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»

«ТЕХНОЛОГІЇ ЗАЛУЧЕННЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ ДО ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ»

Здобувача освіти:
Бабійчука Сергія Борисовича

Науковий керівник:
д.політ.н., професор
Давиденко Віталій Володимирович

Рецензент:
к.пед.н., доц. Коломієць Л.І.

Допущено до захисту рішенням реабілітаційних технологій
Протокол №10 від «20» травня 2026 р.
Завідувач кафедри _____ Башинська О.І.
(підпис)

Вінниця – 2026

ЗМІСТ

ВСТУП…… 3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАЛУЧЕННЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ ДО ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ …..……. 6
1.1 Теоретико-методологічні підходи до волонтерської діяльності як форми соціальної участі…… 6
1.2 Особи з інвалідністю як суб'єкти волонтерської діяльності, мотивація, потреби та бар'єри залучення……... 13
1.3 Технології залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності в системі соціальної роботи……...….. 16
Висновки до 1 розділу……... 20
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ЗАЛУЧЕННЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ ДО ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА РОЗРОБКА СОЦІАЛЬНОГО ПРОЄКТУ……. 23
2.1 Діяльність ГО «Соціальна інклюзія» як середовище залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності та програма емпіричного дослідження …..... 23
2.2 Аналіз результатів емпіричного дослідження технологій залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності ……. 31
2.3 Обґрунтування змісту та розробка соціального проєкту із вдосконалення технологій залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності …….. 42
Висновки до 2 розділу……... 46
ВИСНОВКИ …….……. 49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…… 52
ДОДАТКИ …….. 56

ВСТУП

Актуальність теми зумовлена тим, що в сучасних умовах розвитку українського суспільства особливого значення набуває утвердження інклюзивного підходу в усіх сферах суспільного життя, зокрема у сфері громадської активності та волонтерства. Особи з інвалідністю дедалі частіше розглядаються не лише як отримувачі допомоги, а як активні учасники соціальних змін, здатні реалізовувати власний потенціал, впливати на життя громади та брати участь у суспільно корисній діяльності. У цьому контексті волонтерська діяльність виступає важливим інструментом соціальної інтеграції, самореалізації, розширення соціальних контактів і зміцнення суб'єктності осіб з інвалідністю. Водночас на практиці їх залучення до волонтерства нерідко ускладнюється через наявність фізичних, організаційних, комунікативних і мотиваційних бар'єрів, що потребує наукового осмислення та пошуку ефективних технологій роботи.

Актуальність дослідження посилюється також потребою вдосконалення соціальної роботи з особами з інвалідністю на рівні громадських організацій та місцевих спільнот. Саме такі організації часто створюють реальні можливості для участі, підтримки, партнерства та розвитку інклюзивного волонтерського середовища. Тому вивчення технологій залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності є важливим як у теоретичному, так і в практичному аспектах, оскільки дає змогу визначити дієві підходи до активізації їх участі, подолання бар'єрів і розроблення соціальних проєктів, спрямованих на посилення соціальної інклюзії та громадянської активності.

Аналіз наукових досліджень і публікацій показує, що теоретичне підґрунтя дослідження становлять праці, у яких розкрито сутність, принципи, функції та технології соціальної роботи, організацію соціальних послуг, міжсекторальну взаємодію, проєктну діяльність і соціальну політику, зокрема роботи О. Безпалько, А. Капської, О. Купенко, Л. Тюпті, М. Лукашевича, Ф. Шандора, А. Поляничко, А. Кирилюк, О. Сільвестрової, Н. Рудкевич, В. Войтовської та інших. Окремі аспекти, важливі для осмислення залучення осіб з інвалідністю до

волонтерської діяльності, висвітлено у публікаціях, присвячених соціальній реабілітації, патронату, супервізії, консультуванню, організації соціальних послуг в умовах війни, розвитку громад і фандрайзингу соціальних проєктів. Нормативну основу дослідження формують положення чинного законодавства у сфері соціальних послуг.

Метою дослідження є теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження технологій залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності, а також розробка соціального проєкту, спрямованого на вдосконалення цього процесу в діяльності громадської організації.

Завдання кваліфікаційної роботи:

1. Проаналізувати теоретико-методологічні підходи до волонтерської діяльності як форми соціальної участі та розкрити сутність залучення осіб з інвалідністю до волонтерства.

2. Охарактеризувати осіб з інвалідністю як суб'єктів волонтерської діяльності, визначити їх мотивацію, потреби та основні бар'єри залучення.

3. Дослідити практику застосування технологій залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності на базі ГО «Соціальна інклюзія» та здійснити аналіз результатів емпіричного дослідження.

4. Обґрунтувати зміст і розробити соціальний проєкт із вдосконалення технологій залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності.

Об'єкт – процес залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності в умовах соціальної роботи та діяльності громадських організацій.

Предмет – зміст, форми, методи та технології залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності, а також умови їх ефективного застосування у практиці соціальної роботи.

Методи дослідження. Аналіз наукової літератури, історичних даних, а також сучасних технологій залучення осіб з інвалідністю до волонтерської роботи. В роботі використані порівняльний аналіз, систематизація та узагальнення існуючих підходів до соціальної роботи. Емпіричне дослідження проведено з використанням авторського опитувальника «Бар'єри та мотивація участі у волонтерстві» та напівструктуроване інтерв'ю.

Емпіричною базою дослідження було визначено ГО «Соціальна інклюзія». До вибірки увійшли 20 пересічних осіб (з інвалідністю та без інвалідності) для проведення опитування та 10 осіб з інвалідністю, де частина респондентів має досвід волонтерства, а частина – є потенційними учасниками або відмовилася від залучення.

Публікації. За результатами дослідження опубліковано статті у науково-практичному журналі «Подільський науковий вісник» № 1 2026 року на тему: «Технології залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності як інструмент соціальної участі та інклюзії».

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (42 найменування) та 2 додатки. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи – 55 сторінок комп'ютерного тексту, містить 4 таблиць і 8 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗАЛУЧЕННЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ ДО ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1 Теоретико-методологічні підходи до волонтерської діяльності як форми соціальної участі

У сучасних умовах розвитку громадянського суспільства волонтерська діяльність посідає важливе місце як одна з найбільш доступних і соціально значущих форм участі людини в житті громади. Її сутність полягає не лише у безоплатному наданні допомоги, а й у реалізації активної громадянської позиції, соціальної відповідальності, солідарності та готовності впливати на розв'язання суспільно важливих проблем. Саме тому в науковому дискурсі волонтерську діяльність доцільно розглядати як форму соціальної участі, що відображає ступінь включеності особистості у суспільні процеси, її здатність до взаємодії, співпраці та соціальної самореалізації.

Сучасний науковий дискурс розглядає волонтерство як складне багатогранне явище, що перебуває на перетині соціології, психології, філософії та соціальної роботи. Етимологічне коріння терміна «волонтерство» (від французького volontaire, англійського volunteer, що походять від латинських voluntarius, voluntas – вільне волевиявлення, volō – бажання, намір) вказує на те, що фундаментальною основою цієї діяльності є суб'єктивна воля індивіда та його свідомий вибір. В історичному розрізі волонтерство еволюціонувало від стихійних проявів милосердя до інституціоналізованої форми соціальної активності, яка сьогодні є невід'ємним атрибутом сталого розвитку громади та громадянського суспільства в цілому [34].

У законодавчому полі України волонтерська діяльність чітко дефініційована як добровільна, безкорислива, соціально спрямована та неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами та волонтерськими організаціями шляхом надання відповідної допомоги. Офіційне тлумачення, закріплене в Законі України «Про волонтерську діяльність», підкреслює, що волонтерська допомога – це роботи та послуги, які безоплатно виконуються

волонтерами для підтримки суспільно значущих цілей. Важливою теоретичною межею є розмежування волонтерства та побутової допомоги: діяльність, що провадиться в інтересах членів сім'ї, родичів чи друзів, або має випадковий, разовий характер, не може вважатися волонтерською у строгому науковому та юридичному розумінні [31].

Сутність волонтерства розкривається через систему його ключових ознак, що відображені у нижченаведеній таблиці.

Таблиця 1.1

Фундаментальні ознаки волонтерської діяльності

Ознака	Теоретичний зміст
Добровільність	Здійснення діяльності за власним вибором і волевиявленням індивіда, без примусу чи зовнішнього тиску.
Безоплатність	Відсутність мети отримання фінансової винагороди чи іншої матеріальної вигоди від надання допомоги.
Соціальна спрямованість	Спрямованість на вирішення актуальних соціальних проблем та благополуччя інших людей або спільнот.
Неприбутковість	Орієнтація на суспільну користь, а не на накопичення капіталу чи отримання прибутку суб'єктами діяльності.
Суспільна користь	Створення доданої вартості для громади, покращення якості життя вразливих груп.

