ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ
«УКРАЇНА»
ВІННИЦЬКИЙ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ

Кафедра реабілітаційних технологій

Освітня програма «Соціальна робота»
Спеціальність: 231 «Соціальна робота»

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня «бакалавр»

«ВОЛОНТЕРСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ У СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ»

Здобувачки освіти:
Ільїної Наталії Валеріївни

Науковий керівник:
д.політ.н., проф. Давиденко В.В.

Рецензент:
к.пед.н., доц. Нагорняк С. В.

Допущено до захисту рішенням реабілітаційних технологій
Протокол № 11 від 01 червня 2026 р.
Завідувач кафедри _____Башинська О.І.
(підпис)

Вінниця 2026

ЗМІСТ

ВСТУП 3

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ 5

1.1. Сутність та специфіка волонтерської діяльності: історичний та сучасний контексти 5

1.2. Волонтерська діяльність як соціальний інститут та ресурс соціальної роботи 12

1.3. Нормативно-правове забезпечення волонтерської діяльності в Україні 19

Висновки до розділу 1 28

РОЗДІЛ 2. ОСНОВНІ НАПРЯМИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ ВИКОРИСТАННЯ ВОЛОНТЕРСЬКОГО РЕСУРСУ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ 29

2.1. Класифікація напрямів волонтерської діяльності в соціальній сфері 29

2.2. Організація роботи з волонтерами у соціальних службах 41

Висновки до розділу 2 47

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ 48

3.1. Організація та методика емпіричного дослідження 48

3.2. Аналіз результатів дослідження мотивації та діяльності волонтерів 54

3.3. Виявлення ефективності та проблем взаємодії волонтерів і соціальних працівників 62

Висновки до розділу 3 69

ВИСНОВКИ 71

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 76

ДОДАТКИ 83

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В умовах повномасштабного вторгнення Росії в Україну волонтерська діяльність набула безпрецедентного масштабу і значення. Мільйони громадян долучилися до добровільної безоплатної допомоги військовим, внутрішньо переміщеним особам, постраждалим від бойових дій, людям з інвалідністю та іншим вразливим категоріям населення. Волонтерство фактично перетворилося на системоутворювальний елемент соціального захисту, доповнюючи та нерідко замінюючи державні соціальні послуги там, де офіційні інституції не встигають або не спроможні реагувати достатньо оперативно.

Разом із тим стрімке зростання волонтерського руху в Україні поставило перед науковцями і практиками низку актуальних питань: як ефективно інтегрувати волонтерський ресурс у систему соціальної роботи, яким чином мотивувати й утримувати волонтерів, які правові та організаційні механізми регулюють цю діяльність, як вибудовується взаємодія між волонтерами та професійними соціальними працівниками. Відповіді на ці питання потребують як ґрунтовного теоретичного осмислення, так і емпіричного вивчення реальної практики.

Стан наукової розробленості проблеми. Проблематика волонтерської діяльності досліджується у соціологічному, педагогічному, правовому та соціально-психологічному аспектах. Серед вітчизняних учених вагомий внесок у розробку цієї теми зробили О. А. Агарков, Л. Бевзенко, О. Злобіна, С. Булавенко, А. М. Котелевець, А. Льовочкіна, О. В. Панькова, І. Ю. Чайка, С. Чернета та інші. Правові аспекти волонтерської діяльності висвітлені в роботах А. О. Гудзя, І. М. Коропатніка, А. О. Панченко, Є. О. Кравцової. Незважаючи на значну кількість наукових розвідок, питання практичної організації волонтерської роботи в соціальних службах в умовах воєнного стану залишаються недостатньо дослідженими та потребують систематизації.

Мета дослідження – комплексне вивчення теоретичних засад і практики волонтерської діяльності у системі соціальної роботи та розробка рекомендацій щодо підвищення ефективності взаємодії волонтерів і соціальних служб.

Завдання дослідження:

1. Розкрити сутність та специфіку волонтерської діяльності в історичному та сучасному контекстах.
2. Охарактеризувати волонтерство як соціальний інститут і ресурс системи соціальної роботи.
3. Проаналізувати нормативно-правове забезпечення волонтерської діяльності в Україні.
4. Визначити основні напрями та технології використання волонтерського ресурсу в соціальній сфері.
5. Розглянути організаційні механізми роботи з волонтерами у соціальних службах.
6. Провести емпіричне дослідження мотивації волонтерів та ефективності їх взаємодії з соціальними працівниками на базі Черкаського ХАБу «ВСІ СВОЇ» та БФ «ЕТЕРРА».
7. Виявити актуальні проблеми у сфері волонтерської діяльності та запропонувати шляхи їх вирішення.

Об'єкт дослідження – волонтерська діяльність як соціальне явище.

Предмет дослідження – особливості функціонування волонтерської діяльності в системі соціальної роботи.

Методи дослідження. У роботі застосовано комплекс загальнонаукових і спеціальних методів: теоретичні (аналіз, синтез, систематизація, узагальнення наукових джерел і нормативно-правових актів); емпіричні (анкетування, інтерв'ювання, спостереження, аналіз документів); методи математичної статистики для обробки й інтерпретації отриманих даних.

Емпірична база дослідження. Практичне дослідження проводилося на базі Черкаського ХАБу «ВСІ СВОЇ» у співпраці з волонтерською Благодійною

організацією «БФ ЕТЕРРА». Вибірку склали волонтери та соціальні працівники зазначених організацій.

Практична значущість роботи полягає в тому, що її результати можуть бути використані соціальними службами, волонтерськими організаціями та органами місцевого самоврядування для вдосконалення системи управління волонтерською діяльністю, розробки програм навчання і підтримки волонтерів, а також формування ефективної моделі співпраці між державними і громадськими структурами в соціальній сфері.

Апробація результатів дослідження. Результати дослідження дослідження пройшли наукову апробацію шляхом участі у «Креативна трансформація та модернізація сучасного суспільства» (24-26 травня, Україна, м. Харків – Велика Британія, м. Пул), а тези доповіді «Волонтерська діяльність у системі соціальної роботи» оприлюднені у щомісячному науковий журналі «Креативний простір», № 40.

Структура роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Загальний обсяг роботи 81 сторінка, список використаних джерел включає 57 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

1.1. Сутність та специфіка волонтерської діяльності: історичний та сучасний контексти

Волонтерська діяльність є одним із найдавніших проявів людської солідарності та взаємодопомоги. Попри те, що сам термін «волонтерство» набув поширення відносно недавно, практика безоплатної добровільної допомоги іншим людям супроводжує людство впродовж усієї його історії. Розуміння сутності та специфіки волонтерської діяльності вимагає звернення як до її історичних витоків, так і до сучасних концептуальних підходів, що формуються в умовах динамічних соціальних трансформацій.

Слово «волонтер» походить від латинського *voluntarius* – «добровільний», що вже в самій своїй основі відображає головну ознаку цього явища – свободу вибору. У французькій мові слово *volontaire* спочатку позначало солдата, який вступав на військову службу добровільно, без примусу. Саме у військовому контексті термін поширився в Європі у XVII–XVIII століттях, а згодом його значення розширилося до будь-якої добровільної суспільно корисної діяльності.

У сучасній науковій літературі поняття волонтерської діяльності трактується по-різному залежно від обраного дослідницького підходу. На думку І. Ю. Чайки, волонтерство – це «добровільна, безоплатна, соціально значуща діяльність фізичних осіб, що здійснюється шляхом надання послуг, виконання робіт та/або надання допомоги» [56, с. 72]. Дослідниця підкреслює, що волонтерство завжди поєднує три ключові ознаки: добровільність, безоплатність та суспільну корисність.

На думку О. О. Фоміної та Н. В. Оленцевич, волонтерство є проявом альтруїстичної соціальної поведінки, у якій людина свідомо відмовляється від матеріальної вигоди на користь благополуччя інших [55, с. 168]. Дослідниці розглядають альтруїзм як психологічну основу волонтерства, водночас

зауважуючи, що сучасне волонтерство не зводиться лише до альтруїстичних мотивів – воно також включає прагнення до самореалізації, здобуття досвіду, розширення соціальних зв'язків.

Законодавче визначення закріплене у Законі України «Про волонтерську діяльність» від 19.04.2011 № 3236-VI, згідно з яким волонтерська діяльність – це «добровільна, безоплатна, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами та волонтерськими організаціями шляхом надання волонтерської допомоги» [41]. Таке визначення є узагальнюючим і охоплює широкий спектр форм волонтерського залучення.

Витоки волонтерської діяльності сягають глибокої давнини. Як зазначає М. В. Федоров, вже в стародавніх суспільствах існували форми колективної взаємодопомоги, що ґрунтувалися на звичаєвих нормах і моральних зобов'язаннях членів громади [54, с. 313]. Традиції толоки на Русі, сусідської взаємодопомоги при будівництві, догляді за хворими та немічними є прямими попередниками сучасного волонтерства.

Значний поштовх до інституціалізації добровільної допомоги дала релігійна традиція. Християнські чернечі ордени середньовіччя – госпітальєри, францисканці, домініканці – здійснювали систематичний догляд за хворими, бідними та мандрівниками, фактично виконуючи функції соціальних служб. Саме в цей період складаються уявлення про безоплатне служіння як моральний обов'язок та духовну чесноту.

На думку Р. Драпушка та О. Ілюка, формування філософії волонтерського руху як усвідомленої суспільної практики відбувається в епоху Просвітництва, коли ідеї людської гідності, рівності та громадянської відповідальності набувають концептуального оформлення [22, с. 41]. Саме тоді виникають перші організовані доброчинні товариства, що діють на принципах добровільності та громадської ініціативи.

Переломним моментом в історії волонтерства стала середина XIX століття. У 1863 році швейцарець Анрі Дюнан заснував Міжнародний Червоний Хрест – першу в світі масштабну волонтерську організацію,

побудовану на чітко сформульованих принципах гуманності, нейтральності та добровільності. Ця подія поклала початок міжнародному волонтерському руху і заклала стандарти, що значною мірою визначають сучасну волонтерську практику.

У XX столітті волонтерська діяльність набуває нових форм і масштабів. Перша та Друга світові війни спонукали мільйони людей у різних країнах до організованої добровільної допомоги пораненим, біженцям, дітям-сиротам. Після Другої світової війни розпочинається активний розвиток міжнародного волонтерства, спрямованого на відновлення зруйнованих країн. У 1970 році ООН проголосила перший Міжнародний рік волонтерів, а 5 грудня щорічно відзначається як Міжнародний день волонтерів.

Вітчизняна традиція волонтерства має глибоке коріння. Г. М. Закалик, О. М. Коропатов та Н. М. Шувар виділяють кілька етапів розвитку волонтерської діяльності в Україні [24, с. 105]. Перший етап охоплює добу Козацтва та Гетьманщини, коли братства, цехи та церковні громади здійснювали систематичну допомогу вдовам, сиротам і збіднілим членам громади.

Другий етап пов'язаний із добою національного відродження кінця XIX – початку XX ст., коли виникають «Просвіти», «Рідна Хата» та інші громадські організації, що поєднують культурно-просвітницьку та соціальну місії. Третій етап – радянський – характеризується суперечливістю: з одного боку, формальні структури добровільності (тимурівський рух, комсомольські суботники) широко практикувалися, проте їхня примусова природа суперечила самій суті волонтерства.

Четвертий, сучасний, етап розпочинається зі здобуттям незалежності України у 1991 році. О. Ф. Ванюшина зазначає, що протягом 1990-х – 2000-х рр. волонтерський рух в Україні поступово формується в організаційному сенсі: з'являються перші волонтерські центри, НУО починають системно залучати волонтерів до своєї роботи [7]. Водночас дослідниця констатує, що на цьому етапі волонтерська діяльність ще не набула масового характеру й залишалася переважно явищем молодіжного та студентського середовища.

Якісний стрибок у розвитку волонтерства в Україні стався під час Революції Гідності 2013–2014 рр. та на початку війни на Донбасі. О. В. Панькова, О. Ю. Касперович та О. В. Іщенко характеризують цей період як «вибух громадянської активності», коли сотні тисяч українців вперше усвідомили себе суб'єктами суспільних змін [37, с. 26]. Волонтерство стало формою вираження громадянської позиції та патріотизму, виходячи далеко за межі традиційної соціальної допомоги.

С. В. Сидоренко розглядає сучасне українське волонтерство як «новий суб'єкт глобального громадянського суспільства», що формується в умовах соціополітичних трансформацій і набуває якостей самоорганізованої, горизонтально структурованої мережі [52, с. 74]. Дослідник підкреслює, що українські волонтери 2014–2015 рр. виявили здатність вирішувати завдання державного масштабу (постачання армії, евакуація цивільного населення, медична допомога) в умовах, коли держава ще не мала для цього ані ресурсів, ані відпрацьованих механізмів.

Узагальнюючи наявні підходи, можна виокремити такі сутнісні ознаки волонтерської діяльності:

Добровільність є першою і найголовнішою ознакою. Волонтер діє за власним вільним волевиявленням, без будь-якого зовнішнього примусу. Як зазначає Т. С. Ткачук, саме добровільність надає волонтерській діяльності особливого ціннісно-гуманістичного потенціалу, оскільки перетворює її на свідомий моральний вибір особистості [53, с. 53].

Безоплатність означає відсутність матеріальної винагороди як основного мотиву діяльності. Водночас це не виключає компенсації витрат волонтера (на транспорт, харчування, проживання), що прямо передбачено українським законодавством [41].

Соціальна спрямованість передбачає, що волонтерська діяльність завжди орієнтована на суспільне благо – підтримку конкретних людей або груп, вирішення соціальних проблем, покращення стану громади. На думку Т. Г.

Кліх, волонтерська діяльність є «особливою формою соціальної активності», яка поєднує індивідуальне самовираження та суспільну відповідальність [26].

Організованість відрізняє сучасне волонтерство від стихійної взаємодопомоги. Волонтерська діяльність, як правило, здійснюється в рамках певних структур – організацій, служб, програм – що забезпечує її системність, відтворюваність і можливість оцінювання результатів. О. О. Добровіцька підкреслює, що саме організована форма волонтерства дозволяє ефективно інтегрувати його в систему соціального захисту населення [21, с. 60].

Волонтерська діяльність має низку специфічних рис, що відрізняють її від суміжних явищ – професійної соціальної роботи, благодійності та неформальної взаємодопомоги.

На відміну від *професійної соціальної роботи*, волонтерство не є оплачуваною зайнятістю і не вимагає обов'язкової спеціальної освіти. Водночас, як зазначають О. А. Біда, А. П. Чичук та О. В. Сироєжко, волонтерська діяльність дедалі більше набуває рис професіоналізму: від волонтерів очікується наявність певних компетентностей, проходження навчання та дотримання стандартів [5, с. 165].

Порівняно з *благодійністю* волонтерство передбачає не лише передачу матеріальних ресурсів, але насамперед особисту участь – вкладення власного часу, зусиль, умінь. А. О. Гудзь розмежовує ці поняття, вказуючи, що благодійна діяльність може здійснюватися анонімно й без особистого контакту з реципієнтом, тоді як волонтерство передбачає безпосередню взаємодію [13, с. 174].

Від *неформальної взаємодопомоги* (сусідської, сімейної) волонтерство відрізняється виходом за межі первинних соціальних зв'язків – волонтер допомагає незнайомим людям або суспільству загалом, що надає цій діяльності виразного громадянського виміру.

Аналіз сучасних тенденцій свідчить про суттєву трансформацію волонтерської діяльності під впливом глобалізації, цифровізації та воєнних реалій.

Важливою тенденцією є поява *онлайн-волонтерства*. А. Котелевець досліджує цей відносно новий напрям і констатує, що цифрові технології відкрили принципово нові можливості для волонтерської участі: перекладачі, дизайнери, програмісти, аналітики можуть надавати фахову допомогу дистанційно, без прив'язки до конкретного місця [32, с. 100]. В умовах пандемії COVID-19 та воєнного стану онлайн-волонтерство набуло особливого значення.

Л. Бевзенко та О. Злобіна аналізують волонтерство крізь призму інституційних та структурних змін і доходять висновку, що воно дедалі більше набуває ознак самостійного соціального інституту зі своїми нормами, ролями, організаційними структурами та механізмами відтворення [4, с. 29]. Цей процес вони пов'язують із загальним підвищенням ролі громадянського суспільства в постсоціалістичних країнах.

В. Руденко, досліджуючи волонтерство як чинник соціальної безпеки, наголошує, що в умовах повномасштабної війни в Україні волонтерська діяльність перетворилася на елемент системи національного спротиву: «волонтерство в Україні сьогодні – це не просто добровільна допомога, це системоутворювальний компонент громадянської оборони суспільства» [49]. Дослідник документує безпрецедентне зростання масштабів і різноманітності форм волонтерської участі після 24 лютого 2022 року.

С. Чернета розглядає волонтерство як органічну складову соціальної політики держави і підкреслює необхідність формування державно-громадського партнерства у цій сфері [57, с. 217]. На її думку, ефективна соціальна держава сучасного типу не може обходитися без потужного волонтерського ресурсу, оскільки державні інституції не здатні самостійно задовольнити всю різноманітність соціальних потреб населення.

Важливим виміром сучасного волонтерства є його *мотиваційна складність*. Якщо ранні теоретичні моделі пояснювали волонтерство переважно альтруїзмом, то сучасні дослідники визнають багатомотивованість цього явища. О. П. Олексюк у своєму дослідженні виявляє, що серед мотивів

волонтерів у соціальній сфері поряд із бажанням допомагати іншим важливу роль відіграють потреба у спілкуванні, прагнення до самовдосконалення, набуття практичного досвіду та підвищення власного соціального статусу [33]. Ця багатомотивованість є не вадою, а перевагою волонтерства, оскільки дозволяє залучати різних людей з різними потребами та інтересами.

Отже, волонтерська діяльність є складним соціальним явищем, що поєднує глибокі історичні корені та сучасну інституційну оформленість. Від стихійної взаємодопомоги первісних громад до організованих структур міжнародного волонтерства – цей шлях відображає еволюцію людської солідарності та громадянської свідомості. В Україні волонтерство пройшло особливий шлях, позначений революційними зламами 2013–2014 рр. та трагічними подіями повномасштабного вторгнення, які перетворили його на один із ключових ресурсів соціальної стійкості суспільства. Сутнісними ознаками волонтерської діяльності є добровільність, безоплатність, соціальна спрямованість та організованість; її специфіка полягає у поєднанні особистісного виміру (ціннісний вибір індивіда) та суспільного (внесок у вирішення колективних проблем). Розуміння цих характеристик є необхідною основою для аналізу місця і ролі волонтерства в системі соціальної роботи, що буде здійснено в наступних підрозділах.

1.2. Волонтерська діяльність як соціальний інститут та ресурс соціальної роботи

Розуміння волонтерської діяльності лише як індивідуального морального вчинку є недостатнім для аналізу її ролі в сучасному суспільстві. Упродовж останніх десятиліть волонтерство набуло ознак повноцінного соціального інституту – зі стійкими нормами, організаційними структурами, соціальними ролями та механізмами відтворення. Водночас воно є одним із найважливіших ресурсів системи соціальної роботи, що дозволяє розширювати охоплення та

підвищувати якість соціальних послуг. Розгляд цих двох вимірів – інституційного та ресурсного – становить предмет цього підрозділу.

Поняття соціального інституту в соціологічній науці позначає стійку форму організації суспільного життя, що регулює певну сферу людської діяльності через систему норм, правил, ролей і санкцій. Класичні ознаки соціального інституту – наявність соціальної потреби, яку він задовольняє; сукупність норм і правил, що регулюють відповідну діяльність; організаційні структури, що забезпечують її здійснення; ресурси та засоби, необхідні для функціонування.

Л. Бевзенко та О. Злобіна, досліджуючи волонтерство в умовах інституційних та структурних змін, доводять, що воно поступово перетворюється на самостійний соціальний інститут, який набуває власної нормативної бази, організаційних форм і механізмів соціального відтворення [4, с. 28]. Дослідниці підкреслюють, що цей процес відбувається не лінійно, а через взаємодію «генетичних» (успадкованих від попередніх форм взаємодопомоги) та «агентних» (породжених активністю конкретних акторів) впливів.

Розглядаючи волонтерство крізь призму інституційного підходу, можна стверджувати, що воно задовольняє одну з фундаментальних суспільних потреб – потребу в солідарності та взаємній підтримці, яку не можуть повністю забезпечити ані ринок, ані держава. Ринкові механізми передбачають еквівалентний обмін, держава – бюрократично організоване надання послуг, тоді як волонтерський інститут заповнює той простір, де потрібні особиста участь, емпатія та громадянська відповідальність.

