища .....	17
<b>Висновки до розділу 1</b> .....	31
<b>РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ВОЛОНТЕРСТВА ЯК МЕХАНІЗМУ ВИРІШЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРОБЛЕМ В УМОВАХ ВІЙНИ</b> .....	32
<b>2.1.</b> Сучасний стан волонтерського руху в контексті вирішення соціальних проблем в умовах війни.....	32
<b>2.2.</b> Проблемні аспекти трансформації волонтерського руху в контексті вирішення соціальних проблем в умовах війни.....	46
<b>Висновки до розділу 2</b> .....	53
<b>РОЗДІЛ 3. ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ВОЛОНТЕРСЬКОГО РУХУ В КОНТЕКСТІ ВИРІШЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРОБЛЕМ В УМОВАХ ВІЙНИ</b> .....	54
<b>3.1.</b> Програма підвищення готовності майбутніх соціальних працівників до роботи з волонтерами в умовах війни та її експериментальна апробація .....	54
<b>3.2.</b> Рекомендації соціальним працівникам щодо підвищення готовності до роботи з волонтерами в умовах війни.....	62
<b>Висновки до розділу 3</b> .....	66
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	67
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	70
<b>ДОДАТКИ</b> .....	77

## ВСТУП

**Актуальність проблеми.** Сучасний етап розвитку українського суспільства характеризується значними трансформаціями, зумовленими повномасштабною війною, яка істотно змінила умови життєдіяльності населення, структуру соціальних потреб, форми громадської активності та механізми соціальної підтримки. Війна в Україні стала не тільки військово-політичним викликом, а й масштабною соціальною кризою, що вплинула на становище різних груп населення, посилила соціальну вразливість громадян, загострила проблеми доступу до ресурсів і зумовила потребу в нових формах взаємодопомоги. У таких умовах значущості набувають механізми суспільної самоорганізації, які здатні швидко реагувати на потреби людей, підтримувати громади, посилювати соціальну згуртованість і доповнювати діяльність офіційних інституцій.

Одним із таких механізмів є волонтерство, яке в умовах війни набуло особливої ролі в системі вирішення соціальних проблем. Якщо в мирний час волонтерська діяльність часто асоціювалася з благодійністю, допомогою окремим вразливим групам, участю в громадських, освітніх, культурних або соціальних ініціативах, то в умовах війни її зміст істотно розширився. Волонтери стали важливими учасниками процесів гуманітарної підтримки, допомоги внутрішньо переміщеним особам, людям похилого віку, особам з інвалідністю, дітям, малозабезпеченим сім'ям, родинам військовослужбовців, мешканцям постраждалих громад та іншим категоріям населення, які опинилися у складних життєвих обставинах. Саме тому волонтерство сьогодні доцільно розглядати як важливий соціальний ресурс, що сприяє подоланню наслідків воєнної кризи.

Зазначимо, що війна різко збільшила кількість соціальних проблем, які потребують оперативного, адресного та комплексного реагування. Серед них особливе місце посідають вимушене переміщення населення, втрата житла, роботи й стабільного доходу, погіршення доступу до соціальних, медичних, освітніх і правових послуг, зростання психологічного напруження, соціальна

ізоляція, руйнування звичних соціальних зв'язків і посилення залежності вразливих груп від зовнішньої підтримки. За таких обставин державні та місцеві соціальні інституції, попри їхню важливу роль, не завжди мають змогу своєчасно й повною мірою охопити всіх, хто потребує допомоги. Саме тому волонтерський рух в Україні в умовах війни став однією з найбільш динамічних форм суспільного реагування на небезпеку й кризу, здатною швидко мобілізувати людські, матеріальні, інформаційні, організаційні й комунікативні ресурси.

Важливість проблеми посилюється тим, що волонтерство в умовах війни має багатофункціональний характер і реалізується в різних напрямках соціальної підтримки. Волонтери беруть участь у зборі та розподілі гуманітарної допомоги, забезпеченні населення продуктами, одягом, медикаментами, засобами першої необхідності, організації евакуації, пошуку тимчасового житла, інформаційному супроводі, підтримці людей у доступі до соціальних послуг, комунікації з громадськими організаціями та місцевими структурами. Окремого значення набувають соціально-психологічна підтримка, допомога у подоланні ізоляції, організація груп взаємодопомоги, підтримка дітей, родин, які втратили стабільність, і людей, які через війну переживають складні життєві обставини. Саме така широта напрямів свідчить про те, що волонтерство є не епізодичним явищем, а важливою частиною сучасної системи суспільної підтримки.

Водночас волонтерський рух, попри його високу суспільну значущість, не позбавлений проблем і певних суперечностей (О. Богучарова, З. Бондаренко, Н. Борецька, Н. Вайнілович, Н. Гапон, В. Голуб, Я. Дикий, О. Іванік, Т. Лях, В. Перетяцько, О. Сидоренко, Л. Спіцина, О. Шевчук та ін.). У процесі практичної діяльності можуть виникати труднощі, пов'язані з недостатньою координацією між волонтерами, соціальними службами, громадськими організаціями, органами місцевого самоврядування, нерівномірним розподілом допомоги, дублюванням підтримки одним категоріям населення за недостатньої уваги до інших, нестачею ресурсів, порушенням конфіденційності, нечітким розмежуванням функцій волонтерів і професійних фахівців, а також емоційним

виснаженням самих волонтерів. Відтак волонтерство потребує не тільки суспільної підтримки, а й наукового осмислення, організаційного впорядкування та ефективної взаємодії із системою соціальної роботи.

Таким чином, вивчення волонтерства як механізму вирішення соціальних проблем в умовах війни є своєчасним, науково обґрунтованим і соціально значущим. Воно відповідає потребам українського суспільства, яке в умовах воєнної кризи потребує ефективних форм підтримки населення, посилення партнерства між професійними соціальними службами та громадянськими ініціативами, а також підготовки фахівців, здатних організовувати взаємодію. Вказане визначило вибір теми кваліфікаційної роботи – **«Волонтерство як механізм вирішення соціальних проблем в умовах війни»**.

**Мета дослідження** – теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження особливостей волонтерства як механізму вирішення соціальних проблем в умовах війни, а також розробка й апробування програми підвищення готовності майбутніх соціальних працівників до роботи з волонтерами.

Відповідно до поставленої мети визначено такі **завдання дослідження**:

1. Визначити основні підходи до концептуалізації поняття «волонтерство» у науковій літературі.
2. Охарактеризувати основні чинники та умови функціонування волонтерства як соціального явища.
3. Дослідити сучасний стан волонтерського руху в контексті вирішення соціальних проблем в умовах війни.
4. Виявити проблемні аспекти трансформації волонтерського руху в контексті вирішення соціальних проблем в умовах війни.
5. Обґрунтувати й апробувати програму підвищення готовності майбутніх соціальних працівників до роботи з волонтерами в умовах війни.
6. Розробити рекомендації соціальним працівникам щодо підвищення готовності до роботи з волонтерами в умовах війни.

**Об'єкт дослідження** – волонтерство як соціальне явище та форма громадянської активності в умовах війни.

**Предмет дослідження** – особливості волонтерства як механізму

вирішення соціальних проблем в умовах війни.

**Методи дослідження.** Для досягнення мети та розв'язання поставлених завдань у роботі використано комплекс взаємопов'язаних методів дослідження:

- *теоретичні* – аналіз, синтез, порівняння, систематизацію та узагальнення наукової літератури з проблем волонтерства, соціальної роботи, соціальної політики, громадянського суспільства та соціальної підтримки населення в умовах війни, що дало змогу визначити підходи до концептуалізації поняття «волонтерство», охарактеризувати умови його функціонування як соціального явища та обґрунтувати теоретичні засади програми підвищення готовності майбутніх соціальних працівників до роботи з волонтерами;

- *емпіричні* – анкетування соціальних працівників, спрямоване на виявлення рівня їх готовності до аналізу проблем волонтерського руху та співпраці з волонтерами в умовах війни. Застосування анкети дало змогу одержати кількісну та якісну інформацію про рівень знань респондентів щодо суті волонтерства, його ролі в системі соціальної підтримки, меж компетентності волонтерів, етичних засад взаємодії, конфіденційності, адресності допомоги та оцінювання результативності співпраці. Також було використано повторне опитування після реалізації програми, що уможливило виявлення динаміки змін і оцінити ефективність запропонованих заходів;

- *математико-статистичні* – для кількісного опрацювання результатів анкетування, визначення відсоткових показників, порівняння результатів первинного та повторного опитування, узагальнення отриманих даних і виявлення рівнів готовності соціальних працівників до роботи з волонтерами.

**Теоретичне значення дослідження** полягає у поглибленні наукових уявлень про волонтерство як багатофункціональне соціальне явище, що в умовах війни набуває значення для вирішення соціальних проблем і підтримки вразливих категорій населення. У роботі систематизовано основні підходи до трактування поняття «волонтерство», уточнено його зміст у контексті соціальної роботи, охарактеризовано умови функціонування волонтерства як соціального явища, а також розкрито його роль у процесі реагування на

соціальні наслідки війни. Окреме значення має обґрунтування необхідності підвищення готовності майбутніх соціальних працівників до взаємодії з волонтерським рухом, оскільки така готовність розглядається як важлива складова професійної підготовки фахівців соціальної сфери в умовах кризового суспільства.

**Практичне значення дослідження** полягає в можливості використання його результатів у процесі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників, організації навчальних занять, тренінгів, практичних семінарів і програм підвищення кваліфікації фахівців соціальної сфери. Розроблена й апробована програма підвищення готовності майбутніх соціальних працівників до роботи з волонтерами може бути застосована в закладах вищої освіти, центрах соціальних служб, громадських організаціях, благодійних фондах, а також у волонтерських структурах, які здійснюють підтримку населення в умовах війни. Запропоновані рекомендації можуть бути використані для вдосконалення взаємодії між соціальними працівниками та волонтерами, підвищення адресності допомоги, забезпечення результативності волонтерської діяльності.

**Структура та обсяг дослідження.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел і додатків. Загальний обсяг роботи представлений на 84 сторінках, основний зміст охоплює 69 сторінок. Список використаних джерел та літератури налічує 77 позицій. Кількість додатків – 1.

## **РОЗДІЛ 1**

### **ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВОЛОНТЕРСТВА ЯК МЕХАНІЗМУ ВИРІШЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРОБЛЕМ**

#### **1.1. Вивчення основних підходів до концептуалізації поняття «волонтерство» у науковій літературі**

Вивчення волонтерства як соціального явища посідає важливе місце в сучасних дослідженнях із соціальної роботи, соціальної політики, соціології, психології, педагогіки, теорії громадянського суспільства, оскільки добровільна допомога іншим людям відображає не тільки індивідуальні моральні якості особистості, а й рівень розвитку соціальної відповідальності, солідарності, громадської активності та здатності суспільства до самоорганізації. Особливої значущості волонтерство набуває в умовах війни, коли соціальні проблеми загострюються, традиційні інституції підтримки працюють в умовах надмірного навантаження, а громадяни часто беруть на себе частину відповідальності за допомогу тим, хто опинився у складних життєвих обставинах.

У найзагальнішому розумінні волонтерство визначають як «добровільну, свідому й переважно безоплатну діяльність особи або групи осіб, спрямовану на допомогу іншим людям, підтримку соціально значущих ініціатив або вирішення проблем громади» [65, с. 57]. Таке визначення акцентує увагу на ознаках волонтерства: добровільності участі, соціальній спрямованості діяльності та відсутності прямої матеріальної винагороди як головного мотиву. Проте цього визначення недостатньо для повного розкриття сутності

волонтерства, оскільки воно описує лише зовнішні характеристики явища, залишаючи поза увагою його ціннісний, соціально-психологічний та організаційний зміст.

Значення волонтерства в сучасному суспільстві визначається насамперед тим, що воно «забезпечує зв'язок між потребами людей і можливостями соціального середовища, у якому ці потреби можуть бути частково або повністю задоволені завдяки участі небайдужих громадян» [44, с. 56]. У періоди стабільного розвитку волонтерська діяльність сприяє підтримці вразливих груп населення, розвитку громадських ініціатив, реалізації соціальних, освітніх, культурних, екологічних і благодійних програм, тоді як «у періоди криз, надзвичайних ситуацій і війни її роль значно посилюється, оскільки саме волонтери часто реагують швидше, гнучкіше й більш адресно, ніж формальні інституції» [28, с. 253]. У цьому сенсі волонтерство є механізмом суспільної мобілізації, завдяки якому громада здатна відповідати на нові виклики, зберігати внутрішню єдність і підтримувати тих, хто найбільше потребує захисту.

У контексті соціальної роботи волонтерство має розглядатися не як випадкова, епізодична допомога, а як «важливий ресурс підтримки населення, який доповнює діяльність професійних соціальних працівників, громадських організацій, благодійних фондів, органів місцевого самоврядування, державних соціальних служб» [39, с. 104]. Вказане дає змогу зрозуміти волонтерство як одну з форм соціальної участі, що ґрунтується на добровільному включенні людини в діяльність, спрямовану на полегшення становища інших осіб, вирішення проблем громади, досягнення суспільно значущих цілей. Водночас волонтерство не можна розглядати й лише як допоміжний інструмент у системі соціального захисту населення, оскільки воно має власну внутрішню логіку, мотиваційну основу та власні соціальні наслідки, пов'язані з формуванням довіри, підтримки, соціальної згуртованості й активної громадянської позиції.

Волонтерство також має важливе значення для самої особистості волонтера, оскільки «участь у добровільній діяльності сприяє розвитку емпатії, відповідальності, комунікативних умінь, організаторських здібностей, здатності

до співпраці та усвідомлення власної соціальної корисності» [44, с. 56]. Людина, яка долучається до волонтерської роботи, не тільки допомагає іншим, а й розширює власний життєвий досвід, формує громадянську зрілість, набуває практичних навичок взаємодії з різними соціальними групами та краще усвідомлює реальні проблеми суспільства. Саме тому волонтерство може бути розглянуте як процес взаємного впливу, у якому допомога спрямована на отримувача підтримки, але водночас змінює й самого волонтера, поглиблюючи його соціальну чутливість і здатність до відповідальної участі в житті громади.

У науковій літературі поняття «волонтерство» трактується з різних позицій, що пояснюється складністю самого явища та його міждисциплінарним характером. Воно розглядається як багатовимірне поняття, зміст якого не може бути зведений до безоплатного виконання певної роботи, адже охоплює ціннісні установки, соціальні мотиви, організаційні форми діяльності, механізми взаємодії між людьми та практичні способи реагування на суспільні потреби.

З позиції соціальної роботи волонтерство можна розглядати як форму непрофесійної або частково підготовленої соціальної допомоги, що здійснюється добровольцями з метою підтримки осіб, сімей і соціальних груп, які перебувають у складних життєвих обставинах. У такому підході головна увага приділяється практичній спрямованості волонтерської діяльності, її зв'язку з потребами конкретних отримувачів допомоги та її здатності доповнювати професійну соціальну роботу. Волонтер у цьому випадку виступає не заміною фахівця, а важливим учасником системи підтримки, який може виконувати інформаційні, організаційні, супровідні, комунікативні, просвітницькі, гуманітарні завдання залежно від власної підготовки, можливостей і потреб цільової групи [43].

З соціологічної точки зору волонтерство визначається як форма громадянської активності та соціальної участі, через яку особа долучається до вирішення суспільно значущих проблем і тим самим впливає на розвиток соціальних зв'язків, громадської довіри та культури взаємодопомоги. У межах цього підходу волонтерство розглядається не тільки як індивідуальний акт

допомоги, а як важливий інститут громадянського суспільства, що забезпечує горизонтальні зв'язки між людьми, посилює спроможність громад і сприяє формуванню соціального капіталу. Особливість такого трактування полягає в тому, що воно переносить увагу з окремого волонтера на ширший суспільний контекст, у якому добровільна діяльність стає показником рівня згуртованості, самоорганізації та відповідальності громадян [12].

У психологічному аспекті волонтерство розглядається як форма просоціальної поведінки, що ґрунтується на емпатії, альтруїзмі, моральній відповідальності, потребі в самореалізації, прагненні бути корисним і бажанні долучитися до значущої справи. Вказане дає змогу пояснити, чому люди добровільно витрачають власний час, сили, ресурси й емоційну енергію на допомогу іншим, навіть якщо не отримують за це матеріальної винагороди. Водночас психологічне розуміння волонтерства не зводиться лише до альтруїзму, адже мотиви волонтерів можуть бути різноманітними: одні прагнуть допомогти конкретним людям, інші бажають набути досвіду, розширити коло спілкування, подолати власне відчуття безсилля в кризовій ситуації або знайти спосіб практично впливати на події, які мають суспільне значення [24].

З педагогічної позиції волонтерство може розглядатися як засіб виховання соціально відповідальної, активної та гуманістично орієнтованої особистості, оскільки участь у добровільній діяльності сприяє формуванню моральних цінностей, навичок співпраці, готовності до взаємодопомоги та здатності діяти в інтересах інших людей. У цьому контексті волонтерство набуває значення не тільки практичної допомоги, а й освітньо-виховного процесу, у межах якого людина засвоює норми соціальної поведінки, розвиває громадянську культуру та вчиться усвідомлювати власну відповідальність перед суспільством. Саме тому волонтерська діяльність часто використовується в освіті як інструмент соціального виховання молоді, формування лідерських якостей і розвитку практичних компетентностей, необхідних для участі в житті громади [50].

У наукових джерелах можна виокремити кілька основних підходів до трактування волонтерства, кожен із яких акцентує увагу на певному аспекті цього явища. Першим є гуманістичний підхід, відповідно до якого волонтерство розуміється як прояв людяності, милосердя, співчуття та готовності підтримати іншу людину незалежно від її соціального статусу, походження, віку, життєвого досвіду або обставин, у яких вона опинилася. Волонтерська діяльність постає як морально вмотивована допомога, що ґрунтується на визнанні цінності людського життя, поваги до гідності особистості та переконанні, що суспільство не може залишатися байдужим до страждань і потреб своїх членів. Особливо важливим гуманістичний підхід є в умовах війни, коли допомога людям часто має не тільки матеріальний, а й морально-підтримувальний зміст [2].

Другим важливим підходом є соціально-функціональний, у межах якого волонтерство розглядається як механізм виконання певних соціальних функцій, пов'язаних із підтримкою вразливих груп населення, заповненням прогалів у системі соціального захисту, мобілізацією громадських ресурсів і забезпеченням додаткових можливостей для вирішення соціальних проблем. З цієї позиції волонтерство цінне не тільки через моральні наміри його учасників, а й через конкретні результати, яких воно дає змогу досягти в суспільстві. Вказане особливо важливе для соціальної політики, оскільки дає змогу розглядати волонтерський рух як ресурс, що може бути залучений до реалізації соціальних програм, підтримки населення під час криз і розвитку партнерства між державою та громадянським суспільством [42].

Третім є інституційний підхід, який зосереджує увагу на організаційних формах волонтерства, його правовому регулюванні, взаємодії волонтерів із громадськими організаціями, благодійними фондами, соціальними службами, освітніми установами, органами місцевого самоврядування та міжнародними структурами. У межах цього підходу волонтерство розглядається як частина інституційної системи громадянського суспільства, що має певні правила, напрями діяльності, механізми координації, способи залучення учасників і форми оцінювання результатів. Інституційний підхід дає змогу зрозуміти, що

ефективність волонтерської діяльності залежить не тільки від бажання допомагати, а й від організованості, підготовки, управління ресурсами, комунікації між учасниками та здатності діяти системно [58].

Четвертим можна назвати мотиваційний підхід, відповідно до якого волонтерство аналізується через систему мотивів, що спонукають людину до добровільної діяльності. Важливим є розуміння, що волонтерська активність може бути зумовлена не одним, а цілою сукупністю мотивів, серед яких присутні альтруїстичні, моральні, громадянські, професійні, комунікативні, особистісні та ціннісні чинники. Людина може ставати волонтером через бажання допомогти постраждалим, потребу відчувати власну корисність, прагнення бути частиною спільної справи, бажання здобути досвід або внутрішню потребу діяти в ситуації суспільної небезпеки. Вказане дає змогу краще зрозуміти сталість або несталість волонтерської участі, а також ті умови, за яких добровільна активність може зберігатися протягом тривалого часу [65].

П'ятим є діяльнісний підхід, у межах якого волонтерство трактується як конкретна практична діяльність, що має мету, завдання, засоби, суб'єктів, об'єктів, очікувані результати й певну організаційну структуру. Вказане є особливо важливим для прикладних досліджень, оскільки дає змогу аналізувати не тільки загальне значення волонтерства, а й реальні форми його здійснення: надання гуманітарної допомоги, соціальний супровід, консультування, проведення інформаційних кампаній, організацію зборів, логістику, допомогу людям з особливими потребами, участь у профілактичних заходах, підтримку здоров'язбережувальної поведінки населення та інші напрями. У межах діяльнісного підходу волонтерство постає як система дій, спрямованих на досягнення соціально значущого результату [77].

Основні підходи до концептуалізації поняття «волонтерство» у науковій літературі узагальнено у табл. 1.1.