Волонтерську діяльність слід розглядати як «просоціальну поведінку», яку науковці визначають як будь-яку суспільно схвальну поведінку, спрямовану на благо інших. Вона виступає як форма благодійності, проте з вираженим акцентом на активну особисту участь індивіда у процесі трансформації соціальної дійсності.

Категорія «соціальна участь» (*social participation*) є ширшим конструктом, у межах якого волонтерство набуває своїх функціональних характеристик. Соціальна участь розглядається як залученість людини до суспільного життя, що проявляється у спільній діяльності в межах різних асоціацій, громадських рухів та соціальних мереж. Науковий аналіз вимагає розрізнення соціальної участі та соціальної активності [19].

Соціальна активність – це внутрішня якість особистості, її готовність та здатність діяти з метою перетворення об'єктивних умов життя та утвердження

себе в соціумі. Вона є процесом формування знань, навичок та мотивації для позитивних соціальних змін. Натомість соціальна участь є формою реалізації цієї активності, її екстерналізацією у конкретних діях та відносинах. Волонтерство в цій системі виступає найбільш репрезентативним форматом соціальної участі, що дозволяє поєднати індивідуальні інтереси самореалізації із колективними потребами громади [42].

Взаємозв'язок цих понять простежується через механізм соціалізації: волонтерство забезпечує умови для вільного саморозвитку особистості в соціокультурному процесі через спілкування та діяльність. Для молоді, наприклад, волонтерство є інструментом самовизначення, де соціальна участь стає школою лідерства та відповідальності.

Таблиця 1.2

Порівняльна характеристика соціальної активності та соціальної участі

Параметр порівняння	**Соціальна активність**	**Соціальна участь**
Рівень прояву	Внутрішній стан, якість особистості, потенціал.	Зовнішній прояв, формат взаємодії, реалізація.
Зміст	Формування знань, цінностей та внутрішньої мотивації до змін.	Залученість до мереж, виконання ролей, конкретний внесок.
Зв'язок з волонтерством	Волонтерство як засіб розвитку активності індивіда.	Волонтерство як форма прояву участі в житті громади.
Ефект	Самовизначення та розвиток «Я-концепції».	Соціальна інтеграція та розвиток соціального капіталу.

Дослідження демонструють, що соціальна участь у формі волонтерства супроводжується численними позитивними ефектами, включаючи психологічне благополуччя учасників (переважання позитивного афекту над негативним) та формування відчуття задоволеності життям. Це робить волонтерство критично важливим для соціальної згуртованості, оскільки воно стимулює відповідальну участь та громадянську солідарність у подоланні несправедливості.

Багатогранність волонтерства зумовлює наявність різноманітних теоретичних підходів до його вивчення. Кожна наукова парадигма акцентує увагу на специфічних аспектах цього феномену, що дозволяє сформувати цілісну картину його функціонування в суспільстві.

Соціологічний підхід та теорія соціального капіталу. У соціологічному вимірі волонтерство розглядається як важливий ресурс сталого розвитку громади. Дослідники, такі як О. Безпалько, пов'язують волонтерство із концепцією соціального капіталу, розглядаючи його як прояв довіри та «ідеальної» соціальності. Волонтерство є інструментом підтримки суб'єктності місцевих спільнот, де громада виступає ініціатором власного розвитку через добровільну кооперацію. Соціологічний підхід також висвітлює роль волонтерства як індикатора соціального розвитку суспільства: високий рівень залученості громадян свідчить про спроможність соціуму ефективно вирішувати нагальні проблеми [6].

Психологічний підхід: мотивація та самореалізація. Психологічна література трактує волонтерство як механізм вирішення актуальних соціальних проблем через колективну взаємодію. Особлива увага приділяється внутрішній мотивації: бажанню творити добро, можливості змінити своє життя та отримати унікальний досвід. У межах гуманістичної психології (А. Маслоу, К. Роджерс, В. Франкл) волонтерство розглядається як шлях до самоактуалізації та пошуку сенсу життя через служіння іншим. Воно сприяє розвитку емоційної стійкості, вмінню слухати інших та відстоювати власну думку [21].

Економічний підхід: людський капітал та суспільні блага. З економічної точки зору волонтерство є формою інвестування у людський капітал. Навички, здобуті під час волонтерської діяльності, мають економічну цінність, оскільки підвищують продуктивність праці. Волонтерство розглядається як безоплатна праця, що створює суспільні блага, на які у держави чи ринку може не вистачати ресурсів. Це дозволяє розглядати волонтерів як фахівців різних галузей, чия участь (навіть на одну годину) приносить реальну економічну вигоду організації та суспільству .

Педагогічний підхід: соціалізація та виховання. У педагогіці волонтерство виступає механізмом розвитку особистості, її соціалізації та духовного становлення. Воно є дієвим засобом виховання толерантності, громадянської свідомості та патріотизму. Педагогічно спрямована волонтерська діяльність

дозволяє молодим людям здобувати допрофесійну підготовку та практичні навички у реальних умовах.

Філософський підхід: альтруїзм та свобода. Філософський дискурс розкриває зміст волонтерства як прояву свободи вибору. Воно базується на моральних цінностях, альтруїзмі та відповідальності перед людством. Волонтерство підкреслює, що сенс життя розкривається через творення добра, яке залишає слід у світі [11].

Для теоретичного обґрунтування волонтерства необхідно чітко визначити його структурні компоненти. Воно базується на фундаментальних засадах, що забезпечують його етичність та ефективність.

Законодавство України та наукові праці виокремлюють систему принципів, що є обов'язковими для провадження волонтерської допомоги [14] (рис. 1.1)



Рис. 1.1 Принципи здійснення волонтерської діяльності

Функціональне навантаження волонтерства проявляється як на індивідуальному рівні (для самого волонтера), так і на суспільному (для громади та держави).

1. Соціально-інтеграційна функція. Полягає в об’єднанні людей у соціальні групи, формуванні почуття приналежності до спільноти та зближенні різних верств населення. Воно допомагає долати соціальну ізоляцію та будувати мережі підтримки.

2. Адаптивна функція. Забезпечує пристосування людини до зовнішнього середовища, допомагає впоратися зі стресовими станами та психологічною напругою через емоційне розвантаження.

3. Світоглядна функція. Синтезує систему чинників духовного світу — пізнавальних, емоційних та вольових, формуючи моральні орієнтири особистості.

4. Комунікативна функція. Розвиває вміння спілкуватися, слухати, працювати в команді та встановлювати нові знайомства з однодумцями.

5. Розвиваюча (когнітивна) функція. Сприяє набуттю унікальних знань, навичок, практичного досвіду та професійних компетенцій.

6. Компенсаторна функція. Волонтери часто компенсують нестачу спеціалістів у соціальній сфері, надаючи послуги там, де державні ресурси обмежені.

Волонтерство є потужним інструментом соціальної інтеграції, що дозволяє включати в активне життя громади осіб, які опинилися в складних життєвих обставинах. Його роль у розбудові суспільства, придатного для життя, важко переоцінити, оскільки воно пропонує не лише визначення проблем, а й конкретні проєкти для їх вирішення.

Волонтерська діяльність виступає фундаментом побудови громадянського суспільства в Україні. Вона стимулює людей брати участь в ухваленні рішень, розвивати лідерські якості та відчувати відповідальність за стан справ у своїй громаді. В умовах сучасних викликів (пандемія, воєнні конфлікти) українське волонтерство продемонструвало вражаючу масштабність, швидкість мобілізації

та децентралізацію, ставши ключовим чинником національної безпеки та солідарності.

Участь у волонтерських проєктах дозволяє індивіду вийти за межі приватних інтересів та інтегруватися в суспільні процеси. Це особливо важливо для подолання почуття самотності та непотрібності. Волонтерство створює умови для розкриття творчого потенціалу людей, наприклад, через організацію виставок, концертів чи майстер-класів для вразливих груп. Таким чином, волонтерство не лише вирішує соціальні проблеми, а й запобігає їм у майбутньому, поширюючи цінності спільного добра.

Соціальна робота як професійна діяльність тісно взаємодіє з волонтерством, створюючи синергетичний ефект у наданні допомоги. Волонтерство в соціальній роботі розглядається як добровільне виконання обов’язків з надання соціальної допомоги особам та групам, що опинилися в складних життєвих умовах.