На думку С. В. Сидоренка, волонтерство як соціальний інститут є «новим суб'єктом глобального громадянського суспільства», що формується в умовах сучасних соціополітичних трансформацій і виконує інтегруючу функцію – поєднує людей різного соціального походження, віку, переконань навколо спільних цінностей і цілей [52, с. 73]. Це робить волонтерський інститут важливим чинником соціальної згуртованості.

Будь-який соціальний інститут спирається на систему норм – як формальних (закріплених у праві), так і неформальних (морально-етичних). Волонтерська діяльність в Україні має розгалужену нормативно-правову базу. Наявність законодавчого регулювання є свідченням інституційної зрілості волонтерства.

Водночас не менш важливими є неформальні норми волонтерського інституту. Є. О. Кравцова систематизує принципи волонтерської діяльності в Україні, виокремлюючи серед них гуманність, добровільність, рівність, солідарність, відповідальність, безпартійність та конфіденційність [34, с. 50]. Дослідниця підкреслює, що саме дотримання цих принципів забезпечує суспільну довіру до волонтерського інституту та його легітимність.

Неформальні норми волонтерства включають також етичні стандарти взаємодії з благоодержувачами – повагу до гідності та автономії особи, недопустимість дискримінації, захист персональних даних. Як зазначається у фахових джерелах, правила та етика є системоутворювальними для волонтерської діяльності, оскільки відрізняють організоване волонтерство від стихійної, некерованої допомоги, яка може завдавати шкоди [43].

Інституційне оформлення волонтерської діяльності виражається насамперед у виникненні організаційних структур – волонтерських організацій, центрів, груп, служб. Я. О. Жигалкіна характеризує волонтерські організації як «різновид соціально орієнтованих організацій», що діють у некомерційному секторі і поєднують риси громадських об'єднань та соціальних служб [23]. Ключовою відмінністю волонтерських організацій від комерційних є відсутність мети отримання прибутку та переважне залучення добровільних, неоплачуваних учасників.

Т. М. Волковницька виокремлює кілька типів організаційних форм волонтерської діяльності: самостійні волонтерські організації, що діють незалежно; волонтерські підрозділи при державних соціальних установах; волонтерські програми міжнародних організацій; неформальні волонтерські

групи та ініціативи [10, с. 145]. Кожна з цих форм має свої переваги і обмеження з точки зору можливостей залучення до системи соціальної роботи.

Сучасна тенденція полягає у збільшенні питомої ваги структурованих, організаційно оформлених форм волонтерства порівняно з неформальними ініціативами. О. В. Панькова, О. Ю. Касперович та О. В. Іщенко констатують, що після 2014 року в Україні відбувся «кількісний і якісний стрибок» у розвитку волонтерського сектору – з'явилися тисячі нових організацій, чимало з яких набули ознак справді системних гравців у соціальній сфері [37, с. 30]. Дослідники пов'язують цей процес зі зростанням громадянської самосвідомості та посиленням запиту суспільства на альтернативні державним механізми соціального захисту.

З інституційної точки зору волонтерство виконує низку суспільних функцій, що й зумовлює його стійкість і суспільну цінність.

Соціально-захисна функція є найбільш очевидною: волонтери безпосередньо надають допомогу людям, які її потребують – матеріальну, психологічну, інформаційну, побутову. Т. В. Войцях наголошує, що волонтерська діяльність є важливою «інноваційною формою» підтримки вразливих категорій населення, що дозволяє надавати допомогу більш гнучко й людяно, ніж це зазвичай можливо в межах формалізованих державних служб [9, с. 51].

Соціалізуюча функція виявляється в тому, що участь у волонтерській діяльності сприяє формуванню соціально відповідальної особистості, розвитку громадянської активності, набуттю практичних навичок і соціального досвіду. А. М. Котелевець, досліджуючи розвиток соціальної активності студентів у волонтерській діяльності, доводить, що систематична волонтерська участь суттєво впливає на формування ціннісних орієнтацій молоді, підвищує рівень емпатії та готовності до просоціальних вчинків [31, с. 48]. А. П. Аніщенко також підкреслює роль волонтерства як засобу соціалізації молоді, зокрема в контексті паліативної допомоги [3].

Комунікативна функція полягає у формуванні горизонтальних соціальних зв'язків між людьми, що належать до різних соціальних груп. Участь у волонтерській діяльності розширює соціальний капітал як самих волонтерів, так і отримувачів допомоги, сприяючи подоланню соціальної ізоляції та маргіналізації.

Інноваційна функція виражається в тому, що волонтерські організації нерідко виступають «лабораторіями» соціальних інновацій, апробуючи нові підходи та методи роботи, які згодом переймаються державними службами. С. Булавенко вказує на роль волонтерства у формуванні соціальної активності та розвитку нових практик взаємодії між інститутами громадянського суспільства і освітніми закладами [6, с. 172].

Компенсаторна функція є особливо актуальною в умовах кризових ситуацій. В. Руденко наголошує, що в Україні в умовах воєнного стану волонтерство виконує функцію компенсації «провалів держави» – заповнює ті прогалини в системі соціального захисту, які виникають унаслідок недостатності ресурсів або неспроможності державних інституцій своєчасно реагувати на нові виклики [49].

Розгляд волонтерської діяльності як ресурсу соціальної роботи передбачає аналіз того, яким чином волонтерський потенціал може бути ефективно мобілізований та використаний у системі соціальних послуг. Ресурсний підхід до волонтерства акцентує увагу не лише на тому, що волонтери роблять, а й на тому, як їхній внесок вписується в загальну архітектуру соціального захисту.

Т. М. Волковницька розглядає волонтерську діяльність як «метод підготовки фахівців соціальної сфери», вказуючи на двосторонній характер взаємодії між волонтерством і соціальною роботою: волонтерство збагачує систему соціальної роботи людськими ресурсами, а соціальна робота, у свою чергу, забезпечує волонтерів методологічним інструментарієм і організаційною основою для їхньої діяльності [10, с. 147].

О.О. Добровіцька, досліджуючи волонтерство в інклюзивному середовищі, констатує, що залучення волонтерів до роботи соціальних служб дозволяє суттєво розширити спектр і якість послуг, що надаються людям з особливими потребами [21, с. 61]. Дослідниця підкреслює, що волонтери привносять у соціальну роботу те, чого часто бракує штатним працівникам в умовах бюрократизованих систем: щирий особистісний контакт, гнучкість реагування та творчий підхід до вирішення індивідуальних проблем клієнтів.

Аналізуючи волонтерський ресурс у системі соціальної роботи, варто виокремити кілька його ключових складових.

Людський ресурс – найочевидніша складова: волонтери збільшують кількість людей, задіяних у наданні соціальних послуг, дозволяючи охопити більше отримувачів допомоги. В умовах хронічного браку соціальних працівників, характерного для України, цей ресурс має особливе значення.

Компетентнісний ресурс – волонтери приносять з собою найрізноманітніші фахові знання й навички: медичні, психологічні, юридичні, педагогічні, технічні. А. Котелевець звертає увагу на феномен «онлайн-волонтерства», де фахівці у сфері ІТ, медіа, перекладу та інших галузей надають свої послуги дистанційно, суттєво розширюючи можливості соціальних організацій [32, с. 99].

Соціальний ресурс – волонтери є носіями соціального капіталу: вони мають власні мережі контактів, здатні залучати додаткові ресурси, поширювати інформацію, зміцнювати зв'язки між соціальними службами та громадою. І. Л. Сазонець та О. І. Ханіна, досліджуючи медичне волонтерство в умовах воєнного стану, показують, як волонтерські мережі забезпечують мобілізацію ресурсів (медикаментів, обладнання, коштів), недоступну для офіційних структур [50, с. 184].

Інноваційний ресурс – волонтерські організації нерідко є більш гнучкими й схильними до експерименту, ніж державні служби, що дозволяє їм апробувати нові підходи до надання соціальних послуг. Т. В. Войцях, аналізуючи діяльність волонтерів у психологічній службі, наводить приклади

інноваційних форм роботи, запроваджених саме волонтерами і згодом інституціалізованих [9, с. 52].

У науковій літературі виокремлюється кілька моделей взаємодії між волонтерською діяльністю та системою соціальної роботи.

Субституційна модель передбачає, що волонтери виконують функції, аналогічні функціям штатних соціальних працівників, фактично замінюючи їх там, де держава не спроможна забезпечити необхідну кількість персоналу. О. В. Алексєєнко критично оцінює ризики цієї моделі, попереджаючи, що надмірне покладання держави на волонтерів може ставати «ведмежою послугою» – засобом виправдання недофінансування соціальної сфери та ухилення від системного вирішення проблем [2, с. 215].

Комплементарна модель є більш збалансованою: волонтери доповнюють роботу фахівців, беручи на себе ті завдання, що не потребують спеціальної кваліфікації або що краще виконуються в неформальному контексті (супровід, дружня підтримка, допомога в побуті). Така модель зберігає за соціальними працівниками їхню професійну роль і відповідальність, водночас суттєво розширюючи ресурсну базу служби.

Партнерська модель передбачає рівноправну співпрацю між волонтерськими організаціями та державними соціальними службами, засновану на чіткому розподілі функцій, взаємній повазі та спільному плануванні. С. Чернета обстоює саме цю модель як найбільш перспективну, наголошуючи, що справжнє державно-громадське партнерство у соціальній сфері передбачає не підпорядкування волонтерів державі, а їхню рівноправну участь у формуванні та реалізації соціальної політики [57, с. 219].

Т. Павлюк та О. Демченко, здійснюючи оцінку розвитку волонтерської діяльності в Україні, констатують, що вітчизняна практика тяжіє до комплементарної моделі, хоча в умовах воєнного часу нерідко реалізується субституційна, що несе в собі ризики для сталого розвитку як волонтерського сектору, так і системи соціального захисту загалом [38].

Інтеграція волонтерства в систему соціальної роботи є двостороннім процесом. З одного боку, соціальна робота отримує від волонтерства додаткові ресурси; з іншого – вона надає волонтерській діяльності методологічну основу, етичні стандарти та організаційні рамки, що підвищують її ефективність і безпечність для всіх учасників.

О. А. Котелевець наголошує, що без належної організації та супроводу з боку фахівців волонтерська діяльність ризикує бути неефективною або навіть шкідливою: «непідготовлений волонтер може мимоволі зашкодити клієнту, порушити його кордони або потрапити в ситуацію вторинної травматизації» [31, с. 52]. Це зумовлює необхідність системного підходу до залучення, навчання і супроводу волонтерів з боку соціальних служб.

О. П. Олексюк, досліджуючи мотиви та цінності волонтерів у соціальній сфері, показує, що самі волонтери позитивно оцінюють організаційну підтримку та методичне керівництво з боку фахівців: це підвищує їхню впевненість, знижує рівень тривоги і покращує якість допомоги, яку вони надають [33]. Таким чином, вкладення соціальних служб у розвиток волонтерів є інвестицією з відчутною віддачею.

Отже, волонтерська діяльність є повноцінним соціальним інститутом, що характеризується розвиненою нормативною базою, різноманітними організаційними формами та чітко визначеними соціальними функціями. Як соціальний інститут вона задовольняє суспільну потребу в солідарності та взаємній підтримці, яку не можуть повністю забезпечити ані ринок, ані держава. Як ресурс соціальної роботи волонтерство є багатовимірним феноменом, що включає людський, компетентнісний, соціальний та інноваційний складники.

1.3. Нормативно-правове забезпечення волонтерської діяльності в Україні

Ефективне функціонування волонтерської діяльності як соціального інституту неможливе без належного правового підґрунтя. Нормативно-правове забезпечення виконує роль регуляторної рамки, що визначає права та обов'язки учасників волонтерських відносин, встановлює стандарти діяльності, гарантує захист волонтерів і отримувачів допомоги, а також формує умови для системної взаємодії між державою, громадянським суспільством і соціальними службами. Розвиток вітчизняного законодавства у сфері волонтерства відображає загальну еволюцію ставлення держави до цього явища – від його ігнорування до визнання стратегічним ресурсом національного розвитку.

Перші кроки до законодавчого врегулювання волонтерської діяльності в Україні були зроблені в контексті загального розвитку третього сектору та громадянського суспільства після здобуття незалежності. Проте впродовж 1990-х і більшої частини 2000-х рр. волонтерство залишалося поза межами системного правового регулювання. О. Г. Зима та В. О. Підгайна констатують, що в цей період волонтерська діяльність здійснювалася переважно в «правовому вакуумі» – без чіткого визначення статусу волонтерів, їхніх прав та гарантій [25, с. 12].

Переломним моментом стало ухвалення у 2011 році спеціального Закону України «Про волонтерську діяльність», що заклав концептуальні та правові основи регулювання волонтерства в Україні. Г. М. Закалик, О. М. Коропатов та Н. М. Шувар оцінюють цю подію як «правовий прорив», що вивів Україну на рівень країн із розвиненою нормативною базою волонтерства [24, с. 107]. Відтоді законодавство у цій сфері неодноразово вдосконалювалося – насамперед під впливом подій 2014 та 2022 років, що докорінно змінили масштаб і характер волонтерської участі в суспільному житті.

А.О. Панченко характеризує сучасне українське законодавство про волонтерство як «динамічну систему норм», що перебуває у стані постійного розвитку і вдосконалення у відповідь на виклики, що постають перед

суспільством [36, с. 114]. Дослідниця підкреслює, що особливістю вітчизняного підходу є прагнення поєднати широку свободу волонтерської ініціативи з достатнім рівнем правового захисту всіх учасників волонтерських відносин.

Закон України «Про волонтерську діяльність» від 19.04.2011 № 3236-VI є стрижневим нормативним актом у досліджуваній сфері [41]. Він визначає правові та організаційні засади провадження волонтерської діяльності, встановлює гарантії та компенсації для волонтерів, регулює діяльність волонтерських організацій.

Закон закріплює законодавче визначення поняття «волонтерська діяльність» як добровільної, безоплатної, соціально спрямованої, неприбуткової діяльності, що здійснюється волонтерами та волонтерськими організаціями шляхом надання волонтерської допомоги [41]. Принципово важливим є те, що закон чітко розмежовує волонтерство і суміжні явища – благодійність, меценатство, спонсорство, – надаючи йому самостійний правовий статус.

Закон визначає коло суб'єктів волонтерської діяльності. Волонтером може бути дієздатна особа, яка добровільно здійснює соціально спрямовану неприбуткову діяльність шляхом надання волонтерської допомоги [41]. При цьому законодавство встановлює вікові обмеження: особи від 14 до 18 років можуть бути волонтерами лише за наявності письмової згоди батьків або опікунів. Таке обмеження спрямоване на захист неповнолітніх від потенційно травматичних ситуацій, з якими волонтери стикаються у своїй роботі.

Є. О. Кравцова, аналізуючи систему принципів волонтерської діяльності в Україні, виділяє ті з них, що знайшли безпосереднє відображення в законодавстві: добровільність, гуманність, рівність, законність, безоплатність, безпартійність [31, с. 51]. Дослідниця зазначає, що законодавче закріплення принципів волонтерської діяльності є важливим кроком до підвищення суспільної довіри до волонтерського руху, оскільки формує зрозумілі і стабільні правила гри для всіх учасників.

Закон також встановлює права та обов'язки волонтерів. Серед ключових прав – право на отримання інформації та підготовку, необхідних для здійснення

волонтерської діяльності; право на відшкодування витрат, пов'язаних з виконанням волонтерської роботи (транспортних, на харчування, проживання); право на особисту безпеку та страхування; право на отримання документа, що підтверджує їхній волонтерський досвід [41]. Обов'язки волонтерів включають дотримання моральних і правових норм, збереження конфіденційності, виконання обумовлених завдань якісно та у визначені строки.

Закон України «Про благодійну діяльність та благодійні організації» від 5 липня 2012 № 5073-VI є важливим доповненням до спеціального законодавства про волонтерство [40]. А. О. Гудзь зауважує, що зазначений закон суттєво розширив правові можливості для благодійних та волонтерських організацій, передбачивши різноманітні організаційні форми їхньої діяльності та спрощений порядок реєстрації [13, с. 174].

Дослідник також розробляє класифікацію форм та видів благодійної діяльності в Україні, серед яких волонтерство посідає особливе місце як форма особистої участі, що не зводиться до передачі матеріальних цінностей [14, с. 62]. Ця класифікація має практичне значення, оскільки дозволяє чітко ідентифікувати правовий статус конкретних видів добровільної суспільно корисної діяльності та застосовувати до них відповідне регулювання.

Закон про благодійну діяльність також встановлює правові основи для діяльності благодійних фондів – таких, як БФ «ЕТЕРРА», що є базою практики в цій дипломній роботі. Відповідно до закону, благодійний фонд є юридичною особою, яка здійснює благодійну діяльність у суспільних інтересах і не має на меті одержання прибутку [40]. Саме така організаційно-правова форма є найбільш поширеною серед волонтерських організацій в Україні.

Поряд із спеціальним законодавством, волонтерська діяльність регулюється також значною кількістю галузевих нормативно-правових актів, що відображає її міжсекторальний характер та залучення до різноманітних сфер суспільного життя.

У соціальній сфері ключовим є Закон України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII [47]. Цей закон містить окремі положення щодо

залучення волонтерів до надання соціальних послуг та визначає умови їхньої взаємодії з соціальними службами. Важливою новацією закону є визнання волонтерів рівноправними суб'єктами системи соціальних послуг поряд із державними та приватними надавачами. Закон також встановлює стандарти якості соціальних послуг, що поширюються і на волонтерів – це стимулює підвищення рівня їхньої підготовки та відповідальності.

У сфері охорони здоров'я Закон України «Про охорону здоров'я» від 19 листопада 1992 № 2801-XII передбачає можливість залучення волонтерів до медичних установ та паліативної допомоги [46]. І. Л. Сазонець та О. І. Ханіна підкреслюють, що розвиток медичного волонтерства в умовах воєнного стану наштовхується на певні правові обмеження, пов'язані зі специфікою медичної діяльності та вимогами до кваліфікації осіб, які її здійснюють [51, с. 185]. Це породжує потребу в чіткішому розмежуванні функцій медичного персоналу і волонтерів у закладах охорони здоров'я.

У сфері освіти Закон України «Про освіту» від 5 вересня 2017 № 2145-VIII визнає волонтерську діяльність частиною позаформальної та неформальної освіти [45]. Це має принципове значення, оскільки відкриває можливість зарахування волонтерського досвіду при визнанні результатів неформального навчання. С. Булавенко зазначає, що закріплення цього положення в освітньому законодавстві стимулює залучення молоді до волонтерства як форми набуття соціальних компетентностей і громадянської освіти [6, с. 173].

У молодіжній сфері Закон України «Про молодіжну політику» від 27.04.2021 № 1414-IX визнає волонтерство одним із пріоритетних напрямів розвитку молодіжного руху та передбачає державну підтримку молодіжних волонтерських ініціатив [43]. А. І. Рудська, досліджуючи волонтерство як механізм залучення молоді до соціальних проектів, наголошує, що державна підтримка молодіжного волонтерства є важливою інвестицією у розвиток громадянського суспільства та соціального капіталу нації [50, с. 66].

У сфері культури Закон України «Про культуру» від 14 грудня 2010 № 2778-VI передбачає залучення волонтерів до культурних і мистецьких заходів

[42]. Цей аспект волонтерства є менш дослідженим у вітчизняній науці, проте має суттєве значення для збереження культурної спадщини та організації культурного життя громад, особливо в умовах воєнного стану, коли культурні установи зазнають значних труднощів.

У сфері безпеки та оборони Закон України «Про національний спротив» від 16 липня 2021 № 1702-IX визначає правові основи залучення волонтерів до підтримки сил оборони [44]. І. М. Коропатнік, досліджуючи актуальні питання правового регулювання надання волонтерської допомоги Збройним Силам України, підкреслює, що повномасштабне вторгнення 2022 року зумовило потребу у суттєвому розширенні правового поля волонтерської діяльності у сфері оборони – насамперед у частині гарантій безпеки для волонтерів та спрощення процедур передачі матеріальних ресурсів армії [27, с. 3]. Дослідник звертає увагу на те, що чинне законодавство в цій частині ще не повною мірою відповідає реаліям бойових дій і потребує подальшого вдосконалення.

Одним із ключових досягнень вітчизняного законодавства є формування чіткого правового статусу волонтерів. Цей статус включає права на захист, пільги та гарантії, що відрізняють волонтерів від звичайних громадян і водночас від найманих працівників.