*Таблиця 1.1*

**Основні підходи до концептуалізації поняття «волонтерство»**

<b>Науковий підхід</b>	<b>Сутність підходу</b>	<b>Ключовий акцент</b>	<b>Значення для волонтерства</b>
Гуманістичний	Волонтерство	Цінність	Дає змогу розкрити

	розглядається як прояв милосердя, людяності, співчуття, взаємодопомоги та моральної відповідальності людини перед іншими членами суспільства.	людського життя, підтримка особи, яка перебуває у складних життєвих обставинах.	морально-ціннісну основу волонтерської діяльності та показати її значення як форми практичного гуманізму.
Соціально-функціональний	Волонтерство трактується як механізм виконання важливих соціальних функцій, пов'язаних із підтримкою населення, подоланням соціальних проблем і компенсацією нестачі ресурсів формальних інституцій.	Практична користь волонтерської діяльності для суспільства та окремих соціальних груп.	Дає змогу розглядати волонтерство як дієвий інструмент соціальної підтримки, особливо в умовах війни та кризових ситуацій.
Інституційний	Волонтерство аналізується як елемент громадянського суспільства, що реалізується через громадські організації, благодійні фонди, соціальні служби, ініціативні групи та інші організаційні структури.	Організація, координація, правове регулювання та взаємодія суб'єктів волонтерської діяльності.	Дає можливість визначити умови ефективного функціонування волонтерства та його місце в системі соціальної політики.
Мотиваційний	Волонтерство пояснюється через систему мотивів, які спонукають людину до добровільної допомоги іншим, зокрема альтруїзм, емпатію, громадянську позицію, самореалізацію та потребу бути корисним.	Внутрішні спонукання особистості до участі у волонтерській діяльності.	Сприяє розумінню причин залучення людей до волонтерства та чинників, які забезпечують сталість волонтерської активності.
Діяльнісний	Волонтерство розглядається як конкретна практична діяльність, що має мету, завдання, форми, методи, засоби, суб'єктів, об'єктів і результати.	Реальні дії, напрями та результати волонтерської допомоги.	Дає змогу аналізувати волонтерство як практичний механізм вирішення соціальних проблем населення.

З огляду на різноманітність підходів до розуміння волонтерства, важливо визначити його основні завдання та функції, оскільки через них розкривається практичний зміст цього явища. Одним із провідних завдань волонтерства є надання допомоги особам і соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, зокрема тим, хто через війну, переміщення, втрату житла, погіршення здоров'я, матеріальну нестабільність, соціальну ізоляцію потребує зовнішньої підтримки. Це завдання може реалізовуватися через забезпечення людей речами першої необхідності, продуктами харчування, засобами гігієни,

медикаментами, інформацією, транспортом, супроводом, комунікацією з установами або сприянням у доступі до соціальних послуг [5]. У такому випадку волонтерство безпосередньо пов'язане з вирішенням конкретних проблем, які мають практичний, повсякденний і водночас життєво важливий характер.

Другим важливим завданням волонтерства є активізація ресурсів громади, оскільки добровільна діяльність дає змогу залучати до розв'язання соціальних проблем не тільки фахівців, а й широке коло громадян, які мають різний досвід, професійні знання, матеріальні можливості, комунікативні зв'язки або готовність виконувати організаційну роботу. Через волонтерство громада виявляє власний потенціал, оскільки люди починають об'єднуватися навколо спільної мети, розподіляти обов'язки, координувати дії, підтримувати одне одного та створювати нові форми співпраці [8]. Особливо в умовах війни така здатність до самоорганізації має надзвичайно велике значення, адже вона дає змогу швидко реагувати на зміну обставин, підтримувати соціальні зв'язки та зменшувати відчуття безпорадності перед масштабними кризовими явищами.

Третє завдання волонтерства полягає у сприянні соціальній інтеграції та зменшенню ізоляції вразливих категорій населення. Особи, які пережили вимушене переміщення, втрату близьких, руйнування житла, зміну звичного середовища або тривале перебування в умовах небезпеки, часто потребують не тільки матеріальної допомоги, а й людського контакту, підтримки, включення в нове соціальне середовище та відновлення відчуття належності до спільноти. Волонтери, взаємодіючи з такими людьми, можуть сприяти встановленню комунікації, передаванню інформації, залученню до заходів громади, подоланню відчуження та формуванню довіри. У цьому аспекті волонтерство виконує не тільки допоміжну, а й соціально-психологічну роль [16].

До основних функцій волонтерства належить передусім соціально-підтримувальна функція, яка полягає в наданні допомоги людям, що потребують ресурсів, уваги, супроводу або захисту. Поряд із нею важливе місце посідає гуманітарна функція, що виявляється в забезпеченні населення

необхідними речами, продуктами, ліками, засобами гігієни та іншими матеріальними ресурсами, без яких у кризових умовах неможливо підтримувати нормальну життєдіяльність. Не менш значущою є комунікативна функція, оскільки волонтерство створює канали зв'язку між тими, хто потребує допомоги, і тими, хто може її надати, а також між громадянами, організаціями, соціальними службами й місцевими інституціями [27; 74a].

Важливою є також інформаційно-просвітницька функція волонтерства, яка особливо актуалізується в умовах війни, коли населення потребує достовірної, зрозумілої та практично корисної інформації щодо соціальних послуг, безпеки, евакуації, здоров'я, соціальної гігієни, психологічної самопомоги та можливостей отримання підтримки. Волонтери можуть поширювати необхідні знання, пояснювати алгоритми дій, допомагати орієнтуватися в складних життєвих ситуаціях і формувати в населення навички відповідальної поведінки. У цьому контексті волонтерство набуває профілактичного значення, оскільки своєчасна інформація та підтримка можуть запобігати поглибленню соціальних проблем, зниженню рівня безпеки або погіршенню стану здоров'я людей [51].

Окремо виокремимо інтеграційну та мобілізаційну функції волонтерства, оскільки воно об'єднує людей навколо спільної значущої діяльності, формує горизонтальні зв'язки, сприяє розвитку довіри та посилює здатність громади діяти в умовах кризи. Волонтерство дає можливість перетворити індивідуальне бажання допомогти на організовану соціальну дію, яка має відчутний результат для конкретних людей і суспільства загалом. У межах цієї функції добровільна діяльність виступає не тільки відповіддю на проблему, а й способом формування активного громадянського середовища, у якому люди усвідомлюють власну причетність до спільного добробуту [64].

Узагальнюючи підходи до концептуалізації поняття «волонтерство», можна зазначити, що це явище не має одновимірного трактування, оскільки його зміст змінюється залежно від того, у межах якої наукової галузі та з якою дослідницькою метою воно аналізується. Якщо в соціальній роботі волонтерство розглядається переважно як ресурс допомоги й підтримки

населення, то в соціології воно постає як форма громадянської участі та механізм розвитку соціального капіталу; у психології воно пояснюється через мотиви просоціальної поведінки, емпатію та потребу особистості в самореалізації; у педагогіці воно трактується як засіб виховання соціальної відповідальності; у соціальній політиці розглядається як важливий елемент взаємодії держави, громадянського суспільства та місцевих громад у процесі вирішення суспільно значущих проблем. Така багатозначність не свідчить про нечіткість поняття, а навпаки підтверджує його складність і важливість для різних сфер наукового аналізу.

Особливої актуальності волонтерство набуває під час війни, коли соціальні проблеми стають більш гострими, масштабними та взаємопов'язаними, а потреба в оперативній, гнучкій і людяній підтримці населення істотно зростає. У таких умовах волонтерство виконує не тільки допоміжну роль, а й стає одним із механізмів соціального реагування, що сприяє вирішенню практичних проблем, підтримці вразливих груп, зменшенню соціальної напруги, збереженню довіри та посиленню стійкості громад. Саме тому вивчення волонтерства в межах соціальної роботи і соціальної політики є необхідним для розуміння того, яким чином громадянська активність може бути спрямована на подолання наслідків війни та підтримку населення в умовах тривалої кризи [65].

На підставі розглянутих підходів доцільно сформулювати узагальнене визначення, відповідно до якого волонтерство – це добровільна, соціально спрямована, ціннісно вмотивована й організаційно оформлена або неформальна діяльність окремих осіб чи груп, що здійснюється без орієнтації на матеріальну винагороду та спрямовується на допомогу людям, підтримку вразливих категорій населення, вирішення соціальних проблем, розвиток громадської солідарності й посилення спроможності суспільства реагувати на актуальні виклики. У контексті війни волонтерство виступає не тільки проявом доброчинності, а й практичним механізмом соціальної підтримки, громадської самоорганізації та збереження соціальної стійкості в умовах небезпеки, нестабільності й зростання кількості людей, які потребують допомоги.

Отже, волонтерство слід розуміти як складне соціальне явище, яке поєднує моральні мотиви, громадянську позицію, практичну діяльність, організаційну взаємодію та орієнтацію на суспільно корисний результат. Його сутність розкривається через добровільність, безкорисливість, соціальну спрямованість, відповідальність, гуманістичну основу та здатність об'єднувати людей навколо вирішення важливих проблем. Волонтерство розглядається як механізм вирішення соціальних проблем в умовах війни, оскільки воно забезпечує не тільки безпосередню допомогу населенню, а й ширший соціальний ефект, пов'язаний із підтримкою згуртованості, розвитком взаємодопомоги, активізацією ресурсів громади та формуванням відповідального ставлення до потреб інших людей.

## **1.2. Основні чинники та умови функціонування волонтерства як соціального явища**

Волонтерство як соціальне явище виникає за наявності певних суспільних умов, які створюють потребу в добровільній допомозі та водночас формують готовність людей брати участь у підтримці інших. Передусім волонтерство активізується тоді, коли в суспільстві або окремій громаді з'являються соціальні проблеми, що не можуть бути повністю вирішені лише силами державних інституцій, соціальних служб чи професійних організацій. Такими проблемами можуть бути бідність, самотність, соціальна ізоляція, хвороба, інвалідність, бездомність, вимушене переміщення, наслідки стихійних лих, епідемій, економічних криз або воєнних дій. Саме наявність реальної потреби в допомозі є першою умовою виникнення волонтерської діяльності, оскільки добровільна активність людей зазвичай спрямовується туди, де існує конкретна нестача ресурсів, уваги, підтримки, захисту або соціального супроводу.

Водночас однієї лише потреби в допомозі недостатньо для розвитку волонтерства, оскільки воно виникає й набуває сталого характеру лише тоді, коли в суспільстві існує певний рівень громадянської свідомості, соціальної відповідальності та культури взаємодопомоги. Люди долучаються до

волонтерства тоді, коли усвідомлюють, що проблеми інших членів суспільства не є чимось відокремленим від життя громади загалом, а тому потребують спільного реагування. У цьому сенсі важливою умовою функціонування волонтерства є рівень розвитку громадянського суспільства, адже саме наявність активних громадян, громадських організацій, благодійних фондів, ініціативних груп і місцевих спільнот створює простір, у якому добровільна допомога може бути організованою, координованою та результативною [1].

Волонтерство виникає й поширюється в умовах кризових ситуацій, коли звичні механізми соціальної підтримки виявляються недостатніми. Війна, інші надзвичайні ситуації, природні катастрофи, гуманітарні кризи, а також масове переміщення населення, руйнування інфраструктури або різке погіршення умов життя призводять до того, що допомога потрібна великій кількості людей одночасно, а офіційні структури не завжди можуть швидко реагувати на всі запити. У таких обставинах волонтерство стає формою самоорганізації, оскільки люди об'єднуються для збору ресурсів, доставки гуманітарної допомоги, підтримки постраждалих, поширення інформації, організації евакуації, догляду за вразливими групами та вирішення інших нагальних проблем [23].

Важливою умовою функціонування волонтерства є наявність внутрішньої мотивації людей до добровільної діяльності [27]. Волонтерство ґрунтується на емпатії, солідарності, милосерді, небайдужості, патріотизмі, почутті обов'язку, прагненні бути корисним і бажанні практично впливати на ситуацію. У різних людей мотиви можуть відрізнятися: одні керуються бажанням допомогти постраждалим, інші прагнуть долучитися до суспільно важливої справи, треті бачать у волонтерстві можливість самореалізації, набуття досвіду або подолання власного відчуття безсилля перед складними обставинами. Проте в усіх випадках волонтерська діяльність передбачає готовність людини витратити власний час, сили, знання, емоційні ресурси або матеріальні можливості на користь інших.

Для сталого функціонування волонтерства необхідною є організаційна спроможність волонтерських структур, оскільки добровільна допомога

потребує координації, планування, розподілу обов'язків і чіткого визначення потреб. Якщо волонтерство залишається лише спонтанною реакцією на проблему, воно може бути корисним у короткостроковій перспективі, але з часом виникає ризик хаотичності, дублювання дій, нерівномірного розподілу ресурсів або виснаження учасників. Саме тому важливими є волонтерські центри, громадські організації, благодійні фонди, координаційні штаби, місцеві ініціативні групи, інформаційні платформи та налагоджена взаємодія з соціальними службами й органами місцевого самоврядування. Завдяки організованості волонтерська допомога стає більш адресною, прозорою, системною та ефективною [38].

Волонтерство функціонує також за умови наявності ресурсів, необхідних для надання допомоги. Йдеться не тільки про кошти або матеріальні речі, а й про людські, часові, інформаційні, транспортні, комунікативні та професійні ресурси. Для того щоб допомога була реальною, потрібні люди, які готові її організовувати; засоби, які можна передати тим, хто їх потребує; інформація про конкретні потреби; канали комунікації; транспорт для доставки; а також знання і навички, які дозволяють правильно взаємодіяти з отримувачами підтримки. В умовах війни ресурсне забезпечення набуває особливого значення, оскільки допомогу потрібно не тільки зібрати, а й доставити безпечно, своєчасно та саме тим людям, які її найбільше потребують [45].

Важливою умовою розвитку волонтерства є довіра, оскільки без неї неможливе залучення ресурсів, ефективна взаємодія з отримувачами допомоги, підтримка з боку суспільства. Люди готові передавати кошти, речі або власний час волонтерським ініціативам лише тоді, коли переконані в їх доброчесності, прозорості та відповідальності. Також отримувачі допомоги частіше звертаються до волонтерів і приймають підтримку тоді, коли не бояться приниження, обману або використання їх складного становища [33]. Тому для волонтерської діяльності важливими є відкритість, звітність, етичність, коректна комунікація, повага до гідності людини та відповідальне ставлення до отриманих ресурсів.

Волонтерство реалізується в різних сферах суспільного життя, залежно від характеру соціальних потреб і можливостей тих, хто надає допомогу. Однією з найпоширеніших є соціальна сфера, у межах якої волонтери підтримують людей похилого віку, осіб з інвалідністю, дітей-сиріт, багатодітні родини, малозабезпечених осіб, бездомних людей, внутрішньо переміщених осіб та інші вразливі категорії населення. Така допомога може передбачати забезпечення продуктами, одягом, ліками, засобами гігієни, супровід до установ, допомогу в оформленні документів, організацію дозвілля, соціальне спілкування та підтримку в повсякденних побутових питаннях [51].

Важливим напрямом є гуманітарна сфера, яка особливо актуалізується в умовах війни, коли значна кількість людей потребує невідкладної підтримки. У цій сфері волонтери займаються збором і розподілом гуманітарної допомоги, забезпеченням постраждалих продуктами харчування, теплим одягом, засобами гігієни, медикаментами, побутовими речами, тимчасовим житлом, транспортом, іншими ресурсами, необхідними для виживання в кризових умовах. Гуманітарне волонтерство часто має оперативний характер, оскільки воно спрямоване на швидке реагування на найбільш нагальні потреби населення [58].

Окреме місце посідає медико-соціальна та здоров'язбережувальна сфера, у якій волонтерська діяльність може бути спрямована на підтримку людей із захворюваннями, допомогу медичним закладам, забезпечення ліками, донорство крові, поширення інформації про профілактику захворювань, соціальну гігієну, здоровий спосіб життя та правила безпечної поведінки. В умовах війни цей напрям волонтерської діяльності набуває особливої значущості, оскільки порушення звичних умов життя, перебування людей у тимчасовому прихистку, обмежений доступ до води, медичних послуг і засобів гігієни створюють додаткові ризики для здоров'я населення [65].

Волонтерство також реалізується в освітній сфері, де добровольці можуть допомагати дітям і молоді в навчанні, організовувати гуртки, тренінги, просвітницькі заходи, заняття з розвитку навичок, інформаційні кампанії та підтримку тих, хто через війну або інші складні обставини має обмежений

доступ до якісної освіти. Таке волонтерство не тільки надає конкретну допомогу, а й сприяє розвитку людського потенціалу, соціальній інтеграції, формуванню активної громадянської позиції та подоланню нерівності в доступі до знань [37].

Значного поширення набуває психологічна та соціально-психологічна волонтерська підтримка, яка може здійснюватися у формі емоційного супроводу, кризового інформування, організації груп взаємодопомоги, підтримки дітей, родин військовослужбовців, внутрішньо переміщених осіб і людей, які пережили травматичні події. Волонтери не повинні замінювати професійних психологів або психотерапевтів, однак вони можуть виконувати важливу роль у первинній підтримці, уважному слуханні, створенні безпечного простору, інформуванні про доступні послуги та спрямуванні людини до фахівців у разі потреби [27].

Крім того, сучасне волонтерство реалізується в екологічній, культурній, правозахисній, інформаційній, спортивній, молодіжній, громадській сферах. Екологічне волонтерство спрямоване на захист довкілля, прибирання територій, допомогу тваринам, збереження природних ресурсів і формування екологічної культури. Культурне волонтерство пов'язане з підтримкою мистецьких, музейних, бібліотечних, історико-пам'ятних і просвітницьких ініціатив. Правозахисне волонтерство може передбачати інформування людей про їх права, допомогу в доступі до консультацій, підтримку постраждалих від дискримінації або насильства. Інформаційне волонтерство охоплює поширення перевіреної інформації, протидію дезінформації, допомогу в комунікації соціальних ініціатив і залучення громадськості до суспільно важливих справ [7].

Функціонування волонтерства як соціального явища зумовлюється сукупністю соціальних, організаційних, ціннісних, економічних, правових і комунікативних умов, які визначають його виникнення, розвиток, сталість та ефективність у конкретному суспільному середовищі. Волонтерство не може розглядатися як ізольована форма індивідуальної доброчинності, оскільки воно завжди пов'язане з реальними потребами людей, рівнем розвитку

громадянського суспільства, характером соціальної політики, можливостями громадських організацій, ресурсним потенціалом населення та готовністю громадян брати участь у вирішенні суспільно значущих проблем. Саме тому для розуміння волонтерства важливо досліджувати не тільки його сутність, завдання і функції, а й ті умови, за яких добровільна діяльність набуває організованого, сталого та соціально результативного характеру [19].

В осмисленні волонтерської діяльності важливо враховувати, що її функціонування має багаторівневу природу, оскільки залежить як від загального стану суспільства, так і від можливостей конкретної громади, організації та окремої особистості. На рівні суспільства значення мають соціальні потреби населення, політичні й економічні обставини, стан нормативно-правового регулювання, рівень громадянської активності та ставлення до добровільної допомоги. На рівні громади важливими є наявність організаційних структур, партнерських зв'язків, довіри, місцевих ініціатив і механізмів координації допомоги. На рівні особистості суттєву роль відіграють цінності, мотиви, життєвий досвід, психологічна готовність, професійні навички та можливість людини витратити власний час, знання або ресурси на користь інших [28].

Однією з базових умов розвитку волонтерства є наявність соціальної потреби в допомозі, оскільки саме існування конкретних проблем населення створює підґрунтя для активізації добровільної підтримки. Волонтерська діяльність посилюється тоді, коли окремі особи, сім'ї або соціальні групи опиняються у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно подолати наслідки бідності, хвороби, самотності, соціальної ізоляції, втрати житла, роботи, стабільного доходу або доступу до необхідних послуг. У мирний час така потреба може бути пов'язана з підтримкою людей похилого віку, осіб з інвалідністю, дітей, малозабезпечених сімей, бездомних осіб, людей із хронічними захворюваннями або інших категорій населення, які потребують соціальної уваги. В умовах війни ця потреба набуває значно гострішого характеру, оскільки до звичних соціальних труднощів додаються вимушене переміщення, руйнування житла, втрата близьких, погіршення

психоемоційного стану, необхідність гуманітарної допомоги, евакуації, соціального супроводу та забезпечення елементарних умов безпеки [35].

Наявність кризових обставин впливає на активізацію волонтерської діяльності, оскільки в періоди суспільної нестабільності, надзвичайних ситуацій і гуманітарних потрясінь найбільш виразно виявляється потреба в оперативній, гнучкій і адресній допомозі. Війна як масштабна криза створює ситуацію, у якій офіційні інституції соцзахисту, медичної допомоги, місцевого управління та гуманітарного реагування працюють в умовах надмірного навантаження, а тому не завжди можуть швидко охопити всіх, хто потребує підтримки. За таких обставин волонтерство виконує роль швидкої суспільної відповіді на проблеми, що виникають у громадах, адже добровольці здатні оперативно збирати ресурси, доставляти допомогу, поширювати інформацію, підтримувати постраждалих і діяти там, де формальні механізми реагування виявляються неефективними [1].

Рівень розвитку громадянського суспільства є однією з передумов сталого функціонування волонтерства, оскільки добровільна діяльність потребує наявності горизонтальних зв'язків, довіри, культури взаємодопомоги, готовності до співпраці та усвідомлення громадянами власної відповідальності за життя спільноти. У суспільстві, де люди звикли брати участь у громадських ініціативах, об'єднуватися для розв'язання спільних проблем і підтримувати одне одного в складних ситуаціях, волонтерство набуває більш організованого й масового характеру. Громадянське суспільство створює той соціальний простір, у якому виникають благодійні фонди, громадські організації, ініціативні групи, місцеві спільноти та неформальні об'єднання, здатні координувати допомогу й залучати до неї нових учасників. Водночас саме волонтерство зміцнює громадянське суспільство, оскільки формує досвід солідарності, посилює довіру між людьми та сприяє усвідомленню того, що вирішення соціальних проблем є не тільки завданням держави, а й відповідальністю всієї громади [43].