Роль волонтерів у соціальних службах. Волонтери приносять у соціальну роботу новий вимір:

- Вони виконують завдання, що не належать до постійних оплачуваних робіт, розширюючи спектр послуг.
- Приносять нові ідеї та свіжі погляди на вирішення застарілих проблем.
- Поширюють інформацію про соціальні потреби в громаді через особисте спілкування.
- Допомагають у збиранні коштів та ресурсів для соціальних потреб.

Важливим теоретичним положенням є те, що волонтер – це не лише інструмент впливу на клієнта, а й сам є об’єктом соціальної роботи. Процес соціалізації волонтера, його навчання та психологічна підтримка є життєво необхідними для ефективності його діяльності. Фахівці соціальної роботи повинні:

- Забезпечувати волонтерів необхідною правовою та методичною інформацією.

- Навчати їх навичкам, необхідним для роботи з конкретними категоріями клієнтів.
- Здійснювати постійну підтримку та зворотний зв'язок, запобігаючи перевантаженням та помилкам.
- Продумувати методи заохочення та визнання досягнень волонтерів.

Такий підхід створює надійну теоретичну базу для розуміння волонтерства як професійно керованого процесу, що готує ґрунт для аналізу специфіки участі осіб з інвалідністю.

1.2 Особи з інвалідністю як суб’єкти волонтерської діяльності, мотивація, потреби та бар’єри залучення

Сучасна парадигма соціальної роботи вимагає докорінного перегляду ролі особи з інвалідністю в суспільних процесах. Відбувається перехід від традиційної медичної моделі, де інвалідність сприймалася як «недієздатність» або обмеження, до соціальної моделі та інклюзивного підходу. У межах цього підходу особа з інвалідністю розглядається не як пасивний об’єкт опіки та отримувач допомоги, а як повноцінний суб’єкт соціальної дії, носій унікального досвіду, компетентностей та ресурсів.

Волонтерство виступає найбільш дієвим інструментом реалізації суб’єктності. Згідно з теорією незалежного життя, особи з інвалідністю мають право на такий самий контроль над своїм життям, як і люди без інвалідності, що включає можливість робити внесок у життя громади. Залучення до волонтерської діяльності дозволяє змінити соціальну роль людини з «бенефіціара» на «активного громадянина», що є найвищою формою соціальної інтеграції [18].

Мотивація осіб з інвалідністю до волонтерства є складним конструктом, що поєднує альтруїстичні та егоїстичні (особистісно-розвивальні) чинники. Науковці часто використовують багатофакторну модель (Volunteer Functions Inventory – VFI), яка виокремлює кілька ключових мотиваційних ліній [39]:

1. Ціннісна мотивація – прагнення діяти відповідно до моральних переконань про важливість допомоги іншим та бажання бути корисним суспільству.

2. Потреба у самореалізації – можливість знайти застосування своїм талантам, знанням та силам, відчути власну значущість та вплив на соціальні процеси.

3. Соціальна мотивація – потреба у подоланні соціальної ізоляції, розширенні кола спілкування, пошуку однодумців та отриманні схвалення від оточення.

4. Особистісний розвиток та самооцінка – підвищення впевненості у власних силах, подолання внутрішніх слабкостей та формування позитивної «Я-концепції» через успішну діяльність.

5. Захисна мотивація – прагнення зменшити негативні емоції, такі як почуття провини або самотність, через активну включеність у життя інших людей.

Для багатьох волонтерство стає засобом емоційного відновлення, оскільки залученість до допомоги іншим у кризових умовах допомагає краще справлятися з власним стресом.

Для забезпечення результативної участі осіб з інвалідністю у волонтерських проєктах, організаціям необхідно враховувати специфічний спектр потреб осіб з інвалідністю у процесі волонтерської участі:

- Доступність середовища. Фізична можливість безперешкодного доступу до локацій (пандуси, адаптовані вбиральні, належне освітлення та акустика).
- Інформаційна та комунікаційна доступність. Надання інформації у доступних форматах (шрифт Брайля, жестова мова, спрощена мова), використання цифрових засобів комунікації.
- Адаптація волонтерських ролей. Розробка завдань, що відповідають фізичним та інтелектуальним можливостям людини (наприклад, дистанційна робота за комп’ютером, консультування у соцмережах, плетіння мереж тощо).

- Психологічна безпека та супровід. Створення простору, де людина відчуває партнерство, а не ієрархію; забезпечення підтримки з боку координаторів на початкових етапах.
- Визнання результатів. Потреба у публічному підтвердженні цінності внеску волонтера, що зміцнює мотивацію до тривалої співпраці.

Незважаючи на високий потенціал, волонтерська участь осіб з інвалідністю часто наштовхується на систему бар'єрів, які зазвичай мають соціально зумовлений характер:



Рис. 1.2 Класифікація бар'єрів волонтерської діяльності осіб з інвалідністю

Таким чином, особи з інвалідністю володіють значним мотиваційним ресурсом та готовністю до соціальної участі. Проте успішна реалізація їхньої волонтерської суб'єктності залежить від гармонійного поєднання внутрішнього прагнення до самореалізації та створення зовнішніх умов (безбар'єрного простору та інклюзивної організаційної культури). Розуміння цих факторів

дозволяє перейти до розгляду конкретних соціальних технологій, що забезпечують ефективне залучення осіб з інвалідністю до волонтерського руху в системі соціальної роботи.

1.3 Технології залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності в системі соціальної роботи

У системі соціальної роботи технології залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності доцільно розглядати як цілеспрямований комплекс форм, методів, процедур і організаційних рішень, спрямованих на створення умов для активної, безпечної та результативної участі людини у суспільно корисній діяльності. Таке розуміння поєднує технологічний підхід у соціальній роботі з ідеєю соціальної активізації особистості та її включення у життя громади. За такого підходу волонтерство постає не як випадкова участь, а як спеціально організований процес соціальної підтримки, розвитку компетентностей і розширення можливостей особи з інвалідністю [7].

Нормативною основою таких технологій є чинне законодавство України, яке визначає волонтерську діяльність як добровільну, соціально спрямовану та неприбуткову діяльність, а також закріплює принципи законності, гуманності, рівності, добровільності, безоплатності й неприбутковості. Водночас законодавство у сфері соціальних послуг і соціальної захищеності осіб з інвалідністю орієнтує практику на забезпечення рівних можливостей, соціальних послуг, реабілітаційних заходів і реального доступу до участі в суспільному житті. Отже, технології залучення осіб з інвалідністю до волонтерства мають будуватися на правозахисній і інклюзивній основі, а не лише на благодійницькому підході [31].

Методологічно ці технології спираються на особистісно орієнтований, діяльнісний, інклюзивний і партнерський підходи. Це означає, що особа з інвалідністю розглядається не як пасивний отримувач допомоги, а як повноправний суб’єкт соціальної взаємодії, здатний самостійно обирати формат участі, напрями волонтерської активності та міру власної залученості. У такому

контексті завдання соціального працівника полягає не у заміщенні активності людини, а у створенні умов для її прояву, підтримці мотивації, усуненні бар'єрів і координації необхідних ресурсів [30].

Однією з базових технологій є соціальна діагностика, оскільки без попереднього вивчення індивідуальної ситуації неможливо обрати адекватну модель залучення. На цьому етапі з'ясовуються мотивація особи, її інтереси, попередній досвід громадської участі, функціональні можливості, потреба в супроводі, потенційні труднощі пересування, спілкування чи користування цифровими інструментами. Саме діагностичний етап дозволяє перейти від формального запрошення до волонтерства до індивідуально спроєктованої траєкторії участі [40].

Наступною важливою технологією є мотиваційне консультування та соціальний супровід. Для багатьох осіб з інвалідністю рішення долучитися до волонтерської діяльності пов'язане не лише з бажанням бути корисними, а й з потребою подолати невпевненість, соціальну ізоляцію, досвід стигматизації або страх невідповідності очікуванням інших. Саме тому консультування в соціальній роботі виступає не допоміжним, а системоутворювальним інструментом залучення, оскільки допомагає виявити внутрішні ресурси особистості, окреслити прийнятний формат участі та закріпити готовність до активної дії [25].

Важливе місце посідає технологія індивідуалізації волонтерських ролей. Особи з інвалідністю є неоднорідною соціальною групою, тому їх залучення не може здійснюватися за єдиним шаблоном. Для одних більш прийнятною є комунікаційна або інформаційна волонтерська діяльність, для інших організаційна, консультаційна, дистанційна чи адвокаційна участь. Ефективність залучення значною мірою залежить від того, наскільки волонтерське завдання відповідає можливостям, досвіду, стану здоров'я, ритму життя і особистим інтересам людини, а отже потребує адаптації змісту ролей, графіків, способів комунікації та форм звітності [40].