Принципово важливим є питання соціального захисту волонтерів. Законодавство передбачає страхування волонтерів від нещасних випадків під час здійснення волонтерської діяльності, що є гарантією мінімального рівня захищеності [41]. Проте, як зауважує Т. Гавронська, на практиці це положення нерідко лишається декларативним – особливо в умовах воєнних дій, коли волонтери працюють в небезпечних зонах без належного страхового покриття [12, с. 82].

Окремим і дискусійним питанням є оподаткування волонтерів та волонтерських організацій. Законодавство передбачає певні податкові пільги для організацій, що здійснюють волонтерську діяльність, а також звільнення від оподаткування ресурсів, що передаються волонтерами на благодійні цілі. Утім, як показує аналіз, правозастосовна практика в цій сфері залишається

непослідовною. Фахівці вказують на те, що система оподаткування волонтерів містить низку суперечностей і прогалин, що ускладнює роботу волонтерських організацій і створює для них зайві адміністративні бар'єри [34]. Парадоксально, але волонтери – люди, що безоплатно служать суспільству, – іноді опиняються перед необхідністю відстоювати своє право на діяльність у протистоянні з фіскальними органами.

Щодо організаційно-правових форм волонтерських організацій, А. О. Гудзь систематизує наявні можливості, виокремлюючи громадські організації, благодійні фонди, благодійні установи та благодійні товариства як основні форми, в яких може здійснюватися організована волонтерська діяльність [14, с. 63]. Кожна з цих форм має свої переваги та обмеження, і вибір між ними залежить від конкретних цілей, масштабу та характеру діяльності організації.

Важливим контекстом для розуміння вітчизняного законодавства у сфері волонтерства є міжнародні стандарти та досвід країн із розвиненим волонтерським сектором. Г. М. Закалик, О. М. Коропатов та Н. М. Шувар детально аналізують євроінтеграційний вимір українського волонтерства, показуючи, що вступ до ЄС передбачає приведення вітчизняного законодавства у відповідність до стандартів Ради Європи і кращих практик держав – членів Євросоюзу [24, с. 108].

Міжнародний досвід свідчить, що найбільш ефективні системи правового регулювання волонтерства поєднують три ключові елементи: чітке законодавче визначення статусу волонтерів і організацій; систему фінансових стимулів (податкових пільг) для розвитку волонтерства; інституційну підтримку з боку держави у вигляді координуючих органів і фондів. Аналітична доповідь Національного інституту стратегічних досліджень щодо волонтерського руху засвідчує, що Україна послідовно рухається у цьому напрямі, проте ще не досягла рівня інституційного розвитку, характерного для провідних країн ЄС [11, с. 18].

С.С. Поляруш, аналізуючи світовий досвід волонтерського руху, наголошує, що у країнах Західної Європи та Північної Америки волонтерство є

невід'ємною частиною системи соціального забезпечення, що підтримується не лише законодавством, а й розвиненою інфраструктурою (центрами волонтерства, банками волонтерів, платформами для онлайн-координації) та культурою суспільного визнання волонтерської праці [38, с. 152]. Досягнення аналогічного рівня розвитку є стратегічним завданням для України на шляху до євроінтеграції.

Незважаючи на суттєвий прогрес у розвитку правового регулювання волонтерства, вітчизняне законодавство має певні недоліки та прогалини, що обмежують ефективність волонтерської діяльності.

По-перше, залишається недостатньо врегульованим питання правового статусу волонтерів, які діють в умовах збройного конфлікту. І. М. Коропатнік указує, що чинне законодавство не повністю враховує специфіку діяльності волонтерів у зоні бойових дій – зокрема, питання їхнього юридичного захисту, визнання їхніх дій законними та відповідальності за можливі порушення [27, с. 5]. Це створює правову невизначеність, яка ускладнює роботу волонтерів на передовій.

По-друге, існує проблема неузгодженості між різними законодавчими актами, що регулюють суміжні сфери. А. О. Панченко констатує, що норми Закону «Про волонтерську діяльність» і галузевого законодавства (про соціальні послуги, охорону здоров'я, освіту) не завжди узгоджені між собою, що породжує правові колізії та ускладнює практичне застосування [36, с. 116]. Це особливо помітно у сфері надання соціальних послуг, де розмежування функцій між волонтерами та штатними соціальними працівниками залишається недостатньо чітким.

По-третє, правовий захист від «вигорання» та психологічної травматизації волонтерів залишається поза увагою законодавця. Б. Лазоренко, досліджуючи проблеми подолання посттравматичних стресових станів у волонтерів, звертає увагу на те, що держава не має системних механізмів забезпечення психологічної підтримки осіб, які зазнали вторинної

травматизації внаслідок волонтерської діяльності [29, с. 136]. Це є суттєвою прогалиною, особливо в умовах тривалого воєнного конфлікту.

По-четверте, слабким місцем залишається питання визнання волонтерського досвіду. Незважаючи на формальне закріплення в освітньому законодавстві права на зарахування неформального навчання, механізм реалізації цього права є недостатньо розробленим. А. О. Дворська підкреслює, що визнання волонтерської діяльності як чинника формування громадянської культури та соціальних компетентностей потребує більш конкретного правового та інституційного оформлення [20, с. 101].

Аналіз наявних проблем дозволяє окреслити основні напрями вдосконалення нормативно-правового забезпечення волонтерської діяльності в Україні.

Насамперед необхідне прийняття змін до Закону «Про волонтерську діяльність» з урахуванням реалій повномасштабного вторгнення – зокрема, в частині врегулювання статусу волонтерів у зоні збройного конфлікту, посилення гарантій їхньої безпеки та розширення системи соціального захисту. І. М. Коропатнік обстоює необхідність розробки окремого законодавчого акту або розділу, що регулюватиме волонтерську допомогу силовим структурам в умовах воєнного часу [27, с. 7].

Важливим напрямом є вдосконалення системи оподаткування в частині, що стосується волонтерів і волонтерських організацій. Узгодження норм податкового законодавства з реаліями волонтерської практики усунуло б зайві адміністративні бар'єри і стимулювало б розвиток організованого волонтерства [34]. Досвід країн ЄС у цій сфері свідчить, що добре розроблена система податкових преференцій є одним із найефективніших інструментів державного стимулювання волонтерської активності.

Потребує законодавчого закріплення система психологічної та реабілітаційної підтримки волонтерів, що пройшли через досвід роботи у кризових і бойових умовах. Розробка відповідних державних програм та їхнє

нормативне забезпечення є невідкладним завданням соціальної політики в умовах тривалого воєнного конфлікту.

Таким чином, нормативно-правове забезпечення волонтерської діяльності в Україні є багаторівневою системою, що включає спеціальне законодавство про волонтерство, закони про благодійну діяльність, галузеве законодавство у сферах соціального захисту, охорони здоров'я, освіти, молодіжної політики, культури та оборони. Базовим нормативним актом залишається Закон України «Про волонтерську діяльність», що визначає правовий статус волонтерів і волонтерських організацій, їхні права та обов'язки, гарантії та компенсації. Попри суттєвий прогрес у розвитку законодавства, зберігаються проблеми: недостатнє врегулювання статусу волонтерів в умовах збройного конфлікту, неузгодженість галузевих норм, суперечності в системі оподаткування, відсутність механізмів психологічної підтримки та визнання волонтерського досвіду.

Висновки до розділу 1

Волонтерська діяльність є складним соціальним явищем, яке має глибокі історичні корені та ґрунтується на принципах добровільності, безоплатності, соціальної спрямованості та організованості. Проведений аналіз показав, що витоки волонтерства сягають традицій взаємодопомоги в давніх громадах, релігійного служіння та благодійності, а в сучасному вигляді воно сформувалося як усвідомлена форма громадянської активності. Особливого значення волонтерський рух набув в Україні після Революції Гідності 2013–2014 рр. та в умовах повномасштабної війни, коли добровільна допомога стала важливим чинником соціальної стійкості суспільства. Таким чином, волонтерство слід розглядати як прояв високої громадянської відповідальності, що поєднує особистісну мотивацію людини з її прагненням до суспільно корисної діяльності.

Волонтерська діяльність на сучасному етапі розвитку суспільства набула ознак повноцінного соціального інституту, який має власні норми, цінності, організаційні структури та виконує низку важливих суспільних функцій. Волонтерство забезпечує соціально-захисну, соціалізуючу, комунікативну, інноваційну та компенсаторну функції, сприяючи зміцненню громадянського суспільства та підвищенню рівня соціальної згуртованості. Як ресурс соціальної роботи воно включає людський, компетентнісний, соціальний та інноваційний потенціал, що дозволяє значно розширити можливості соціальних служб, підвищити доступність і якість соціальних послуг. Найефективнішою моделлю взаємодії між волонтерами та соціальними працівниками визначено партнерську модель, яка базується на взаємній довірі, координації та чіткому розподілі функцій.

Ключовим законодавчим актом є Закон України «Про волонтерську діяльність», який визначає правові та організаційні засади волонтерства, права й обов’язки волонтерів, гарантії їхнього соціального захисту та умови діяльності волонтерських організацій. Додаткове регулювання здійснюється законами України «Про благодійну діяльність та благодійні організації», «Про соціальні послуги», «Про освіту», «Про молодіжну політику», «Про національний спротив» та іншими нормативними актами. Разом із тим виявлено низку проблем, зокрема недостатнє правове врегулювання діяльності волонтерів у зоні бойових дій, неузгодженість окремих законодавчих норм, податкові труднощі та відсутність системної психологічної підтримки волонтерів. Отже, чинне законодавство створює належну основу для розвитку волонтерського руху, однак потребує подальшого вдосконалення з урахуванням сучасних суспільних викликів.

РОЗДІЛ 2. ОСНОВНІ НАПРЯМИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ ВИКОРИСТАННЯ ВОЛОНТЕРСЬКОГО РЕСУРСУ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

2.1. Класифікація напрямів волонтерської діяльності в соціальній сфері

Волонтерська діяльність у соціальній сфері є надзвичайно різноманітною за своїми формами, методами та цільовою аудиторією. Систематизація цього різноманіття через класифікацію напрямів волонтерської діяльності є необхідною умовою для її ефективного планування, організації та оцінювання. Класифікаційний підхід дозволяє не лише описати наявну практику, а й виявити прогалини в охопленні соціальних потреб, раціонально розподілити волонтерські ресурси та забезпечити якість допомоги різним категоріям населення. У цьому підрозділі розглядається загальна класифікація напрямів волонтерства в соціальній сфері та її практичне втілення в діяльності Громадської організації «ХАБ «ВСІ СВОЇ» м. Черкаси – бази стажувальної практики авторки роботи.

У науковій літературі існують різні підстави для класифікації волонтерської діяльності. Т. Г. Кліх систематизує волонтерську діяльність як «особливу форму соціальної активності», що може бути класифікована за декількома критеріями – залежно від сфери реалізації, цільової групи, форми організації, тривалості та характеру участі [26]. Такий багатовимірний підхід дозволяє охопити всю складність реальної волонтерської практики.

А. О. Гудзь, аналізуючи форми та види благодійної діяльності в Україні, пропонує розрізняти волонтерство за організаційним критерієм (індивідуальне, групове, корпоративне, міжнародне) та за характером надаваної допомоги (матеріальна, послугова, інформаційна, емоційна) [14, с. 62]. Це розмежування є практично важливим, оскільки різні форми допомоги потребують різних компетентностей волонтерів і різних організаційних механізмів управління.

Т. М. Волковницька виокремлює волонтерську діяльність за напрямами реалізації, пов'язуючи їх з основними галузями соціальної роботи: соціальний захист, охорона здоров'я, освіта і виховання, культура і дозвілля, робота з молоддю, підтримка ветеранів та переселенців [10, с. 146]. Ця класифікація відображає галузевий поділ соціальної сфери і дозволяє розглядати волонтерство як ресурс кожної з цих галузей.

Для цілей цього дослідження пропонується комплексна класифікація напрямів волонтерської діяльності в соціальній сфері за такими критеріями: характер допомоги, цільова група, форма організації та спосіб участі.

За характером допомоги, що надається, волонтерська діяльність у соціальній сфері поділяється на такі основні напрями.

Гуманітарна допомога є найбільш поширеним і базовим напрямом, особливо в умовах кризових ситуацій. Вона включає збір, сортування, пакування та розподіл предметів першої необхідності: продуктів харчування, одягу, взуття, гігієнічних засобів, медикаментів, засобів для облаштування побуту. Цей напрям є критично важливим для задоволення первинних матеріальних потреб вразливих категорій населення – внутрішньо переміщених осіб, сімей загиблих або поранених військовослужбовців, людей з інвалідністю, малозабезпечених сімей. Досвід ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» підтверджує, що гуманітарна допомога є домінуючим видом запиту серед отримувачів підтримки: за результатами анкетування бенефіціарів організації, цей вид допомоги отримали 63% респондентів.

Соціальний супровід і підтримка є більш індивідуалізованим напрямом, що передбачає безпосередню роботу волонтерів з конкретними отримувачами допомоги. Він включає допомогу в оформленні документів і соціальних виплат, супровід до установ (медичних, соціальних, освітніх), побутову допомогу особам, що не можуть самостійно обслуговувати себе, моніторинг стану підопічних і передачу інформації фахівцям. О. О. Добровіцька підкреслює, що соціальний супровід є тим напрямом волонтерства, де найбільш відчутна різниця між формальними державними послугами та живим волонтерським

контактом: волонтер може приділити людині значно більше часу та уваги, ніж завантажений соціальний працівник [21, с. 61].

Інформаційно-консультативна допомога включає надання правової, соціальної, медичної, психологічної інформації і консультацій, роз'яснення алгоритмів доступу до соціальних послуг, навігацію у системі державних і громадських сервісів. В умовах воєнного стану цей напрям набув особливого значення, оскільки внутрішньо переміщені особи нерідко є дезорієнтованими в незнайомому місті та не знають, де і яку допомогу вони можуть отримати. За даними анкетування ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ», інформаційну допомогу отримали 33% респондентів, що свідчить про стабільний попит на цей вид підтримки.

Психологічна підтримка є напрямом, що набуває дедалі більшого значення в умовах тривалого збройного конфлікту. Він охоплює емоційну підтримку та активне слухання, арт-терапевтичні та релаксаційні заходи, групові заняття психологічного розвантаження, роботу з травматичними переживаннями, підтримку ветеранів і членів їхніх родин, які повертаються до мирного життя. Б. Лазоренко, досліджуючи проблеми подолання посттравматичних станів у ветеранів і волонтерів, підкреслює, що психологічна допомога є одним з найбільш затребуваних, але водночас найменш доступних видів підтримки – з огляду на дефіцит кваліфікованих фахівців [29, с. 135]. У цьому контексті волонтерський ресурс є особливо цінним як додаткова підтримуюча ланка. За результатами анкетування ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ», психологічну підтримку отримали 20% респондентів.

Освітньо-розвивальна діяльність є ще одним важливим напрямом, що включає проведення навчальних занять, тренінгів і семінарів, організацію мовних курсів і гурткової роботи, майстер-класів і творчих заходів, занять з дітьми, підлітками та дорослими. А. П. Аніщенко звертає увагу на соціалізуючу функцію цього напряму волонтерства, яка є особливо важливою для дітей і молоді з числа внутрішньо переміщених осіб, вимушених розпочинати нове соціальне і культурне середовище [3].

Медичне волонтерство охоплює допомогу в медичних установах і паліативній допомозі, збір і доставку медикаментів та медичного обладнання, підтримку поранених бійців і їхніх родин, а також профілактичну роботу. І. Л. Сазонець та О. І. Ханіна, досліджуючи розвиток медичного волонтерства в умовах воєнного стану, наголошують, що цей напрям зазнав колосального розвитку після 24 лютого 2022 року і потребує окремого законодавчого врегулювання щодо розмежування функцій між медичним персоналом та волонтерами [51, с. 184].

Координаційне та адміністративне волонтерство забезпечує функціонування самих волонтерських організацій: ведення баз даних і документації, облік гуманітарних вантажів, логістика, комунікація з партнерами, фандрейзинг, ведення соціальних мереж. А. Котелевець вказує, що цей напрям нерідко недооцінюється, хоча без ефективного адміністрування жодна волонтерська організація не може діяти системно та результативно [32, с. 100].

Важливим критерієм класифікації є цільова група отримувачів волонтерської допомоги. А. Льовочкіна розрізняє волонтерську діяльність, орієнтовану на внутрішньо переміщених осіб, ветеранів і постраждалих від збройного конфлікту, осіб з інвалідністю, людей похилого віку, дітей і молодь, малозабезпечені сім'ї, а також специфічні групи (особи в місцях позбавлення волі, бездомні, залежні особи тощо) [32, с. 14]. Кожна з цих груп має специфічні потреби, що визначає зміст і методи волонтерської роботи з нею.

Особливої уваги заслуговує робота з внутрішньо переміщеними особами – найбільш численною категорією отримувачів волонтерської допомоги в Україні в умовах збройного конфлікту. Ця група є неоднорідною: вона включає людей різного віку, рівня освіти, стану здоров'я та матеріального становища, що потребує диференційованого підходу. О. В. Панькова зі співавторами підкреслюють, що ВПО мають специфічні потреби не лише матеріального, а й психологічного та соціального характеру – подолання ізоляції, відновлення

соціальних зв'язків, адаптація до нового середовища, збереження ідентичності [37, с. 28].

Специфічним напрямом є робота з ветеранами та їхніми родинами. С. С. Пугач зі співавторами наголошують, що волонтерська діяльність з ветеранами потребує особливих компетентностей – насамперед у сфері психологічної підтримки та реінтеграції у цивільне суспільство [46, с. 3]. Цей напрям є актуальним і з огляду на зростаючу кількість ветеранів в Україні внаслідок тривалого збройного конфлікту.

За формою організації розрізняють корпоративне волонтерство (коли працівники компаній добровільно беруть участь у соціальних ініціативах), молодіжне волонтерство (яке є пріоритетним напрямом державної молодіжної політики відповідно до Закону України «Про молодіжну політику»), студентське волонтерство, волонтерство за місцем проживання (community volunteering) та міжнародне волонтерство.

За способом участі А. Котелевець розмежовує очне (особиста присутність) та дистанційне, або онлайн-волонтерство [32, с. 99]. Онлайн-волонтерство, що стрімко набрало поширення після 2020 року, дозволяє залучати фахівців різних профілів незалежно від їхнього місцезнаходження – перекладачів, дизайнерів, програмістів, консультантів, що суттєво розширює ресурсну базу волонтерських організацій.

За тривалістю участі розрізняють епізодичне (разове) та систематичне (регулярне) волонтерство. Слід наголосити на принциповій різниці між цими формами: систематичне волонтерство, на відміну від разового, забезпечує сталість і прогнозованість допомоги, дозволяє волонтерам накопичувати компетентності та вибудовувати довірчі стосунки з отримувачами, що підвищує загальну якість підтримки.

Громадська організація «ХАБ «ВСІ СВОЇ» є яскравим прикладом комплексної реалізації різних напрямів волонтерської діяльності в соціальній сфері, що дозволяє розглядати її як практичну модель інтеграції класифікованих форм волонтерства в єдину систему соціальної підтримки.

Організація є неприбутковою і спрямована на підтримку соціально вразливих верств населення та розвиток волонтерського руху в Черкасах. Фактична діяльність розпочалася ще у листопаді 2022 року – спочатку в орендованому приміщенні з облаштованим бомбосховищем (два поверхи під землею), що забезпечувало безпеку отримувачів допомоги під час повітряних тривог. До офіційної реєстрації організації 08 серпня 2023 року волонтерська та благодійна робота здійснювалася переважно на базі офісів підприємців-партнерів, які за період з 24 лютого 2022 року витратили на цю діяльність понад 2,6 млн гривень.

За майже 29 місяців існування ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» реалізувала 1714 заходів (без урахування годин видачі гуманітарної допомоги), а кількість відвідувачів склала 16 651 особу. Структура отримувачів допомоги відображає пріоритети організації: внутрішньо переміщені особи – 85%, діти і підлітки – 10%, незахищені верстви населення – 2%, люди похилого віку – 4%. Ці цифри свідчать про чітке позиціонування організації як структури, орієнтованої насамперед на підтримку ВПО, що є актуальним з огляду на значний приплив переміщених осіб до Черкаської області в умовах воєнного стану.