Ціннісно-мотиваційна готовність населення визначає внутрішню основу волонтерської активності, оскільки добровільна допомога неможлива без певної

системи моральних, громадянських і гуманістичних орієнтирів. До таких орієнтирів належать емпатія, милосердя, солідарність, патріотизм, небайдужість, соціальна відповідальність, повага до людської гідності та бажання бути корисним іншим. Людина долучається до волонтерства не тільки тому, що бачить потребу в допомозі, а й тому, що внутрішньо приймає цю потребу як значущу для себе, усвідомлює власну причетність до проблем суспільства та вважає можливим впливати на них через конкретні дії. В умовах війни така мотивація часто посилюється відчуттям спільної небезпеки, прагненням підтримати постраждалих, бажанням долучитися до захисту країни в доступний спосіб і потребою перетворити тривогу або безсилля на практичну допомогу [1].

Психологічна готовність до волонтерської діяльності має не менше значення, ніж моральна мотивація, оскільки робота з людьми, які пережили втрату, переміщення, травматичний досвід або тривале перебування в умовах небезпеки, потребує емоційної стійкості, терпіння, уважності та здатності до коректної комунікації. Волонтер, який взаємодіє з вразливими категоріями, має бути готовим до складних реакцій, проявів тривоги, розгубленості, недовіри або емоційного виснаження з боку отримувачів допомоги. Водночас самі волонтери в умовах тривалої війни можуть стикатися з перевтомою, розчаруванням, емоційним вигоранням і відчуттям відповідальності, що перевищує їхні реальні можливості. Тому сталість волонтерства залежить не тільки від готовності допомагати, а й від наявності умов для психологічної підтримки самих добровольців, збереження їх ресурсу та розуміння меж власної участі [51].

Організаційна спроможність волонтерських структур є важливою умовою результативності добровільної допомоги, оскільки навіть щире бажання підтримати інших не завжди приводить до ефективного результату без належної координації, планування, розподілу обов'язків і визначення пріоритетів. Волонтерство може виникати як спонтанна ініціатива окремих людей, однак у складних соціальних умовах, особливо під час війни, воно потребує певного рівня організованості, щоб уникати хаотичності,

нерівномірного розподілу допомоги, дублювання зусиль та втрати ресурсів. Наявність волонтерських центрів, благодійних фондів, громадських організацій, координаційних штабів, місцевих ініціативних груп і відповідальних координаторів дає змогу систематизувати потреби, визначати напрями роботи, залучати учасників, контролювати виконання завдань і забезпечувати адресність підтримки [27].

Підготовленість волонтерів до виконання конкретних завдань також є умовою якісної допомоги, оскільки сучасна волонтерська діяльність часто виходить за межі простої передачі речей або збору коштів. Робота з внутрішньо переміщеними особами, людьми похилого віку, особами з інвалідністю, дітьми, сім'ями військовослужбовців або людьми, які пережили травматичні події, вимагає від волонтера знань про етичну комунікацію, кризове реагування, соціальну підтримку, конфіденційність, недискримінаційний підхід і межі власної компетентності. Волонтер не повинен замінювати фахівця там, де потрібна професійна соціальна, психологічна, медична або правова допомога, однак він може бути важливою ланкою, яка виявляє потребу, надає первинну підтримку та спрямовує людину до відповідних служб [39].

Ресурсне забезпечення волонтерської діяльності визначає її можливості, оскільки жодна допомога не може бути сталою без людських, матеріальних, фінансових, інформаційних, часових, транспортних і комунікативних ресурсів. Людські ресурси пов'язані з кількістю волонтерів, їх підготовкою, досвідом, мотивацією та здатністю працювати в команді. Матеріальні й фінансові ресурси забезпечують можливість закупівлі або передачі продуктів харчування, одягу, медикаментів, засобів гігієни, побутових речей, обладнання та інших предметів, необхідних для підтримки населення. Інформаційні ресурси дозволяють швидко виявляти потреби, повідомляти про можливості допомоги, залучати донорів, організувати збори та звітувати про результати роботи. У воєнних умовах важливими стають логістичні ресурси, оскільки допомогу потрібно не тільки зібрати, а й безпечно доставити туди, де вона є найбільш необхідною [48].

Логістична організація допомоги в умовах війни набуває особливого значення, оскільки руйнування доріг, нестача пального, небезпека обстрілів, обмеження пересування, зміна безпекової ситуації та складність доступу до окремих територій суттєво ускладнюють волонтерську роботу. Ефективність допомоги залежить від того, наскільки волонтерські групи здатні швидко оцінювати ризики, планувати маршрути, координувати доставку, взаємодіяти з місцевими структурами та забезпечувати безпеку як тих, хто допомагає, так і тих, хто отримує підтримку. За відсутності логістики навіть значні обсяги зібраної допомоги можуть не досягти адресатів або бути використані неефективно [35].

Нормативно-правове забезпечення волонтерства створює основу для легітимної, захищеної та впорядкованої добровільної діяльності. Правове регулювання визначає статус волонтерів, напрями їхньої роботи, права й обов'язки, можливості співпраці з громадськими організаціями, благодійними фондами, державними та місцевими інституціями, а також умови захисту осіб, які беруть участь у добровільній допомозі. Наявність законодавчих норм важлива тому, що вона дає змогу уникати правової невизначеності, сприяє прозорості діяльності, формує довіру до волонтерських ініціатив і допомагає інтегрувати волонтерство в ширшу систему соціальної підтримки [43; 17a].

Соціально-економічні умови суспільства впливають як на можливість громадян долучатися до волонтерства, так і на кількість людей, які потребують допомоги. У періоди економічної стабільності громадяни зазвичай мають більше ресурсів, часу й можливостей для участі в добровільній діяльності, тоді як в умовах економічної кризи, безробіття, зниження доходів і загальної невизначеності потенціал волонтерської участі може обмежуватися. Водночас саме погіршення соціально-економічної ситуації збільшує кількість соціальних проблем і посилює потребу у волонтерській підтримці. У цьому полягає складність функціонування волонтерства в умовах війни: з одного боку, суспільство потребує більшої допомоги, а з іншого – самі волонтери та донори можуть перебувати під значним матеріальним і психологічним тиском [38].

Якість комунікації між учасниками допомоги є необхідною умовою ефективного волонтерства, оскільки добровільна діяльність передбачає постійну взаємодію між волонтерами, отримувачами підтримки, громадськими організаціями, соціальними службами, донорами, місцевою владою та іншими партнерами. Якісна комунікація дає змогу правильно виявляти потреби, уточнювати обсяг необхідної допомоги, координувати дії, уникати дублювання, попереджати конфлікти й забезпечувати зрозумілість процесу для всіх його учасників. В умовах війни комунікація має бути швидкою й відповідальною, оскільки неправдива, неточна або несвоєчасна інформація може призвести до неефективного розподілу ресурсів, дезорієнтації людей [44].

Рівень використання інформаційних технологій значно розширює можливості волонтерства, оскільки соціальні мережі, месенджери, цифрові платформи, електронні бази даних, онлайн-збори та інструменти публічної звітності дають змогу швидко мобілізувати ресурси, поширювати повідомлення, координувати діяльність і залучати нових учасників. Завдяки цифровим технологіям волонтерські ініціативи можуть оперативно реагувати на потреби населення, встановлювати контакт із донорами, об'єднувати людей із різних регіонів і забезпечувати прозорість своєї роботи [26].

Істотно визначає сталість волонтерської діяльності рівень суспільної довіри, оскільки люди готові підтримувати волонтерські ініціативи, коли переконані в їх доброчесності, прозорості та реальній результативності. Довіра потрібна між волонтерами й отримувачами допомоги, між волонтерськими організаціями, донорами, громадським сектором і державними інституціями, а також усередині волонтерських команд. Якщо отримувачі допомоги довіряють волонтерам, вони охочіше звертаються по підтримку, надають необхідну інформацію та приймають допомогу без страху приниження або використання їхнього становища. Якщо суспільство довіряє волонтерським структурам, воно активніше долучається до зборів, поширює інформацію, передає ресурси [5].

Дотримання етичних норм також є невід'ємною умовою волонтерської діяльності, оскільки допомога людям, які перебувають у складних життєвих обставинах, має здійснюватися з повагою до їхньої гідності, особистих меж,

права на вибір, приватності та життєвого досвіду. Волонтер не повинен сприймати отримувача допомоги як пасивний об'єкт благодійності, адже така позиція може принижувати людину, посилювати її залежність від зовнішньої підтримки або створювати нерівноправні відносини. Етична волонтерська допомога передбачає партнерське ставлення, уважність до потреб отримувачів допомоги, недискримінаційність, конфіденційність, коректну комунікацію та розуміння того, що допомога має підтримувати людину, а не позбавляти її суб'єктності. В умовах війни це особливо важливо, оскільки багато людей мають досвід втрати, травми, вимушеного переміщення або тривалого стресу й можуть болісно реагувати на нетактовність або формальне ставлення [8].

Безпека волонтерської діяльності є особливо важливою умовою в період війни, оскільки багато напрямів допомоги пов'язані з ризиками для життя, здоров'я та психологічного стану добровольців. Волонтери можуть працювати в умовах складної логістики, небезпеки обстрілів, нестачі інформації, контакту з травмованими людьми, підвищеного емоційного напруження та необхідності швидко ухвалювати рішення. Допомога не має будуватися на невиправданому ризику або нехтуванні безпековими правилами, тому важливими є інструктажі, координація маршрутів, оцінювання загроз, забезпечення засобами зв'язку, дотримання правил поведінки в небезпечних умовах і психологічна підтримка після складних виїздів або взаємодії з постраждалими [19].

Культурно-історичні традиції взаємодопомоги також впливають на розвиток волонтерства, оскільки суспільства, у яких існує досвід благодійності, громадської підтримки, колективної відповідальності та солідарності, мають більше передумов для активізації добровільної діяльності. Наше суспільство має значний досвід самоорганізації, допомоги ближньому, громадської взаємодії та підтримки у складних обставинах, що особливо виразно проявляється під час війни. У таких умовах волонтерство сприймається не як окрема форма діяльності громадських організацій, а як природний прояв відповідальної поведінки, коли люди не залишаються байдужими до чужої біди й намагаються діяти відповідно до власних можливостей. Саме культурна

укоріненість взаємодопомоги сприяє тому, що волонтерський рух набуває широкої суспільної підтримки [32].

Основні умови функціонування волонтерства як соціального явища узагальнено у табл. 1.2.

Таблиця 1.2

### Основні умови функціонування волонтерства як соціального явища

Умова функціонування	Зміст умови функціонування волонтерства	Значення для волонтерства
Соціальна потреба в допомозі	Відображає наявність осіб, сімей і соціальних груп, які через складні життєві обставини, війну, переміщення, втрату житла, доходу або соціальних зв'язків потребують зовнішньої підтримки.	Визначає актуальність волонтерської діяльності, її основні напрями, масштаби та орієнтацію на конкретні проблеми населення.
Наявність кризових обставин	Пов'язана з війною, гуманітарними втратами, руйнуванням інфраструктури, загостренням соціальної вразливості та появою нових потреб населення.	Активізує волонтерський рух, посилює громадську мобілізацію та зумовлює потребу в оперативній, гнучкій і адресній допомозі.
Рівень розвитку громадянського суспільства	Характеризує здатність громадян до самоорганізації, взаємодопомоги, участі в суспільно значущій діяльності та відповідальності за життя громади.	Сприяє появі сталих волонтерських ініціатив, розвитку громадських організацій і посиленню соціальної згуртованості.
Ціннісно-мотиваційна готовність населення	Охоплює гуманізм, емпатію, солідарність, патріотизм, соціальну відповідальність, небайдужість і бажання бути корисним іншим людям.	Забезпечує внутрішню основу волонтерської активності та підтримує готовність людей долучатися до допомоги навіть у складних умовах.
Організаційна спроможність волонтерських структур	Передбачає наявність волонтерських центрів, громадських організацій, благодійних фондів, координаційних штабів, розподілу обов'язків і механізмів управління допомогою.	Забезпечує впорядкованість, адресність, координацію, результативність і сталість волонтерської діяльності.
Ресурсне забезпечення волонтерської діяльності	Включає людські, матеріальні, фінансові, інформаційні, транспортні, часові та комунікативні ресурси, необхідні для надання допомоги.	Визначає реальні можливості волонтерів задовольняти потреби населення та підтримувати безперервність допомоги.
Нормативно-правове забезпечення волонтерства	Визначає правовий статус волонтерів, напрями їхньої діяльності, права, обов'язки, гарантії та можливості співпраці з організаціями й державними структурами.	Створює умови для легітимної, захищеної, прозорої та організованої волонтерської діяльності.
Соціально-економічні умови	Відображають рівень добробуту населення, зайнятості, економічної стабільності, доступності ресурсів і загального матеріального стану	Впливають як на можливість громадян долучатися до волонтерства, так і на кількість людей, які

	суспільства.	потребують підтримки.
Якість комунікації між учасниками допомоги	Охоплює взаємодію між волонтерами, отримувачами допомоги, соціальними службами, громадськими організаціями, донорами та місцевою владою.	Дає змогу правильно виявляти потреби, координувати дії, уникати дублювання допомоги та підтримувати довіру між учасниками процесу.
Рівень використання інформаційних технологій	Пов'язаний із застосуванням соціальних мереж, месенджерів, цифрових платформ, електронних баз даних, онлайн-зборів і засобів публічної звітності.	Розширює можливості швидкої координації, залучення ресурсів, інформування населення та поширення волонтерських ініціатив.
Рівень суспільної довіри	Виявляється у впевненості отримувачів допомоги, донорів, партнерів і громади в доброчесності, прозорості та ефективності волонтерської діяльності.	Підвищує готовність людей звертатися по допомогу, підтримувати волонтерські ініціативи та долучатися до них.
Дотримання етичних норм	Передбачає повагу до гідності людини, конфіденційність, недискримінаційність, коректну комунікацію та розуміння меж волонтерської компетентності.	Забезпечує гуманний характер допомоги та запобігає приниженню, залежності або повторній травматизації отримувачів підтримки.
Професійна підготовленість волонтерів	Охоплює знання, уміння та практичні навички, необхідні для роботи з різними категоріями населення, зокрема у сфері кризової комунікації, соціальної гігієни, першої допомоги та соціального супроводу.	Підвищує якість волонтерської діяльності й дає змогу ефективніше реагувати на складні соціальні потреби.
Розвиненість партнерської взаємодії	Передбачає співпрацю волонтерів із соціальними службами, органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями, благодійними фондами, освітніми та медичними установами.	Дає змогу об'єднувати ресурси, уникати дублювання допомоги та забезпечувати комплексне вирішення соціальних проблем.
Суспільне визнання волонтерської діяльності	Полягає у підтримці, повазі, вдячності та визнанні значущості волонтерської праці з боку держави, громади й отримувачів допомоги.	Підтримує мотивацію волонтерів, сприяє залученню нових учасників і підвищує престиж волонтерства.
Безпека волонтерської діяльності	Пов'язана з ризиками, що виникають під час надання допомоги в умовах війни, зокрема небезпекою обстрілів, складною логістикою, психологічним навантаженням і роботою з травмованими людьми.	Визначає необхідність дотримання правил безпеки, координації дій і захисту життя та здоров'я волонтерів і отримувачів допомоги.
Культурно-історичні традиції взаємодопомоги	Ґрунтуються на наявних у суспільстві традиціях благодійності, солідарності, громадської підтримки та колективного реагування на складні обставини.	Сприяють сприйняттю волонтерства як природної форми відповідальної поведінки та підтримують його розвиток у кризових умовах.

Отже, волонтерство як соціальне явище функціонує завдяки взаємодії суспільних потреб, громадянської активності, ціннісних орієнтацій населення, організаційної координації, ресурсної підтримки та партнерської співпраці. В умовах війни значення цих умов істотно посилюється, оскільки добровільна діяльність стає одним із важливих механізмів реагування на соціальні проблеми, підтримки вразливих груп населення, збереження соціальної згуртованості та підвищення стійкості громад.

### **Висновки до розділу 1**

1. Волонтерство є складним і багатовимірним соціальним явищем, яке трактується не тільки як добровільна та безоплатна допомога іншим людям, а і як форма громадянської активності, прояв соціальної відповідальності, механізм самоорганізації населення та важливий ресурс соціальної підтримки. Аналіз основних підходів до концептуалізації поняття «волонтерство» дав змогу встановити, що гуманістичний підхід акцентує увагу на милосерді, співчутті та повазі до гідності людини, соціально-функціональний – на здатності волонтерства виконувати важливі суспільні функції, інституційний – на його організаційних формах і зв'язку з громадянським суспільством, мотиваційний – на внутрішніх спонуках особистості до добровільної діяльності, а діяльнісний – на конкретних формах, методах і результатах волонтерської допомоги.

2. Функціонування волонтерства як соціального явища залежить від сукупності умов, серед яких важливе місце посідають соціальна потреба в допомозі, наявність кризових обставин, рівень громадянського суспільства, ціннісно-мотиваційна готовність населення, організаційна спроможність волонтерських структур, ресурсне забезпечення, нормативно-правова основа, якість комунікації, суспільна довіра, дотримання етичних норм, партнерська взаємодія та безпека волонтерської діяльності. З'ясовано, що ефективність волонтерства визначається їх поєднанням у конкретному середовищі.

## **РОЗДІЛ 2**

### **ДОСЛІДЖЕННЯ ВОЛОНТЕРСТВА ЯК МЕХАНІЗМУ ВИРІШЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРОБЛЕМ В УМОВАХ ВІЙНИ**

#### **2.1. Сучасний стан волонтерського руху в контексті вирішення соціальних проблем в умовах війни**

Вивчення сучасного стану волонтерського руху в контексті вирішення соціальних проблем в умовах війни є необхідним етапом дослідження, оскільки аналіз реальної практики волонтерської діяльності дає змогу з'ясувати, наскільки волонтерство виконує функцію механізму соціальної підтримки населення. Якщо загалом волонтерство розглядається як форма добровільної громадянської активності, прояв солідарності, гуманізму та соціальної відповідальності, то в умовах війни воно набуває безпосереднього практичного значення, адже пов'язується з конкретними діями, спрямованими на підтримку людей, які опинилися у складних життєвих обставинах.

З метою дослідження сучасного стану волонтерського руху в контексті вирішення соціальних проблем в умовах війни було проведено опитування 50 майбутніх соціальних працівників Західноукраїнського національного університету, для чого розроблено спеціальну анкету. Мета опитування – виявити рівень обізнаності соціальних працівників щодо сучасного стану волонтерського руху, особливостей його функціонування в умовах війни, а також готовність фахівців до аналізу проблем волонтерства та практичної співпраці з волонтерами у процесі вирішення соціальних проблем населення.

Розроблена анкета для соціальних працівників є цінним діагностичним інструментом, спрямованим на виявлення рівня їх готовності до аналізу сучасного стану волонтерського руху та до практичної співпраці з волонтерами в умовах війни. Її застосування дає змогу не тільки з'ясувати загальне

ставлення фахівців до волонтерства, а й об'єктивніше оцінити їхні знання щодо сутності волонтерської діяльності, її соціальної ролі, напрямів реалізації, етичних засад, організаційних умов і меж відповідальності волонтерів у процесі вирішення соціальних проблем. Особливість анкети – вона побудована на конкретних питаннях, які передбачають вибір найбільш обґрунтованого варіанта відповіді.

Анкета містить 30 закритих питань, що охоплюють кілька змістових блоків, пов'язаних із теоретичним розумінням волонтерства, визначенням його ролі в умовах війни, знанням категорій населення, які найчастіше потребують волонтерської підтримки, умінням розпізнавати ефективні та неефективні форми взаємодії соціальних працівників із волонтерами, а також здатністю оцінювати проблеми організації добровільної допомоги. Така структура анкети дає змогу отримати цілісне уявлення про те, наскільки соціальні працівники орієнтуються в напрямках волонтерської діяльності та чи здатні вони розглядати волонтерство як важливий, але не самодостатній механізм соціальної підтримки населення.

Важливою діагностичною характеристикою анкети є її спрямованість на перевірку практично значущих знань, які необхідні соціальному працівникові в реальній професійній діяльності. Питання стосуються таких аспектів, як порядок залучення волонтерів до допомоги конкретній особі або сім'ї, дотримання конфіденційності, визначення реальних потреб отримувачів допомоги, оцінювання адресності та ефективності підтримки, недопущення передачі волонтерам завдань, що потребують професійної медичної, психологічної або юридичної компетентності. Завдяки цьому анкета дає змогу встановити, чи розуміє респондент межі співпраці між соціальним працівником і волонтером, чи здатний він організувати взаємодію етично, безпечно й відповідально.

Окремий діагностичний потенціал анкети полягає в тому, що вона дає змогу виявити готовність соціальних працівників до об'єктивного аналізу проблем волонтерського руху, а не тільки до загального позитивного оцінювання волонтерства. У запитаннях враховано такі проблемні аспекти, як

недостатня координація волонтерської допомоги, дублювання підтримки одних категорій населення за відсутності уваги до інших, нестача ресурсів, емоційне виснаження волонтерів, порушення конфіденційності, відсутність обліку потреб і результатів допомоги, недостатня готовність соціальних служб до взаємодії з волонтерами.