Окремою групою виступають технології забезпечення доступності й подолання бар'єрів. Йдеться не лише про фізичну доступність приміщень,

транспорту чи санітарних умов, а і про доступність інформації, зрозумілість інструкцій, адаптацію матеріалів, етичну комунікацію та недискримінаційне ставлення в колективі. У практиці соціальної роботи це означає необхідність передбачати безбар'єрне середовище ще на етапі планування волонтерських програм, а не перекладати відповідальність за адаптацію на саму людину. Саме такий підхід переводить інклюзію з декларативного рівня у практичний.

Залучення осіб з інвалідністю до волонтерства також потребує використання технології підготовки та навчання. Законодавство про волонтерську діяльність прямо передбачає можливість і необхідність подальшої підготовки волонтерів, а законодавство про соціальні послуги акцентує на проведенні навчальних заходів для працівників системи. У цьому зв'язку результативною є організація коротких тренінгів, наставництва, первинного інструктажу, ознайомлення з функціями, правилами безпеки, етичними нормами й особливостями взаємодії в команді. Не менш важливим є навчання самих працівників і координаторів програм інклюзивним підходам, адже без підготовленого оточення стійке залучення є малоймовірним [31].

У сучасних умовах значну роль відіграє міжсекторальна взаємодія як технологія організації залучення. Практика соціальної роботи переконує, що самостійно одна інституція рідко може забезпечити весь спектр умов для інклюзивного волонтерства, тому необхідною є координація зусиль громадських організацій, соціальних служб, органів місцевого самоврядування, закладів освіти, медичних установ, бізнесу та благодійних партнерів. Саме міжсекторальна модель дозволяє поєднати кадрові, просторові, інформаційні та фінансові ресурси, розширюючи доступ осіб з інвалідністю до різних форматів добровільної участі [8].

Важливим інструментом виступає і проєктна технологія. У межах соціального проєктування залучення осіб з інвалідністю до волонтерства розглядається як цілеспрямований процес, що передбачає визначення проблеми, постановку мети, розробку заходів, показників результативності, бюджету, партнерської моделі та механізмів оцінювання. Саме проєктний підхід дає змогу перевести інклюзивні наміри в реальний план дій, а фандрайзинг забезпечує

ресурсну підтримку для адаптації простору, придбання технічних засобів, організації перевезень, навчання та інформаційного супроводу учасників [3].

Не менш значущою є технологія соціальної реабілітації та розширення соціальної суб'єктності через волонтерську діяльність. Волонтерство в цьому разі виконує не лише суспільно корисну, а й реабілітаційну функцію, оскільки сприяє відновленню соціальних зв'язків, формуванню відчуття потрібності, підвищенню самооцінки, розвитку комунікативних умінь і зміцненню соціальної компетентності. Особливо це важливо в кризових умовах, коли соціальна робота дедалі більше орієнтується на підтримку стійкості, самодопомоги та активної участі в житті громади [7].

Стійкість залучення забезпечується також завдяки технологіям моніторингу, зворотного зв'язку і корекції участі. Одноразове включення людини у волонтерську активність ще не означає її сталої інтеграції в програму, тому важливо регулярно оцінювати рівень задоволеності учасника, відповідність навантаження його можливостям, якість командної взаємодії, потребу в додатковому консультуванні або зміні функціоналу. Такі механізми дають змогу своєчасно попереджати виснаження, розчарування чи формальну участь і підтримувати реальну включеність особи в діяльність організації [38].

Перспективним напрямом є також використання гнучких і змішаних форматів участі, зокрема дистанційного волонтерства, онлайн-координації, інформаційної підтримки заходів, цифрової комунікації з цільовими групами, адміністрування спільнот або участі в адвокаційних кампаніях. Такі формати особливо важливі для тих осіб, для яких складними є регулярні переміщення, тривале перебування поза домом або участь у подіях з великою кількістю людей. За умови правильної організації цифрові рішення не зменшують значення волонтерства, а навпаки розширюють доступ до нього для тих, хто раніше був відсторонений від громадської активності [40].

Отже, технології залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності в системі соціальної роботи мають комплексний характер і поєднують правозахисну основу, соціальну діагностику, мотиваційне консультування, індивідуалізацію ролей, забезпечення доступності, навчання, міжсекторальне

партнерство, проєктне управління, ресурсну підтримку та постійний моніторинг результатів. Їх ефективність визначається не окремим заходом, а системністю організації, готовністю середовища до інклюзії та визнанням особи з інвалідністю активним суб'єктом волонтерської діяльності. Саме за таких умов волонтерство стає не епізодом допомоги, а реальною технологією соціальної участі та соціальної інклюзії.

Висновки до 1 розділу

У першому розділі кваліфікаційної роботи було теоретично обґрунтовано сутність залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності як важливого напряму сучасної соціальної роботи. Установлено, що волонтерська діяльність є не лише формою безоплатної допомоги, а й соціально значущим механізмом реалізації громадянської активності, відповідальності, солідарності та включення особистості у життя громади. Її доцільно розглядати як одну з найбільш доступних форм соціальної участі, що поєднує особистісну самореалізацію з орієнтацією на суспільне благо.

З'ясовано, що у науковому дискурсі волонтерство постає як багатовимірне явище, яке має соціологічний, психологічний, педагогічний, економічний і філософський виміри. Це дало змогу встановити, що волонтерська діяльність має складну внутрішню структуру, ґрунтується на принципах добровільності, безоплатності, соціальної спрямованості, неприбутковості та суспільної користі, а також виконує низку важливих функцій, серед яких особливе значення мають соціально-інтеграційна, комунікативна, адаптивна, розвивальна та компенсаторна. Саме така багатофункціональність волонтерства робить його важливим ресурсом розвитку громади та зміцнення громадянського суспільства.

У результаті аналізу теоретико-методологічних підходів до волонтерської діяльності як форми соціальної участі встановлено, що волонтерство є зовнішнім проявом соціальної активності особистості та ефективним способом її реалізації в конкретних соціальних практиках. Воно створює умови для формування соціального капіталу, розвитку довіри, розширення мереж взаємодії та

посилення відчуття приналежності до спільноти. Відтак волонтерська діяльність у системі соціальної роботи виступає не лише інструментом допомоги іншим, а й важливим чинником соціалізації, розвитку суб'єктності та зміцнення особистісних ресурсів самого волонтера.

Окрему увагу в розділі було приділено осмисленню осіб з інвалідністю як повноправних суб'єктів волонтерської діяльності. Теоретичний аналіз показав, що сучасний інклюзивний підхід відходить від уявлення про осіб з інвалідністю виключно як отримувачів соціальної допомоги та розглядає їх як активних учасників суспільних процесів, носіїв досвіду, знань, компетентностей і мотиваційного потенціалу. Залучення до волонтерства у цьому контексті є не лише формою громадянської участі, а й засобом зміни соціальної ролі людини, посилення її автономії, самоповаги та соціальної видимості.

Узагальнення наукових підходів дало підстави стверджувати, що мотивація осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності має комплексний характер і поєднує прагнення бути корисними, потребу у самореалізації, бажання подолати соціальну ізоляцію, розширити коло спілкування, підвищити самооцінку та відчути власну значущість. Разом з тим ефективне залучення можливе лише за умови врахування індивідуальних потреб, серед яких провідними є доступність середовища, адаптованість комунікації, психологічна безпека, підтримка з боку координаторів та визнання внеску кожного учасника. Водночас встановлено, що на шляху до волонтерської участі зберігаються численні фізичні, інформаційні, організаційні, соціально-психологічні та комунікативні бар'єри, які мають переважно не індивідуальний, а соціально зумовлений характер.

Доведено, що цей процес має бути спеціально організованим, системним і професійно керованим. Найбільш значущими виявлено такі технології, як соціальна діагностика, мотиваційне консультування, соціальний супровід, індивідуалізація волонтерських ролей, забезпечення безбар'єрності, навчання та підготовка учасників, міжсекторальна взаємодія, соціальне проєктування, моніторинг і корекція участі. Встановлено, що результативність цих технологій визначається не окремими заходами, а цілісною інклюзивною моделлю

організації волонтерської діяльності, у якій особа з інвалідністю визнається активним партнером і повноправним учасником суспільно корисної діяльності.