Статутні напрями діяльності організації охоплюють усі основні категорії класифікації волонтерства в соціальній сфері: гуманітарну допомогу, соціальний супровід, інформаційно-консультативну діяльність, психологічну підтримку та координацію волонтерських ініціатив. Це забезпечує комплексний підхід до потреб отримувачів, де матеріальна допомога доповнюється психосоціальною підтримкою і правовим консультуванням.

На практиці організація реалізує освітньо-розвивальний напрям через широкий спектр регулярних заходів: освітні заняття для дітей, підлітків і людей старшого віку; юридичні і психологічні консультації для ВПО; майстер-класи та арт-терапію для всіх категорій відвідувачів; літні табори для дітей і підлітків ВПО та місцевої громади; підготовку до дитячого садка і школи; заняття з логопедом; заняття з йоги та фітнесу; мовні курси для підлітків і дорослих; тренінги і лекції. Така різноманітність форм роботи відповідає принципу

комплексного реагування на багатовимірні потреби цільових груп і охоплює практично всі виокремлені в науковій літературі напрями волонтерської діяльності.

Для виявлення актуальних потреб цільових груп і забезпечення адресності допомоги організація використовує щоквартальне анкетування відвідувачів, моніторинг телеграм-чату ХАБу (1041 підписник) та чату ВПО Черкащини (5 800 учасників), а також аналіз відгуків у соціальних мережах. Цей підхід дозволяє оперативно коригувати набір послуг і волонтерських активностей відповідно до змін у структурі потреб.

Структура волонтерської команди під час практики охоплювала три функціональні підгрупи, що відображають внутрішню спеціалізацію волонтерів за напрямами діяльності: «логісти» (5 осіб) – відповідали за фізичне переміщення і розподіл гуманітарних вантажів; «комунікаційники» (5 осіб) – забезпечували безпосередній контакт з отримувачами допомоги, проводили первинне анкетування та консультування; «адміністратори складу» (5 осіб) – здійснювали облік товарно-матеріальних цінностей, контроль якості, документальний супровід. Така диференціація функцій є практичним утіленням принципу спеціалізації волонтерської праці і відповідає класифікаційним критеріям, виокремленим у теоретичній літературі.

Принципово важливою характеристикою діяльності ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» є широка партнерська мережа, що дозволяє охоплювати різноманітні напрями волонтерської роботи, не маючи власних ресурсів для їхньої автономної реалізації. Організація тісно співпрацює з місцевими і всеукраїнськими організаціями громадянського суспільства (Восток SOS, Крим SOS), міжнародними організаціями (IREX, МБФ «Угорська Екуменічна Служба Допомоги»), іншими громадськими та благодійними організаціями Черкащини (БО «100% життя. Черкаси», МБФ «Позитивні жінки. Черкаси», БО «БФ «Родина ЛГ»), а також з органами публічної влади – Обласним центром соціальних служб і через нього з 66 об'єднаними територіальними громадами

Черкащини, Департаментом соціального захисту населення м. Черкаси та Обласною військовою адміністрацією.

Ця розгалужена мережа взаємодії відповідає тому, що в науковій літературі характеризується як «горизонтальна координація» волонтерських ініціатив – коли різні організації не дублюють одна одну, а доповнюють, забезпечуючи системне охоплення різних напрямів соціальної підтримки. О. В. Панькова зі співавторами наголошують, що саме така мережева організація волонтерського сектору є найбільш ефективною моделлю реагування на комплексні соціальні потреби, що виникають в умовах масштабних криз [37, с. 31].

Співпраця з БФ «ЕТЕРРА» як партнерською благодійною організацією є прикладом взаємодоповнення двох організаційних форм: громадська організація (ХАБ) забезпечує безпосередню взаємодію з отримувачами допомоги та координацію волонтерів, тоді як благодійний фонд може залучати фінансові ресурси і здійснювати формалізовану благодійну діяльність відповідно до Закону України «Про благодійну діяльність та благодійні організації» [40]. Така партнерська модель дозволяє поєднати переваги обох організаційно-правових форм і є прикладом ефективного структурування волонтерської діяльності в соціальній сфері.

Практичний досвід проходження стажування у ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» дозволив виявити певні проблеми, характерні для реалізації різних напрямів волонтерської діяльності в умовах воєнного стану.

Насамперед, це проблема кадрового дефіциту: нестача людських ресурсів є одним з ключових обмежень, що не дозволяє організації повністю задовольнити всі наявні запити на допомогу. За результатами анкетування волонтерів, 67% з них висловили потребу в додатковому навчанні для підвищення компетентності в роботі за окремими напрямами – зокрема, в роботі з психологічно травмованими особами та у веденні документації.

Серйозною проблемою є емоційне навантаження на волонтерів, що є основною трудністю, виокремленою учасниками анкетування. Це є проявом

відомого в літературі явища «вторинної травматизації» – коли волонтери, що систематично контактують з людьми у кризовому стані, самі потребують психологічної підтримки. Профілактика емоційного вигорання є невід'ємною частиною якісного управління волонтерами і має бути системно інтегрована в діяльність організацій.

Таблиця 2.1

Напрями волонтерської діяльності Черкащини

Напрям волонтерської діяльності	Вид допомоги	Цільова група	Реалізовано	Організації Черкащини
1	2	3	4	5
Гуманітарна допомога	Збір, сортування, пакування та розподіл продуктів, одягу, гігієни, медикаментів	ВПО, сім'ї військових, малозабезпечені, особи з інвалідністю	● Так	ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» м. Черкаси 63 % отримувачів – гуманітарна допомога (анкетування) БО «БФ ЕТЕРРА» партнер ХАБу; волонтерська благодійна організація МБФ «Небайдужі» партнер ХАБу Восток SOS / Крим SOS всеукраїнські організації; діють у Черкаській обл.
Соціальний супровід	Допомога в оформленні документів, супровід до установ, моніторинг потреб підопічних	ВПО (57 %), сім'ї військових (27 %), особи з інвалідністю (16 %)	● Так	ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» м. Черкаси 47 % отримувачів – соціальна допомога (анкетування) Обласний центр соціальних служб партнер ХАБу; координує 66 ОТГ Черкащини Департамент соціального захисту населення м. Черкаси партнер ХАБу; держ. орган соц. захисту БО «БФ «Родина ЛГ» партнер ХАБу; підтримка сімей
Інформаційно-консультативна	Правові та соціальні консультації, навігація по сервісах	ВПО, сім'ї військових, люди похилого віку	● Так	ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» м. Черкаси 33 % отримувачів – інформаційна допомога (анкетування); юрид.

	громади, роз'яснення алгоритмів			консультації для ВПО на регулярній основі ГО «Мережа захисту нац. інтересів «АНТС» партнер ХАБу Восток SOS / Крим SOS партнери ХАБу; інформаційна підтримка ВПО
Психологічна підтримка	Емоційна підтримка, арт-терапія, групові заняття, дебрифінг	ВПО, ветерани та їхні родини, діти, волонтери	● Так	ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» м. Черкаси 20 % отримувачів – психол. підтримка; арт-терапії, майстер-класи на регулярній основі МБФ «Позитивні жінки. Черкаси» партнер ХАБу ГО «Ліга соціально відповідальних жінок» партнер ХАБу; спільний проєкт з МБФ «Угорська Екуменічна Служба Допомоги»
Освітньо-розвивальна	Навчальні заняття, мовні курси, майстер-класи, табори, логопед, йога/фітнес, тренінги	Діти та підлітки ВПО, дорослі, люди похилого віку	● Так	ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» м. Черкаси 1 714 заходів за 29 міс.; освітні заходи для дітей, підлітків і людей старшого віку; літні табори для дітей ВПО та місцевої громади; підготовка до дит. садка і школи; заняття з логопедом; мовні курси для підлітків і дорослих IREX (через партнерство з ХАБом) міжнар. організація; партнер ХАБу
Медичне волонтерство	Збір і доставка медикаментів, обладнання; підтримка поранених та їхніх родин	Поранені бійці, ветерани, особи з інвалідністю, хворі	● Частково	БО «100% Життя. Черкаси» партнер ХАБу МБФ «Небайдужі» партнер ХАБу *Примітка: медичне волонтерство не є основним напрямом ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ»; потребує додаткового вивчення*
Координаційна /	Облік гуманіт.	Волонтерські організації,	● Так	ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» м. Черкаси

адміністративна	вантажів, ведення БД, логістика, CRM, комунікація з партнерами	соціальні служби, ОТГ		CRM-система, Google-таблиці, акти прийому-передачі; Telegram-чат (1 041 підп.); чат ВПО Черкащини (5 800 учасників) Обласний центр соціальних служб координація з 66 ОТГ Черкащини через партнерство з ХАБом Обласна військова адміністрація партнер ХАБу

Таким чином, класифікація напрямів волонтерської діяльності в соціальній сфері є теоретичним інструментом, що дозволяє структурувати різноманіття форм волонтерської участі та співвідносити їх із реальними соціальними потребами. Основними критеріями класифікації є характер допомоги (гуманітарна, соціально-супровідна, інформаційно-консультативна, психологічна, освітньо-розвивальна, медична, координаційна), цільова група, форма організації та спосіб участі. Діяльність ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» м. Черкаси є практичним утіленням комплексного підходу до реалізації цих напрямів: за майже 29 місяців роботи організація провела 1714 заходів і охопила 16 651 отримувача допомоги, забезпечуючи системну підтримку передусім внутрішньо переміщених осіб через широку мережу партнерів. Аналіз практичної моделі організації підтверджує, що найбільш ефективним є не вузькоспеціалізований, а комплексний підхід до волонтерської діяльності, за якого матеріальна допомога органічно поєднується з психосоціальною підтримкою, освітньою діяльністю та системним соціальним супроводом. Організаційні механізми реалізації цих напрямів у соціальних службах є предметом аналізу в наступному підрозділі.

2.2. Організація роботи з волонтерами у соціальних службах

Громадська організація «ХАБ «ВСІ СВОЇ» функціонує як неприбуткова структура, що поєднує функції волонтерського координаційного центру та безпосереднього надавача соціальних послуг. Фактична діяльність організації розпочалася у листопаді 2022 року – в орендованому приміщенні, що мало найглибше укриття в місті Черкаси (два поверхи під землею), що в умовах активних бойових дій було принциповою умовою безпеки як для волонтерів, так і для отримувачів допомоги. До моменту офіційної реєстрації 08 серпня 2023 року волонтерська і благодійна діяльність велася на базі офісів підприємців-партнерів, які витратили на неї понад 2,6 млн грн із власних коштів. Такий старт – без юридичної особи, на засадах повної самоорганізації – є показовим для розуміння реальної природи волонтерського руху в Україні в перший рік повномасштабного вторгнення.

За майже 29 місяців роботи організація провела 1 714 заходів (без урахування годин видачі гуманітарної допомоги) і охопила 16 651 відвідувача. Структура аудиторії: внутрішньо переміщені особи – 85%, діти і підлітки – 10%, незахищені верстви населення – 2%, люди похилого віку – 4%. Ці цифри свідчать про стабільне масштабне навантаження на організацію і підкреслюють необхідність чіткої системи управління волонтерами – саме вона є предметом аналізу в цьому підрозділі.

Партнером організації у волонтерській діяльності виступає Благодійна організація «БФ ЕТЕРРА». Така конфігурація – громадська організація та благодійний фонд у тандемі – є практично ефективною: ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» забезпечує безпосередню координацію волонтерів і роботу з отримувачами, тоді як БФ «ЕТЕРРА» може залучати кошти і здійснювати формалізовану благодійну діяльність відповідно до чинного законодавства.

Практика стажування у ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» дозволила безпосередньо спостерігати і брати участь у процесі залучення та введення волонтерів у роботу. Він складається з кількох послідовних етапів. **Алгоритм залучення та інтеграції волонтерів:**

Перший – підготовчий – присвячений інтеграції нового волонтера в структуру організації. Він включає ознайомлення зі статутною документацією, місією організації та напрямами діяльності; вивчення внутрішнього розпорядку; інструктаж з техніки безпеки – з особливою увагою до правил поведінки під час повітряних тривог з огляду на наявність укриття в приміщенні. Окремим і принципово важливим блоком інструктажу є правила роботи з персональними даними отримувачів допомоги відповідно до Закону України «Про захист персональних даних»: волонтери проходять чіткий інструктаж щодо мінімізації збору даних, порядку їх зберігання та умов передачі іншим особам чи структурам.

Після вступного інструктажу волонтер отримує доступ до цифрових інструментів роботи – CRM-системи або бази даних для реєстрації анкет на отримання допомоги. Опанування цих інструментів є обов'язковою умовою включення в операційну роботу організації і свідчить про достатньо високий рівень цифровізації процесів.

Ключовим організаційним рішенням, що забезпечує ефективність роботи ХАБу, є чітка функціональна диференціація волонтерів. Під час стажування група з 15 волонтерів була структурована у **три спеціалізовані підгрупи** по 5 осіб кожна.

Підгрупа «логістів» (5 осіб) відповідала за фізичну частину роботи: прийом, переміщення, сортування та розподіл гуманітарних вантажів, контроль залишків на складі, інвентаризацію після видачі товарів. Ця підгрупа фізично найбільш навантажена і потребує волонтерів із відповідними фізичними можливостями і готовністю до монотонної, але відповідальної роботи.

Підгрупа «комунікаційників» (5 осіб) забезпечувала безпосередній контакт з отримувачами допомоги: первинне анкетування потреб, верифікацію документів, пояснення порядку отримання допомоги, збір зворотного зв'язку після видачі. Ця підгрупа потребує найвищих комунікативних компетентностей, стресостійкості та здатності до емпатичної взаємодії з людьми у складних психоемоційних станах.

Підгрупа «адміністраторів складу» (5 осіб) вела документальний супровід усього процесу: оформлення актів прийому-передачі допомоги, ведення відомостей видачі з підписами отримувачів, цифрову обробку даних у Google-таблицях, контроль якості та терміну придатності товарів. Це найбільш технічна підгрупа, що потребує акуратності й уважності до деталей.

Такий поділ є доцільним з кількох причин. По-перше, він дозволяє задіяти волонтерів відповідно до їхніх індивідуальних сильних сторін і уподобань. По-друге, мінімізує хаотичність у роботі – кожен чітко знає свою функцію і зону відповідальності. По-третє, спрощує управління командою для координатора, оскільки замість відстеження 15 осіб він фактично управляє трьома підгрупами з визначеними завданнями.

Практичне відпрацювання роботи з 30 закріпленими отримувачами допомоги дозволило детально вивчити **операційний алгоритм ХАБу. Він складається з трьох послідовних етапів.**

Перший етап – верифікація та первинний контакт. З кожним отримувачем проводиться перевірка документів: довідки ВПО, посвідчень багатодітних родин, пенсійних посвідчень, документів, що підтверджують інвалідність тощо. Паралельно здійснюється анкетування потреб – визначення пріоритетних запитів серед чотирьох категорій: продукти харчування та товари першої необхідності, гігієнічні засоби, медикаменти, психологічна підтримка. Результати анкетування фіксуються в CRM і слугують основою для формування індивідуального набору допомоги. Саме цей етап забезпечує принцип адресності, який є ключовим для відмінності організованого волонтерства від неструктурованої роздачі.

Другий етап – формування замовлень та логістика. На підставі даних анкетування «логісти» і «адміністратори складу» спільно комплектують індивідуальні набори для кожного з 30 закріплених отримувачів. При цьому обов'язковою є перевірка термінів придатності товарів та цілісності пакування – стандарт, що забезпечує базову якість допомоги. Цей етап є найбільш

ресурсомістким з точки зору фізичних затрат і вимагає злагодженої командної взаємодії між підгрупами.

Третій етап – видача допомоги та зворотний зв'язок. Організація прийому відвідувачів передбачає координацію черги та уникнення скупчень людей – особливо важливу умову в умовах воєнного часу і роботи з психологічно вразливими людьми. Кожна видача супроводжується документальним оформленням: актами прийому-передачі та відомостями з підписами отримувачів. Після видачі «комунікаційники» проводять коротке інтерв'ю з кожним з 30 отримувачів щодо якості послуг – це забезпечує безперервний моніторинг задоволеності та оперативне виявлення проблем.

Результати такої системи роботи підтверджуються анкетуванням: 70% отримувачів оцінили рівень задоволеності волонтерською допомогою як високий, 23% – як середній, і лише 7% – як низький. 100%-ва адресність допомоги 30 закріпленим отримувачам була забезпечена завдяки системному анкетуванню та веденню особових справ.

Оперативне управління волонтерською командою у ХАБі ґрунтується на **системі щоденних брифінгів**. На початку кожного робочого дня проводиться коротка зустріч, на якій встановлюються цілі на день, перевіряється актуальний стан складських запасів та обговорюються проблемні питання попереднього дня. Ця практика є важливим елементом командної культури: вона забезпечує спільне розуміння пріоритетів, запобігає дублюванню зусиль і створює простір для оперативного реагування на нові запити.

Для відстеження поточного стану виконання завдань впроваджено цифрову систему звітності через спільні Google-таблиці: кожен волонтер фіксує статус своїх завдань у реальному часі, що дозволяє координатору бачити загальну картину без необхідності постійного особистого контролю. Ця система виявилася ефективним інструментом управління командою, розосередженою між кількома функціональними підгрупами.

Окремим і принципово важливим елементом управлінської практики є профілактика емоційного вигорання. У ХАБі вона реалізується через

обов'язкові короткі перерви для всієї команди та систему зворотного зв'язку – волонтери мають можливість висловлювати свої труднощі і отримувати реакцію від координатора. Після завершення особливо навантажених змін практикується дебрифінг – коротка групова розмова про пережите за день. Важливість цієї практики підтверджується даними анкетування волонтерів: емоційне навантаження є основною трудністю, з якою стикаються волонтери ХАБу, що ставить профілактику вигорання у ранг першочергових управлінських завдань.

ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» має розвинену **багатоканальну комунікаційну систему**, що виконує одночасно кілька функцій: виявлення потреб цільових груп, інформування про діяльність організації, залучення нових волонтерів і донорів, зворотний зв'язок від отримувачів.

Основним оперативним каналом є Telegram-чат ХАБу з 1 041 підписником, що забезпечує швидку комунікацію між організацією, волонтерами та отримувачами допомоги. Паралельно організація моніторить Telegram-чат ВПО Черкащини з 5 800 учасниками – це дозволяє оперативно відстежувати актуальні потреби та запити переселенців без очікування офіційних звернень.

Соціальні мережі (Facebook і Instagram) слугують інструментами розширення охоплення і публічної звітності. Щоквартальні анкетування відвідувачів є інструментом системного збору зворотного зв'язку, що дозволяє відстежувати динаміку потреб і вносити корективи в набір послуг і форматів роботи.

Для реєстрації та обліку звернень на отримання допомоги використовується CRM-система – це є ознакою зрілої організаційної культури і виходу за межі «ручного» управління, характерного для стихійних волонтерських ініціатив.

Принципово важливою рисою моделі ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» є широка і структурована **партнерська мережа**, що фактично є зовнішнім розширенням організаційного потенціалу. Організація співпрацює з Обласним центром

соціальних служб, через який взаємодіє з 66 об'єднаними територіальними громадами Черкащини, а також з Департаментом соціального захисту населення міста та Обласною військовою адміністрацією. Це забезпечує інтеграцію волонтерської діяльності у формальну систему соціального захисту і взаємне інформування між державними і громадськими структурами.

На рівні організацій громадянського суспільства партнерами ХАБу є Восток SOS, Крим SOS, МБФ «Небайдужі», БО «100% Життя. Черкаси», МБФ «Позитивні жінки. Черкаси», ГО «Мережа захисту національних інтересів «АНТС», ГО «Ліга соціально відповідальних жінок», БО «БФ «Родина ЛГ». З боку міжнародних організацій – IREX, МБФ SSS та МБФ «Угорська Екуменічна Служба Допомоги». Кожен партнер доповнює компетенції ХАБу в конкретному напрямі, що дозволяє організації реагувати на широкий спектр запитів без необхідності самостійно утримувати відповідних фахівців у штаті.

Взаємодія з БФ «ЕТЕРРА» як безпосереднім партнером у волонтерській діяльності є прикладом ефективного розподілу ролей: якщо ГО забезпечує пряму роботу з людьми і координацію волонтерів, то благодійний фонд реалізує фінансову і ресурсну складову – акумулює кошти та матеріальні активи, необхідні для здійснення гуманітарної та соціальної допомоги.