Процедура оцінювання результатів анкети передбачає кількісну обробку відповідей, що підвищує її зручність як діагностичного інструменту. За кожну правильну або найбільш обґрунтовану відповідь респондент отримує 1 бал, а за неправильну – 0 балів, тому максимальний результат становить 30 балів. Такий спосіб підрахунку дає змогу визначити рівень готовності соціального працівника до аналізу проблем волонтерства та співпраці з волонтерами за чотирма рівнями: високим, достатнім, середнім і низьким.

Охарактеризуємо результати проведеного анкетування-опитування майбутніх соціальних працівників щодо оцінки сучасного стану волонтерського руху в контексті вирішення соціальних проблем в умовах війни.

Досліджувані, відповідаючи на питання про сутність волонтерства, продемонстрували часткове розуміння базового змісту цього поняття, оскільки 58% респондентів обрали правильну відповідь і визначили волонтерство як добровільну соціально спрямовану діяльність, що здійснюється без орієнтації на матеріальну винагороду. Водночас 18% опитаних пов'язали волонтерство з будь-якою діяльністю, за яку людина отримує матеріальну винагороду, що свідчить про недостатнє розмежування добровільної та оплачуваної праці. 16% звузили зміст волонтерства лише до допомоги військовим формуванням, що пояснюється впливом воєнного контексту на сприйняття цього явища, однак не відображає всієї широти волонтерської діяльності. Крім того, 8% обрали варіант про обов'язкову участь громадян у державних соціальних програмах, що вказує на нерозуміння принципу добровільності як однієї з ознак волонтерства.

Під час відповіді на питання щодо обов'язкової ознаки волонтерської діяльності 62% досліджуваних правильно зазначили, що такою ознакою є добровільність участі, що свідчить про відносно сформоване уявлення

більшості соціальних працівників про базовий принцип волонтерства. Разом із тим 14% респондентів обрали варіант про примусовість участі, що є помилковим і демонструє недостатнє розуміння відмінності між громадською ініціативою та зобов'язаною діяльністю. 12% опитаних вказали на обов'язкову наявність трудового договору, фактично ототожнивши волонтерство з формалізованими трудовими відносинами. 12% соціальних працівників пов'язали волонтерську діяльність з отриманням заробітної плати, що підтверджує наявність певних прогалин у знаннях щодо правової та соціальної природи добровільної допомоги.

Аналізуючи відповіді на питання про роль волонтерства в умовах війни, варто зазначити, що 56% опитаних правильно вказали, що волонтерство доповнює систему соціальної підтримки та сприяє оперативному реагуванню на потреби населення. Такий результат свідчить про те, що більшість респондентів загалом розуміє допоміжну, але водночас важливу роль волонтерів у системі соціального реагування. Водночас 20% відповіли, що волонтерство повністю замінює державну систему соціального захисту, що є перебільшенням його ролі та може свідчити про нечітке розуміння меж відповідальності волонтерського сектору. 14% досліджуваних вважають, що волонтерство не має значення для вирішення соціальних проблем, а 10% пов'язують його лише з культурними й дозвіллевими заходами, що вказує на наявність частини респондентів із поверховим або звуженим баченням волонтерської діяльності.

Відповідаючи на питання про категорії населення, які найчастіше потребують волонтерської підтримки в умовах війни, 60% респондентів обрали правильний варіант і зазначили внутрішньо переміщених осіб, людей похилого віку, осіб з інвалідністю, дітей і малозабезпечені сім'ї. Тобто більшість соціальних працівників орієнтується в основних групах соціальної вразливості, які особливо гостро відчувають наслідки війни. 12% помилково вказали, що волонтерської підтримки потребують лише працездатні особи зі стабільним доходом, що є нелогічним з погляду соціальної роботи. 14% респондентів обрали варіант про представників бізнесу, а 14% – лише студентів закладів

вищої освіти, що свідчить про часткове нерозуміння пріоритетності допомоги найбільш уразливим категоріям населення.

Розглядаючи відповіді на питання про типовий напрям волонтерської допомоги в період воєнної кризи, бачимо, що 54% правильно визначили гуманітарну, інформаційну, соціальну та психологічну підтримку населення як основні напрями добровільної діяльності. Такий результат є показовим, оскільки він свідчить про розуміння багатофункціонального характеру волонтерства в умовах війни. Проте 16% респондентів обрали організацію розважальних заходів без соціальної мети, що свідчить про звужене або неточне уявлення про пріоритети волонтерської діяльності в кризових умовах. Ще 18% опитаних пов'язали волонтерство виключно з адміністративними дорученнями, а 12% – з наданням платних послуг населенню, що засвідчує недостатнє розуміння безоплатної та соціально орієнтованої природи волонтерської допомоги.

Під час відповіді на питання про співвідношення соціальної роботи та волонтерства 52% соціальних працівників зазначили, що волонтерство може доповнювати професійну соціальну роботу за умови координації та дотримання меж компетентності. Тобто більше половини опитаних розуміє необхідність партнерської, але не заміної ролі волонтерів у соціальній сфері. Водночас 18% вважають, що волонтери повністю замінюють соціальних працівників, що є ризикованою позицією, адже вона може призвести до перекладання професійних обов'язків на осіб без належної підготовки. Ще 16% опитаних зазначили, що соціальні працівники не можуть співпрацювати з волонтерами, а 14% вважають, що соціальна робота і волонтерство не мають спільних напрямів, що свідчить про недостатнє розуміння можливостей міжсекторної взаємодії.

Досліджувані, відповідаючи на питання про перший крок соціального працівника перед залученням волонтерів до допомоги конкретній особі або сім'ї, у 58% випадків правильно зазначили необхідність визначити потреби клієнта та оцінити, яку допомогу можна надати із залученням волонтерів. Такий результат свідчить про частково сформовану готовність респондентів

діяти на основі аналізу реальної ситуації, а не спонтанного залучення допомоги. Водночас 14% опитаних обрали варіант передачі волонтерам особистої інформації без згоди, що є грубим порушенням принципу конфіденційності. 16% респондентів готові повністю передати випадок волонтерам, а 12% – залучити їх без уточнення потреб отримувача допомоги, що демонструє недостатню готовність частини соціальних працівників до професійної координації волонтерської участі.

Характеризуючи відповіді на питання, яка інформація про отримувача допомоги може бути передана волонтерам, слід зазначити, що 54% респондентів правильно обрали варіант, згідно з яким передаватися може лише інформація, необхідна для надання допомоги і передається з дотриманням конфіденційності. Це свідчить про те, що більшість опитаних загалом розуміє важливість етичних і професійних обмежень у взаємодії з волонтерами. 18% вважають, що волонтерам можна передавати всю особисту інформацію без обмежень, що є небезпечним з погляду захисту прав клієнта. Ще 16% респондентів допускають передачу інформації про особисте життя, яка не стосується допомоги, а 12% готові передавати будь-які відомості на прохання інших осіб, що свідчить про потребу в посиленні знань щодо конфіденційності.

Респонденти, відповідаючи на питання про дії соціального працівника в ситуації, коли волонтер пропонує допомогу, що не відповідає реальним потребам клієнта, у 50% випадків обрали правильну відповідь і зазначили необхідність уточнити потреби клієнта та запропонувати волонтеру інший доречний формат участі. 20% опитаних готові прийняти допомогу незалежно від потреб клієнта, що може призводити до формального або неадресного використання ресурсів. Ще 16% респондентів обрали повну відмову від співпраці з волонтером, а 14% – передачу допомоги випадковим особам, що свідчить про недостатню сформованість навичок відповідального розподілу волонтерських ресурсів.

Під час відповіді на питання про показник ефективності волонтерської допомоги 56% соціальних працівників правильно визначили відповідність наданої допомоги реальним потребам отримувачів як основний критерій

результативності. Існує розуміння того, що ефективність волонтерства має оцінюватися не тільки за кількісними або публічними показниками, а передусім за корисністю допомоги для конкретних людей. Водночас 16% респондентів вважають головним показником кількість публікацій у соціальних мережах, що свідчить про ризик підміни реального результату зовнішньою видимістю активності. 14% опитаних орієнтуються на кількість волонтерів без урахування результату, а 14% – на обсяг допомоги без перевірки її адресності, що вказує на часткове нерозуміння критеріїв якісної оцінки волонтерської діяльності.

Аналіз відповідей на питання про приклад проблеми в організації волонтерської діяльності показав, що 52% досліджуваних правильно визначили дублювання допомоги одним групам населення за відсутності підтримки інших як організаційну проблему. Це свідчить про те, що трохи більше половини респондентів здатні розпізнавати ризики некоординованої волонтерської роботи. Водночас 16% опитаних помилково назвали проблемою чіткий розподіл обов'язків між волонтерами, хоча насправді це є умовою ефективної діяльності. 14% респондентів вказали на наявність координаційного центру як проблему, а 18% – на ведення обліку потреб отримувачів допомоги, що демонструє недостатнє розуміння впорядкованості для результативного волонтерства.

Досліджувані, відповідаючи на питання про найбільш доцільний спосіб взаємодії соціального працівника з волонтерами, у 58% випадків обрали правильний варіант, який передбачає координацію дій, узгодження потреб, визначення меж відповідальності та зворотний зв'язок, що свідчить про достатньо сформоване розуміння необхідності організованої співпраці між професійною соціальною службою та волонтерським сектором. Водночас 14% опитаних підтримують співпрацю без обміну інформацією та планування, що може спричиняти хаотичність допомоги. 16% респондентів схиляються до повного перекладання професійних обов'язків на волонтерів, а 12% вважають, що волонтерів слід залучати лише після завершення роботи з клієнтом, що свідчить про недостатнє розуміння потенціалу партнерської взаємодії.

Розглядаючи відповіді на питання про ситуації, у яких соціальний працівник не повинен передавати завдання волонтеру, слід зазначити, що 54% правильно обрали варіант, коли завдання потребує професійної медичної, психологічної або юридичної допомоги. Такий результат демонструє, що більшість респондентів розуміє межі волонтерської компетентності, хоча цей показник не є достатньо високим для цієї професійної групи. Водночас 18% помилково вважають, що не можна передавати волонтерам завдання з доставки гуманітарного набору, хоча це є типовою формою волонтерської підтримки. 14% обрали передачу інформаційних матеріалів, а 14% – допомогу в організації побутової підтримки, що вказує на певну невпевненість у розмежуванні простих волонтерських завдань і професійних втручань.

Відповідаючи на питання про межі компетентності волонтера, 50% досліджуваних правильно зазначили, що волонтер може діяти в межах завдань, для яких має підготовку, інструктаж і погодження з координатором або фахівцем. Такий результат свідчить про середній рівень розуміння професійно-організаційних меж добровільної діяльності. Водночас 18% опитаних вважають, що волонтер може виконувати будь-які функції соціального працівника. 16% допускають, що волонтер може самостійно визначати соціальний діагноз клієнта, а 16% – що він може приймати рішення щодо державних соціальних виплат. Такі відповіді свідчать про потребу в додатковому навчанні щодо розподілу відповідальності між волонтерами та фахівцями соціальної сфери.

Під час відповіді на питання про етичні принципи волонтерської допомоги 60% соціальних працівників правильно вказали, що допомога має надаватися з повагою до гідності, конфіденційності та особистих меж людини. Це свідчить про краще засвоєння етичного аспекту волонтерської діяльності порівняно з організаційними питаннями. Водночас 12% вважають допустимою допомогу з приниженням отримувача, якщо вона є корисною, що суперечить базовим принципам соціальної роботи. 16% допускають поширення фото отримувача допомоги без його згоди, а 12% вважають, що отримувач зобов'язаний публічно дякувати волонтерам. Такі результати свідчать про

наявність частини респондентів, яким необхідне поглиблення знань щодо етики допомоги.

Аналізуючи відповіді на питання про дії соціального працівника у випадку порушення волонтером конфіденційності, бачимо, що 52% респондентів правильно обрали варіант, який передбачає пояснення порушення, припинення передачі чутливої інформації та повідомлення відповідального координатора. Такий результат свідчить про середню готовність соціальних працівників реагувати на етичні порушення в процесі співпраці з волонтерами. Водночас 18% опитаних готові проігнорувати ситуацію, що може сприяти повторенню порушень і втраті довіри до соціальної служби. 14% респондентів зазначили, що в такій ситуації слід надати волонтеру ще більше інформації, а 16% – опублікувати інформацію про клієнта самостійно, що є неприпустимим і вказує на суттєві прогалини в розумінні конфіденційності.

Досліджувані, відповідаючи на питання про форму обліку, яка найбільше допомагає об'єктивно аналізувати стан волонтерської допомоги, у 56% випадків правильно обрали систематичний облік потреб, видів наданої допомоги, категорій отримувачів і результатів взаємодії. Це свідчить про те, що більшість респондентів розуміє значення документування та збору даних для аналізу волонтерської діяльності. 16% опитаних надали перевагу усним незафіксованим домовленостям, що ускладнює перевірку результатів і координацію допомоги. 14% обрали випадкові повідомлення в особистих чатах, а 14% – повну відсутність документації, що вказує на недостатню готовність соціальних працівників до доказового й системного аналізу соціальної підтримки.

Відповідаючи на питання про дані, необхідні для аналізу ефективності співпраці соціальних працівників і волонтерів, 54% осіб правильно зазначили кількість наданих послуг, відповідність допомоги потребам, охоплені категорії населення, повторні звернення та зворотний зв'язок. Тобто більшість опитаних орієнтується на комплексне оцінювання результатів допомоги. Водночас 18% соціальних працівників вважають достатнім аналізувати лише кількість

підписників волонтерської сторінки, що свідчить про переоцінювання зовнішніх інформаційних показників. 14% респондентів обрали кількість фотографій із заходів, а 14% – загальну кількість волонтерів без оцінки результатів, що вказує на часткове нерозуміння сутності ефективності у соціальній роботі.

Респонденти, відповідаючи на питання про правильні дії в ситуації, коли потреби клієнта перевищують можливості волонтерської допомоги, у 58% випадків зазначили, що необхідно пояснити межі волонтерської допомоги та спрямувати клієнта до відповідних соціальних, медичних, психологічних або правових служб. Такий показник свідчить про достатньо сформоване розуміння необхідності міжвідомчого спрямування клієнта у складних випадках. Водночас 14% обрали припинення роботи з клієнтом, що є професійно неприйнятним. 16% респондентів готові пообіцяти допомогу, яку неможливо надати, а 12% – передати клієнта випадковим особам без перевірки, що свідчить про недостатню сформованість навичок відповідального супроводу.

Під час відповіді на питання про проблему, яка знижує ефективність волонтерської діяльності в умовах війни, 52% соціальних працівників правильно визначили недостатню координацію, нестачу ресурсів, емоційне виснаження та нерівномірний розподіл допомоги. Такий результат свідчить про середній рівень здатності респондентів бачити реальні проблемні аспекти волонтерського руху. Водночас 16% помилково вважають проблемою надмірну координацію та чітке планування, хоча саме вони підвищують ефективність допомоги. 14% респондентів зазначили відсутність соціальних потреб у населення, що не відповідає реаліям воєнного часу, а 18% пов'язали проблему з надмірною кількістю професійних соціальних працівників, що свідчить про недостатнє розуміння справжніх організаційних труднощів.

Аналіз відповідей на питання про соціальні проблеми, на вирішення яких може бути спрямоване волонтерство в умовах війни, показав, що 60% осіб правильно обрали гуманітарні потреби, соціальну ізоляцію, втрату житла, переміщення, психологічну напругу та доступ до базових послуг. Це свідчить про відносно сформоване уявлення більшості респондентів про широту

соціальних проблем, які можуть бути частково вирішені за участю волонтерів. Водночас 12% опитаних звели волонтерство лише до організації святкових подій, 14% – лише до питань дозвілля, а ще 14% – до фінансової підтримки підприємств. Такі відповіді демонструють, що частина соціальних працівників має фрагментарне бачення сфер реалізації волонтерської допомоги.

Досліджувані, відповідаючи на питання про критерій адресності волонтерської допомоги, у 54% випадків правильно зазначили, що адресною є допомога, яку отримала саме та особа або група, потреби якої були попередньо визначені. Це свідчить про середній рівень розуміння важливості попередньої оцінки потреб у процесі організації допомоги. Водночас 18% вважають адресною допомогу, надану без перевірки потреб, що створює ризик неефективного використання ресурсів. 14% респондентів погодилися з передачею допомоги будь-кому для швидкого завершення роботи, а 14% пов'язали адресність лише з фотозвітом. Вказане свідчить про потребу у формуванні більш чітких уявлень про адресність, обґрунтованість і результативність соціальної підтримки.

Розглядаючи відповіді на питання про правильну організацію співпраці з волонтерами під час роботи з внутрішньо переміщеними особами, слід зазначити, що 56% респондентів обрали правильний варіант, який передбачає визначення потреб ВПО, узгодження виду допомоги, а також забезпечення конфіденційності та контроль результату. Такий показник свідчить про загальне розуміння більшістю соціальних працівників алгоритму роботи з однією з найуразливіших категорій населення в умовах війни. Водночас 16% опитаних готові передати волонтерам список усіх ВПО без згоди осіб, що є порушенням конфіденційності. 14% респондентів обрали однакову допомогу всім без урахування потреб, а 14% – повну відмову від взаємодії з волонтерами, що засвідчує наявність проблем у розумінні індивідуального підходу.

Відповідаючи на питання про недопустимі дії під час залучення волонтерів до роботи з дітьми, 58% соціальних працівників вказали, що неприпустимим є залучення неперевіраних осіб до безпосередньої роботи з дітьми без інструктажу та контролю. Такий результат свідчить про достатнє,

але не повне розуміння безпекових вимог у роботі з дітьми як особливо вразливою категорією. Водночас 14% помилково обрали дотримання правил безпеки та етичної поведінки як недопустиму дію, хоча це є обов'язковою умовою. 14% назвали недопустимим узгодження діяльності з відповідальними фахівцями, а 14% – проведення заходів за погодженим планом, що свідчить про недостатнє розуміння частиною опитаних стандартів організованої та безпечної волонтерської роботи з дітьми.

Під час відповіді на питання про значення волонтерства для громади в умовах війни 62% досліджуваних правильно зазначили, що волонтерство сприяє взаємодопомозі, згуртованості, підтримці вразливих груп і швидкому реагуванню на соціальні проблеми. Це один із вищих показників у межах опитування, який свідчить про загальне усвідомлення соціальної значущості волонтерського руху для громади. Водночас 12% респондентів вважають, що волонтерство послаблює соціальні зв'язки, 14% – що воно не впливає на життя громади, а 12% – що воно має значення лише для самих волонтерів. Такі відповіді демонструють, що певна частина соціальних працівників недооцінює ширший соціальний ефект добровільної діяльності.

Аналізуючи відповіді на питання про тип інформації, яку соціальний працівник має збирати для аналізу проблем волонтерства в громаді, варто зазначити, що 50% опитаних правильно обрали дані про потреби населення, наявні волонтерські ресурси, напрями допомоги, труднощі координації та результати підтримки. Такий результат свідчить про середній рівень готовності до аналітичної роботи, оскільки лише половина респондентів орієнтується на комплексний збір даних. Водночас 18% досліджуваних надали перевагу особистим думкам без перевірки фактів, 16% – випадковим повідомленням із соціальних мереж, а 16% – лише кількості публічних заходів. Це свідчить про потребу в розвитку навичок об'єктивного аналізу волонтерської діяльності.

Респонденти, відповідаючи на питання про метод, який найкраще підходить для об'єктивного вивчення стану співпраці соціальних працівників і волонтерів, у 52% випадків правильно зазначили аналіз документації, анкетування, облік звернень, порівняння потреб і наданої допомоги. Такий

показник підтверджує середній рівень дослідницької готовності опитаних соціальних працівників. Водночас 18% респондентів орієнтуються лише на загальне враження, що не забезпечує об'єктивності висновків. Ще 16% опитаних допускають формування висновків без збору даних, а 14% – орієнтацію тільки на думку однієї особи, що вказує на необхідність посилення методичної підготовки соціальних працівників до аналізу волонтерської діяльності.