Отже, проведений теоретичний аналіз дозволяє зробити висновок, що залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності є важливим напрямом соціальної роботи, який поєднує ідеї соціальної участі, інклюзії, самореалізації та громадянської активності. Волонтерство в цьому контексті виступає не лише засобом надання допомоги, а й ефективною соціальною технологією, що сприяє розвитку суб’єктності, розширенню можливостей участі та посиленню соціальної інтеграції осіб з інвалідністю.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ЗАЛУЧЕННЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ ДО ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА РОЗРОБКА СОЦІАЛЬНОГО ПРОЄКТУ

2.1 Діяльність ГО «Соціальна інклюзія» як середовище залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності та програма емпіричного дослідження

ГО «Соціальна інклюзія» було створено як відповідь на потребу громади у системній підтримці людей з інвалідністю та інших вразливих груп, зокрема в частині подолання бар'єрів доступності, посилення участі у суспільному житті та розвитку інклюзивних практик у сфері соціальної роботи. Формування організації відбувалося на основі ініціативи активістів/фахівців соціальної сфери та партнерів громади, які визначили пріоритетом підхід, орієнтований на людину, права людини та принцип «нічого для нас без нас».

У правовому та організаційному вимірі ГО «Соціальна інклюзія» зареєстрована 08.09.2021, має код ЄДРПОУ 44416813; керівницею (директоркою) вказано Введенську Олену Юріївну; юридична адреса: 21010, Вінницька обл., м. Вінниця(з), вул. Пестеля, буд.20, кв.2; основний КВЕД – 94.99 «Діяльність інших громадських організацій, н.в.і.у.».

Мета діяльності організації полягає у сприянні створенню рівних можливостей для людей з інвалідністю та їхній соціальній (зокрема освітній) інтеграції й участі в житті громади. У практичному сенсі це задає рамку для розвитку інклюзивних ініціатив, у яких волонтерство може виступати не лише як форма допомоги, а як технологія включення, самореалізації та нарощення соціального капіталу людей з інвалідністю.

У процесі становлення організація визначила власну нішу як неприбуткова інституція громадянського суспільства, що працює на перетині соціальної підтримки, інклюзивної участі та розвитку соціального капіталу громади. Діяльність ГО вибудовується у відповідності до чинного законодавства України

щодо громадських об’єднань, внутрішніх установчих документів (статуту, політик і процедур) та етичних стандартів роботи з людьми з інвалідністю.

Загальна організаційна модель ГО «Соціальна інклюзія» передбачає поєднання програмної діяльності (реалізація проєктів/послуг) з адвокаційною та просвітницькою роботою. З урахуванням сучасних викликів, включно з наслідками війни, організація фокусується на забезпеченні доступності та залученні людей з інвалідністю до активного життя громади не лише як отримувачів допомоги, а як суб’єктів змін – учасників ініціатив, консультантів, лідерів і волонтерів.

У межах дослідження було проаналізовано, що організація використовує проєктний підхід до планування та управління діяльністю: визначає цілі, показники результативності, цільові групи, ризики, ресурси й партнерства, а також забезпечує документування процесів (плани, звіти, протоколи, матеріали заходів).

Кадровий і волонтерський потенціал ГО «Соціальна інклюзія» зазвичай формується на основі поєднання штатних працівників/залучених фахівців та активної волонтерської спільноти. Важливим елементом є впровадження принципів безбар’єрності у внутрішніх процесах: доступні канали комунікації, адаптація інформаційних матеріалів, коректна термінологія, конфіденційність, інформована згода, а також індивідуалізація підходів залежно від потреб людини.

Таким чином, ГО «Соціальна інклюзія» у своїй організаційній логіці поєднує соціальну підтримку, інклюзивну участь та розвиток волонтерства як інструменту соціальної інтеграції. Саме ця характеристика є принципово важливою для подальшої дипломної роботи на тему «Технології залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності», оскільки дозволяє розглядати організацію як практичний майданчик для аналізу реальних процедур залучення, супроводу та підтримки волонтерів з інвалідністю (від першого контакту до утримання та визнання внеску).

Місія ГО «Соціальна інклюзія» випливає з її засадничої причини створення та заявленої мети діяльності: організація виникла у Вінниці як відповідь на дефіцит підтримки для людей із важкими порушеннями мовлення та водночас позиціонує себе відкритою до співпраці з усіма людьми, які мають інвалідність. Її метою визначено формування рівних умов для спілкування, розвитку талантів

і повноцінної участі в житті суспільства, що відображає правозахисний і людиноцентричний підхід до інклюзії.

Ключові цільові групи ГО «Соціальна інклюзія» визначаються її профілем і практиками роботи. Насамперед це люди з інвалідністю, з особливим акцентом на осіб із важкими порушеннями мовлення, для яких у громаді бракує системної підтримки; водночас організація декларує відкритість до співпраці з усіма, хто має інвалідність. Дотичними цільовими групами виступають члени сімей і близьке оточення таких осіб (як природне середовище підтримки), а також волонтери, які забезпечують супровід, допомогу в комунікаціях і організацію інклюзивних активностей.

Організаційна структура ГО «Соціальна інклюзія» побудована відповідно до типових для громадських об’єднань принципів врядування, що поєднують стратегічний рівень (визначення пріоритетів і правил діяльності) та операційний рівень (виконання програм, сервісів і проєктів). Виконавче управління забезпечує керівниця організації – Введенська Олена Юріївна, яка представляє ГО у взаємодії з партнерами та координує реалізацію ключових напрямів роботи.

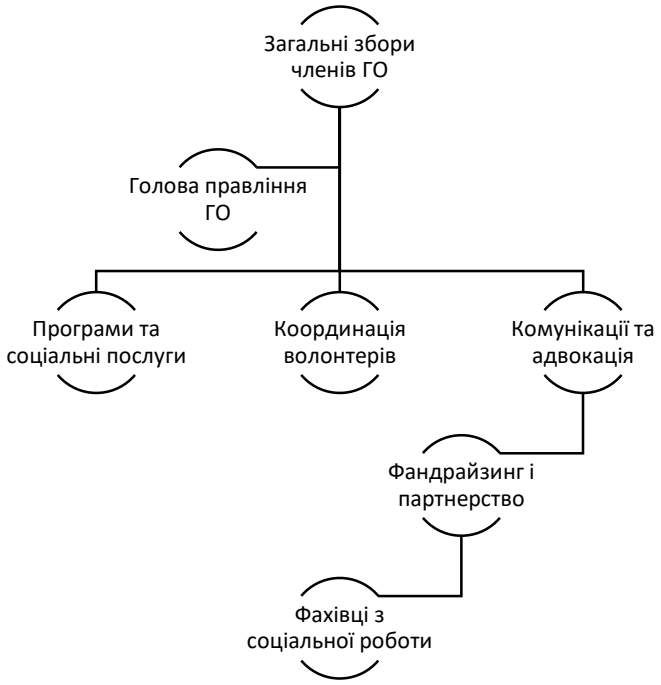


Рис. 2.1. Організаційна структура ГО «Соціальна інклюзія»

Схема організаційної структури ГО «Соціальна інклюзія» відображає ієрархічну модель управління, у якій найвищим органом є Загальні збори членів, що визначають ключові рішення та стратегічні орієнтири організації, далі функціонує Голова правління. Від виконавчого рівня відходять основні функціональні напрями роботи: «Програми та соціальні послуги», «Волонтерська програма (координація волонтерів)», «Комунікації та адвокація», «Фандрайзинг і партнерства», що забезпечують реалізацію інклюзивних ініціатив і стабільність діяльності. Усередині програмного блоку передбачено залучення фахівців із соціальної роботи, а у волонтерському блоці виокремлено спільноту волонтерів як ресурс для підтримки подій, супроводу та інших активностей, при цьому схема подана як узагальнена й може деталізуватися залежно від проєктів і штатного розпису.

У практичній діяльності структура організації має функціональний характер і орієнтується на забезпечення безперервності підтримки цільових груп та реалізацію інклюзивних ініціатив. Як правило, це передбачає розподіл відповідальності між управлінсько-координаційними функціями (планування, організація заходів, супровід партнерств, комунікації, моніторинг і звітність) та сервісними/програмними функціями (підтримка людей з інвалідністю, організація інклюзивних активностей, розвиток доступної комунікації, робота з волонтерською спільнотою). Така модель дозволяє оперативно формувати команди під конкретні активності та забезпечувати сталість роботи незалежно від формату фінансування.