Отже, практична модель організації роботи з волонтерами у ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» спільно з БФ «ЕТЕРРА» є прикладом ефективної самоорганізованої системи, що виникла і функціонує в умовах надзвичайного соціального тиску воєнного часу. Її ключовими елементами є: чітка функціональна диференціація волонтерів на три спеціалізовані підгрупи; стандартизований триетапний технологічний цикл роботи з отримувачами; система щоденних брифінгів і цифрового відстеження завдань; багатоканальна комунікаційна система; розгалужена партнерська мережа з 66 ОТГ Черкащини, державними органами та організаціями громадянського суспільства. Рівень задоволеності отримувачів у 70% свідчить про реальну ефективність цієї системи. Водночас дефіцит кадрів, емоційне навантаження і недостатня підготовка волонтерів є викликами, що потребують системного вирішення –

через залучення нових волонтерів, запровадження наставництва і регулярного навчання.

Висновки до розділу 2

Волонтерство охоплює широкий спектр видів допомоги, спрямованих на підтримку різних категорій населення. До основних напрямів віднесено соціально-побутову, психологічну, гуманітарну, медичну, освітню, правову, реабілітаційну та кризову допомогу. Визначено, що класифікація волонтерської діяльності дає можливість ефективніше планувати використання волонтерського ресурсу, розподіляти функції між учасниками та забезпечувати адресність соціальної підтримки. На прикладі діяльності Черкаського ХАБу «ВСІ СВОЇ» та БФ «ЕТЕРРА» показано, що сучасні волонтерські організації успішно поєднують декілька напрямів роботи, оперативно реагують на запити населення та забезпечують комплексну допомогу військовим, внутрішньо переміщеним особам, сім’ям у складних життєвих обставинах та іншим вразливим категоріям громадян.

Ефективна волонтерська діяльність передбачає послідовне здійснення таких процесів, як залучення кандидатів, відбір, навчання, адаптація, координація, супервізія, мотивація та оцінювання результатів роботи. Доведено, що успішне функціонування волонтерських програм залежить від чіткого розподілу обов’язків, професійного супроводу, забезпечення етичних стандартів та створення сприятливого психологічного клімату. Особливу увагу приділено питанням профілактики емоційного вигорання та підтримки мотивації волонтерів, що є надзвичайно важливим в умовах тривалої соціальної напруги та воєнного стану. Таким чином, системний підхід до організації волонтерської діяльності забезпечує стабільність роботи соціальних служб та підвищує ефективність надання соціальних послуг.

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

3.1. Організація та методика емпіричного дослідження

Теоретичне осмислення волонтерської діяльності, здійснене в перших двох розділах роботи, потребує верифікації через аналіз реальної практики. Теоретичні моделі й класифікації набувають справжньої пояснювальної сили лише тоді, коли їх зіставляють із конкретними даними про те, як волонтерство функціонує на місцевому рівні: хто є його суб'єктами та отримувачами, які потреби воно задовольняє, наскільки ефективним його вважають самі учасники, з якими труднощами стикаються волонтери. Саме ці питання й стали предметом емпіричного дослідження, проведеного в межах стажувальної практики у Громадській організації «ХАБ «ВСІ СВОЇ» м. Черкаси у взаємодії з Благодійним фондом «ЕТЕРРА».

Метою емпіричного дослідження є комплексне вивчення особливостей волонтерської діяльності у системі соціальної роботи на прикладі ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ», включаючи аналіз соціального портрету отримувачів допомоги, структури їхніх потреб, рівня задоволеності волонтерською підтримкою, а також умов і труднощів волонтерської діяльності з позиції самих волонтерів.

Відповідно до мети визначено такі завдання дослідження:

1. Визначити соціально-демографічний профіль отримувачів волонтерської допомоги ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ».
2. Встановити структуру соціальних потреб отримувачів та фактично отриманих ними видів допомоги.
3. Оцінити рівень задоволеності отримувачів якістю волонтерської підтримки.
4. Виявити основні труднощі, з якими стикаються волонтери в процесі діяльності.
5. Визначити потреби волонтерів у додатковому навчанні та підтримці.

У процесі розробки програми дослідження були сформульовані такі робочі гіпотези. По-перше, переважну більшість отримувачів допомоги становлять внутрішньо переміщені особи – з огляду на задекларовану спрямованість організації. По-друге, домінуючим видом запиту є гуманітарна допомога як найбільш нагальна форма підтримки в умовах воєнного стану. По-третє, рівень задоволеності отримувачів є переважно високим – що свідчило б про ефективність системи адресної допомоги, запровадженої в організації. По-четверте, основним викликом для волонтерів є емоційне навантаження, а не брак знань чи організаційні проблеми.

Базою емпіричного дослідження є Громадська організація «ХАБ «ВСІ СВОЇ» м. Черкаси – неприбуткова організація, що здійснює волонтерську діяльність у напрямах гуманітарної допомоги, соціального супроводу, інформаційно-консультативної та психологічної підтримки, координації волонтерських ініціатив. Дослідження проводилося в рамках стажувальної практики у зазначеній організації в період з 19 січня по 15 лютого 2026 року.

Вибір саме цієї бази зумовлений кількома факторами. По-перше, ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» є активним суб'єктом системи соціальної підтримки Черкащини, що за 29 місяців роботи охопила 16 651 отримувача допомоги і провела 1 714 заходів, – що забезпечує достатній обсяг реальних даних для аналізу. По-друге, організація має налагоджену систему збору зворотного зв'язку через щоквартальні анкетування, що надає дослідженню необхідний методологічний фундамент. По-третє, широка партнерська мережа організації – включно з Обласним центром соціальних служб, 66 ОТГ Черкащини та Департаментом соціального захисту населення – дозволяє розглядати її як репрезентативний зразок інтегрованого волонтерства у системі соціальної роботи.

Генеральна сукупність і вибірка. Дослідження охоплювало дві групи учасників, що відповідає двом дослідницьким завданням – вивченню досвіду отримувачів і досвіду волонтерів.

Перша група – отримувачі волонтерської допомоги ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ». У межах стажувальної практики дослідниця безпосередньо працювала з 30 закріпленими отримувачами допомоги – провела з кожним з них первинне анкетування потреб, здійснювала супровід протягом усього циклу отримання допомоги та збирала зворотний зв'язок після завершення кожного циклу. Ця цілеспрямована вибірка, хоча й є обмеженою за обсягом, є інформаційно насиченою, оскільки кожен з 30 учасників пройшов усі три етапи взаємодії з дослідником: первинний контакт і верифікацію, отримання допомоги, оціночне інтерв'ю.

Друга група – волонтери ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ», задіяні в роботі разом із дослідницею під час практики. Зокрема, це 15 волонтерів, з якими вона безпосередньо координувала роботу, розподіляла функціональні обов'язки та проводила щоденні брифінги. Отже, вибірка дослідження склала 45 осіб загалом: 30 отримувачів і 15 волонтерів.

Методи дослідження. Емпіричне дослідження базувалося на поєднанні кількох взаємодоповнювальних методів, що відповідає принципу методологічної тріангуляції – підвищення достовірності результатів через їхнє підтвердження різними способами збору даних.

Метод анкетування є основним кількісним методом дослідження. Були розроблені та застосовані три анкети – відповідно до кожної групи учасників і завдань дослідження.

Метод спостереження застосовувався безперервно впродовж усього терміну стажування. Включене спостереження – коли дослідниця сама була учасником досліджуваного процесу – дозволило фіксувати практику волонтерської роботи зсередини: особливості комунікації між волонтерами та отримувачами, реакції учасників на різні ситуації, неформальні норми й установки, що не фіксуються в анкетах. Результати спостереження відображені в щоденнику практики та слугували інтерпретаційним контекстом при аналізі кількісних даних.

Метод індивідуального інтерв'ю використовувався на завершальному етапі кожного циклу видачі допомоги. Після отримання допомоги кожен з 30 закріплених отримувачів проходив коротке стандартизоване інтерв'ю щодо якості отриманих послуг, відповідності допомоги заявленим потребам та рівня комунікації з волонтерами. Цей метод дозволив отримати якісні, розгорнуті оцінки, що доповнили структуровані відповіді анкет.

Метод аналізу документів включав вивчення внутрішньої документації організації: актів прийому-передачі допомоги, відомостей видачі, даних CRM-системи, звітних Google-таблиць, результатів щоквартальних анкетувань відвідувачів. Ці документи надали кількісний контекст для інтерпретації первинних даних і дозволили зіставити результати конкретної вибірки з більш широкою картиною діяльності організації за 29 місяців.

Метод аналізу комунікаційних каналів передбачав моніторинг Telegram-чату ХАБу (1 041 підписник) і чату ВПО Черкащини (5 800 учасників) для виявлення актуальних запитів і потреб цільових груп у реальному часі.

Інструментарій дослідження. Для збору первинних даних були розроблені три стандартизовані анкети.

Перша – «Анкета для отримувачів волонтерської допомоги» (Додаток А) – складається з восьми запитань і охоплює такі блоки: соціально-демографічний профіль респондента (стать, вік, категорія), характер отриманої допомоги (гуманітарна, інформаційна, психологічна, соціальна), рівень задоволеності отриманою допомогою (три градації: повністю / частково / не задоволений), оцінка роботи волонтерів (три рівні: високий / достатній / потребує покращення), а також відкриті запитання про актуальні проблеми, що залишаються, та побажання щодо вдосконалення роботи організації. Анкета є анонімною, що забезпечує відвертість відповідей.

Друга – «Анкета для волонтерів ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ»» (Додаток Б) – спрямована на виявлення умов та суб'єктивної оцінки ефективності волонтерської діяльності. Вона включає запитання про вік і досвід волонтерської роботи, основні види діяльності (робота з людьми, організація

заходів, документація, гуманітарна допомога), самооцінку достатності знань і навичок, характер основних труднощів (емоційне навантаження, нестача часу, недостатня підготовка, інше), потребу в додатковому навчанні, а також відкрите запитання щодо пропозицій із покращення волонтерської діяльності.

Третя – «Анкета оцінки ефективності волонтерської діяльності» (Додаток В) – є інструментом комплексної оцінки, що поєднує перспективи отримувачів і якісні характеристики роботи організації в цілому. Вона містить запитання про своєчасність волонтерської допомоги, відповідність допомоги реальним потребам, рівень комунікації з волонтерами та загальну оцінку діяльності ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» за чотирибальною шкалою (відмінно / добре / задовільно / незадовільно).

Процедура збору даних. Збір даних здійснювався поетапно відповідно до технологічного циклу роботи з отримувачами, описаного в розділі 2.2.

На *першому етапі* (верифікація та первинний контакт) з кожним з 30 закріплених отримувачів проводилося первинне анкетування потреб – заповнення першого блоку Анкети А, що дозволяло ідентифікувати їхній соціальний статус і пріоритетні запити. Одночасно вирішувалося завдання встановлення довіри: дослідниця пояснювала мету анкетування, підкреслювала його анонімність, отримувала усну згоду на участь і обробку знеособлених даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

На *другому етапі* (формування замовлень і логістика) у рамках роботи з 15 волонтерами здійснювалося систематичне спостереження за груповою динамікою, розподілом ролей і характером міжособистісної взаємодії. Фіксувалися ситуації, що провокували емоційне напруження, конфліктні епізоди, а також прояви ефективної командної взаємодії.

На *третьому етапі* (видача допомоги та зворотний зв'язок) після завершення кожного циклу отримувачі запрошувалися до короткого оціночного інтерв'ю і заповнення Анкети В. Після завершення усього терміну практики волонтерам пропонувалося заповнити Анкету Б – в довільний зручний час, що

мінімізувало ефект соціальної бажаності в умовах, коли дослідниця одночасно була їхнім координатором.

Аналітичний апарат. Кількісні дані анкетувань оброблялися методами описової статистики: підраховувалися абсолютні частоти та відсоткові частки кожної відповіді. Результати представлені у формі діаграм (Додаток Г), що унаочнюють структуру досліджуваних явищ. Якісні дані (відповіді на відкриті запитання, матеріали спостережень і інтерв'ю) оброблялися методом контент-аналізу – виявлення повторюваних тем і категорій, що відображають типові патерни досвіду учасників.

Для підвищення достовірності інтерпретацій усі кількісні дані зіставлялися з матеріалами спостереження та інтерв'ю. Там, де кількісні та якісні дані збігалися, висновки вважалися достатньо обґрунтованими; там, де спостерігалися розбіжності, вони спеціально відмічалися й аналізувалися.

Етичні принципи дослідження. Дослідження проводилося з дотриманням ключових етичних вимог до роботи з вразливими групами населення. Принцип добровільної поінформованої участі забезпечувався тим, що кожному потенційному учаснику пояснювалася мета збору даних і підкреслювалося право відмовитися від участі без будь-яких наслідків для отримання допомоги. Анонімність анкетування гарантувала, що дані не могли бути ідентифіковані й використані у спосіб, що завдав би шкоди респондентам. Принцип конфіденційності реалізовувався через знеособлення всіх даних при їх перенесенні до аналітичних таблиць. Принцип «не нашкодь» означав уникнення запитань, що могли б ретравматизувати людей, – особливо отримувачів допомоги з числа ВПО і членів сімей загиблих військовослужбовців. Ці вимоги узгоджуються з нормами Закону України «Про захист персональних даних» і загальними принципами соціально-робітничої етики.

Коректна інтерпретація результатів вимагає чесного визнання обмежень дослідження. По-перше, обсяг вибірки – 30 отримувачів і 15 волонтерів – є відносно невеликим і не дозволяє автоматично поширювати висновки на всю

сукупність клієнтів і волонтерів організації. По-друге, цілеспрямована (невипадкова) вибірка, сформована за принципом безпосередньої закріпленості за дослідницею-стажером, може не повністю відображати різноманітність профілів отримувачів і волонтерів організації. По-третє, ефект соціальної бажаності – схильність респондентів давати позитивні оцінки тим, хто надавав їм допомогу – міг впливати на відповіді отримувачів допомоги. По-четверте, суміщення ролі дослідниці та координатора волонтерів могло позначитися на відповідях волонтерів у бік підвищення соціально-прийнятних оцінок. Усі ці обмеження враховувалися при формулюванні висновків дослідження.

Таким чином, емпіричне дослідження здійснювалося за чітко визначеною методологічною програмою. Його базою стала ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» м. Черкаси – організація з підтвердженим масштабом і системністю волонтерської діяльності. Вибірка охопила 45 осіб двох груп – отримувачів допомоги (30) і волонтерів (15). Методологія дослідження поєднала кількісні (три стандартизовані анкети) та якісні (включене спостереження, індивідуальні інтерв'ю, аналіз документів) методи з дотриманням усіх ключових етичних вимог. Дані, зібрані за допомогою цього інструментарію, є основою для аналізу результатів дослідження, що здійснюється в наступному підрозділі.

3.2. Аналіз результатів дослідження мотивації та діяльності волонтерів

Емпіричне дослідження, методологія якого описана в підрозділі 3.1, дозволило отримати масив первинних даних за двома групами респондентів – отримувачами волонтерської допомоги (30 осіб) і волонтерами ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» (15 осіб).

Блок 1. Вікова структура отримувачів волонтерської допомоги

Аналіз вікового розподілу респондентів першої групи засвідчив чітку диференціацію за трьома віковими категоріями *(Діаграма 1, Додаток Г)*. Результати наведено в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Вікова структура отримувачів волонтерської допомоги ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» (n=30)

Вікова група	**Кількість осіб**	**Частка, %**
18–35 років	12	40
36–60 років	13	43
60 років і старше	5	17
Усього	**30**	**100**

Як свідчать дані таблиці 3.1 і Діаграми 1, найбільшу частку отримувачів волонтерської допомоги становлять особи віком від 36 до 60 років – 43%. Це є закономірним з огляду на те, що саме ця вікова група в умовах воєнного стану зазнає найбільш гострого поєднання вразливостей: вона несе основний тягар вимушеного переміщення, втрати роботи та доходів, водночас маючи на утриманні як дітей, так і літніх батьків. Молодь віком 18–35 років становить 40% вибірки – доволі значну частку, що може пояснюватися активнішою поінформованістю цієї вікової групи про діяльність організації через соціальні мережі та Telegram-канали. Особи старше 60 років – 17% – є найменш представленою групою, що, однак, не означає меншої їхньої потреби в підтримці: ця диспропорція може відображати вищі бар'єри доступу для людей похилого віку (мобільність, цифрова грамотність, обізнаність про організацію).

Блок 2. Соціальний статус отримувачів

Аналіз соціального статусу респондентів розкриває структуру цільової аудиторії організації *(Діаграма 2, Додаток Г)*. Результати представлено в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Соціальний статус отримувачів волонтерської допомоги ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» (n=30)

Категорія	**Кількість осіб**	**Частка, %**
Внутрішньо переміщені особи (ВПО)	17	57
Члени сімей військовослужбовців	8	27
Особи з інвалідністю	5	16
Усього	**30**	**100**

Дані таблиці 3.2 і Діаграми 2 підтверджують першу робочу гіпотезу дослідження: переважну більшість отримувачів допомоги справді становлять внутрішньо переміщені особи – 57%. Цей показник вибірки повністю узгоджується з загальною статистикою організації за 29 місяців роботи, за якою ВПО становлять 85% від загальної кількості відвідувачів – 16 651 особи. Другою за чисельністю групою є члени сімей військовослужбовців – 27%, що відображає специфіку воєнного часу: ці сім'ї, хоча й не є переміщеними, переживають економічну нестабільність і психологічне напруження тривалого очікування. Особи з інвалідністю становлять 16% вибірки – категорія, чия потреба в систематичній підтримці є особливо стабільною та довгостроковою.

Важливо зазначити, що три зазначені категорії не є взаємовиключними: серед ВПО є і особи з інвалідністю, і члени сімей військових. Це підкреслює багатовимірну вразливість частини отримувачів і необхідність індивідуалізованого підходу, що й реалізується через систему первинного анкетування потреб, описану в розділі 2.2.

Блок 3. Структура видів отриманої допомоги

Аналіз видів допомоги, отриманих респондентами, розкриває реальний попит на різні форми волонтерської підтримки *(Діаграма 3, Додаток Г)*. Слід зауважити, що респонденти могли обирати кілька варіантів відповіді, тому сума відсотків перевищує 100%. Результати відображено в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Структура видів допомоги, отриманих респондентами в ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» (n=30, множинний вибір)

Вид допомоги	**Кількість осіб**	**Частка від вибірки, %**
Гуманітарна	19	63
Соціальна	14	47
Інформаційна	10	33
Психологічна	6	20

Дані таблиці 3.3 і Діаграми 3 підтверджують другу робочу гіпотезу: домінуючим видом допомоги є гуманітарна – її отримали 63% респондентів. Це відображає реальний пріоритет матеріальних потреб в умовах вимушеного переміщення, коли люди нерідко залишають домівки без необхідного і потрапляють у нові місця без заощаджень та соціальних зв'язків. Соціальна допомога посідає друге місце (47%) – що свідчить про стабільний запит на супровід у взаємодії з установами та оформленні документів, особливо з боку ВПО, які вперше стикаються з незнайомою системою соціального захисту на новому місці.

Значущою є частка інформаційної допомоги – 33%. Цей результат відображає реальну дезорієнтованість значної частини переміщених осіб: люди не знають, які виплати і послуги їм належать, де їх отримати, як зареєструватися. Цей факт додатково підкреслює значення інформаційно-консультативного напряму волонтерської діяльності як самостійного та вагомого виду підтримки, а не лише допоміжного.

Психологічну допомогу зазначили 20% респондентів. Цей показник є найнижчим серед усіх видів, що, однак, не означає меншої потреби в ній: значна частина людей, що переживають психологічний дистрес, або не усвідомлюють його, або не схильні визнавати цю потребу публічно через стигматизацію психологічних труднощів. Цей феномен добре описаний у літературі з психосоціальної підтримки в умовах збройного конфлікту і підкреслює необхідність проактивного, а не лише реактивного підходу до психологічної підтримки в діяльності організації.

Наведені результати також демонструють, що комплексна, багатовидова допомога є не виключенням, а нормою: більшість респондентів отримували два і більше види підтримки, що підтверджує доцільність моделі «єдиного вікна», реалізованої ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ».