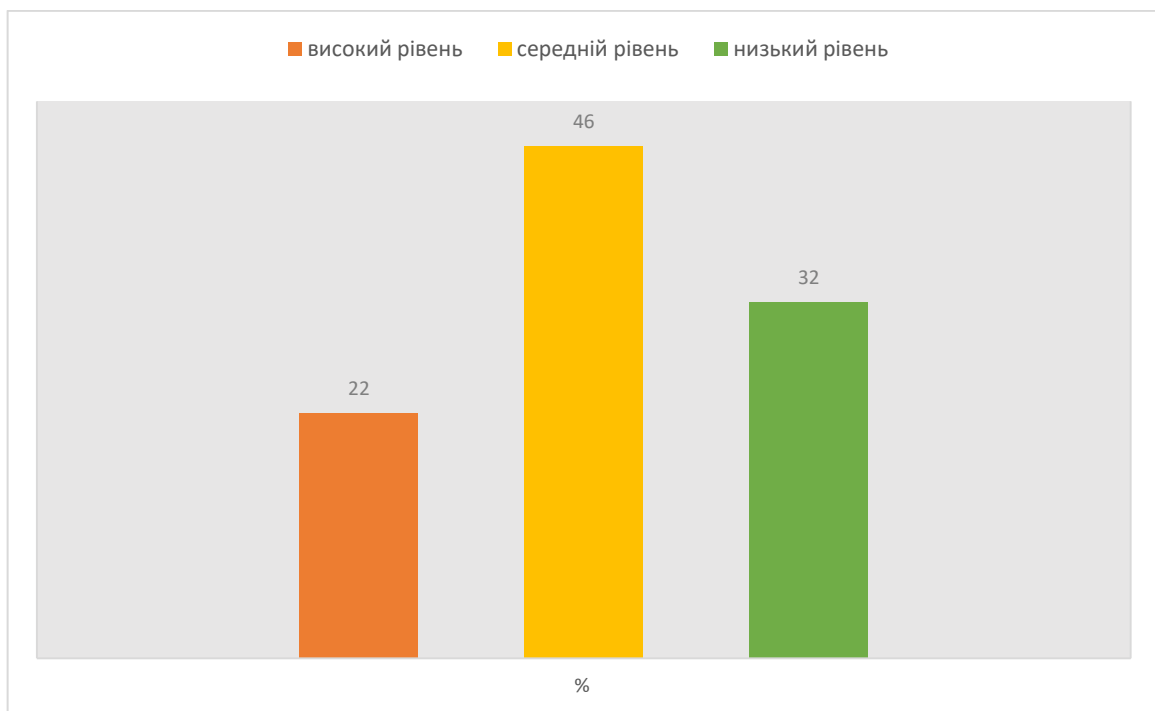
Досліджувані, відповідаючи на питання про показник недостатньої готовності соціальної служби до співпраці з волонтерами, у 54% випадків правильно визначили відсутність обліку волонтерських ресурсів, механізму передачі запитів і правил взаємодії. Тобто більшість їх розуміє значення внутрішньої організованості соціальної служби для ефективної співпраці з волонтерами. 16% помилково вважають ознакою недостатньої готовності наявність відповідальної особи за координацію волонтерів, хоча це, навпаки, є позитивним показником. 14% респондентів обрали проведення інструктажів, а 16% – узгодження меж відповідальності, що свідчить про плутанину частини досліджуваних у розумінні організаційних умов співпраці.

Відповідаючи на питання про найбільш правильні дії для підвищення ефективності співпраці соціальних працівників і волонтерів, 58% респондентів зазначили необхідність розробити правила взаємодії, визначити відповідальних осіб, вести облік потреб і результатів допомоги, а також проводити інструктажі. Такий результат свідчить про те, що більшість опитаних розуміє практичні шляхи вдосконалення співпраці з волонтерами. Водночас 14% готові залучати волонтерів без підготовки та контролю, що може створювати організаційні й етичні ризики. 12% вважають доцільним уникати будь-якої співпраці з волонтерами, а 16% – передавати їм усі складні випадки без участі фахівців, що вказує на недостатню збалансованість у розумінні партнерської взаємодії.

Підсумовуючи відповіді на питання про сучасну роль волонтерського руху в умовах війни, слід зазначити, що 56% правильно визначили волонтерство як механізм соціальної підтримки, ефективність якого залежить від координації, ресурсів, етичності, професійної взаємодії та аналізу реальних

потреб населення. Такий результат узагальнює загальну тенденцію дослідження, відповідно до якої більшість респондентів має правильне, але не повністю сформоване уявлення про волонтерство. 14% вважають його другорядним явищем, 16% – таким, що має діяти повністю окремо від соціальних служб, а 14% – таким, що не потребує аналізу, планування або оцінювання результатів.

На основі результатів опитування можна виокремити три рівні готовності соціальних працівників до аналізу проблем волонтерського руху та співпраці з волонтерами в контексті вирішення соціальних проблем в умовах війни: високий, середній і низький (рис. 2.1).



**Рис. 2.1. Рівні готовності соціальних працівників до аналізу проблем волонтерського руху та співпраці з волонтерами в контексті вирішення соціальних проблем в умовах війни, %**

Високий рівень готовності (виявлено у 22% респондентів) характеризує соціальних працівників, які мають цілісне уявлення про волонтерство як добровільну, соціально спрямовану та безоплатну діяльність, що в умовах війни доповнює систему соціального захисту й сприяє оперативному реагуванню на потреби населення. Такі фахівці правильно визначають основні категорії осіб, які потребують волонтерської підтримки, зокрема внутрішньо переміщених

осіб, людей похилого віку, осіб з інвалідністю, дітей, малозабезпечені сім'ї та інші вразливі групи населення. Вони розуміють, що волонтерська допомога має бути адресною, тобто відповідати попередньо визначеним потребам отримувача, а її ефективність не може оцінюватися лише кількістю публікацій, фотозвітів або обсягом переданих ресурсів. Для них характерне усвідомлення того, що співпраця з волонтерами потребує координації, узгодження дій, визначення меж відповідальності, ведення обліку потреб і результатів допомоги, а також дотримання конфіденційності, етичних норм і правил безпеки.

Середній рівень готовності (виявлено у 46% респондентів) характерний для соціальних працівників, в котрих правильні відповіді переважають, однак частка помилкових або неповних відповідей залишається суттєвою. Соціальні працівники загалом розуміють значення волонтерства в умовах війни, визнають його роль у підтримці населення та здебільшого правильно визначають основні напрями волонтерської допомоги, однак не завжди чітко розмежовують функції волонтерів і професійних фахівців соціальної сфери. Для них характерне часткове розуміння необхідності координації, врахування потреб, дотримання етичних норм і конфіденційності, проте в окремих ситуаціях можуть допускати помилки, пов'язані з передачею зайвої інформації, недостатнім контролем результатів або надмірним покладанням на волонтерів у складних випадках.

Низький рівень готовності (виявлено у 32% респондентів) характеризує соціальних працівників, які мають фрагментарне або викривлене уявлення про сутність волонтерства, його роль у соціальній сфері та принципи взаємодії з волонтерами. Для них характерне ототожнення волонтерства з оплачуваною діяльністю, примусовою участю, виключно благодійною допомогою військовим або другорядними культурно-дозвіллевими заходами. Вони можуть не розуміти, що добровільність, соціальна спрямованість, безоплатність, адресність є базовими ознаками волонтерської допомоги. Низький рівень також проявляється в готовності передавати волонтерам надмірну або конфіденційну інформацію про клієнтів, залучати неперевіраних осіб до роботи з уразливими

категоріями населення, оцінювати ефективність допомоги за зовнішніми показниками або передавати волонтерам складні випадки без участі фахівців.

Отже, результати опитування дають підстави стверджувати, що готовність соціальних працівників до аналізу проблем волонтерського руху та співпраці з волонтерами має переважно середній рівень. Більшість респондентів загалом усвідомлює значення волонтерства в умовах війни, визнає його роль у вирішенні соціальних проблем, однак не завжди демонструє достатню чіткість у питаннях організації взаємодії, оцінювання ефективності допомоги, а також дотримання конфіденційності, визначення меж компетентності та використання об'єктивних методів аналізу. Така ситуація свідчить про потребу в удосконаленні підготовки соціальних працівників до співпраці з волонтерським сектором, розроблення внутрішніх алгоритмів взаємодії, проведення інструктажів і формування єдиних підходів до оцінювання волонтерської допомоги в умовах війни.

## **2.2. Проблемні аспекти трансформації волонтерського руху в контексті вирішення соціальних проблем в умовах війни**

На основі проведеного опитування соціальних працівників було визначено низку проблемних аспектів, які характеризують трансформацію волонтерського руху в умовах війни та впливають на його здатність ефективно брати участь у вирішенні соціальних проблем населення. Волонтерство в сучасних умовах уже не може розглядатися лише як спонтанна форма доброчинності або епізодична допомога окремим людям, оскільки в умовах війни набуває ознак системної соціальної підтримки, що потребує координації, планування, врахування результатів і взаємодії з професійними соціальними службами. Водночас саме ця трансформація волонтерського руху виявляє суперечності між суспільною значущістю добровільної допомоги та недостатньою готовністю фахівців до її професійного аналізу, організації та включення в систему соціальної роботи.

Однією з помітних проблем, виявлених у процесі дослідження, є неповне розуміння сутності волонтерства як соціального явища, що проявляється у змішуванні добровільної допомоги з оплачуваною працею, примусовою участю або діяльністю, обмеженою лише окремими напрямками підтримки. Хоча більшість опитаних правильно визначає волонтерство як добровільну, соціально спрямовану та безоплатну діяльність, частина респондентів усе ще пов'язує його з оплачуваною працею або з обов'язковим виконанням певних завдань у межах державних програм. Тобто базові ознаки волонтерства – добровільність, безкорисливість, соціальна спрямованість, гуманістична мотивація та орієнтація на суспільно корисний результат – не завжди усвідомлюються достатньо чітко.

Суттєве значення має також проблема звуженого або, навпаки, надмірно розширеного уявлення про роль волонтерського руху в умовах війни. Частина респондентів схильна перебільшувати можливості волонтерства, фактично розглядаючи його як заміну державній системі соціального захисту, тоді як інша частина недооцінює його значення, сприймаючи добровільну діяльність як другорядну або недостатньо впливову. Обидві позиції є проблемними, оскільки перша створює ризик перекладання на волонтерів функцій, які мають виконувати професійні соціальні, медичні, психологічні або правові служби, а друга не дає змогу повною мірою використати потенціал громадянської активності у підтримці населення. Насправді волонтерство в умовах війни має розглядатися як важливий партнерський механізм соціальної допомоги, який не замінює професійну соціальну роботу, але може істотно посилювати її оперативність, адресність і наближеність до реальних потреб людей.

Окремої уваги потребує недостатнє розмежування функцій соціальних працівників і волонтерів, оскільки результати опитування засвідчили, що частина респондентів допускає можливість передачі волонтерам завдань, які виходять за межі їхньої компетентності. Йдеться, зокрема, про ситуації, коли волонтерів розглядають як осіб, здатних самостійно виконувати професійні функції соціального працівника, визначати складність життєвого випадку, ухвалювати рішення щодо подальшого супроводу клієнта або брати на себе

завдання, що потребують спеціальних медичних, психологічних чи юридичних знань. Вказане є ризикованим, оскільки волонтер може бути важливою допоміжною ланкою в системі підтримки, однак його діяльність має здійснюватися в межах підготовки, інструктажу та узгодження з відповідними фахівцями. Відсутність чітких меж компетентності може призвести до неякісної допомоги, порушення прав отримувачів підтримки, професійних помилок і зниження довіри до волонтерських ініціатив.

Проблемним залишається й рівень координації між соціальними службами та волонтерськими ініціативами, оскільки не всі опитані соціальні працівники достатньо чітко усвідомлюють необхідність системного узгодження дій. У практичній площині це може виявлятися у відсутності відповідальних осіб за взаємодію з волонтерами, нечіткому механізмі передачі запитів, несистемному обліку потреб, недостатньому контролю результатів допомоги та слабкому зворотному зв'язку між усіма учасниками процесу. За таких умов волонтерська допомога може надаватися фрагментарно, дублюватися для одних груп населення та не доходити до інших, які мають не менш гостру потребу в підтримці. В умовах війни, коли соціальні проблеми швидко змінюються, недостатня координація особливо знижує ефективність добровільної діяльності, оскільки навіть наявні ресурси можуть використовуватися нераціонально.

Важливою проблемою є недостатня адресність волонтерської допомоги, тобто не завжди чітке співвіднесення наданої підтримки з реальними потребами конкретної особи, сім'ї або соціальної групи. Частина респондентів не повною мірою пов'язує ефективність волонтерської діяльності з попереднім вивченням потреб отримувачів допомоги, а також із подальшою перевіркою того, чи справді надана підтримка була корисною. Це може призводити до ситуацій, коли ресурси спрямовуються не туди, де вони є найбільш потрібними, або надаються у формі, яка не відповідає актуальним обставинам життя отримувача. В умовах війни така проблема набуває особливої гостроти, оскільки кількість людей, які потребують підтримки, є значною, а ресурси волонтерських груп часто залишаються обмеженими. Тому адресність

допомоги має бути однією з ключових умов ефективного функціонування волонтерства.

Серйозним ризиком у процесі трансформації волонтерського руху є недостатнє усвідомлення принципу конфіденційності під час взаємодії фахівців із волонтерами. Виявлено, що частина респондентів допускає передачу волонтерам надмірного обсягу особистої інформації про отримувачів допомоги або не завжди правильно визначає, які саме дані можуть бути передані для організації підтримки. Слід враховувати, що отримувачі волонтерської допомоги часто перебувають у вразливому становищі, а розголошення їхніх персональних даних, сімейних обставин, стану здоров'я або інших чутливих відомостей може спричинити стигматизацію, приниження, втрату довіри до соціальної служби та повторне переживання травматичного досвіду.

Культура волонтерської взаємодії виявилася недостатньо сформованою в частини опитаних соціальних працівників, що проявляється в неоднозначному ставленні до поваги гідності отримувача допомоги, його особистих меж і права на приватність. Попри те, що більшість респондентів визнає важливість етичних принципів, окремі відповіді свідчать про допущення практик, які суперечать професійним засадам соціальної роботи, зокрема поширення фотографій отримувачів допомоги без їхньої згоди, очікування публічної подяки, формальне ставлення до людини або прийняття будь-якої допомоги без урахування її доречності. У воєнний період етичний вимір набуває особливої ваги, оскільки значна частина отримувачів підтримки має досвід втрати, вимушеного переміщення, тривалого стресу або перебування в небезпечних умовах.

Певні труднощі пов'язані з тим, що частина фахівців орієнтується на зовнішні показники активності, а не на реальні результати волонтерської допомоги. За відповідями респондентів можна простежити, що окремі соціальні працівники схильні оцінювати ефективність волонтерства за кількістю публікацій у соціальних мережах, фотозвітів, кількістю залучених волонтерів або обсягом переданих ресурсів без перевірки того, наскільки ця допомога відповідала потребам населення. Вказане спотворює уявлення про справжню

результативність волонтерського руху, оскільки видимість активності не завжди означає вирішення соціальної проблеми. Значно важливішими показниками мають бути адресність допомоги, своєчасність реагування, охоплення вразливих категорій, зменшення гостроти конкретної проблеми, наявність зворотного зв'язку та позитивні зміни в становищі отримувачів підтримки.

Готовність соціальних працівників до вивчення волонтерського руху залишається недостатньо сформованою, що підтверджується відповідями на питання, пов'язані зі збором і використанням даних. Не всі визначають, що для об'єктивного аналізу потрібна інформація про потреби населення, волонтерські ресурси, напрями допомоги, труднощі координації, кількість звернень, категорії отримувачів і результати підтримки. Частина опитаних схильна орієнтуватися на загальні враження, випадкові повідомлення із соціальних мереж або думку окремих осіб, що не може забезпечити повноцінного розуміння сучасного стану волонтерського руху. Без збору, узагальнення та аналізу даних соціальні служби не можуть об'єктивно визначити, які проблеми є найбільш гострими, які групи населення залишаються недостатньо охопленими, а які напрями волонтерської допомоги потребують удосконалення.

Недостатність системного обліку волонтерських ресурсів і результатів допомоги є ще однією проблемою, яка безпосередньо впливає на ефективність співпраці соціальних працівників із волонтерами. Якщо потреби населення, запити на допомогу, надані послуги, повторні звернення, категорії отримувачів та результати підтримки не фіксуються волонтерська діяльність залишається недостатньо прозорою і складною для оцінювання. У такій ситуації неможливо повною мірою визначити, які ресурси вже використані, які потреби залишаються незадоволеними, які групи отримують надмірну увагу, а які залишаються поза системою підтримки. Для соціальної роботи це є особливо важливим, оскільки відсутність обліку унеможливорює планування, прогнозування, корекцію дій і доказове обґрунтування ефективності волонтерської взаємодії.

Проблеми проявляються у недостатній підготовленості до організації волонтерської допомоги для окремих вразливих категорій населення, зокрема внутрішньо переміщених осіб, дітей, людей похилого віку, осіб з інвалідністю та людей, які пережили травматичні події. Результати опитування показали, що не всі респонденти чітко розуміють необхідність попереднього визначення потреб, отримання згоди на передавання інформації, перевірки осіб, які працюватимуть із дітьми, і забезпечення контролю за результатами допомоги. Особливо небезпечними є ситуації, коли допускається передавання списків ВПО без їх згоди або залучення неперевірених волонтерів до безпосередньої роботи з дітьми. Такі дії можуть створювати ризики для безпеки, приватності та психологічного благополуччя отримувачів допомоги, тому робота з вразливими групами потребує особливої обережності й професійного супроводу.

Недостатня організаційна готовність соціальних служб до співпраці з волонтерами є проблемою, яка виходить за межі індивідуальних знань окремих працівників. Ефективна взаємодія можлива лише тоді, коли в установі визначено правила співпраці з волонтерами, відповідальних осіб, механізми передачі запитів, порядок обліку ресурсів, способи контролю результатів і канали зворотного зв'язку. Якщо таких елементів немає, співпраця часто залежить від особистої ініціативи окремих працівників, а не від сталої системи організації допомоги. Це знижує передбачуваність і якість волонтерської участі, а також ускладнює оцінювання її реального внеску у вирішення соціальних проблем.

Емоційне вигорання волонтерів в умовах війни також потребує окремого аналізу, оскільки добровільна допомога часто здійснюється в ситуації тривалого напруження, нестачі ресурсів, постійного контакту з людськими втратами, травматичними історіями та високими очікуваннями з боку суспільства. Якщо волонтери тривало працюють без належної підтримки, інструктажу, розподілу навантаження та можливості відновлення, це може призводити до зниження мотивації, емоційного вигорання, помилок у комунікації та поступового зменшення якості допомоги. Соціальні працівники, які співпрацюють із волонтерами, мають враховувати цей аспект, оскільки

волонтерський рух не є невичерпним ресурсом. Його сталість залежить не тільки від готовності людей допомагати, а й від того, наскільки організовано підтримується їх безпека, витривалість і здатність продовжувати діяльність без шкоди для себе.

Нерівномірний розподіл волонтерської допомоги між різними категоріями населення та територіями є проявом недостатньої системності волонтерського руху в умовах війни. У практиці допомоги можуть виникати ситуації, коли більш помітні або публічно представлені групи отримують підтримку частіше, тоді як маломобільні люди, мешканці віддалених громад, особи з обмеженим доступом до цифрових ресурсів або ті, хто не може самостійно заявити про свої потреби, залишаються менш охопленими. Причинами цього можуть бути слабкий облік потреб, недостатня координація між організаціями, відсутність єдиних інформаційних баз, обмеженість ресурсів або залежність допомоги від активності самих отримувачів. У результаті волонтерська підтримка втрачає принцип соціальної справедливості, якщо не супроводжується системним аналізом того, хто саме отримує допомогу, а хто залишається поза увагою.

Тривалість війни зумовлює потребу переходу від переважно спонтанного волонтерства до системної, професійно узгодженої та аналітично обґрунтованої моделі взаємодії. На початкових етапах війни швидка самоорганізація громадян мала надзвичайно важливе значення, оскільки дозволила оперативно реагувати на гострі гуманітарні потреби, однак із часом волонтерська діяльність потребує більшої структурованості, чітких алгоритмів, стандартів етичної поведінки, механізмів координації та співпраці з професійними службами. Результати опитування свідчать про те, що соціальні працівники загалом визнають значення волонтерства, проте не завжди мають достатній рівень готовності до його об'єктивного аналізу, планування й оцінювання. Саме тому подальший розвиток волонтерського руху має передбачати не зменшення його гнучкості, а поєднання громадянської ініціативи з організаційною відповідальністю.

Узагальнення опитування показує, що трансформація волонтерського руху в умовах війни супроводжується як розширенням його соціальної ролі, так

і появою проблем, які потребують цілеспрямованого розв'язання. Найбільш значущими серед них є нечітке розуміння сутності волонтерства, неоднозначне оцінювання його ролі в системі соціальної підтримки, розмитість компетентності волонтерів, недостатня координація, слабка адресність допомоги, ризики порушення конфіденційності, недостатній рівень етичної культури, орієнтація на зовнішні показники, нестача аналітичної готовності, несистемний облік ресурсів і результатів, недостатня підготовленість до роботи з вразливими групами, організаційна неготовність окремих соціальних служб, емоційне виснаження волонтерів і нерівномірність розподілу підтримки. Подолання цих проблем є необхідною умовою підвищення ефективності волонтерства як механізму вирішення соціальних проблем населення в умовах війни.

## **Висновки до розділу 2**

1. Сучасний стан волонтерського руху в контексті вирішення соціальних проблем в умовах війни характеризується значним розширенням його ролі, напрямів діяльності та суспільного значення, оскільки волонтерство вийшло за межі епізодичної добродійної допомоги й перетворилося на важливий механізм соціальної підтримки населення. Більшість респондентів загалом усвідомлює значення волонтерської діяльності для підтримки внутрішньо переміщених осіб, людей похилого віку, осіб з інвалідністю, дітей, малозабезпечених сімей та інших вразливих категорій населення, однак рівень їх готовності до аналізу проблем волонтерства та співпраці з волонтерами є переважно середнім.

2. Трансформація волонтерського руху в умовах війни супроводжується не тільки посиленням його ролі у вирішенні соціальних проблем, а й появою низки проблемних аспектів, які потребують врегулювання. До значущих проблем належать неповне розуміння сутності волонтерства, звужене або надмірно розширене уявлення про його роль, недостатнє розмежування компетентності волонтерів і соціальних працівників, слабка координація між соціальними службами та волонтерськими ініціативами, недостатня адресність

допомоги, ризику порушення конфіденційності, несформованість етичної культури взаємодії, орієнтація частини фахівців на зовнішні показники активності, недостатній рівень аналітичної готовності, відсутність системного обліку ресурсів і результатів, а також емоційне виснаження волонтерів і нерівномірний розподіл допомоги між різними категоріями населення.