Волонтерський компонент у структурі ГО «Соціальна інклюзія» є не допоміжним, а програмно значущим ресурсом. З публічного опису організації на національній волонтерській платформі випливає, що волонтери залучаються до організації подій, супроводу учасників на заходи, а також до підтримки людей з інвалідністю у вирішенні окремих практичних завдань (коли це необхідно для участі та доступності). Відповідно, всередині організації формується потреба у координації волонтерів: визначенні ролей і завдань, інструктажі, узгодженні графіків, зворотному зв’язку та підтримці мотивації.

Партнерська мережа ГО «Соціальна інклюзія» розвивається за логікою міжсекторальної взаємодії, що є критично важливою для інклюзивних ініціатив. Показовим прикладом є інституційна співпраця з Вінницьким соціально-економічним інститутом Університету «Україна», формалізована меморандумом. Документ передбачає координацію зусиль у навчально-методичній і науково-дослідній роботі, обмін інформацією, організацію стажувань і практик, проведення спільних заходів (конференцій, семінарів, круглих столів), а також потенційну взаємодію щодо працевлаштування випускників за наявності вакансій.

Окремим рівнем партнерств виступає включеність організації в місцеві мережі ОГС та взаємодія з установами гуманітарної сфери, що розширює можливості для соціокультурної участі людей з інвалідністю. Зокрема, у публічних матеріалах Вінницької ОВА згадується проведення заходів для членів ГО «Соціальна інклюзія» на базі бібліотеки, що відображає практику співпраці з закладами культури та використання їх ресурсів для інклюзивних активностей.

Важливою рисою загально-організаційної характеристики ГО є її «вбудованість» у партнерське середовище регіону. Зокрема, у 2025 році була публічно зафіксована співпраця з Вінницьким соціально-економічним інститутом Університету «Україна» у форматі меморандумів/домовленостей, спрямованих на посилення інклюзивних практик, обмін досвідом та створення нових можливостей для молоді з інвалідністю у Вінницькому регіоні.

Таким чином, організаційна структура ГО «Соціальна інклюзія» та її партнерська мережа створюють необхідні умови для реалізації інклюзивних ініціатив і волонтерських програм: з одного боку – через управлінську координацію, функціональний розподіл ролей і системну роботу з волонтерами, з іншого – через міжсекторальні домовленості з освітніми інституціями, локальними мережами ОГС та установами гуманітарної сфери. Саме ця «екосистема взаємодії» є практичною базою для подальшого опису та аналізу технологій залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності в наступних розділах звіту.

Волонтерська діяльність у контексті роботи ГО «Соціальна інклюзія» розглядається не лише як ресурс для підтримки заходів і сервісів, а як повноцінний інструмент соціальної інклюзії. Її ключова цінність полягає в тому, що волонтерство створює для людини з інвалідністю соціально значущу роль у громаді, розширює коло контактів, підсилює відчуття суб'єктності та корисності, сприяє розвитку навичок взаємодії, організації, комунікації й самопрезентації. У цьому підході людина з інвалідністю виступає не лише отримувачем підтримки, а активним учасником змін, який впливає на зміст і якість інклюзивних ініціатив.

Організаційно процес залучення найчастіше вибудовується як послідовність етапів: первинний контакт і мотиваційна розмова; визначення інтересів, сильних сторін і можливих обмежень; узгодження ролі та умов участі; короткий інструктаж щодо завдань, етики, конфіденційності та безпеки; супровід у перші тижні; регулярний зворотний зв'язок і корекція навантаження. У межах цих практик особливе значення має наставництво, коли новому волонтеру допомагає більш досвідчений учасник або координатор, підтримуючи адаптацію та знижуючи тривожність на старті. Такий формат зменшує ризики «вибування» і створює відчуття прийняття та належності до спільноти.

Щодо змісту волонтерських ролей, залучення осіб з інвалідністю може реалізовуватися як у видимих публічних активностях, так і в «бек-офісних» завданнях, що не потребують фізичної присутності. До першої групи належать участь в організації та проведенні інклюзивних подій (реєстрація учасників, модераційна підтримка, допомога з логістикою, супровід гостей), участь у просвітницьких і адвокаційних активностях, співфасилітація зустрічей «рівний-рівному», презентації власного досвіду як експертності. До другої групи можна віднести підготовку контенту для комунікацій (тексти, фото/відео-матеріали, ведення сторінок), роботу з базами контактів, онлайн-консультаційні та інформаційні функції, переклад/редагування, підготовку роздаткових матеріалів у доступних форматах. Така диференціація дозволяє організації підтримувати залученість людей з різним рівнем мобільності та різними комунікаційними потребами.

Окремою практикою, що підсилює інклюзивний ефект волонтерства, є визнання внеску та підтримка мотивації. Це забезпечується через подяки й публічне визнання, рекомендаційні листи, фіксацію волонтерських годин/внеску, надання можливостей навчання, участі в тренінгах і заходах партнерів. Паралельно координатор(ка) волонтерської програми відстежує емоційний стан учасників, попереджає перевантаження, пропонує перерви або зміну ролей, формує культуру взаємоповаги та безпечної взаємодії. У підсумку волонтерська діяльність у ГО «Соціальна інклюзія» виконує подвійну функцію: підсилює спроможність організації та водночас виступає технологією соціального включення, яка перетворює участь осіб з інвалідністю на сталий, видимий і суспільно цінний компонент життя громади.

Емпіричне дослідження було спроєктовано як прикладна програма збору та аналізу даних, спрямована на виявлення дієвих технологій залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності та визначення умов, за яких участь у волонтерстві стає доступною, стабільною і мотивувальною. Логіка дослідження узгоджується з тематикою кваліфікаційної роботи та практичними потребами ГО «Соціальна інклюзія», оскільки передбачає не лише фіксацію загальних ставлень до волонтерства, а й аналіз конкретних інструментів залучення, супроводу та утримання волонтерів.

Мета дослідження – визначити бар’єри, мотиваційні чинники та організаційні умови, що впливають на залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності, а також описати й оцінити технології залучення, які можуть бути впроваджені або удосконалені в діяльності ГО «Соціальна інклюзія».

Обрано змішану стратегію дослідження, яка поєднує якісні та кількісні методи. Основним якісним методом визначено напівструктуроване інтерв’ю (Додаток А) з 10 особами з інвалідністю, де частина респондентів має досвід волонтерства, а частина – є потенційними учасниками або відмовилася від залучення. Такий підхід дозволяє зібрати поглиблені дані про мотивацію, досвід першого контакту, причини відмов, потреби в адаптаціях, очікування від організації та умови, які підвищують готовність до участі. Інтерв’ю проводяться за сценарієм, що включає блоки: досвід і контекст; канали інформування; перший

контакт і зрозумілість пропозиції; підбір ролі й умови участі; бар’єри та доступність; підтримка на старті; чинники утримання/або причини відмови; оцінка інструментів залучення та пропозиції респондента щодо покращень.

Кількісний компонент дослідження передбачає анкетування 20 пересічних осіб (з інвалідністю та без інвалідності) за коротким опитувальником із назвою «Бар’єри та мотивація участі у волонтерстві» (Додаток Б). Опитувальник містить 12 запитань і спрямований на визначення загального рівня зацікавленості у волонтерстві, переважних каналів отримання інформації, прийнятних форматів і ролей, найбільш типових бар’єрів, а також оцінку важливості умов інклюзивної участі (зокрема: чіткий опис ролей, гнучкий графік, доступна комунікація, наявність наставника/координатора та доступність простору/логістики). Отримані дані дозволяють здійснити первинне порівняння груп і кількісно ранжувати фактори, які найчастіше впливають на готовність долучатися до волонтерства.

Вибірка та принципи добору респондентів визначені з урахуванням доступу до цільової аудиторії та дослідницьких завдань. Для інтерв’ю застосовується цілеспрямований добір із забезпеченням різного досвіду (волонтери/потенційні/ті, хто відмовився), а також різних форм участі (офлайн/онлайн). Для анкетування використовується зручна вибірка, що охоплює людей з інвалідністю та без, аби отримати базове порівняння ставлень і перешкод у волонтерстві.

Етичні засади дослідження передбачають добровільну участь респондентів, інформовану згоду, право відмовитися від відповіді або припинити участь у будь-який момент, дотримання конфіденційності та узагальнене представлення результатів без персональних ідентифікаторів. Для забезпечення інклюзивності збору даних передбачено можливість проходження інтерв’ю у зручному форматі (офлайн/онлайн/телефон) та в комфортному темпі, а анкетування – у доступному для респондента форматі (онлайн або паперова/усна форма за потреби).