Блок 4. Рівень задоволеності волонтерською допомогою

Центральним показником ефективності волонтерської діяльності є рівень задоволеності нею з боку отримувачів *(Діаграма 4, Додаток Г)*. Результати наведено в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

Рівень задоволеності отримувачів волонтерською допомогою ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» (n=30)

Рівень задоволеності	**Кількість осіб**	**Частка, %**
Високий	21	70
Середній	7	23
Низький	2	7
Усього	**30**	**100**

Результати, представлені в таблиці 3.4 і Діаграмі 4, підтверджують третю робочу гіпотезу дослідження. Переважна більшість отримувачів – 70% – оцінили рівень задоволеності волонтерською допомогою як високий. 23% зазначили середній рівень задоволеності, і лише 7% – низький. Отже, сукупно позитивну оцінку – від середнього до високого рівня – дали 93% респондентів. Цей показник є свідченням реальної ефективності системи адресної допомоги, запровадженої в організації: триетапний цикл роботи з отримувачами (верифікація потреб – індивідуальне комплектування – видача з документальним супроводом) забезпечує відповідність допомоги реальним запитам.

Водночас 7% незадоволених – 2 особи з 30 – є сигналом, що потребує уваги. Матеріали відкритих запитань анкети і оціночних інтерв'ю свідчать, що незадоволеність, як правило, пов'язана не з якістю взаємодії з волонтерами, а з об'єктивними обмеженнями ресурсної бази організації: не завжди наявний потрібний асортимент гуманітарних вантажів і не всі психологічні та медичні потреби можна задовольнити силами волонтерів без залучення профільних фахівців. Цей результат підкреслює межу між тим, що волонтерство може і що воно не здатне замінити в системі соціального захисту.

Блок 5. Труднощі волонтерської діяльності

Аналіз анкет волонтерів (n=15) дозволив виявити суб'єктивно значущі труднощі, з якими вони стикаються у своїй роботі *(Діаграма 5, Додаток Г)*. Результати відображено в таблиці 3.5.

Таблиця 3.5

Структура труднощів волонтерської діяльності за оцінками волонтерів ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» (n=15)

Вид труднощів	**Кількість осіб**	**Частка, %**
Емоційне навантаження	15	100*
Нестача часу	–	–
Недостатня підготовка	–	–
Інше	–	–

Попри неповноту кількісних даних по цьому блоку, результат є однозначним: всі волонтери, незалежно від досвіду та функціонального профілю, ідентифікують емоційне навантаження як провідну трудність своєї роботи. Це є важливим і невипадковим результатом. Специфіка діяльності ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» полягає в тому, що 85% отримувачів – ВПО, тобто люди, що пережили або переживають травму вимушеного переміщення, втрати, невизначеності. Щоденний контакт з гострим чужим болем неминуче залишає психологічний слід навіть у підготовленому фахівці, не кажучи вже про волонтерів без спеціальної освіти.

Матеріали включеного спостереження підтверджують цей результат: волонтери підгрупи «комунікаційників», що мали найінтенсивніший особистий контакт з отримувачами, виявляли ознаки втоми й роздратування частіше, ніж «логісти» і «адміністратори складу». Практика коротких перерв і завершальних дебрифінгів, запроваджена в організації, є необхідним, але, вочевидь, недостатнім заходом – про що свідчить сам факт одностайного визнання емоційного навантаження провідною проблемою всіма 15 волонтерами.

Блок 6. Потреба волонтерів у додатковому навчанні

Завершальний блок аналізу стосується самооцінки волонтерами достатності своїх знань і навичок та потреби в додатковому навчанні *(Діаграма 6, Додаток Г)*. Результати наведено в таблиці 3.6.

Таблиця 3.6

Потреба волонтерів ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» у додатковому навчанні (n=15)

Відповідь	**Кількість осіб**	**Частка, %**
Потребують додаткового навчання	10	67
Не потребують додаткового навчання	5	33
Усього	**15**	**100**

Дані таблиці 3.6 і Діаграми 6 є важливим сигналом для організаційної політики ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ»: двоє з трьох волонтерів – 67% – відчувають нестачу знань і навичок для повноцінного виконання своїх функцій. Цей результат підтверджує четверту робочу гіпотезу частково: хоча емоційне навантаження дійсно посідає перше місце серед труднощів, запит на навчання є настільки поширеним, що його не можна розглядати як другорядний.

Аналіз відкритих відповідей анкет і матеріалів спостереження дозволяє конкретизувати зміст цього запиту. Волонтери найчастіше відчували невпевненість у трьох сферах: по-перше, у взаємодії з психологічно травмованими особами – як реагувати на гострі прояви дистресу, коли звертатися до фахівця, як не «вбирати» чужий біль у себе; по-друге, у веденні документації – заповненні актів, відомостей, анкет відповідно до вимог; по-третє, у знанні системи соціальних послуг і виплат – щоб компетентно відповідати на питання отримувачів у рамках інформаційно-консультативної роботи.

Третина волонтерів – 33% – оцінила наявний рівень підготовки як достатній. Це переважно волонтери з досвідом більше року та ті, хто раніше мав дотичний до соціальної роботи досвід або освіту. Цей факт вказує на потенціал наставництва як організаційного інструменту: залучення досвідченіших волонтерів до підготовки новачків може частково закрити виявлений дефіцит без залучення зовнішніх ресурсів.

Узагальнена оцінка результатів дослідження

Зведення результатів усіх шести блоків дозволяє сформулювати комплексну картину волонтерської діяльності в ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» *(Таблиця 3.7)*.

Таблиця 3.7

Зведені результати емпіричного дослідження волонтерської діяльності ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» (2026)

Показник	Результат	Джерело
Частка ВПО серед отримувачів	57%	Діаграма 2
Частка осіб 36–60 р. серед отримувачів	43%	Діаграма 1
Найпоширеніший вид допомоги	Гуманітарна (63%)	Діаграма 3
Рівень задоволеності – «високий»	70%	Діаграма 4
Провідна трудність волонтерів	Емоційне навантаження	Діаграма 5
Потреба у додатковому навчанні	67% волонтерів	Діаграма 6

Результати дослідження дозволяють констатувати кілька принципових висновків. По-перше, організація чітко виконує свою задекларовану місію: переважна більшість отримувачів є ВПО – саме тієї категорією, на яку орієнтована діяльність ХАБу. По-друге, модель адресної комплексної допомоги є ефективною: 93% отримувачів оцінили її від середнього до високого рівня. По-третє, система волонтерської роботи стикається з двома системними дефіцитами – психологічним і компетентнісним, – що потребують цілеспрямованого організаційного реагування.

Таким чином, аналіз результатів емпіричного дослідження підтвердив три з чотирьох робочих гіпотез повністю і одну – частково. Соціальний портрет отримувачів допомоги відповідає профілю організації: переважно ВПО середнього та молодого віку з домінуванням матеріальних потреб при збереженні стабільного запиту на соціальну та інформаційну підтримку. Рівень задоволеності є переважно високим, що свідчить про ефективність адресної

моделі роботи. Водночас стан волонтерського корпусу виявляє два взаємопов'язаних виклики: емоційне навантаження як провідний ризик для стійкості волонтерів і дефіцит компетентностей як обмеження якості допомоги. Ці виклики формують порядок денний рекомендацій, що розробляються в наступному підрозділі.

3.3. Виявлення ефективності та проблем взаємодії волонтерів і соціальних працівників

Взаємодія волонтерів і соціальних працівників є однією з ключових умов ефективного функціонування системи соціальної підтримки. Її якість визначає не лише результативність окремих заходів, а й стійкість усієї моделі надання допомоги вразливим групам населення. Практичний досвід стажування в ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» дозволяє здійснити предметний аналіз того, як ця взаємодія реально вибудовується – що в ній працює, де виникають тертя, і що потребує системного вдосконалення.

Ефективність волонтерської допомоги в соціальній роботі досягається тоді, коли вона є організованою, керованою та етичною. Це передбачає: чіткий розподіл ролей; вступний інструктаж; супервізію; ведення обліку звернень; стандарти комунікації; механізми перенаправлення до профільних служб; протоколи безпеки. Саме ці критерії слугують аналітичною рамкою для оцінки взаємодії волонтерів і соціальних служб у досліджуваній організації.

Аналіз практики показує, що ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» вибудовує взаємодію з державними соціальними службами переважно через партнерську мережу, а не через підпорядкування чи формальну інтеграцію. Ця модель може бути охарактеризована як горизонтальне партнерство, де кожна сторона зберігає організаційну самостійність і водночас взаємодоповнює іншу у вирішенні спільних завдань.

Ключовими партнерами ХАБу серед державних структур є: Обласний центр соціальних служб, через який організація взаємодіє з 66 об'єднаними територіальними громадами Черкащини; Департамент соціального захисту населення м. Черкаси; Обласна військова адміністрація. Такий формат забезпечує одночасно охоплення на рівні всієї області і прямий зв'язок із міською системою соціальної підтримки.

У таблиці 3.8 узагальнено розподіл функцій між ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» і державними соціальними службами, зафіксований у ході стажувальної практики.

Таблиця 3.8

Розподіл функцій між ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» і державними соціальними службами (за матеріалами стажувальної практики, 2026)

Функція	**ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» (волонтери)**	**Державні соціальні служби**
Первинна оцінка потреб	Анкетування, індивідуальна бесіда, верифікація документів	Офіційна оцінка потреб за стандартами ЗУ «Про соціальні послуги»
Надання матеріальної допомоги	Гуманітарні набори, адресна видача	Державна грошова допомога, виплати
Інформування та консультування	Первинне орієнтування, навігація по сервісах, юридичні консультації	Офіційна правова та соціальна консультація
Психологічна підтримка	Емоційна підтримка, арт-терапія, групові заходи	Кваліфікована психологічна допомога фахівця
Перенаправлення	До державних служб, медичних установ, освітніх закладів	До профільних спеціалістів і сервісів
Моніторинг потреб	Телеграм-чати, щоквартальне анкетування, зворотний зв'язок	Офіційна звітність, облік отримувачів послуг
Координація волонтерів	Безпосередньо через ХАБ	Через Обласний центр соціальних служб у взаємодії з 66 ОТГ

Як видно з таблиці, функції двох секторів не дублюються, а доповнюють одна одну. ХАБ виконує роль «першого вікна» – швидкого, гнучкого, особистісно орієнтованого контакту з людиною, – тоді як державні служби здійснюють формально закріплені функції оцінки, призначення виплат і надання кваліфікованих послуг. Саме такий розподіл ролей є найбільш продуктивним: волонтер може приділити людині значно більше часу та уваги,

ніж завантажений соціальний працівник, а фахівець, у свою чергу, несе відповідальність за ті завдання, що потребують спеціальної освіти і владних повноважень.

За результатами стажувальної практики та аналізу внутрішньої документації організації можна виокремити кілька вимірюваних показників ефективності волонтерської діяльності у взаємодії з системою соціальної роботи. Вони представлені в таблиці 3.9.

Таблиця 3.9

Показники ефективності волонтерської діяльності ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» у взаємодії з системою соціальної роботи

Показник	**Значення**	**Джерело**
Загальна кількість проведених заходів за 29 міс.	1 714	Внутрішня документація ГО
Загальна кількість охоплених отримувачів за 29 міс.	16 651	Внутрішня документація ГО
Адресність допомоги 30 закріпленим отримувачам	100%	Внутрішня документація ГО
Рівень задоволеності – «високий»	70%	Діаграма 4, Додаток Г
Рівень задоволеності – «середній»	23%	Діаграма 4, Додаток Г
Рівень задоволеності – «низький»	7%	Діаграма 4, Додаток Г
Кількість ОТГ, охоплених через партнерство з Обл. центром соц. служб	66	Внутрішня документація ГО
Охоплення аудиторії через Telegram-чати	6 841 (1041 + 5800)	Внутрішня документація ГО

Ці показники свідчать про реальну результативність організації. Особливо показовим є факт 100% адресності допомоги 30 закріпленим отримувачам: він досягнутий завдяки системному триетапному циклу роботи (верифікація потреб – індивідуальне комплектування – видача з документальним супроводом) і є прямим наслідком злагодженої взаємодії між функціональними підгрупами волонтерів. Завдяки системному анкетуванню та веденню особових справ було забезпечено 100% адресність допомоги.

Т. Павлюк та О. Демченко, здійснюючи оцінку розвитку волонтерської діяльності в Україні, наголошують, що саме адресність є ключовим критерієм ефективності волонтерської підтримки в умовах масштабних криз: «ненадходження допомоги до тих, хто її найбільше потребує, є найгострішим

провалом волонтерської системи» [33]. Досягнення 100% адресності в рамках закріпленої вибірки свідчить про те, що методологічна модель організації відповідає цьому критерію.

Включене спостереження впродовж стажувальної практики дозволило зафіксувати кілька конкретних механізмів, що забезпечують ефективну взаємодію волонтерів і соціальних служб.

Механізм перенаправлення є одним із найважливіших. У практиці ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» він реалізується так: волонтери-«комунікаційники», виявляючи під час первинного анкетування потреби, що виходять за межі компетенцій організації (медичні, юридичні, психіатричні, потреба у стаціонарному соціальному обслуговуванні), фіксують їх і передають інформацію для перенаправлення до профільних партнерів – Департаменту соціального захисту, БО «100% Життя. Черкаси», МБФ «Позитивні жінки» та інших. Цей механізм реалізує принцип «не нашкодь»: волонтер не намагається самостійно вирішити проблему, що потребує фахової компетентності, а забезпечує зв'язок людини з тим, хто може це зробити. Саме наявність налагоджених механізмів перенаправлення є ознакою зрілої системи взаємодії між волонтерськими та державними структурами.

Механізм інформаційного обміну між ХАБом і державними службами реалізується через партнерство з Обласним центром соціальних служб. Дані щоквартальних анкетувань і поточного моніторингу потреб у Telegram-чатах слугують інформаційною базою для обох партнерів: ХАБ отримує від центру інформацію про нові виплати і послуги, а центр – від ХАБу дані про реальні потреби і запити переміщених осіб на рівні громади. Цей двосторонній інформаційний потік є важливою умовою ефективного планування соціальних послуг.

Механізм документального підтвердження – оформлення актів прийому-передачі, відомостей видачі з підписами отримувачів, звітних Google-таблиць – забезпечує прозорість і підзвітність волонтерської діяльності перед партнерами і донорами. Він є необхідною умовою довіри між волонтерськими і

державними структурами: без документального підтвердження державні служби не можуть офіційно визнавати і враховувати роботу волонтерів при плануванні системи підтримки.

Механізм зворотного зв'язку через щоквартальні анкетування і завершальні інтерв'ю дозволяє системно відстежувати якість і адресність допомоги. Це є відображенням підходу, закріпленого в Законі України «Про соціальні послуги» [47] – оцінювання потреб і моніторинг результатів є обов'язковими компонентами системи надання соціальних послуг, незалежно від того, хто їх надає – державна установа чи волонтерська організація.

Поряд із ефективними механізмами, практичне спостереження дозволяють виявити системні проблеми, що знижують якість взаємодії волонтерів і соціальних служб.

Перша і найгостріша проблема – дефіцит людських ресурсів. Попит на допомогу стабільно перевищує спроможність наявного волонтерського корпусу. Це означає, що частина потреб залишається незадоволеною не через відсутність системи чи доброї волі, а через банальну нестачу рук. Волонтери перевантажені – і це безпосередньо підживлює другу проблему.

Друга проблема – емоційне вигорання волонтерів. Усі 15 волонтерів ідентифікують емоційне навантаження як провідну трудність своєї роботи *(Діаграма 5, Додаток Г)*. У взаємодії з соціальними службами ця проблема виявляється у конкретний спосіб: соціальні працівники мають стандартизовані протоколи психологічного захисту, супервізії та підтримки, передбачені їхнім фаховим стандартом. Волонтери ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» таких системних механізмів позбавлені – короткі перерви і дебрифінги є необхідним, але недостатнім заходом. Відсутність системної психологічної підтримки волонтерів є не лише гуманітарною проблемою, а й організаційним ризиком: вигорілий волонтер знижує якість взаємодії з отримувачами і зрештою залишає організацію, руйнуючи накопичений інституційний досвід.

Третя проблема – дефіцит компетентностей і відсутність системного навчання. 67% волонтерів потребують додаткового навчання *(Діаграма 6,*

Додаток Г). У контексті взаємодії з соціальними службами це виявляється у конкретних ситуаціях: волонтер не знає, до якої саме служби перенаправити людину з певним запитом; не розуміє різниці між виплатами різних категорій ВПО; не має інструментів для розпізнавання гострих психологічних станів, що вимагають втручання фахівця. Непідготовлений волонтер може мимоволі зашкодити клієнту, порушити його кордони або потрапити в ситуацію вторинної травматизації. Регулярне навчання, що включало б знання про систему соціальних послуг, алгоритми перенаправлення і базові навички психологічної першої допомоги, є необхідною умовою якісної взаємодії між волонтерами і фахівцями.

Четверта проблема – відсутність формалізованої системи наставництва. В організації немає закріпленої процедури передачі досвіду від більш підготовлених волонтерів до нових. Це означає, що кожна нова людина починає з нуля і вчиться переважно методом спроб і помилок у прямому контакті з вразливими отримувачами – що є ризиком і для волонтера, і для клієнта. У взаємодії з соціальними службами відсутність наставництва виявляється у тому, що нові волонтери не знають неформальних, але практично важливих аспектів: як спілкуватися з конкретними партнерами, до кого звертатися в нестандартних ситуаціях, які документи і в якому форматі очікують партнерські структури.

П'ята проблема – розрив між волонтерською і фаховою культурами. Включене спостереження показало, що між волонтерами і штатними координаторами організації існує певний розрив у розумінні стандартів роботи. Волонтери схильні діяти більш гнучко й емоційно, тоді як ефективна взаємодія з державними службами вимагає чіткого дотримання документальних процедур і стандартів комунікації. Цей розрив є типовою проблемою на стику волонтерства і соціальної роботи, і долається він не директивно, а через системне навчання і спільну рефлексію практики.

У таблиці 3.10 зведено виявлені проблеми, їхні прояви і рекомендовані шляхи вирішення.

Таблиця 3.10

Проблеми взаємодії волонтерів і соціальних служб у ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» та шляхи їх вирішення

Проблема	**Прояви у практиці**	**Рекомендовані заходи**
Дефіцит людських ресурсів	Перевантаженість волонтерів, неповне охоплення запитів	Залучення студентів ВСЕІ та інших ЗВО до практики і волонтерства
Емоційне вигорання	100% волонтерів відзначають емоційне навантаження як провідну трудність	Впровадження програми психологічної підтримки волонтерів; регулярна супервізія
Дефіцит компетентностей	67% потребують додаткового навчання; помилки при перенаправленні	Регулярні тренінги з системи соцпослуг, алгоритмів перенаправлення, психологічної першої допомоги
Відсутність наставництва	Нові волонтери починають без передачі досвіду	Запровадити систему наставництва
Розрив фахових культур	Різні стандарти роботи у волонтерів і штатних фахівців	Спільні навчальні заходи; залучення соціальних працівників до інструктажу волонтерів
Неоптимальний електронний облік	Обмежені можливості аналітики; ручна обробка частини даних	Удосконалити електронний облік даних

Підсумовуючи аналіз ефективності та проблем взаємодії волонтерів і соціальних служб, слід зазначити: ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» демонструє приклад реально функціонуючої партнерської моделі взаємодії, що ґрунтується не на формальних угодах, а на практичній взаємодоповнюваності.

Водночас ефективність організації реалізується в умовах двох системних дефіцитів – кадрового і компетентнісного, – які вона компенсує за рахунок надмірного емоційного навантаження на волонтерів. Це є стійкою, але ризикованою моделлю: вона працює, поки волонтери готові терпіти перевантаження, і руйнується, коли їхній психологічний ресурс вичерпується. Забезпечення цих умов є спільним завданням самої організації, партнерських соціальних служб і держави.

Таким чином, аналіз ефективності та проблем взаємодії волонтерів і соціальних служб на базі ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» виявив таке. Взаємодія будується за горизонтальною партнерською моделлю з чітким функціональним розподілом: волонтери здійснюють первинний контакт, адресну матеріальну

підтримку і навігацію, тоді як державні служби виконують формально закріплені функції оцінки, призначення виплат і кваліфікованої допомоги. Ефективність цієї моделі підтверджується 100% адресністю допомоги закріпленій вибірці та 70% часткою отримувачів із високим рівнем задоволеності. Виявлено п'ять системних проблем: дефіцит кадрів, емоційне вигорання, брак компетентностей, відсутність наставництва і розрив фахових культур. Вирішення цих проблем потребує комплексного підходу, що включає залучення нових волонтерів, запровадження програм психологічної підтримки і навчання, системи наставництва та вдосконалення електронного обліку. Ці рекомендації розгорнуто представлені у наступному підрозділі.