### **РОЗДІЛ 3**

## **ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ВОЛОНТЕРСЬКОГО РУХУ В КОНТЕКСТІ ВИРІШЕННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРОБЛЕМ В УМОВАХ ВІЙНИ**

### **3.1. Програма підвищення готовності майбутніх соціальних працівників до роботи з волонтерами в умовах війни та її експериментальна апробація**

Війна в Україні супроводжується загостренням соціальних проблем, збільшенням кількості осіб і сімей, які потребують підтримки, ускладненням доступу до соціальних послуг, зростанням гуманітарних потреб населення та посиленням ролі громадянських ініціатив у подоланні наслідків війни. За таких умов волонтерський рух стає одним із механізмів оперативного реагування на потреби населення, однак його ефективність значною мірою залежить від того, наскільки професійно організованою є співпраця між волонтерами, соціальними працівниками, громадськими організаціями та місцевими інституціями. Тому особливої значущості набуває розроблення програми підвищення готовності майбутніх соціальних працівників до роботи з волонтерами в умовах війни.

Мета програми – підвищити готовність майбутніх соціальних працівників до ефективної, безпечної та скоординованої роботи з волонтерами в умовах війни, сформувавши в них знання про сучасний стан і проблеми волонтерського руху, розвинути практичні навички організації співпраці з волонтерськими рухами.

### Завдання програми:

1. Ознайомити майбутніх соціальних працівників із сучасною роллю волонтерства в умовах війни, його значенням для вирішення соціальних проблем населення та підтримки вразливих категорій громадян.

2. Сформувати розуміння сутності волонтерської діяльності, її принципів, функцій, напрямів реалізації та меж застосування в системі соціальної підтримки.

3. Розвинути вміння аналізувати проблемні аспекти волонтерського руху, зокрема недостатню координацію, нерівномірний розподіл допомоги, нестачу ресурсів, ризику порушення конфіденційності, емоційне вигорання волонтерів.

4. Навчити майбутніх соціальних працівників визначати соціальні потреби осіб, сімей і груп, які можуть бути частково або повністю задоволені із залученням волонтерів.

5. Сформувати здатність розмежовувати функції соціального працівника й волонтера, не допускаючи передачі волонтерам завдань, що потребують професійної медичної, психологічної, юридичної або соціальної компетентності.

6. Розвинути навички організації взаємодії з волонтерами на основі координації дій, планування, розподілу відповідальності, інструктажу, супроводу та зворотного зв'язку.

7. Сформувати вміння дотримуватися етичних принципів співпраці з волонтерами – поваги до гідності отримувачів допомоги, конфіденційності, недискримінаційного підходу та коректної комунікації.

8. Навчити майбутніх соціальних працівників використовувати інструменти обліку потреб, волонтерських ресурсів, видів наданої допомоги та результатів спільної діяльності.

9. Розвинути практичні навички оцінювання ефективності волонтерської допомоги на основі адресності, відповідності потребам, своєчасності, охоплення вразливих груп і зворотного зв'язку.

Зміст занять програми підвищення готовності майбутніх соціальних працівників до роботи з волонтерами в умовах війни узагальнено у таблиці 3.1.

*Таблиця 3.1*

**Програма підвищення готовності майбутніх соціальних працівників до роботи з волонтерами в умовах війни**

<b>Тема заняття</b>	<b>Мета</b>	<b>Вправи та практичні завдання</b>
Заняття 1. Волонтерство як механізм вирішення соціальних проблем в умовах війни	Ознайомити майбутніх соціальних працівників із роллю волонтерства у підтримці населення в умовах воєнної кризи	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Інтерактивна вправа «Волонтерство у моєму розумінні» – визначення первинних уявлень учасників про волонтерську діяльність.</li> <li>2. Кейс «Хто потребує допомоги першочергово?» – аналіз ситуацій категорій населення в умовах війни.</li> <li>3. Групова вправа «Карта соціальних проблем громади» – визначення проблем, на які може реагувати волонтерський рух.</li> <li>4. Міні-дискусія «Волонтерство: допомога чи соціальний механізм?» – обговорення ролі волонтерства в системі соціальної підтримки</li> </ol>
Заняття 2. Сутність, принципи та функції волонтерської діяльності	Сформувати розуміння змісту волонтерства, його основних ознак, принципів і функцій у соціальній сфері	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Інтерактивна вправа «Ознаки справжнього волонтерства» – виокремлення добровільності, безоплатності, соціальної спрямованості та відповідальності.</li> <li>2. Практичне завдання «Волонтер чи соціальний працівник?» – порівняння професійної та добровільної допомоги.</li> <li>3. Групова робота «Функції волонтерства в умовах війни» – визначення соціально-підтримувальної, гуманітарної, інформаційної та інтеграційної функцій.</li> <li>4. Вправа «Міфи про волонтерство» – аналіз поширених помилкових уявлень про волонтерську діяльність</li> </ol>
Заняття 3. Проблеми сучасного волонтерського руху в умовах війни	Навчити аналізувати проблемні аспекти волонтерського руху та визначати їхній вплив на ефективність допомоги	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Аналітична вправа «Проблемне поле волонтерства» – визначення труднощів волонтерського руху в умовах війни.</li> <li>2. Кейс «Допомога дублюється, а потреби залишаються» – аналіз ситуації нерівномірного розподілу ресурсів.</li> <li>3. Інтерактивна вправа «Причина – наслідок – рішення» – встановлення зв'язку між проблемою координації та якістю допомоги.</li> <li>4. Групова дискусія «Як подолати хаотичність волонтерської допомоги?» – вироблення пропозицій щодо підвищення організованості</li> </ol>
Заняття 4. Визначення потреб населення та адресність волонтерської допомоги	Розвинути навички оцінювання потреб осіб, сімей і груп перед залученням волонтерів	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Практична вправа «Карта потреб отримувача допомоги» – складання переліку актуальних потреб конкретної особи або сім'ї.</li> <li>2. Кейс «ВПО: що потрібно насправді?» – аналіз потреб внутрішньо переміщеної особи з урахуванням її життєвої ситуації.</li> <li>3. Інтерактивна вправа «Допомога за потребою» – співвіднесення ресурсів волонтерів із реальними запитами клієнтів.</li> <li>4. Рольова гра «Передача запиту волонтерам» – моделювання взаємодії соціального</li> </ol>

		працівника, клієнта та волонтера.
Заняття 5. Межі компетентності соціального працівника і волонтера	Навчити розмежовувати професійні функції соціального працівника та завдання волонтера	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Інтерактивна вправа «Можна / не можна передати волонтеру» – класифікація завдань за рівнем професійної складності.</li> <li>2. Кейс «Складний випадок: де межа волонтерської допомоги?» – аналіз ситуацій, що потребують участі фахівців.</li> <li>3. Рольова гра «Волонтер бере на себе забагато» – відпрацювання коректного пояснення меж компетентності.</li> <li>4. Практичне завдання «Алгоритм перенаправлення» – складання схеми дій у випадку потреби в медичній, психологічній або юридичній допомозі</li> </ol>
Заняття 6. Організація співпраці соціальних працівників і волонтерів	Сформувати навички планування, координації, інструктажу та супроводу волонтерської діяльності	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Групова вправа «Схема взаємодії» – побудова моделі співпраці соціальної служби з волонтерською ініціативою.</li> <li>2. Практичне завдання «Хто за що відповідає?» – розподіл функцій між соціальним працівником, координатором і волонтером.</li> <li>3. Рольова гра «Інструктаж перед виїздом» – відпрацювання підготовки волонтера до виконання конкретного завдання.</li> <li>4. Інтерактивна вправа «Зворотний зв'язок після допомоги» – розроблення форми звіту волонтера після виконаної роботи</li> </ol>
Заняття 7. Етичні засади взаємодії з волонтерами та отримувачами допомоги	Розвинути вміння дотримуватися конфіденційності, поваги до гідності людини та недискримінаційного підходу	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Інтерактивна вправа «Світлофор» – визначення допустимих, сумнівних і неприпустимих дій у волонтерській допомозі.</li> <li>2. Кейс-завдання «Фото без згоди» – аналіз порушення конфіденційності та права на приватність.</li> <li>3. Рольова гра «Як сказати волонтеру “ні”?» – відпрацювання ситуації, коли запропонована допомога може зашкодити отримувачу.</li> <li>4. Практичне завдання «Пам'ятка етичної взаємодії» – підготовка правил для волонтерів</li> </ol>
Заняття 8. Облік волонтерських ресурсів і результатів допомоги	Навчити фіксувати потреби, ресурси, види допомоги, категорії отримувачів і результати взаємодії	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Практична вправа «Журнал потреб і допомоги» – заповнення форми обліку звернень та наданої підтримки.</li> <li>2. Групове завдання «Банк волонтерських ресурсів» – створення таблиці наявних ресурсів, контактів і можливостей волонтерів.</li> <li>3. Кейс-завдання «Повторне звернення» – аналіз ситуації, коли клієнт знову звертається по допомогу.</li> <li>4. Інтерактивна вправа «Що показують дані?» – інтерпретація зібраної інформації про потреби, ресурси та результати.</li> </ol>
Заняття 9. Оцінювання ефективності волонтерської	Сформувати навички аналізу результативності допомоги на основі	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Інтерактивна вправа «Показник чи ілюзія результату?» – розмежування реальних і зовнішніх показників ефективності.</li> <li>2. Практичне завдання «Критерії ефективної</li> </ol>

допомоги	об'єктивних показників	допомоги» – визначення адресності, своєчасності, відповідності потребам і зворотного зв'язку. 3. Кейс «Багато звітів – мало користі» – аналіз ситуації, коли публічна активність не відповідає реальному результату. 4. Практична робота «Короткий звіт про співпрацю» – складання підсумкового звіту про результати взаємодії з волонтерами
Заняття 10. Партнерська модель роботи з волонтерами в умовах війни	Узагальнити знання та сформувані практичну модель взаємодії соціальних служб, волонтерів і громадських організацій	1. Групова вправа «Партнерська мережа громади» – визначення можливих учасників співпраці та їхніх функцій. 2. Рольова гра «Соціальна служба – волонтери – громада» – моделювання спільного реагування на соціальну проблему. 3. Інтерактивна вправа «Як попередити виснаження волонтерів?» – обговорення способів профілактики емоційного вигорання та перевантаження. 4. Підсумкове завдання «Модель ефективної співпраці в умовах війни» – презентація групових алгоритмів роботи з волонтерами

Охарактеризуємо методику проведення занять програми підвищення готовності майбутніх соціальних працівників до роботи з волонтерами в умовах війни на прикладі першого заняття «Волонтерство як механізм вирішення соціальних проблем в умовах війни».

Заняття розпочинали зі вступного слова викладача або тренера, у якому обґрунтовували актуальність, пояснювали зв'язок волонтерства з вирішенням соціальних проблем в умовах війни та визначали очікувані результати роботи. На цьому етапі увагу учасників зосереджували на тому, що волонтерство не слід розглядати лише як емоційний прояв допомоги або спонтанну добротність, оскільки в умовах воєнної кризи воно виконує значно ширші функції, пов'язані з підтримкою вразливих груп, мобілізацією ресурсів громади, оперативним реагуванням на потреби населення та посиленням соціальної згуртованості.

Після вступного пояснення проводили інтерактивну вправу «Волонтерство у моєму розумінні», метою якої було виявлення первинних уявлень учасників про волонтерську діяльність. Для цього майбутнім соціальним працівникам пропонували індивідуально або в малих групах сформулювати асоціації, які виникали в них зі словом «волонтерство», а потім обговорити, які з цих асоціацій

відображали сутність явища, а які були звуженими або стереотипними. Під час обговорення тренер спрямовував увагу учасників на такі ознаки волонтерства, як добровільність, соціальна спрямованість, безоплатність, гуманістична мотивація, відповідальність і орієнтація на допомогу людям. Така вправа давала змогу активізувати попередній досвід студентів, виявити можливі помилкові уявлення та підготувати групу до глибшого аналізу волонтерства як соціального механізму.

Наступним етапом заняття було виконання кейс-завдання «Хто потребує допомоги першочергово?», яке спрямовувало на формування вмінь визначати категорії населення, що найбільше потребують волонтерської підтримки в умовах війни. Учасникам пропонували короткі описи ситуацій, зокрема ситуацію сім'ї внутрішньо переміщених осіб без стабільного доходу, самотньої людини похилого віку, особи з інвалідністю, родини з дітьми, яка втратила житло, або людини, яка потребувала ліків і соціального супроводу. Майбутні соціальні працівники аналізували вказані ситуації, визначали першочергові потреби, обґрунтовували, чому саме ця категорія потребує підтримки, і пропонували можливі напрями залучення волонтерів. Завдяки цьому завданню учасники вчилися не узагальнювати потреби населення формально, а розглядати кожен ситуацію з урахуванням конкретних обставин, ресурсів і ризиків.

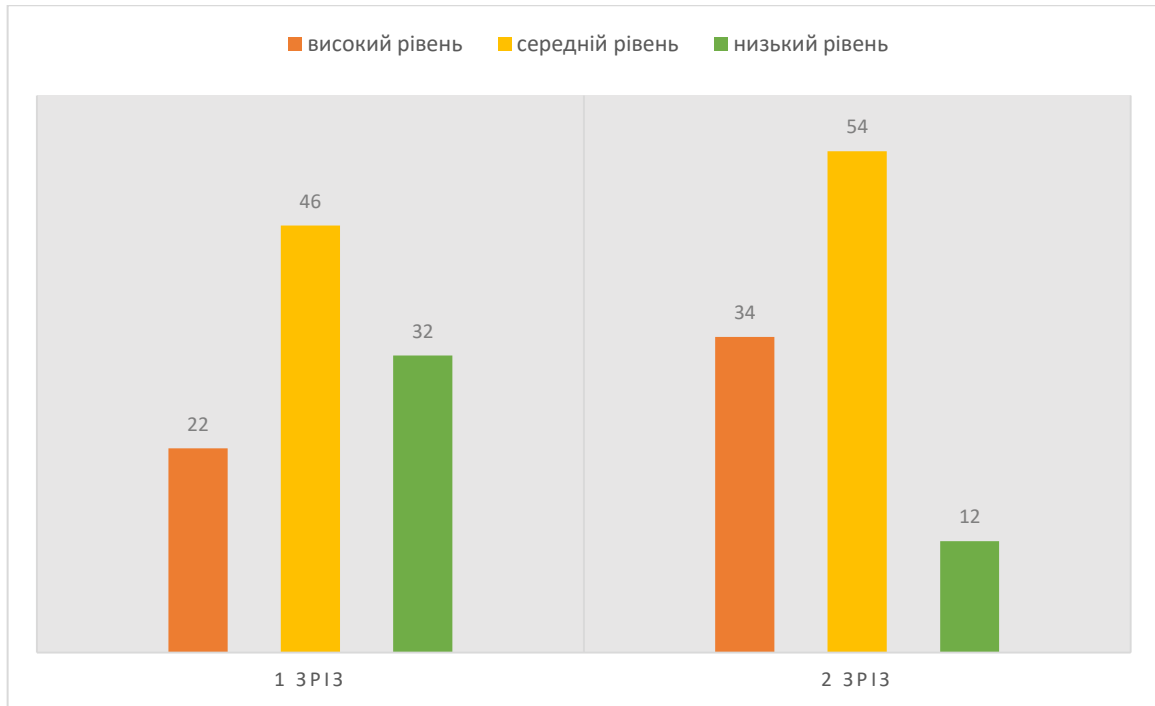
Після цього проводили групову вправу «Карта соціальних проблем громади», під час якої учасники визначали основні соціальні проблеми, що загострюються в умовах війни та можуть бути частково вирішені із залученням волонтерського руху. У малих групах студенти склали перелік проблем, серед яких виділяли вимушене переміщення, втрату житла, потребу в гуманітарній допомозі, соціальну ізоляцію людей похилого віку, труднощі доступу до медичних і соціальних послуг, психологічне напруження, погіршення умов життя дітей і родин із низьким рівнем доходу. Після групової роботи результати презентувалися та узагальнювалися, що давало змогу сформулювати спільне бачення проблемного поля громади в умовах війни.

На завершальному змістовому етапі заняття проводили міні-дискусію «Волонтерство: допомога чи соціальний механізм?», у межах якої учасники

обговорювали, чи можна розглядати волонтерство лише як індивідуальний акт доброчинності, чи воно має ширше значення для громади й суспільства загалом. Під час дискусії майбутні соціальні працівники аргументували власні позиції, порівнювали спонтанну допомогу та організовану волонтерську діяльність, визначали переваги й обмеження волонтерства в умовах війни. Викладач узагальнював висловлені думки та підводив учасників до висновку, що волонтерський рух виконує не тільки гуманітарну, а й соціально-підтримувальну, комунікативну, інтеграційну та мобілізаційну функції. Такий формат роботи сприяв розвитку критичного мислення, уміння аргументувати власну позицію та бачити волонтерство як складову системи соціальної підтримки.

Завершували заняття рефлексією, під час якої учасники визначали, які нові знання вони отримали, які уявлення про волонтерство змінилися та які питання залишилися для подальшого опрацювання. Для цього використовували усне обговорення або письмову вправу «Три висновки після заняття», у якій майбутні соціальні працівники формулювали положення, що стали найбільш важливими. Підсумовуючи заняття, наголошували, що робота з волонтерами в умовах війни потребує не тільки позитивного ставлення до добровільної допомоги, а й уміння аналізувати соціальні потреби, визначати напрями підтримки, координувати дії та розуміти місце волонтерства в системі соціальної роботи.

Після завершення реалізації програми підвищення готовності майбутніх соціальних працівників до роботи з волонтерами в умовах війни було проведено повторне опитування респондентів з метою виявлення змін у рівні їхніх знань, практичних умінь і готовності до організації взаємодії з волонтерським рухом. Повторна діагностика здійснювалася за тією ж анкетною, яка використовувалася на початковому етапі дослідження, що дало змогу порівняти результати до і після впровадження програми та визначити її ефективність (рис. 3.1).



**Рис. 3.1. Рівні готовності соціальних працівників до аналізу проблем волонтерського руху та співпраці з волонтерами в контексті вирішення соціальних проблем в умовах війни (2-й зріз, %)**

Високий рівень готовності (виявлено у 34% осіб, було у 22%) характеризує соціальних працівників, які мають цілісне уявлення про волонтерство як добровільну, соціально спрямовану та безоплатну діяльність, що в умовах війни доповнює систему соціального захисту й сприяє оперативному реагуванню на потреби населення. Середній рівень готовності (виявлено у 54% осіб, було у 46%) характерний для соціальних працівників, в котрих правильні відповіді переважають, однак частка помилкових або неповних відповідей залишається суттєвою. Низький рівень (виявлено у 12% осіб, було у 32%) характеризує соціальних працівників, які мають фрагментарне уявлення про сутність волонтерства, його роль у соціальній сфері та принципи взаємодії з волонтерами.

Як бачимо, результати повторного опитування засвідчили позитивну динаміку готовності соціальних працівників до аналізу проблем волонтерського руху та співпраці з волонтерами в умовах війни. Якщо на початковому етапі більшість відповідей свідчила про переважно середній рівень готовності, то після реалізації програми зросла частка респондентів, які правильно визначали сутність волонтерства, його роль у системі соціальної підтримки, основні

категорії населення, що потребують допомоги, а також принципи взаємодії з волонтерами. Особливо помітні зміни були виявлені у відповідях на питання, що стосувалися меж компетентності волонтера, дотримання конфіденційності, оцінювання ефективності допомоги та необхідності обліку потреб і результатів діяльності.

Порівняння результатів первинного і повторного опитування показало, що після участі в програмі соціальні працівники почали більш чітко розмежовувати професійні функції фахівця соціальної сфери та завдання, які можуть виконувати волонтери. При цьому зменшилася кількість відповідей, у яких волонтерство ототожнювалося з повною заміною соціальної роботи або з виконанням завдань, що потребують спеціальної медичної, психологічної, юридичної чи соціальної компетентності. Це свідчить про те, що учасники краще усвідомили необхідність визначення меж відповідальності, проведення інструктажу, супроводу волонтерів і перенаправлення клієнтів до відповідних фахівців у складних випадках.

Позитивні зміни були виявлені у розумінні соціальними працівниками адресності волонтерської допомоги. Після реалізації програми більша частина респондентів зазначала, що ефективна волонтерська допомога має ґрунтуватися на попередньому визначенні потреб отримувача, узгодженні виду підтримки, перевірці її відповідності реальній ситуації та отриманні зворотного зв'язку. Це дає підстави стверджувати, що учасники стали краще розуміти відмінність між формальним розподілом ресурсів і результативною соціальною підтримкою.

Окремо слід відзначити зростання готовності соціальних працівників до роботи з інформацією про волонтерську діяльність. Після реалізації програми респонденти частіше вказували на необхідність ведення обліку потреб населення, волонтерських ресурсів, видів наданої допомоги, категорій отримувачів, повторних звернень і результатів взаємодії. Учасники почали усвідомлювати значення доказового підходу до оцінювання волонтерської допомоги, коли висновки про її ефективність робляться не на основі загального враження або випадкових повідомлень, а на основі зібраних і проаналізованих даних.