Обробка та інтерпретація даних планується у двох взаємодоповнювальних вимірах: інтерв’ю аналізуються шляхом тематичного узагальнення (мотиваційні чинники, бар’єри, потреби в адаптаціях, ефективні інструменти залучення, чинники утримання), а анкетні дані – через підрахунок частот відповідей і ранжування пріоритетів, із можливим порівнянням результатів груп (за наявності

достатньої кількості респондентів у кожній підгрупі). Поєднання якісних і кількісних даних дозволяє отримати більш обґрунтовані висновки щодо того, які технології залучення є релевантними для ГО «Соціальна інклюзія» та які елементи варто закласти у практичну модель для дипломної роботи.

2.2 Аналіз результатів емпіричного дослідження технологій залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності

Після проведення напівструктурованих інтерв'ю з респондентами, які вже залучені до волонтерської діяльності, первинний тематичний аналіз показав кілька стійких закономірностей щодо того, які саме організаційні технології мотивують участь і підтримують її в часі. Респонденти описують волонтерство насамперед як спосіб бути включеними в життя громади й мати соціально значущу роль, а не як «допомогу комусь»: для них критичною є відчутна користь, взаємність і можливість впливати на події, а також досвід прийняття в команді без знецінення чи надмірної опіки. У більшості історій рішення долучитися було пов'язане з поєднанням ціннісної мотивації (бути корисним, підтримати інших) і особистих вигод соціальної інклюзії (розширення контактів, самоповага, розвиток навичок, повернення до активності).

Перший контакт із волонтерством найчастіше відбувався через особисті канали: рекомендації знайомих, комунікації в спільнотах, сторінки організації у соцмережах, а також через участь у заходах як відвідувача. Важливо, що респонденти не акцентують на рекламі як ключовому факторі; натомість вони підкреслюють значення чіткого й доброзичливого запрошення з конкретикою: які є ролі, що треба робити, скільки часу, хто координує і як буде організована підтримка. Саме конкретність і передбачуваність на етапі входу знижували тривожність і допомагали ухвалити рішення спробувати, особливо для тих, хто мав попередній негативний досвід стигматизації або недоступності середовища.

У відповідях чинних волонтерів виразно проявилася роль матчингу волонтерської ролі з можливостями людини. Респонденти позитивно оцінюють ситуації, коли організація пропонує не одну універсальну роль, а декілька опцій

(офлайн/онлайн, короткі разові задачі/регулярні, командні/індивідуальні), і дає можливість поступового входу через мікрозавдання. Типові приклади комфортних ролей включають підтримку подій (реєстрація, навігація, комунікаційні дрібні задачі), підготовку матеріалів і контенту, організаційну допомогу «за кадром», а також діяльність, пов’язану з просвітництвом і адвокацією. Учасники наголошують, що для стабільної участі критично важливо мати право «перемикатися» між ролями залежно від самопочуття, навантаження й життєвих обставин.

Серед бар’єрів, які чинні волонтери називають навіть після успішного залучення, домінують логістичні та енергетичні чинники: транспорт і фізична доступність локацій, непередбачуваність самопочуття, швидка втомлюваність, а також ризики перевантаження у періоди інтенсивних заходів. Окремо звучить бар’єр комунікаційної доступності: частині респондентів потрібні короткі інструкції, дублювання інформації у тексті, завчасні повідомлення, структуровані чек-листи, можливість уточнити завдання без страху виглядати «некомпетентним». Водночас ці бар’єри респонденти не трактують як підставу для виключення з волонтерства; вони радше описують їх як умови, які можна компенсувати організаційними рішеннями.

Найефективнішою технологією підтримки участі на старті респонденти вважають персоналізований супровід: наявність координатора, який швидко відповідає, пояснює завдання «простими кроками» і допомагає з організаційними питаннями, а також buddy-підхід (наставник/пара) у перші 1–2 включення. Там, де був наставник або чітко визначена контактна особа, респонденти описують нижчий рівень тривожності, менше помилок і швидше входження у командні процеси. Додатково позитивно оцінювались короткі передподієві брифінги, схеми/плани простору, розподіл задач із зазначенням «хто за що відповідає», а також можливість заздалегідь домовитися про індивідуальні адаптації (темп роботи, паузи, формат комунікації, рівень фізичного навантаження).

Щодо утримання у волонтерстві, чинні волонтери найчастіше говорять про три фактори: відчуття приналежності до спільноти, автономію у виконанні задач і регулярний зворотний зв’язок. Публічне або персональне визнання внеску (подяка,

рекомендація, фіксація годин, запрошення до навчання) підсилює мотивацію, але лише тоді, коли воно не формальне, а пов’язане з конкретним результатом і «поміченим» внеском. Натомість демотиваторами виступають розмиті очікування, надмірна терміновість без пояснення пріоритетів, ситуації недоступності простору, а також комунікаційні стилі, що зводять участь людини до ролі «отримувача допомоги» замість партнера/партнерки.



Рис. 2.2 Аналіз результатів учасників інтерв’ю, які вже залучені до волонтерської діяльності

Узагальнюючи перші дані, можна стверджувати, що успішне залучення людей з інвалідністю до волонтерської діяльності підтримується не одним інструментом, а зв’язкою практик: чітке й доступне запрошення, різноманіття ролей і форматів, поступовий вхід через мікрозавдання, наявність координатора/наставника, завчасні інструкції у зручному форматі, а також управління навантаженням і визнання внеску. Саме ця зв’язка в інтерв’ю проявляється як «технологічне ядро» залучення, яке доцільно далі деталізувати в

моделі/алгоритмі для дипломної роботи та перевірити кількісним опитуванням (ранжуванням важливості умов і бар’єрів).

Після аналізу інтерв’ю з респондентами, які ніколи не займалися волонтерською діяльністю або відмовилися від залучення, виразно окреслилася інша «логіка рішення», ніж у чинних волонтерів: для цієї підгрупи визначальними є не стільки ціннісні мотиви, скільки рівень передбачуваності процесу, відчуття безпеки та переконаність, що участь не створить додаткового навантаження, сорому або ризику бути «незручним». Більшість респондентів загалом позитивно ставляться до ідеї допомоги іншим і не заперечують волонтерство як явище, проте не бачать для себе доступного, зрозумілого і “посильного” входу, який би врахував їхні потреби та життєві обставини.

На рівні першого контакту основною причиною неучасті виявилася нестача чіткої інформації про те, що саме потрібно робити і як організовано процес. Респонденти описували, що часто бачать загальні заклики «потрібні волонтери», але не розуміють, які є ролі, скільки часу це займе, чи можна долучитися одноразово, чи є дистанційні завдання, хто координує, і як діяти, якщо стан здоров’я зміниться. Невизначеність провокувала відкладання рішення або відмову ще до спроби, особливо в тих випадках, коли людина мала попередній досвід недоступності середовища чи негативного ставлення в публічному просторі. Частина респондентів прямо зазначала, що відчуває психологічний бар’єр «не хочу підвести», тому без чітких рамок участі не ризикує брати на себе зобов’язання.

Найчастіше озвучуваними бар’єрами стали поєднання логістичних та ресурсних чинників: складність добирання, витрати на транспорт, недоступність локацій, необхідність супроводу, а також швидка втомлюваність і непередбачуваність самопочуття. Для респондентів, які відмовилися після первинного контакту, типова ситуація виглядала так: інтерес до участі з’являвся, але відсутність гарантій щодо доступності або можливості адаптації завдань (пауза, скорочений час, онлайн-формат) робила рішення «надто ризиковим». У цьому сенсі відмова часто була не від волонтерства як такого, а від волонтерства в умовах, де людина не впевнена, що її потреби будуть враховані.

Окремим тематичним блоком стали комунікаційні бар’єри та очікування стигматизації. Частина респондентів побоювалася, що їх сприйматимуть як «об’єкт допомоги», а не як рівного учасника, або що доведеться постійно пояснювати свої потреби й «виправдовуватися». У відповідях звучали побоювання бути оціненими через інвалідність, зіткнутися з нетактовністю, жалем або, навпаки, недовірою до спроможності виконати завдання. Саме тому респонденти відзначали як критично важливі: коректну мову, доброзичливий тон комунікації, запрошення без патерналізму, чітке проговорення права на підтримку і права на відмову/перерву без осуду.

Щодо мотивацій, респонденти цієї підгрупи найчастіше називали не «альтруїзм» як абстрактну цінність, а прагматичні й соціально-інклюзивні мотиви: бажання бути в спільноті, мати нові знайомства, відчувати власну корисність, отримати досвід і навички, які можуть знадобитися в навчанні чи роботі. Водночас вони підкреслювали, що готовність долучитися з’являється лише тоді, коли організація пропонує «посильний старт» – коротке завдання, пробний період, один захід, дистанційний формат, чіткий план дій і контактну особу, яка супроводить. Для багатьох важливою була опція почати з найменш ризикових форматів, а вже потім, за позитивного досвіду, розширювати участь.