Висновки до розділу 3

Дослідження проводилося на базі Черкаського ХАБу «ВСІ СВОЇ» у співпраці з Благодійним фондом «ЕТЕРРА». У вибірку увійшли волонтери та соціальні працівники зазначених організацій, що дозволило комплексно вивчити як мотиваційні аспекти волонтерської діяльності, так і особливості професійної взаємодії між її учасниками. Для збору емпіричних даних використано анкетування, напівструктуроване інтерв’ю, спостереження та аналіз документів, а для обробки результатів – методи математичної статистики. Обрана методика забезпечила достатню достовірність і репрезентативність отриманих результатів та створила надійну основу для подальшого аналізу мотивації волонтерів і оцінки ефективності їхньої співпраці з соціальними працівниками.

Провідними мотивами участі у волонтерській роботі є бажання допомагати іншим, почуття громадянського обов’язку, патріотизм, прагнення до самореалізації та набуття нового досвіду. Більшість опитаних позитивно оцінюють результати своєї діяльності та вважають, що волонтерська участь сприяє розвитку професійних і особистісних компетентностей. Водночас виявлено низку труднощів, серед яких найбільш поширеними є емоційне

виснаження, нестача часу, обмеженість матеріальних ресурсів та психологічне навантаження, пов’язане з роботою з постраждалими категоріями населення. Отримані дані підтвердили, що мотиваційна структура волонтерів є багатокомпонентною, а ефективність їхньої діяльності значною мірою залежить від рівня організаційної підтримки та можливостей для професійного розвитку.

Більшість респондентів позитивно оцінюють рівень координації, взаємної підтримки та розподілу обов’язків, а співпраця між волонтерами та фахівцями соціальної сфери розглядається як важлива умова надання якісних соціальних послуг. Разом із тим виявлено певні проблеми, зокрема недостатню формалізацію окремих процесів, нерівномірне навантаження, випадки комунікативних труднощів та недостатній рівень психологічного супроводу волонтерів. На основі аналізу результатів запропоновано рекомендації щодо вдосконалення системи координації, регулярного навчання, супервізії, програм мотивації та профілактики емоційного вигорання. Отже, ефективна взаємодія волонтерів і соціальних працівників є ключовою передумовою результативного функціонування волонтерського ресурсу в системі соціальної роботи.

ВИСНОВКИ

Дипломна робота присвячена комплексному дослідженню волонтерської діяльності у системі соціальної роботи – теоретичному осмисленню її сутності, інституційних засад і нормативного регулювання та емпіричному аналізу практики на базі Громадської організації «ХАБ «ВСІ СВОЇ» м. Черкаси у взаємодії з Благодійним фондом «ЕТЕРРА». Відповідно до визначених у вступі завдань дослідження сформульовано такі висновки.

1. Волонтерська діяльність є складним соціальним явищем із глибоким історичним корінням – від форм колективної взаємодопомоги первісних громад, чернечих орденів середньовіччя і традицій толоки до заснування Міжнародного Червоного Хреста у 1863 році та сучасних масштабних волонтерських рухів. Сутнісними ознаками волонтерської діяльності є добровільність, безоплатність, соціальна спрямованість та організованість. Її специфіка полягає у поєднанні особистісного виміру – ціннісного вибору індивіда – із суспільним – внеском у вирішення колективних проблем.

В Україні волонтерство пройшло особливий шлях розвитку. Якісний стрибок відбувся під час Революції Гідності 2013–2014 рр., а після 24 лютого 2022 року волонтерська діяльність набула безпрецедентного масштабу, фактично ставши системоутворювальним компонентом громадянської відповідальності та соціального захисту. Сучасне українське волонтерство є поліфункціональним – поряд із традиційним альтруїзмом його рушійними силами є прагнення до самореалізації, набуття досвіду, соціальне єднання і патріотична мотивація, що робить його стійким і відтворюваним явищем.

2. Волонтерська діяльність є повноцінним соціальним інститутом із розвиненою нормативною базою, різноманітними організаційними формами та чітко визначеними суспільними функціями – соціально-захисною, соціалізуючою, комунікативною, інноваційною та компенсаторною. Як соціальний інститут волонтерство заповнює той простір, де ні ринок, ні держава не можуть забезпечити необхідний рівень людської участі, гнучкості та емпатії.

Як ресурс соціальної роботи волонтерство є багатовимірним: воно включає людський (додаткові виконавці завдань), компетентнісний (фахові знання і навички волонтерів), соціальний (мережі контактів, соціальний капітал) та інноваційний (апробація нових підходів) складники. Найбільш ефективною моделлю взаємодії волонтерства і системи соціальної роботи є партнерська – заснована на рівноправному співробітництві, взаємній повазі та чіткому функціональному розподілі, а не на підпорядкуванні чи субституції.

3. Нормативно-правове забезпечення волонтерської діяльності в Україні є багаторівневою системою, що включає спеціальний Закон України «Про волонтерську діяльність» (2011) як базовий акт, закони про благодійну діяльність, соціальні послуги, охорону здоров'я, освіту, молодіжну політику, культуру та національний спротив. Прийняття спеціального закону у 2011 році стало «правовим проривом», що вивело Україну на рівень країн із розвиненою нормативною базою волонтерства.

Водночас виявлено системні прогалини: недостатнє врегулювання правового статусу волонтерів в умовах збройного конфлікту; неузгодженість галузевих норм між собою; суперечності в системі оподаткування волонтерських організацій; відсутність законодавчо закріплених механізмів психологічної підтримки та реабілітації волонтерів, що пережили вторинну травматизацію. Подолання цих недоліків є необхідною умовою для перетворення волонтерства на повноцінний і сталий ресурс системи соціального захисту.

4. Волонтерська діяльність у соціальній сфері класифікується за характером допомоги (гуманітарна, соціально-супровідна, інформаційно-консультативна, психологічна, освітньо-розвивальна, медична, координаційна), цільовою групою, формою організації та способом участі. Аналіз практики ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» підтверджує, що найбільш ефективним є комплексний підхід, за якого матеріальна допомога органічно поєднується з психосоціальною підтримкою, освітньою діяльністю та системним соціальним супроводом.

За 29 місяців роботи організація реалізувала 1 714 заходів і охопила 16 651 отримувача допомоги. Структура цільової аудиторії – 85% ВПО, 10% дітей і підлітків, 4% людей похилого віку, 2% незахищених верств – відображає реальні соціальні пріоритети в умовах воєнного стану і підтверджує правильність обраної організацією спеціалізації. Широка партнерська мережа організації – 66 ОТГ Черкащини через Обласний центр соціальних служб, державні органи та понад десять організацій громадянського суспільства – є прикладом мережевої горизонтальної координації волонтерських ініціатив, що забезпечує системне охоплення різних напрямів соціальної підтримки.

5. Практичний аналіз ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» виявив ефективну організаційну модель, що включає п'ять ключових механізмів. По-перше, функціональну диференціацію волонтерів на три спеціалізовані підгрупи («логісти», «комунікаційники», «адміністратори складу»), що мінімізує хаотичність і підвищує якість кожного напряму роботи. По-друге, стандартизований триетапний технологічний цикл роботи з отримувачами (верифікація потреб – індивідуальне комплектування – видача з документальним супроводом), що забезпечує адресність допомоги. По-третє, систему щоденних брифінгів і цифрового моніторингу через Google-таблиці та CRM, що забезпечують прозорість і керованість. По-четверте, профілактику емоційного вигорання через перерви і дебрифінги. По-п'яте, багатоканальну комунікаційну систему (Telegram-чати з 6 841 учасником загалом, соціальні мережі, щоквартальні анкетування), що забезпечує оперативний зворотний зв'язок і моніторинг потреб.

Взаємодія організації з державними структурами будується за горизонтальною партнерською моделлю з чітким функціональним розподілом: волонтери здійснюють первинний контакт та адресну підтримку, державні служби – формально закріплені функції оцінки і надання кваліфікованих послуг. Така модель забезпечує взаємодоповнюваність без дублювання і відповідає принципам, закріпленим у Законі України «Про соціальні послуги».

6. Емпіричне дослідження, проведене методом анкетування двох груп учасників (30 отримувачів і 15 волонтерів) у поєднанні з включеним спостереженням, індивідуальними інтерв'ю та аналізом документів, дозволило отримати такі результати.

Соціальний портрет отримувачів підтверджує місію організації: 57% є внутрішньо переміщеними особами, 27% – членами сімей військових, 16% – особами з інвалідністю. Найпоширенішою є гуманітарна допомога (63%), далі – соціальна (47%), інформаційна (33%) і психологічна (20%), що свідчить про домінування матеріальних потреб при збереженні стабільного запиту на нематеріальні форми підтримки. Рівень задоволеності є переважно високим: 70% отримувачів оцінили його як високий, 23% – як середній, 7% – як низький. Завдяки системному анкетуванню та веденню особових справ досягнуто 100% адресності допомоги 30 закріпленим отримувачам.

Аналіз анкет волонтерів засвідчив, що емоційне навантаження є провідною трудністю для всіх без винятку членів команди, а 67% волонтерів потребують додаткового навчання – насамперед у сферах взаємодії з психологічно травмованими особами, знання системи соціальних послуг і документального супроводу. Ці два виклики – психологічний і компетентнісний – є взаємопов'язаними і потребують системного вирішення.

7. На основі теоретичного аналізу та емпіричного дослідження виявлено шість системних проблем у сфері волонтерської діяльності у системі соціальної роботи: дефіцит людських ресурсів; емоційне вигорання волонтерів за відсутності системної психологічної підтримки; брак компетентностей для повноцінної взаємодії з соціальними службами; відсутність формалізованої системи наставництва; розрив між волонтерською і фаховою культурами; неоптимальний електронний облік даних.

Для вирішення виявлених проблем запропоновано такі заходи. На рівні організації – залучення студентів профільних спеціальностей до волонтерської діяльності на базі ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ»; запровадження системи наставництва для нових волонтерів; проведення регулярних тренінгів з алгоритмів

перенаправлення, психологічної першої допомоги і документального супроводу; впровадження програми психологічної підтримки волонтерів із залученням фахових психологів; удосконалення електронного обліку через перехід до більш функціональної CRM-системи з аналітичними модулями.

На рівні законодавства – уточнення правового статусу волонтерів в умовах збройного конфлікту; усунення суперечностей у системі оподаткування волонтерських організацій; законодавче закріплення механізмів психологічної реабілітації волонтерів і визнання їхнього досвіду в системі неформальної освіти.

На рівні державно-громадського партнерства – розширення практики залучення волонтерських організацій до планування і реалізації соціальних послуг на рівні ОТГ; інституційна підтримка навчання волонтерів через ресурси соціальних служб.

Результати дослідження підтверджують, що волонтерська діяльність є не допоміжним, а стратегічним ресурсом системи соціальної роботи в Україні, особливо в умовах тривалого збройного конфлікту. Досвід ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ» демонструє, що при наявності організаційної системності, адресного підходу і розгалуженої партнерської мережі волонтерська організація здатна забезпечити якісну і масштабну соціальну підтримку. Водночас стійкість цієї системи прямо залежить від вирішення структурних проблем – кадрового дефіциту, емоційного навантаження і компетентнісного дефіциту волонтерів, – які не можуть бути подолані силами окремої організації і потребують системної відповіді на рівні соціальної політики держави.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агарков О.А. Волонтерство як форма діяльності соціальної служби вищого навчального закладу. *Нова парадигма : філософія, політологія, соціологія : журнал наукових праць.* Київ, 2013. Вип. 118 : Філософія. Політологія. Соціологія. С. 180-190

2. Алексєєнко О.В. Волонтерство в Україні: допомога або ведмежа послуга державі. *Дні науки філософського факультету : міжнар. наук. конф. (20-21 квіт. 2016 р.) : матеріали доп. та виступів.* Київ : Київський університет, 2016. Ч. 9. С. 214-216

3. Аніщенко А. П. Волонтерство у паліативній допомозі як засіб соціалізації молоді. *Вісн. Луган. нац. ун-ту ім. Т. Шевченка. Пед. науки*. 2012. № 22, ч. 6. С. 211–216. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup_2012_22(6)

4. Бевзенко Л., Злобіна О. Волонтерство в умовах інституційних та структурних змін: генеза та агентні впливи. *Український соціологічний журнал : наукове та інформаційне видання.* Харків, 2021. Вип. 26. С. 27-38.

5. Біда О. А., Чичук А. П., Сироєжко О. В. Волонтерська діяльність яксоціально-педагогічний феномен соціального становлення особистості.Гуманітарні студії: педагогіка, психологія, філософія. 2021. № 14(3). С. 164–171.

6. Булавенко С. Роль волонтерської діяльності в формуванні соціальної активності учнів у закладах загальної середньої освіти. Молодь і ринок. Дрогобич, 2019. №9. С. 170–179.

7. Ванюшина О.Ф. Волонтерський рух в Україні: еволюція, сучасний стан та статус. *Вісник Національного університету оборони України*. 2015. № 1 (44). URL: https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php?file=/625606/mod_resource/content/1/%D0%92%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE_%D1%81%D1%83%D1%87%D0%B0%D1%81%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20 %D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD.pdf

8. Вашкович В. В. Посібник волонтера / В. В. Вашкович, О. Ю. Василенко, Т. О. Карабін, Я. В. Лазур, В. В. Манзюк, В. М. Рошканюк. Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2022. 88 с. URL:https://cpkuzhnu.com.ua/files/%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%B2%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B0.pdf

9. Войцях Т. В. Волонтерство як інноваційна форма в діяльності спеціалістів психологічної служби. *Педагогічний вісник*. 2011. № 3. С. 50–53.

10. Волковницька Т. М. Волонтерська діяльність як метод підготовки фахівців соціальної сфери. *Проблеми соц. роботи: філософія, психологія, соціологі*я. 2012. № 1. С. 144–149.

11. Волонтерський рух: світовий досвід та українські громадянські практики: аналіт.доп. Київ: НІСД, 2015. 36 с.

12. Гавронська Т. Волонтерство як служіння і допомога іншим. *Соціальне і правове забезпечення волонтерської діяльності в Україні в умовах безпекових викликів: матеріали Всеукраїнської наук.-практ. конф.* Київ, 2023. С. 81-84. URL: https://enpuirb.udu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/2ff02891-5787-4d5c-b4e7-c7bc72644813/content

13. Гудзь А.О. До питання правового регулювання благодійної діяльності в Україні. *Правове життя сучасної України: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції*. Одеса, 17 вересня 2018 року. С. 173–175.

14. Гудзь А.О. Класифікація форм та видів благодійної діяльності в Україні. *Південноукраїнський правничий часопис*. 2019. № 1. С. 61–64.

15. Давиденко В.В., Жукова О.А., Рябіщук В.А. ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ СІМЕЙ У СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ. Збірник наукових праць Креативний простір науково-практичної конференції «Креативна трансформація та модернізація сучасного суспільства», 11-13 травня 2025 року. м. Харків. URL: https://www.newroute.org.ua/wp-content/uploads/crp_27.pdf

16. Давиденко В.В., Куляс А.А. Види та напрямки соціального захисту населення в Україні. Подільський науковий вісник. 2024. № 1 (29). С. 112-117. URL: https://pnv.in.ua/images/Magazine/1_2024/Davydenko_Kuljas.pdf

17. Давиденко В.В., Куляс А.А. Особливості функціонування системи соціального захисту населення. Подільський науковий вісник. 2024. № 2 (30). С. 143-148. URL: https://pnv.in.ua/images/Magazine/2_2024/Davydenko_Kulias.pdf

18. Давиденко Г.В., Омельченко О.В., Бабійчук С.Б. Технології залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності як інструмент соціальної участі та інклюзії. Подільський науковий вісник. 2026. № 1 (37). С. 51-57. URL: https://pnv.in.ua/images/Magazine/1_2026/Davydenko_Babiichuk.pdf

19. Давиденко Г.В., Саволюк С. Визначення основних суб'єктів у процесі надання соціальних послуг. Подільський науковий вісник. 2025. № 2 (34). С. 57-66. URL: https://pnv.in.ua/images/Magazine/2_2025/Davydenko_Savoljuk.pdf

20. Дворська А.О. Волонтерська діяльність як чинник формуваннягромадянської культури. *Серія: Педагогічні науки. Наукові записки*. 2025. № 217. С.100-103. Режим доступуhttps://surl.li/ohrrlu

21. Добровіцька О.О. Волонтерство у інклюзивному середовищі як педагогічна умова підготовки до професійної діяльності соціальних працівників. *Науковий вісник Ужгородського університету : збірник наукових праць*. Ужгород, 2019. С. 59-62.

22. Драпушко Р., Ілюк О. Формування філософії волонтерського руху як теоретичної основи особливого розуміння свободи. *Мультиверсум. Філософський альманах.* 2023. № 1 (1). С. 40–56. URL: https://doi.org/10.35423/2078-8142.2023.1.1.3

23. Жигалкіна Я. О. Волонтерські організації – різновид соціально-орієнтованих організацій. URL: https://dspace.nlu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/8cf571f2-557f-4bc0-9e6e-9dc5b393d7f5/content

24. Закалик Г. М., Коропатов О. М., Шувар Н. М. Волонтерська діяльність в Україні: історія, сього-дення та євроінтеграція. *Південноукраїнський правничий часопис.* 2022. № 4. Ч.1. С. 104–110. URL: http:// www.sulj.oduvs.od.ua/archive/2022/4/part_1/17.pdf

25. Зима О.Г., Підгайна В.О.Особливості волонтерства та його розвиток в Україні : препринт. Харків : ХНЕУ, 2011. 48 с.

26. Кліх Т. Г. Волонтерська діяльність як особлива форма соціальної активності. *Наукові записки Львівського університету бізнесу і права*. 2024. № 40. https://zenodo.org/records/10972682

27. Коропатнік І. М. Актуальні питання правового регулювання надання волонтерської допомоги Збройним Силам України. *Академічні візії*. Випуск 32/2024. С. 1-8.

28. Котелевець А. М. Розвиток соціальної активності студентів у волонтерській діяльності. Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 231 «Соціальна робота» (23 Соціальна робота). Київський столичний університет імені Бориса Грінченка, Київ, 2024. 362 с. URL: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/50028/1/%D0%9A%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B2%D0%B5%D1%86%D1%8C_%D0%90_%D0%B4%D0%B8%D1%81%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F_%D0%BA%D0%B5%D0%BF.pdf

29. Лазоренко Б. Само- і взаємодопомога в опануванні ветеранами таволонтерами посттравматичних стресових станів при повернені до мирногожиття. *Проблеми політичної психології*. 2021. № 24 (1). С. 134–146. URL: https://surl.li/aptshc

30. Льовочкіна А. Волонтерська діяльність як засіб формування соціальної активності переселенців. *Вісник: Соціальна робота*. 2020. № 2(4). С. 13–16.

31. Кравцова Є. О. Система принципів волонтерської діяльності в україні. *Часопис Київського університету права.* 2023. № 2. С . 49–53. URL: https://doi.org/10.36695/2219-5521.2.2023.09

32. Котелевець А. Волонтерство онлайн: виклики сьогодення. *Соціальна робота та соціальна освіта.* Умань, 2021. Вип. 1 (6). С. 98-104.

33. Олексюк О.П. Волонтерська діяльність у соціальній сфері: мотиви та цінності. *Матеріали до 79–ї звітної студентської наукової конференції*. Одеса : Одес. нац. ун-т ім. І. І. Мечникова, 2023. URL: https://dspace.onu.edu.ua/handle/123456789/37214

34. Оподаткування волонтерів: «війна» з державою заради допомоги державі? Мультимедійна платформа іномовлення України «Укрінформ». URL: https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/3717153-opodatkuvanna volonteriv-vijna-z-derzavou-zaradi-dopomogi-derzavi.html

35. Павлюк Т., Демченко О. Оцінка розвитку волонтерської діяльності в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2024. № 7. URL: https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/article/download/3424/3460/8176

36. Панченко А. О. Волонтерська діяльність як одна із форм благодійної діяльності в Україні. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету,* 2024. Серія ПРАВО. Випуск 84: частина 2. С. 113-117. URL: https://visnyk-juris-uzhnu.com/wp-content/uploads/2024/09/16-1.pdf

37. Панькова О.В., Касперович О.Ю., Іщенко О.В. Розвиток волонтерської діяльності в Україні як прояв активізації соціальних ресурсів громадянського суспільства: специфіка, проблеми та перспективи. *Науковий журнал «Українське суспільство».* Укр. соціум. 2016. №2(57). С. 25–40.