Загалом результати повторного опитування показали, що реалізація програми позитивно вплинула на рівень готовності соціальних працівників до роботи з волонтерами в умовах війни. Якщо до участі в програмі переважав середній рівень готовності, який характеризувався нечітким розмежуванням функцій, недостатньою аналітичною підготовленістю та окремими помилками в питаннях етики і координації, то після її завершення зросла частка респондентів із достатнім і високим рівнями готовності. Вказане свідчить про ефективність запропонованої програми, оскільки вона сприяла поглибленню знань про волонтерство, формуванню практичних умінь співпраці з волонтерами, розвитку навичок аналізу соціальних потреб і результатів допомоги, а також посиленню етичної та професійної відповідальності майбутніх соціальних працівників.

### **3.2. Рекомендації соціальним працівникам щодо підвищення готовності до роботи з волонтерами в умовах війни**

В умовах війни волонтери часто стають першою ланкою допомоги для людей, які опинилися у складних життєвих обставинах, однак їхня діяльність потребує координації, підтримки та узгодження з професійними соціальними службами. Саме тому соціальним працівникам необхідно не тільки визнавати значущість волонтерства, а й уміти організувати співпрацю з волонтерами на основі чітких правил, розподілу відповідальності, дотримання конфіденційності, оцінювання потреб населення та контролю результатів допомоги.

Охарактеризуємо рекомендації соціальним працівникам щодо підвищення готовності до роботи з волонтерами в умовах війни.

1. Соціальним працівникам рекомендується поглиблювати знання про сутність, принципи та функції волонтерства. Для ефективної співпраці з волонтерами важливо розуміти, що волонтерство є добровільною, соціально спрямованою та безоплатною діяльністю, яка не замінює професійну соціальну роботу, а доповнює її. Таке розуміння дає змогу уникати як недооцінки, так і перебільшення ролі волонтерів у системі соціальної підтримки.

2. Доцільно розглядати волонтерство як партнерський ресурс соціальної роботи. Соціальний працівник має сприймати волонтерів не як випадкових помічників і не як заміну фахівцям, а як партнерів, які можуть посилювати допомогу населенню в межах своєї компетентності. Партнерський підхід сприяє взаємній повазі, відповідальності та більш ефективному використанню можливостей волонтерського руху.

3. Необхідно попередньо визначати реальні потреби отримувачів допомоги перед залученням волонтерів. Перед тим як передавати запит волонтерам, соціальний працівник має з'ясувати, яка саме допомога потрібна людині або сім'ї, наскільки вона є терміноюю та які ресурси можуть бути залучені. Це дає змогу забезпечити адресність підтримки й уникнути ситуацій, коли допомога надається формально або не відповідає реальним потребам.

4. Варто чітко розмежовувати функції соціального працівника і волонтера. Соціальний працівник має визначати, які завдання можуть виконувати волонтери, а які потребують участі фахівців із соціальної роботи, медицини, психології, права. Таке розмежування запобігає передачі складних професійних випадків непідготовленим особам і підвищує безпеку отримувачів допомоги.

5. Ефективна співпраця волонтерів і соціальних працівників потребує визначення послідовності дій: виявлення потреби, формулювання запиту, добір волонтера, інструктаж, виконання завдання, отримання зворотного зв'язку та оцінювання результату. Наявність такого алгоритму зменшує хаотичність допомоги й робить взаємодію більш передбачуваною.

6. Соціальним працівникам слід забезпечувати інструктаж волонтерів перед виконанням завдань. Перед залученням до допомоги волонтер має отримати інформацію про мету завдання, межі своєї відповідальності, правила комунікації з отримувачем допомоги, вимоги безпеки та порядок звітування. Інструктаж допомагає запобігти помилкам, непорозумінням і діям, які можуть зашкодити клієнтові або самому волонтеру.

7. Важливо дотримуватися принципу конфіденційності під час передачі інформації волонтерам. Соціальний працівник має передавати волонтерам лише

ту інформацію, яка необхідна для виконання завдання, не розголошуючи зайвих персональних або чутливих даних. Дотримання конфіденційності захищає гідність отримувача допомоги та підтримує довіру до соціальної служби.

8. Необхідно формувати культуру взаємодії з отримувачами допомоги. Під час співпраці з волонтерами соціальний працівник має наголошувати на повазі до гідності людини, недопущенні дискримінації, забороні поширення фото без згоди та неприпустимості вимоги публічної подяки. Етична допомога має підтримувати людину, а не створювати відчуття залежності чи приниження.

9. Рекомендується вести системний облік потреб, ресурсів і результатів волонтерської допомоги. Соціальні працівники мають фіксувати звернення, категорії отримувачів допомоги, види потреб, ресурси, надану підтримку та її результати. Вказане дає змогу оцінювати ефективність співпраці з волонтерами, уникати дублювання допомоги й виявляти незадоволені потреби населення.

10. Варто оцінювати ефективність волонтерської діяльності за реальними результатами, а не зовнішніми показниками. Кількість фотозвітів, публікацій або залучених волонтерів не завжди свідчить про якість допомоги, тому головними критеріями мають бути адресність, своєчасність, відповідність потребам і позитивні зміни в становищі отримувача підтримки. Вказане робить аналіз волонтерської діяльності більш об'єктивним.

11. Соціальним працівникам необхідно підтримувати постійний зворотний зв'язок із волонтерами. Після виконання завдання важливо з'ясувати, чи була допомога надана в повному обсязі, які труднощі виникли, чи потрібна додаткова підтримка клієнтові та чи не потребує сам волонтер консультації або супроводу.

12. Доцільно розвивати партнерську взаємодію між соціальними службами, волонтерськими організаціями та громадою. Соціальні працівники мають налагоджувати контакти з благодійними фондами, громадськими організаціями, місцевими ініціативами, медичними, освітніми та гуманітарними структурами. Така взаємодія дає змогу об'єднувати ресурси, координувати допомогу та комплексно реагувати на соціальні проблеми населення.

13. Потрібно враховувати ризик емоційного виснаження волонтерів. В умовах війни волонтери часто працюють із травматичними ситуаціями, нестачею ресурсів і високими очікуваннями з боку населення, тому соціальні працівники мають сприяти реалістичному розподілу навантаження, підтримці волонтерів і своєчасному виявленню ознак перевтоми.

14. Рекомендується дотримуватися правил безпеки під час організації волонтерської діяльності. Перед виконанням завдань в умовах війни необхідно оцінювати ризики, уточнювати безпекову ситуацію, визначати безпечні маршрути, забезпечувати зв'язок і не допускати невинного ризику для волонтерів та отримувачів допомоги.

15. Соціальним працівникам слід постійно підвищувати власну готовність до аналізу волонтерського руху. Для цього важливо брати участь у навчаннях, тренінгах, супервізіях, професійних обговореннях і використовувати об'єктивні методи збору даних про потреби населення та результати допомоги. Постійний професійний розвиток дає змогу соціальним працівникам краще організовувати взаємодію з волонтерами та своєчасно реагувати на нові виклики війни.

Отже, підвищення готовності соціальних працівників до роботи з волонтерами в умовах війни потребує підходу, що поєднує теоретичні знання, практичні навички, етичну відповідальність, організаційну спроможність і здатність до аналітичного оцінювання результатів допомоги. Запропоновані рекомендації спрямовані на те, щоб зробити співпрацю соціальних працівників і волонтерів більш системною, адресною, безпечною та результативною. Їх упровадження може сприяти підвищенню якості соціальної підтримки населення, кращому використанню ресурсів громади, запобіганню хаотичності волонтерської допомоги та посиленню ролі волонтерства як важливого механізму вирішення соціальних проблем в умовах війни.

### **Висновки до розділу 3**

1. Обґрунтовано, розроблено, апробовано програму підвищення готовності майбутніх соціальних працівників до роботи з волонтерами в умовах

війни, зміст якої був спрямований на формування знань про сутність і роль волонтерства, розвиток умінь аналізувати проблеми волонтерського руху, визначати потреби населення, розмежовувати функції соціального працівника й волонтера, а також організовувати адресну допомогу, дотримуватися конфіденційності, вести облік ресурсів та оцінювати результативність співпраці. Реалізація програми через систему занять, інтерактивних вправ, рольових ігор, кейс-завдань, групових дискусій і практичних робіт дала змогу забезпечити не тільки теоретичне засвоєння матеріалу, а й практичне відпрацювання професійних дій, необхідних для взаємодії з волонтерами в умовах воєнної кризи. Повторне опитування після впровадження програми засвідчило позитивні зміни в рівні готовності опитаних.

2. Сформульовано рекомендації соціальним працівникам з підвищення готовності до роботи з волонтерами в умовах війни, які охоплюють поглиблення знань про сутність волонтерства, розгляд волонтерів як партнерського ресурсу соціальної роботи, попереднє визначення потреб отримувачів допомоги, чітке розмежування функцій фахівців і добровольців, розроблення алгоритмів взаємодії, проведення інструктажу, дотримання конфіденційності, формування етичної культури, ведення обліку потреб і результатів допомоги, оцінювання ефективності за реальними показниками, підтримку зворотного зв'язку, розвиток партнерської взаємодії, врахування ризику емоційного вигорання волонтерів і дотримання правил безпеки.

## **ВИСНОВКИ**

Теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження волонтерства як механізму вирішення соціальних проблем в умовах війни дало змогу розробити й апробувати програму підвищення готовності майбутніх соціальних працівників до роботи з волонтерами та сформулювати такі висновки:

1. Визначено основні підходи до концептуалізації поняття «волонтерство» у науковій літературі, що дало змогу розглядати його як складне, багатовимірне та міждисциплінарне соціальне явище. Волонтерство

тракується як добровільна й безоплатна допомога, як форма громадянської активності, прояв гуманізму, відповідальності, солідарності, самоорганізації населення та ресурс соціальної підтримки. Аналіз гуманістичного, соціально-функціонального, інституційного, мотиваційного, діяльнісного підходів дав змогу стверджувати, що волонтерство поєднує морально-ціннісні, організаційні, психологічні та практичні ознаки. Волонтерство визначено як соціально спрямовану, добровільну, ціннісно вмотивовану діяльність окремих осіб або груп, що здійснюється без орієнтації на матеріальну винагороду, а також спрямовується на допомогу людям, підтримку вразливих категорій населення, вирішення соціальних проблем і посилення здатності суспільства реагувати на кризові виклики.

2. Охарактеризовано основні чинники функціонування волонтерства як соціального явища, серед яких особливе значення мають соціальна потреба в допомозі, наявність кризових обставин, рівень розвитку громадянського суспільства, ціннісно-мотиваційна готовність населення, організаційна спроможність волонтерських структур, ресурсне забезпечення, нормативно-правова основа, якість комунікації, суспільна довіра, дотримання етичних норм, партнерська взаємодія та безпека волонтерської діяльності. Встановлено, що волонтерство виникає й активізується тоді, коли в суспільстві з'являються гострі соціальні проблеми, які не можуть бути повністю вирішені лише силами державних інституцій або професійних служб. В умовах війни значення зростає кількість людей, які потребують гуманітарної, соціальної, психологічної, інформаційної, організаційної підтримки. При цьому ефективність волонтерства залежить не тільки від бажання допомагати, а й від рівня координації, наявності ресурсів, підготовленості учасників, етичності взаємодії та здатності працювати у партнерстві із соціальними службами.

3. Досліджено сучасний стан волонтерського руху в контексті вирішення соціальних проблем в умовах війни. Результати опитування засвідчили, що більшість майбутніх фахівців соціальної роботи загалом усвідомлює значення волонтерської діяльності для підтримки внутрішньо переміщених осіб, людей похилого віку, осіб з інвалідністю, дітей, малозабезпечених сімей та інших

вразливих категорій населення, однак рівень їхньої готовності є переважно середнім. Тобто соціальні працівники здебільшого правильно розуміють роль волонтерства як допоміжного ресурсу соціальної підтримки, проте не завжди достатньо чітко розмежовують функції фахівців і волонтерів, не завжди орієнтуються в питаннях конфіденційності, адресності допомоги, оцінювання її ефективності та системного обліку результатів. Доведено, що волонтерський рух в умовах війни має значний потенціал для вирішення соціальних проблем, але його ефективне використання потребує більшої професійної підготовленості соціальних працівників до партнерської взаємодії.

4. Виявлено проблемні аспекти трансформації волонтерського руху в контексті вирішення соціальних проблем в умовах війни, пов'язані з неповним розумінням сутності волонтерства, звуженим або розширеним уявленням про його роль, недостатнім розмежуванням компетентності соціальних працівників і волонтерів, слабкою координацією між соціальними службами і волонтерськими ініціативами, недостатньою адресністю допомоги, ризиками порушення конфіденційності та несформованістю етичної культури взаємодії. Встановлено, що частина фахівців орієнтується на зовнішні показники активності, зокрема кількість звітів, публікацій або обсяг переданих ресурсів, замість реального оцінювання відповідності допомоги потребам отримувачів. Проблемними є відсутність системного обліку волонтерських ресурсів і результатів допомоги, нерівномірний розподіл підтримки між різними категоріями населення та ризик емоційного виснаження волонтерів.

5. Обґрунтовано й експериментально апробовано програму підвищення готовності майбутніх соціальних працівників до роботи з волонтерами в умовах війни, яка була спрямована на формування знань про сутність і сучасну роль волонтерства, розвиток умінь аналізувати проблеми волонтерського руху, визначати потреби населення, розмежовувати функції соціального працівника й волонтера, організовувати адресну допомогу, дотримуватися етичних норм і конфіденційності, вести облік ресурсів та оцінювати результативність співпраці. Програма реалізовувалася через систему занять, інтерактивних вправ, рольових ігор, кейс-завдань, групових дискусій і практичних робіт, що

дало змогу поєднати теоретичне засвоєння матеріалу з практичним відпрацюванням професійних дій. Повторне опитування після впровадження програми засвідчило позитивні зміни в рівні готовності респондентів, оскільки вони стали краще розуміти межі компетентності волонтерів, важливість координації, адресності допомоги, етичної взаємодії, системного обліку потреб і результатів.

б. Розроблено рекомендації соціальним працівникам щодо підвищення готовності до роботи з волонтерами в умовах війни, які спрямовані на посилення професійної, етичної, організаційної та аналітичної складових такої взаємодії. Рекомендації передбачають поглиблення знань про сутність волонтерства, розгляд волонтерів як партнерського ресурсу соціальної роботи, попереднє визначення потреб отримувачів допомоги, чітке розмежування функцій фахівців і добровольців, розроблення алгоритмів взаємодії, проведення інструктажу, дотримання конфіденційності, ведення обліку потреб і результатів допомоги, оцінювання ефективності за реальними показниками, підтримку зворотного зв'язку, розвиток партнерської взаємодії та врахування ризику емоційного виснаження волонтерів. Упровадження вказаних рекомендацій сприятиме підвищенню якості співпраці соціальних працівників із волонтерським рухом, посиленню адресності, прозорості й результативності допомоги.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо у вивченні довготривалої ефективності програм підготовки соціальних працівників до співпраці з волонтерами, а також у розробленні моделей партнерської взаємодії соціальних служб, волонтерських організацій і територіальних громад в умовах воєнного часу та післявоєнної відбудови.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Балашов Е. М. Психологічна структура волонтерської діяльності як засобу самореалізації студентів. URL : [http://eprints.oa.edu.ua/2444/1/Balashov\\_NZ\\_PSY\\_Vyp\\_24.pdf](http://eprints.oa.edu.ua/2444/1/Balashov_NZ_PSY_Vyp_24.pdf)

2. Балл Г.О. Орієнтири сучасного гуманізму (в суспільній, освітній, психологічній сферах). Київ-Рівне: Вид. Олег Зень, 2007. 172 с.
3. Бандура А. Механізм самоефективності у людському функціонуванні. *Психологія і суспільство*. 2024. № 2. С. 63–94. DOI:
4. Башкатов І. П. Психологія неформальних підлітково-молодіжних груп. Київ: Логос, 2020. 336 с.
5. Богучарова О. І. Соціально-психологічні чинники розвитку волонтерства як нової наукової моделі. *Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць*. 2015. № 1. С. 29–35.
6. Бондаренко З. П. Залучення студентів до волонтерської роботи: емпіричний аспект. *Проблеми емпіричних досліджень у психології: матеріали VI міжнародної науково-практичної конференції*. Київ, 2012. №4. С.157–164.
7. Бондаренко З. П., Журавель Т. В., Лях Т. Л. та ін. Менеджмент волонтерських груп від А до Я : навч.-метод. посіб. Київ : Обнова, 2014. 288 с.
8. Борецька Н.П. Інформаційні механізми волонтерства. *Соціально-трудова відносина: теорія та практика*. 2012. № 1 (3). С. 76–83.
9. Боришевський М. Й. Дорога до себе : від основ суб'єктності до вершин духовності : монографія. Київ : Академвидав, 2010. 416 с.
10. Боришевський М. Й. Психологічні механізми розвитку особистості. *Педагогіка і психологія*. 1996. № 3. С. 26–33.
11. Вайнілович Н. А. Чинники формування мотивації людини до здійснення волонтерської діяльності. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право: зб. наук. праць*. 2012. № 2 (14). С. 53–59.
12. Вайнола Р. Х. Технологізація соціально-педагогічної роботи : теорія та практика : навч. посіб. Київ : НПУ ім. М. Драгоманова, 2008. 134 с.
13. Вайнола Р. Х., Капська А. Й., Комарова Н. Н. та ін. Волонтерський рух в Україні: тенденції розвитку. Київ, 2002. 467 с.
14. Вступ до культурології : навч. посіб. / за ред. Є.В. Попенко. Київ : Академія, 2015. 336 с.

- 15.Гайдеггер М. Лист про гуманізм. *Психологія і суспільство*. 2023. №2. С. 51-74.
- 16.Гапон Н.П., Худзіцка-Чупала А. Соціально-психологічні аспекти дослідження волонтерства: мотивація та організаційні очікування волонтерів. *Habitus*. 2023. № 47(2), С. 170-176.
- 17.Гірняк А.Н., Гірняк Г.С. Діалогічна взаємодія учасників освітнього процесу, як передумова та гарантія його ефективності. *Guarantees and protection of fundamental human rights as the integral element of integration of Ukraine on the EU : monografia zbiorowa*. Polska : Wydział Prawa i Administracji UWM w Olsztynie, 2019. Р. 105–117.
- 17а. Гірняк А.Н. Різновиди міжсуб'єктної взаємодії та їх психологічний аналіз. *Психологія і суспільство*. 2017. № 4. С. 82-86.
- 18.Гірняк А.Н., Гірняк Г.С. Формовияви девіантної поведінки у сучасних молодіжних субкультурах та їх соціально-психологічний аналіз. *Психологія і суспільство*. 2023. № 1. С. 199-204.
- 19.ГлаголичС.Ю.Аналізкопінг-поведінкиволонтерів,діяльність яких пов'язана із забезпеченням військових у зоні АТО. *Медична психологія*. 2016. № 4. С. 51–58.
- 20.Голуб В. Л. Основні аспекти взаємовідносин держави та суспільства у сфері волонтерської діяльності: європейський та вітчизняний досвід. *Аспекти публічного управління*. 2016. № 3. С. 12–20.
- 21.Гуляс І. А. Аксіопсихологічне проектування життєвих досягнень особистості : монографія. Київ : Людмила, 2020. 448 с.
- 22.Гуляс І. А. Концепція аксіопсихологічного проектування життєвих досягнень особистості. *Психологія і суспільство*. 2020. № 4. С. 70–96.
- 23.Дикий Я. О. Модель емпіричного дослідження волонтерства як вчинкового канону. *Вісник ХНПУ імені Г. С. Сковороди. Психологія*. 2024. № 71. С. 27–44.
- 24.Дикий Я. О. Психодіагностичні особливості психологічного деталювання діяльного компонента вчинку волонтерства. *Наукові інновації та передові технології. Психологія*. 2025. № 8. С. 1401–1416.

- 25.Дикий Я. О. Вчинок волонтерства як чинник суспільствотворення. *Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації : мат. Міжнар. наук.-практ. конф.* Тернопіль : ЗУНУ, 2022. Т. 2. С. 38–40.
- 26.Дикий Я. О. Психодіагностичний інструментарій психологічного деталювання вчинку волонтерства. *Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації : мат. III Міжнар. наук.-практ. конф.* Тернопіль : ЗУНУ, 2024. Т. 2. С. 153–156.
- 27.Дикий Я.О. Мотиваційний компонент вчинку сучасного українського волонтерства. *Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації: матер. II Міжнар. науково-практичної конференції.* Тернопіль : ЗУНУ, 2023. 413 с. С.345-348.
- 28.Дикий Я.О. Психологічне деталювання передситуаційного компонента вчинку волонтерства. *Особистість і суспільство: психосоціальні виміри ковітальної взаємодії.* мат. Всеукраїнської науково-практичної конференції, Тернопіль: ЗУНУ, 2023. 319 с. С. 253-255.
- 29.Дикий Я.О. Соціально-психологічні аспекти постання волонтерського руху в Україні. *Економічний і соціальний розвиток України в XXI столітті: національна візія та виклики глобалізації: матер. XIX Міжнар. наук.-практ. конфер.* Тернопіль: ЗУНУ, 2023. 1046 с. С. 934-937.
- 30.Жигайло Н. І. Психологічне моделювання процесу духовного становлення особистості в юнацькому віці. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна.* 2011. Вип. 1. С. 156-170.
- 31.Загальна соціологія: хрестоматія / упоряд.А.В. Фурман, В.С. Біскуп, О.С. Морщакова. Київ: Ліра-К, 2020. 354 с.
- 32.ІванікО.Л. Волонтерство: дефінітивнийаналіз. *Актуальні проблеми психології: збірник наукових праць Інституту психології імені Г.Костюка НАПН України. Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія.* 2013. Т. 1. № 39. С. 105–108.
- 33.КовальГ.В.Соціально-психологічніаспективизначення волонтерства.