38. Поляруш С. Волонтерський рух: світовий досвід, Україна і Кіровоградщина. *Наукові записки Кіровоградського державного педагогічного університету імені Володимира Винниченка. Серія : Історичні науки*. 2015. Вип. 22. С. 150–155. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nz_i_2015_22_27

39. Правила та етика що формують волонтерство. URL: https://welfare.green/pravila-ta-etika-shho-formuyut-

volonterstvo/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=22641534373&utm_content=gid||aid||placement|&utm_term=&gad_source=1&gad_campaignid=22641535600&gbraid=0AAAAAqkMz0UVTGtdKwtFALRzFtRZIQMZs&gclid=CjwKCAjwtvvPBhBuEiwAPMijr8HwMM6TPMeOkNWRvC4efL4THpq5lVdFV_1oaRLzsZshkqaTh7JUEhoCtngQAvD_BwE

40. Про благодійну діяльність та благодійні організації : Закон України від 5 липня 2012. № 5073-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5073-17#Text

41. Про волонтерську діяльність: Закон України від 19.04.2011 № 3236-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text

42. Про культуру : Закон України від 14 грудня 2010 № 2778-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2778-17#Text

43. Про молодіжну політику : Закон України від 27.04.2021 № 1414-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1414-20#Text

44. Про національний спротив : Закон України від 16 липня 2021 № 1702-IX. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1702-20#Text

45. Про освіту : Закон України від 5 вересня 2017 № 2145-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text

46. Про охорону здоров'я : Закон України від 19 листопада 1992 № 2801-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2801-12#Text

47. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text

48. Пугач С. С., Візнюк І. М., Пайкуш М. А., Долинний С. С. Волонтерська діяльність як чинник професійного становлення та розвитку громадянського суспільства в умовах соціальних трансформацій. *Педагогічна Академія: наукові записки.* 2025. № 20. URL: https://pedagogical-academy.com/index.php/journal/article/view/1137

49. Руденко В. Волонтерство, як провідне явище в процесі розвитку соціальної безпеки України: еволюція, значення, сучасний стан та

проблематика. *Економіка та суспільство*. 2023. № 52. URL: https:// economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2546

50. Рудська А.І. Волонтерство як механізм залучення молоді до соціальних проектів. *Проблеми особистості в сучасній науці: результати та перспективи досліджень : XIII Міжнар. наук. конф. молодих науковців : збірник тез : 13-15 квіт. 2011 р.*. Київ : Київський університет, 2011. С. 66-67

51. Сазонець І.Л., Ханіна О.І. Розвиток медичного волонтерства в умовах воєнного стану. *Інвестиції: практика та досвід : науково-практичний журнал*. Київ, 2024. № 2, січень. С. 183-186.

52. Сидоренко С.В. Волонтерство як новий суб"єкт глобального громадянського суспільства в контексті сучасних соціополітичних трансформацій. *Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції "Політика: теорія та практика в сучасному суспільстві*" : 29 квіт. 2015 р., м. Берегово (Закарпат. обл.). Дніпропетровськ : Інновація, 2015. С. 73-76.

53. Ткачук Т. С. Ціннісно-гуманістичний потенціал волонтерства. *Наука і освіта.* 2011. № 2. С. 52–55.

54. Федоров М.В. Історичні аспекти волонтерської діяльності у соціальній та безпековій сфері захисту людей в Україні. *Українські студії в європейському контексті.* 2024. № 8. С. 312-323. URL: http://obrii.org.ua/usec/storage/article/Fedorov_2024_312.pdf

55. Фоміна О.О., Оленцевич Н.В. Альтруїзм і волонтерство: аспекти взаємозв"язку у соціальній поведінці. *Український соціум : науковий журнал*. Київ, 2021. № 2 (77). С. 167-182.

56. Чайка І.Ю. Волонтерство: сутність феномена та особливості його функціонування в сучасній Україні. *Грані : науково-теоретичний альманах*. Дніпро, 2017. Т. 20, № 7 (147). С. 72-79.

57. Чернета С. Волонтерська діяльність як складова соціальної політики держави. *Ввічливість. Humanitas*. 2025. № 3. С. 216–223 URL: https://www.researchgate.net/publication/396368698_VOLONTERSKA_DIALNIST_AK_SKLADOVA_SOCIALNOI_POLITIKI_DERZAVI

ДОДАТКИ

Додаток А

«Анкета для отримувачів волонтерської допомоги»

Мета анкетування**:** виявлення соціальних потреб та оцінка ефективності волонтерської допомоги.

Анкетування є анонімним.

1. Ваша стать:
   ☐ Чоловіча
   ☐ Жіноча
2. Ваш вік:
   ☐ до 18 років
   ☐ 18–35 років
   ☐ 36–60 років
   ☐ 60 років і старше
3. До якої категорії Ви належите?
   ☐ Внутрішньо переміщена особа
   ☐ Ветеран / член сім’ї військовослужбовця
   ☐ Особа з інвалідністю
   ☐ Інше _____
4. Яку допомогу Ви отримували у ГО «ХАБ ВСІ СВОЇ»?
   ☐ Гуманітарну
   ☐ Інформаційну
   ☐ Психологічну
   ☐ Соціальну
   ☐ Інше _____
5. Чи задоволені Ви отриманою допомогою?
   ☐ Повністю задоволений(а)
   ☐ Частково задоволений(а)
   ☐ Не задоволений(а)
6. Оцініть роботу волонтерів:
   ☐ Високий рівень
   ☐ Достатній рівень
   ☐ Потребує покращення
7. Які проблеми залишаються для Вас актуальними?
8. Ваші побажання щодо покращення роботи організації:

Додаток Б

«Анкета для волонтерів ГО «ХАБ «ВСІ СВОЇ»

Мета анкетування: оцінка умов та ефективності волонтерської діяльності.

1. Ваш вік:
   ☐ до 20 років
   ☐ 21–35 років
   ☐ 36 років і старше
2. Досвід волонтерської діяльності:
   ☐ до 6 місяців
   ☐ 6–12 місяців
   ☐ більше 1 року
3. Основні види Вашої волонтерської діяльності:
   ☐ Робота з людьми
   ☐ Організація заходів
   ☐ Робота з документацією
   ☐ Гуманітарна допомога
4. Чи достатньо Вам знань та навичок для волонтерської роботи?
   ☐ Так
   ☐ Частково
   ☐ Ні
5. З якими труднощами Ви стикаєтесь?
   ☐ Емоційне навантаження
   ☐ Нестача часу
   ☐ Недостатня підготовка
   ☐ Інше _____
6. Чи потребуєте Ви додаткового навчання або підтримки?
   ☐ Так
   ☐ Ні
7. Ваші пропозиції щодо покращення волонтерської діяльності:

Додаток В

«Анкета оцінки ефективності волонтерської діяльності»

1. Чи є волонтерська допомога своєчасною?

   ☐ Так

   ☐ Ні

2. Чи відповідає допомога Вашим реальним потребам?

   ☐ Повністю

   ☐ Частково

   ☐ Не відповідає

3. Рівень комунікації з волонтерами:

   ☐ Високий

   ☐ Середній

   ☐ Низький

4. Загальна оцінка діяльності ГО «ХАБ ВСІ СВОЇ»:

   ☐ Відмінно

   ☐ Добре

   ☐ Задовільно

Додаток Г

«Діаграми за результатами анкетування»

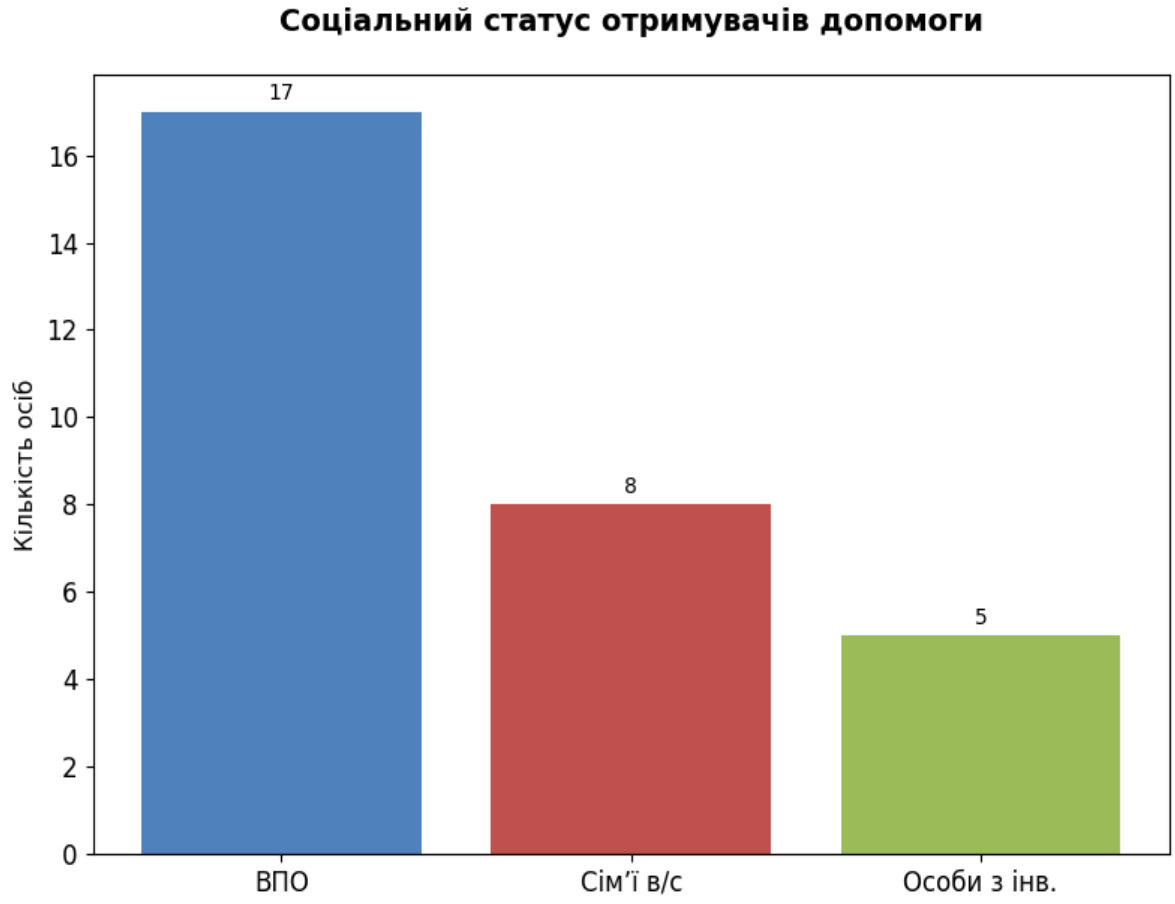
Діаграма 1



Пояснення до діаграми 1:

Як свідчать результати анкетування, найбільшу частку отримувачів волонтерської допомоги становлять особи віком від 36 до 60 років (43 %), що зумовлено підвищеною соціальною вразливістю цієї вікової групи в умовах сучасних соціально-економічних викликів.

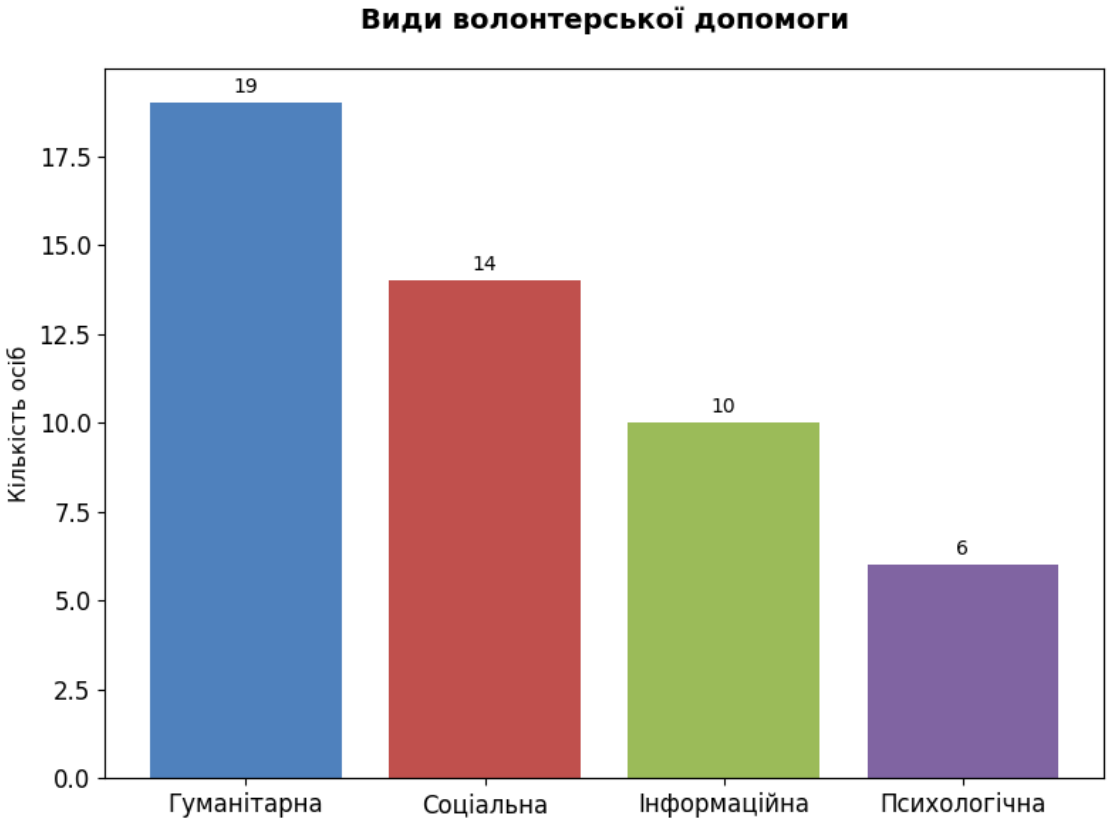
Діаграма 2



Пояснення до діаграми 2:

Переважну більшість отримувачів допомоги становлять внутрішньо переміщені особи (57 %), що підтверджує актуальність діяльності ГО «ХАБ ВСІ СВОЇ» у напрямі підтримки цієї категорії населення.

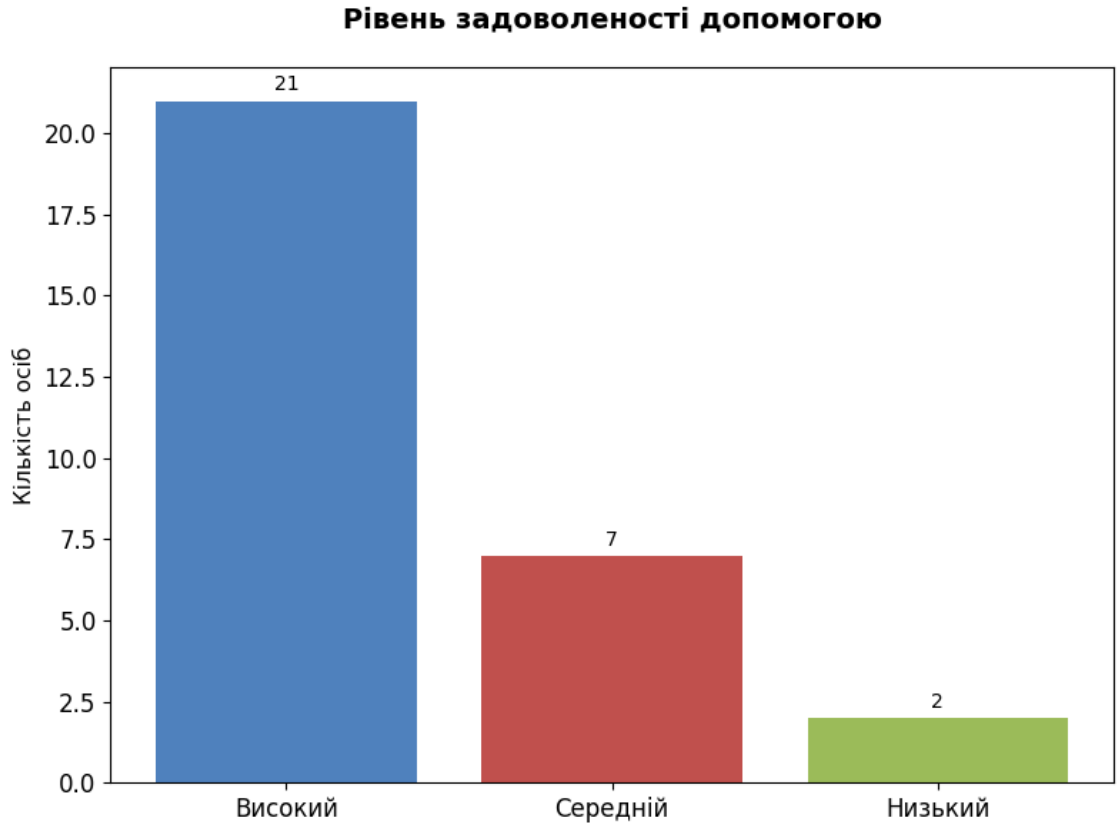
Діаграма 3



Пояснення до діаграми:

Найбільш поширеним видом допомоги є гуманітарна (63 %), що пояснюється нагальними матеріальними потребами отримувачів у період кризових ситуацій.

Діаграма 4



Пояснення до діаграми:

Отримані результати свідчать про високий рівень задоволеності діяльністю волонтерів, що підтверджує ефективність організації волонтерської роботи.

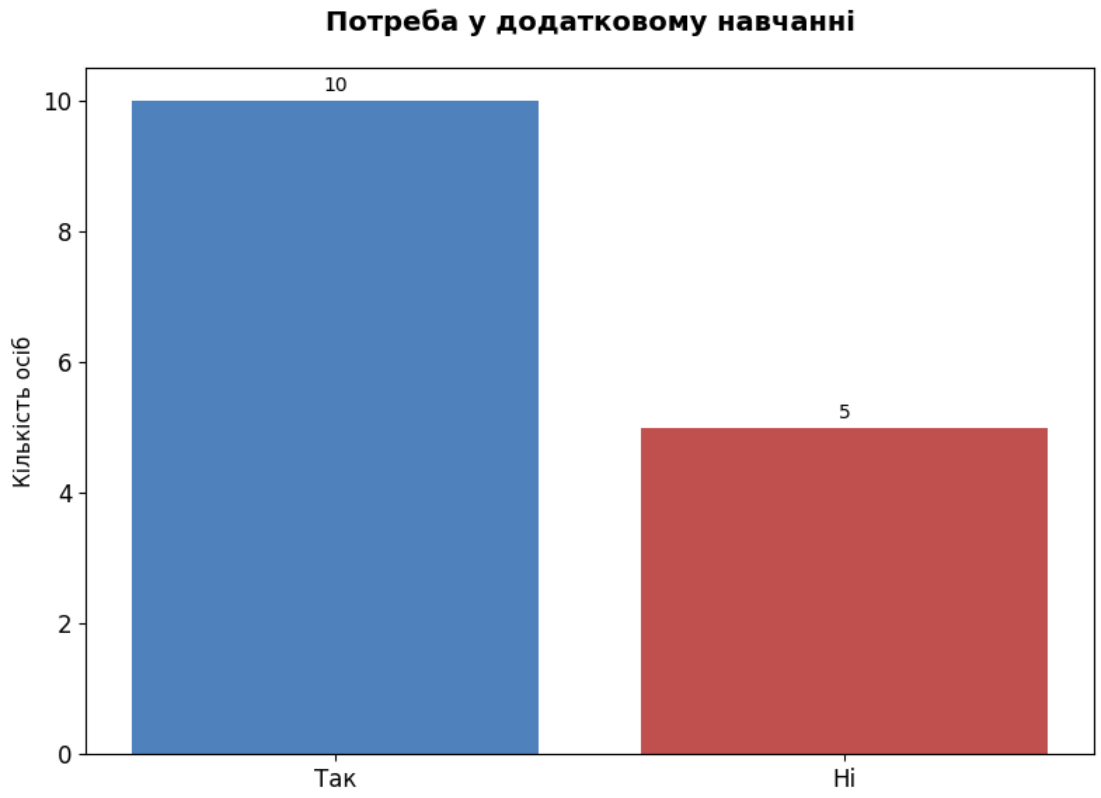
Діаграма 5



Пояснення до діаграми:

Основною проблемою волонтерської діяльності є емоційне навантаження, що вказує на необхідність впровадження програм психологічної підтримки волонтерів.

Діаграма 6



Пояснення до діаграми 6:

Більшість волонтерів (67 %) висловили потребу у додатковому навчанні, що підтверджує доцільність проведення тренінгів і семінарів для підвищення їх професійної компетентності.