*Інтегративна психологія: теорія і практика: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції*. Запоріжжя, 2017. С. 20–25.

34. Кожухаренко Н.В. Від доброчинності до волонтерського руху в Україні: історія та сьогодення. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Міжнародні відносини»*. 2018. С. 36–44.
35. Корнієвський О. А. Український волонтерський рух у контексті світового досвіду. *Український соціум*. 2015. № 1 (34). С. 95–100.
36. Косарецька С. В. Неформальні об'єднання молоді : профілактика асоціальної поведінки. Черкаси : Брама, 2006. 400 с.
37. Кривоконь Н. І. Волонтерська діяльність як чинник розвитку життєстійкості українців. *Проблеми сучасної психології*. 2015. Вип. 30. С. 326–336.
38. Круцюк О. В. Індивідуально-психологічні та мотиваційні особливості особистості як чинники діяльності волонтера : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01. Київ : Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка, 2019. 212 с.
39. Кунцевська А.В. Рефлексивне забезпечення волонтерської діяльності. *Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки*. 2015. № 4. С. 103–109.
40. Лях Т.Л. Методика організації волонтерських груп : навч. посіб. Київ : Київський ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. 149 с.
41. Лях Т.Л. Мотивація до волонтерської діяльності. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки*. 2012. № 22 (8). С. 84–91.
42. Лях Т.Л. Планування залучення волонтерів як важливий компонент волонтерської програми. *Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка: зб. наук. пр. Луганськ: ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка»*. 2013. № 23 (282). Ч. 1. С. 206–213.
43. Лях Т.Л. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери. Київ: Універсум, 2012. 536 с.
44. Матвієнко Л., Алексейченко К. Особистість волонтера у психологічному вимірі: ціннісно-мотиваційний аспект (надання соціальних послуг

- вразливим верствам населення). *Соціологія і психологія праці та зайнятості. Ринок праці та зайнятість населення*. 2016. № 1. С. 55–59.
- 45.Мацієвський Ю., Лук'янчук Я. Волонтерство та псевдоволонтерство в Україні: новий погляд крізь призму неформальних інститутів. *Ин-т політ. і етнонац. дослідж. ім. І. Ф. Кураса НАН України*. URL: [https://ipiend.gov.ua/wp-content/uploads/2024/06/2\\_Matsiievskyj.pdf](https://ipiend.gov.ua/wp-content/uploads/2024/06/2_Matsiievskyj.pdf)
- 46.Молодіжний Київ : рухи, організації, субкультури / за ред. В. Костющева. Київ : Місто, 2016. 303 с.
- 47.Основи психології: підручник / за заг. ред. О.В. Киричука, В.А. Роменця. Київ : Либідь, 2002. 632 с.
- 48.Особистість як суб'єкт подолання кризових ситуацій : психологічна теорія і практика : монографія / за ред. С. Д. Максименка, С. Б. Кузікової, В. Л. Зливкова. Суми : Сум ДПУ ім. А. С. Макаренка, 2017. 540 с.
- 49.Панок В.Г., Рудь Г.В. Психологія життєвого шляху особистості. Київ : Ніка-Центр, 2006. 280 с.
- 50.Педагогіка і психологія вищої школи: навч. посіб. / за ред. З.Н. Курлянд. Київ : Знання, 2007. 495 с.
- 51.Перетятко В.А. Структурні компоненти особистості, включеної до волонтерської діяльності. *Зб. наук. праць КПНУ імені Івана Огнієнка, Інститут психології імені Г.С.Костюка НАПН України «Проблеми сучасної психології»*. 2015. Вип. 27. С. 435–446.
- 52.Про соціальну роботу з дітьми та молоддю : Закон України від 21 серпня 2001 р. №2558–III. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14Text>.
- 53.Проць І.М. Суспільне та державне призначення волонтерської діяльності. *Порівняльне аналітичне право*. 2018. № 4. С. 333–335.
- 54.Романюк К.О. Особливості діяльності лідера в управлінні волонтерської діяльності. *Проблеми особистості в сучасній науці: результати та перспективи дослідження: Матеріали ХІХ Міжнародної конференції молодих науковців*. 2017. С. 238–241.
- 55.Роменець В. А. Психологія творчості : навч. посіб. Київ : Либідь, 2001. 288 с.

- 56.Роменець В. А., Маноха П. І. Історія психології ХХ століття : навч. посіб. Київ : Либідь, 2017. 1056 с.
- 57.Рубінштейн С. Л. Принцип творчої самодіяльності. *Психологія і суспільство*. 2021. № 2. С. 97–101.
- 58.Рудська А. І. Волонтерство як механізм залучення молоді до соціальних проєктів. *Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки. Спецвипуск: «XIII Міжнародна наукова конференція молодих науковців «Проблеми особистості в сучасній науці: результати та перспективи досліджень»*. 2011. С. 252–259.
- 59.Сабадуха В. О. Філософія критичного мислення та прийняття рішень : підруч. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2023. 680 с.
- 60.Сартр Ж.-П. Екзистенціалізм – це гуманізм. *Психологія і суспільство*. 2021. № 1. С. 5–12.
- 61.Семків І.І. Волонтерська активність студентської молоді: статево-рольовий аспект. *Проблеми політичної психології*. 2016. № 3. С. 234–245.
- 62.Сенн Л. Ліфт настрою : як керувати своїми почуттями та емоціями / пер. з англ. О. Дятел. Харків : Клуб Сімейного Дозвілля, 2019. 216 с.
- 63.Сидоренко О.О. Волонтерський рух у світі та Україні. *Актуальні проблеми психології. Т.10. Психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія*. 2016. № 28. С. 404–412.
- 64.Соціально-педагогічна діяльність в умовах трансформації суспільства : теоретичні та прикладні проблеми: монографія / за ред. С. Архипової. Черкаси : Гордієнко Є. І., 2014. 235 с.
- 65.Спіцина Л. В., Коваль Г. В. Соціально-психологічні аспекти мотивації волонтерської допомоги. *Наукові студії з соціальної та політичної психології*. 2018. Вип. 41(44). С.57-67.
- 66.Туленков М. В., Лобанова А. С., Яремчук С. С. Системний аналіз у соціології: підручник; за заг. Ред. М.В. Туленкова. Чернівці: Чернівецький нац. Ун-т імені Юрія Федьковича, 2023. 508 с.
- 67.Федорчук В. М. Тренінг особистісного зростання : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2014. 248 с.

68. Франкл В. Людина в пошуках справжнього сенсу. Харків : КСД, 2020. 160 с.
69. Фурман А. А. Іntenційність як сутнісна ознака смисложиттєвого буття особистості. *Психологія і суспільство*. 2019. № 3-4. С. 118-137.
70. Фурман А. А. Психологія смисложиттєвого розвитку особистості : монографія. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. 508 с.
71. Фурман А.В. Психокультура української ментальності: наук. вид. Тернопіль: Економічна думка, 2002. 132 с.
72. Фурман А.В., Гірняк А.Н. Міжособистісні стосунки соціального працівника з клієнтом і бар'єри діалогічної взаємодії. *Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи: методологія та технології : матеріали IV міжнар. наук.-практ. конф.* (м. Київ, 15-16 берез. 2018 р.). Київ, 2018. С. 222–226.
73. Фурман А.В., Гірняк А.Н. Передвиборчі технології як інструменти соціально-психологічної взаємодії. *Вісник Харківського національного університету ім. В. Каразіна (серія «Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи»)*. 2017. Вип. 39. С. 161-166.
74. Фурман А.В., Гірняк А.Н., Гірняк Г.С. Громадський моніторинг роботи судів Тернопільщини. *Психологія і суспільство*. 2016. № 3. С. 122-128.
- 74а. Фурман А.В., Гірняк А.Н. Психологічне уzmістовлення взаємообміну у контексті соціальної взаємодії. *Україна в умовах реформування правової системи: сучасні реалії та міжнародний досвід : матеріали III міжнар. наук.-практ. конф., м. Тернопіль, 20-21 квіт. 2018 р.* Тернопіль : Економічна думка, 2018. С. 333–336.
75. Фурман О. Є., Фурман А. А., Дикий Я. О. Вчинок і подія як соціємна організованість життєвого шляху особистості. *Психологія і суспільство*. 2021. № 2. С. 143–168. DOI: <https://doi.org/10.35774/pis2021.02.143>
76. Хайрулін О. М. Психологія ігрового моделювання соціального життя суб'єкта : монографія. Тернопіль : ЗУНУ, 2021. 404 с.
77. Шевчук О. В., Старик О.В. Волонтерство як соціально-психологічна характеристика особистості. *Габітус*. 2021. Вип. 22. С. 25-28.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### Анкета для соціальних працівників

**Інструкція.** Уважно прочитайте кожне запитання та оберіть один варіант відповіді, якщо в запитанні не зазначено інше. Анкета є анонімною, а отримані результати будуть використані лише в узагальненому вигляді.

1. Яке з наведених тверджень точно відображає сутність волонтерства?

а) Волонтерство – це будь-яка діяльність, за яку людина отримує матеріальну винагороду.

б) Волонтерство – це добровільна соціально спрямована діяльність, що здійснюється без орієнтації на матеріальну винагороду.

в) Волонтерство – це виключно допомога військовим формуванням.

г) Волонтерство – це обов'язкова участь громадян у державних соціальних програмах.

2. Яка ознака є обов'язковою для волонтерської діяльності?

а) Примусовість участі.

б) Добровільність участі.

в) Обов'язкова наявність трудового договору.

г) Отримання заробітної плати.

3. Яке з наведених положень найкраще характеризує роль волонтерства в умовах війни?

а) Волонтерство повністю замінює державну систему соціального захисту.

б) Волонтерство не має значення для вирішення соціальних проблем.

в) Волонтерство доповнює систему соціальної підтримки та сприяє оперативному реагуванню на потреби населення.

г) Волонтерство стосується лише культурних і дозвіллевих заходів.

4. Які категорії населення найчастіше потребують волонтерської підтримки в умовах війни?

а) Лише працездатні особи, які мають стабільний дохід.

б) Внутрішньо переміщені особи, люди похилого віку, особи з інвалідністю, діти, малозабезпечені сім'ї.

в) Лише представники бізнесу.

г) Лише студенти закладів вищої освіти.

5. Який напрям волонтерської допомоги є найбільш типовим у період воєнної кризи?

а) Організація розважальних заходів без соціальної мети.

б) Надання гуманітарної, інформаційної, соціальної та психологічної підтримки населенню.

в) Виконання виключно адміністративних доручень.

г) Надання платних послуг населенню.

6. Яке з наведених тверджень правильно відображає співвідношення соціальної роботи та волонтерства?

а) Волонтери повністю замінюють соціальних працівників.

б) Соціальні працівники не можуть співпрацювати з волонтерами.

в) Волонтерство може доповнювати професійну соціальну роботу за умови координації та дотримання меж компетентності.

г) Соціальна робота і волонтерство не мають спільних напрямів діяльності.

7. Який перший крок має здійснити соціальний працівник перед залученням волонтерів до допомоги конкретній особі або сім'ї?

а) Передати волонтерам усю особисту інформацію про клієнта без згоди.

б) Визначити потреби особи або сім'ї та оцінити, яку допомогу можна надати із залученням волонтерів.

в) Повністю передати випадок волонтерам.

г) Залучити волонтерів без уточнення потреб отримувача допомоги.

8. Яка інформація про отримувача допомоги може бути передана волонтерам?

а) Уся особиста інформація без обмежень.

б) Лише та інформація, яка необхідна для надання допомоги та передається з дотриманням конфіденційності.

в) Інформація про особисте життя, що не стосується допомоги.

г) Будь-які відомості на прохання інших осіб.

9. Яка дія соціального працівника є правильною, якщо волонтер пропонує допомогу, що не відповідає реальним потребам клієнта?

а) Прийняти допомогу незалежно від потреб клієнта.

б) Відмовитися від будь-якої співпраці з волонтером.

в) Уточнити потреби клієнта та запропонувати волонтеру інший доречний формат участі.

г) Передати допомогу випадковим особам.

10. Який показник найкраще свідчить про ефективність волонтерської допомоги?

а) Кількість публікацій у соціальних мережах.

б) Відповідність наданої допомоги реальним потребам отримувачів.

в) Кількість волонтерів без урахування результату їхньої діяльності.

г) Обсяг допомоги без перевірки її адресності.

11. Який із наведених варіантів є прикладом проблеми в організації волонтерської діяльності?

а) Чіткий розподіл обов'язків між волонтерами.

б) Наявність координаційного центру.

в) Дублювання допомоги одним групам населення за відсутності підтримки інших.

г) Ведення обліку потреб отримувачів допомоги.

12. Який спосіб взаємодії соціального працівника з волонтерами є найбільш доцільним?

а) Співпраця без обміну інформацією та планування.

б) Координація дій, узгодження потреб, визначення меж відповідальності та зворотний зв'язок.

в) Повне перекладання професійних обов'язків на волонтерів.

г) Залучення волонтерів лише після завершення роботи з клієнтом.

13. У якій ситуації соціальний працівник не повинен передавати завдання волонтеру?

а) Коли завдання потребує професійної медичної, психологічної або юридичної допомоги.

б) Коли потрібно доставити гуманітарний набір.

в) Коли потрібно передати інформаційні матеріали.

г) Коли потрібно допомогти в організації побутової підтримки.

14. Який варіант найкраще відображає межі компетентності волонтера?

а) Волонтер може виконувати будь-які функції соціального працівника.

б) Волонтер може діяти в межах завдань, для яких має підготовку, інструктаж і погодження з координатором або фахівцем.

в) Волонтер самостійно визначає соціальний діагноз клієнта.

г) Волонтер може приймати рішення щодо державних соціальних виплат.

15. Яке з наведених тверджень відповідає етичним принципам волонтерської допомоги?

а) Допомога може надаватися з приниженням отримувача, якщо вона є корисною.

б) Фото отримувача допомоги можна поширювати без його згоди.

в) Допомога має надаватися з повагою до гідності, конфіденційності та особистих меж людини.

г) Отримувач допомоги зобов'язаний публічно дякувати волонтерам.

16. Що має зробити соціальний працівник, якщо волонтер порушує конфіденційність інформації про отримувача допомоги?

а) Проігнорувати ситуацію.

б) Пояснити порушення, припинити передачу чутливої інформації та повідомити відповідального координатора.

в) Надати волонтеру ще більше інформації.

г) Опублікувати інформацію про клієнта самостійно.

17. Яка форма обліку найбільше допомагає об'єктивно аналізувати стан волонтерської допомоги?

а) Усні незафіксовані домовленості.

б) Систематичний облік потреб, видів наданої допомоги, категорій отримувачів і результатів взаємодії.

в) Випадкові повідомлення в особистих чатах.

г) Відсутність будь-якої документації.

18. Які дані є найбільш важливими для аналізу ефективності співпраці соціальних працівників і волонтерів?

а) Кількість наданих послуг, відповідність допомоги потребам, охоплені категорії населення, повторні звернення та зворотний зв'язок.

б) Лише кількість підписників волонтерської сторінки.

в) Лише кількість фотографій із заходів.

г) Лише загальна кількість волонтерів без оцінки результатів.

19. Який варіант дій є правильним, якщо потреби клієнта перевищують можливості волонтерської допомоги?

а) Припинити роботу з клієнтом.

б) Пояснити межі волонтерської допомоги та спрямувати клієнта до відповідних соціальних, медичних, психологічних або правових служб.

в) Пообіцяти допомогу, яку неможливо надати.

г) Передати клієнта випадковим особам без перевірки.

20. Яка проблема найчастіше знижує ефективність волонтерської діяльності в умовах війни?

а) Надмірна координація та чітке планування.

б) Відсутність соціальних потреб у населення.

в) Недостатня координація, нестача ресурсів, емоційне виснаження та нерівномірний розподіл допомоги.

г) Надмірна кількість професійних соціальних працівників.

21. Який варіант найкраще описує соціальні проблеми, на вирішення яких може бути спрямоване волонтерство в умовах війни?

а) Лише організація святкових подій.

б) Гуманітарні потреби, соціальна ізоляція, втрата житла, переміщення, психологічна напруга, доступ до базових послуг.

в) Лише питання дозвілля.

г) Лише фінансова підтримка підприємств.

22. Який критерій дає змогу визначити, що волонтерська допомога була адресною?

а) Допомога надана без перевірки потреб.

б) Допомога отримана саме тією особою або групою, потреби якої були попередньо визначені.

в) Допомога передана будь-кому для швидкого завершення роботи.

г) Допомога надана лише для створення фотозвіту.

23. Який варіант відповідає правильній організації співпраці з волонтерами під час роботи з внутрішньо переміщеними особами?

а) Спочатку визначити потреби ВПО, узгодити вид допомоги, забезпечити конфіденційність і проконтролювати результат.

б) Передати волонтерам список усіх ВПО без згоди осіб.

в) Надати однакову допомогу всім без урахування потреб.

г) Не взаємодіяти з волонтерами за жодних умов.

24. Яка дія є недопустимою під час залучення волонтерів до роботи з дітьми?

а) Дотримання правил безпеки та етичної поведінки.

б) Узгодження діяльності з відповідальними фахівцями.

в) Залучення неперевіраних осіб до безпосередньої роботи з дітьми без інструктажу та контролю.

г) Проведення заходів за погодженим планом.

25. Який варіант найкраще відображає значення волонтерства для громади в умовах війни?

а) Волонтерство послаблює соціальні зв'язки.

б) Волонтерство сприяє взаємодопомозі, згуртованості, підтримці вразливих груп і швидкому реагуванню на соціальні проблеми.

в) Волонтерство не впливає на життя громади.

г) Волонтерство має значення лише для самих волонтерів.

26. Який тип інформації соціальний працівник має збирати для аналізу проблем волонтерства в громаді?

а) Дані про потреби населення, наявні волонтерські ресурси, напрями допомоги, труднощі координації та результати підтримки.

б) Лише особисті думки без перевірки фактів.

в) Лише випадкові повідомлення з соціальних мереж.

г) Лише кількість публічних заходів.

27. Який метод найкраще підходить для об'єктивного вивчення стану співпраці соціальних працівників і волонтерів?

а) Аналіз документації, анкетування, облік звернень, порівняння потреб і наданої допомоги.

б) Оцінювання лише на основі загального враження.

в) Висновки без збору даних.

г) Орієнтація тільки на думку однієї особи.

28. Який показник може свідчити про недостатню готовність соціальної служби до співпраці з волонтерами?

а) Наявність відповідальної особи за координацію волонтерів.

б) Відсутність обліку волонтерських ресурсів, механізму передачі запитів і правил взаємодії.

в) Проведення інструктажів для волонтерів.

г) Узгодження меж відповідальності між соціальними працівниками та волонтерами.

29. Який варіант дій є найбільш правильним для підвищення ефективності співпраці соціальних працівників і волонтерів?

а) Розробити правила взаємодії, визначити відповідальних осіб, вести облік потреб і результатів допомоги, проводити інструктажі.

б) Залучати волонтерів без підготовки та контролю.

в) Уникати будь-якої співпраці з волонтерами.

г) Передавати волонтерам усі складні випадки без участі фахівців.

30. Яке узагальнення найточніше відображає сучасну роль волонтерського руху в умовах війни?

а) Волонтерство є другорядним явищем, що не впливає на вирішення соціальних проблем.

б) Волонтерство є важливим механізмом соціальної підтримки, але його ефективність залежить від координації, ресурсів, етичності, професійної взаємодії та аналізу реальних потреб населення.

в) Волонтерство має діяти повністю окремо від соціальних служб.

г) Волонтерство не потребує аналізу, планування або оцінювання результатів.

### **Ключ для обробки результатів**

Правильні / найбільш обґрунтовані відповіді:

1 – б; 2 – б; 3 – в; 4 – б; 5 – б; 6 – в; 7 – б; 8 – б; 9 – в; 10 – б; 11 – в; 12 – б; 13 – а; 14 – б; 15 – в; 16 – б; 17 – б; 18 – а; 19 – б; 20 – в; 21 – б; 22 – б; 23 – а; 24 – в; 25 – б; 26 – а; 27 – а; 28 – б; 29 – а; 30 – б.

### **Інтерпретація результатів**

За кожен правильну відповідь нараховується 1 бал, за неправильну – 0 балів. Максимальна кількість балів – 30.

25–30 балів – високий рівень готовності соціального працівника до аналізу проблем волонтерського руху та співпраці з волонтерами в умовах війни. Респондент демонструє розуміння сутності волонтерства, його соціальної ролі, меж компетентності волонтерів, етичних вимог, координації допомоги.

18–24 бали – достатній рівень готовності. Респондент загалом орієнтується в особливостях волонтерської діяльності та її значенні для вирішення соціальних проблем, однак окремі аспекти організації співпраці, аналізу ефективності або етичного регулювання потребують уточнення.

10–17 балів – середній рівень. Респондент має часткові знання про волонтерство, проте недостатньо розуміє межі відповідальності волонтерів, принципи координації, методи аналізу потреб і правила безпечної взаємодії.

0–9 балів – низький рівень готовності. Респондент демонструє недостатнє розуміння сутності волонтерства, його ролі в умовах війни, принципів співпраці з волонтерами та необхідності аналізу соціальних потреб населення.