Респонденти також описали, які саме організаційні рішення могли б перетворити потенційний інтерес на реальну дію. До таких рішень належать: детальний опис ролей із прикладами задач і часовими рамками; простий алгоритм як долучитися (3–4 кроки); гарантована можливість гнучкого графіка та пауз; визначений координатор/координаторка як єдина точка контакту; наставник на перші включення; доступні формати інструкцій (короткий текст, чек-лист, повідомлення в месенджері); прозорі домовленості щодо компенсації витрат на дорогу або організації логістики (якщо це можливо в межах ресурсів); а також явне проговорення принципів безбар’єрності й недискримінації. У кількох інтерв’ю звучала думка, що важливо мати видимі приклади – історії людей з інвалідністю, які вже волонтерять, бо це знижує страх і створює образ реалістичної участі.

Узагальнено результати проведених інтерв’ю подано у табл. 2.1.

Таблиця 2.1

Порівняльні результати напівструктурованих інтерв'ю щодо бар'єрів, мотивації та умов залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності

Аналітичний блок	**Чинні волонтери (ключові патерни)**	**Відмовились/ніколи не волонтерили (ключові патерни)**	**Висновок для технологій залучення (що робити ГО)**
Мотивація (що «вмикає» участь)	Соціальна включеність, значуща роль у громаді, відчуття користі; розвиток навичок і контактів; потреба у взаємності та рівності в команді.	Позитивне ставлення до ідеї волонтерства, але рішення стримується потребою у безпечному старті; мотивація більш прагматична (спільнота, сенс, розвиток, досвід).	Позиціонувати волонтерство як участь і роль у спільноті; підкреслювати можливості розвитку та впливу; уникати патерналізму у повідомленнях.
Канали входу (як дізналися/звідки приходять)	Переважають «теплі» канали: рекомендації знайомих, спільноти, участь у подіях, сторінки організації у соцмережах; вирішальною є довіра.	Контакт із загальними оголошеннями є, але без конкретики вони не конвертуються в дію; важливіше зрозуміти «що робити далі», ніж сам канал.	Розвивати «теплий» рекрутинг (партнерські спільноти); робити короткі й чіткі оголошення з конкретними ролями та зрозумілим кроком долучення.
«Перший контакт» і ясність пропозиції	Працює конкретність: опис ролей, часові рамки, очікування, контакт координатора, передбачуваний процес; це знижує тривожність на старті.	Невизначеність є головним стоп-фактором: неясні умови, страх підвести, відсутність алгоритму входу; відмова часто виникає ще до спроби.	Стандартизувати старт: короткий опис ролей, 3–4 кроки долучення, очікування щодо часу, контакт координатора, повідомлення про доступні формати та право на паузи.
Підбір ролі	Позитивно оцінюється вибір із кількох ролей і форматів; можливість поступового входу через мікрозавдання; можливість змінювати роль залежно від самопочуття.	Готовність зростає, якщо можна почати з малого: короткі завдання, дистанційні опції, пробна участь; відсутність такого старту підсилює відмову.	Запровадити матрицю ролей (онлайн/офлайн, разові/регулярні, командні/індивідуальні) та «легкий старт» з мікрозавданнями; формалізувати процедуру узгодження адаптацій.
Бар'єри (фізичні, організаційні, психологічні)	Домінують логістика та ресурсні обмеження: транспорт, доступність локацій, втома, ризик перевантаження; важлива структурованість інструкцій.	Сильніші логістичні й психологічні бар'єри: витрати на дорогу, недоступність простору, потреба в супроводі, страх стигми/негативної реакції, невпевненість у правилах.	Передбачити рішення для логістики (наскільки дозволяють ресурси), гнучке планування та контроль навантаження; окремо проговорювати принципи недискримінації й підтримки.
Доступна комунікація та інструкції	Потрібні короткі інструкції, дублювання ключової інформації у тексті, завчасні повідомлення, чек-листи; можливість уточнювати без осуду.	Без доступних пояснень не стартують: важливі прості кроки, зрозумілий формат, базовий канал у месенджері; потрібні приклади завдань.	Підготувати пакет онбордингу: короткий гайд/чек-лист, повідомлення «де/коли/що/хто», дублювання в тексті; за можливості адаптувати матеріали під різні формати сприйняття.
Підтримка на старті	Найсильніший фактор стабільної участі:	Ключова умова, щоб наважитися: контактна	Закріпити технологію супроводу: координатор

(координатор/ наставник)	координатор, який швидко відповідає; наставник на перші включення; короткі брифінги перед подіями.	особа, наставник, пробна участь, право на паузу без осуду; без цього відмова трапляється частіше.	як точка входу + наставник на 1–2 перші включення; короткий брифінг; канал швидкого зв'язку під час активності.
Утримання та мотивація в часі	Працює спільнота, автономія в завданнях, регулярний фідбек; визнання ефективне, коли конкретне й персоналізоване, а не формальне.	Внутрішня готовність залежить від якості першого досвіду; демотивує тиск, раптовість, недоступність, відсутність підтримки; важливе відчуття безпеки.	Вбудувати цикл підтримки: короткий зворотний зв'язок після активностей, подяка за конкретний внесок, можливості навчання; планувати завдання без «термінового тиску».
Причини відмови	Причинами зниження участі є розмиті очікування, надмірна терміновість, недоступність локацій, патерналістичний стиль взаємодії, перевантаження.	Відмова найчастіше пов'язана з невизначеністю, недоступністю, страхом підвести, відсутністю гарантій адаптацій і підтримки на старті.	Прописати правила участі: межі навантаження, право на паузу, прозорі очікування; мінімізувати раптові завдання; гарантувати механізм адаптацій та поважну комунікацію.
Пропозиції респондентів (що покращити)	Більше структурованості, завчасність, план/схема події, чіткі ролі, наставництво, можливість змінювати формат/роль залежно від стану.	Детальні ролі з прикладами задач, координатор як точка входу, доступність, історії успіху людей з інвалідністю як доказ реалістичної участі.	Сформувати модель залучення: запрошення → мікрозавдання → наставник → участь → фідбек → розвиток; підкріпити її кейсами та простими інструментами.

Дані табл. 2.1 свідчать, що участь осіб з інвалідністю у волонтерстві визначається не стільки загальною «наявністю мотивації», скільки якістю організаційної технології залучення: для чинних волонтерів ключовими чинниками підтримання участі є чіткість ролей і очікувань, доступна комунікація, гнучкість навантаження, координаторська підтримка та наставництво, тоді як для тих, хто не долучився або відмовився, вирішальними бар'єрами виступають невизначеність умов, страх «підвести», логістичні й комунікаційні обмеження та відсутність безпечного, посильного старту. Отже, найбільш перспективними напрямами вдосконалення практик ГО є стандартизація «входу» у волонтерство (конкретні запрошення, зрозумілий алгоритм долучення), матричний підбір ролей із можливістю мікрозавдань і дистанційних форматів, а також системний супровід через координатора та buddy-підхід, що одночасно знижує ризики відмови і підвищує утримання волонтерів.

На наступному етапі було проведено опитування за допомогою авторської анкети «Бар'єри та мотивація участі у волонтерстві» (Додаток Б). У опитуванні

взяли участь 20 осіб, з них 10 осіб з інвалідністю та 10 осіб без інвалідності. За досвідом волонтерства розподіл виглядав так: 6 осіб (30%) волонтерять регулярно (не рідше 1 разу на місяць), 5 осіб (25%) мають епізодичний досвід (кілька разів на рік), 7 осіб (35%) не волонтерили, але хотіли б спробувати, і 2 особи (10%) не мають досвіду й не планують долучатися. Середній рівень зацікавленості у волонтерстві найближчими 3 місяцями за шкалою 1–5 становив 3,9, при цьому частка відповідей 4–5 була вищою серед респондентів без інвалідності, а серед осіб з інвалідністю частіше зустрічалися відповіді 3–4, що узгоджується з більшою чутливістю цієї групи до умов доступності та підтримки.

Найпоширенішими джерелами інформації про волонтерські можливості респонденти назвали соціальні мережі (12 згадувань) та друзів/знайомих (8 згадувань); також фіксувалися згадування громадських організацій (6) і місця навчання/роботи (4) (рис. 2.3).

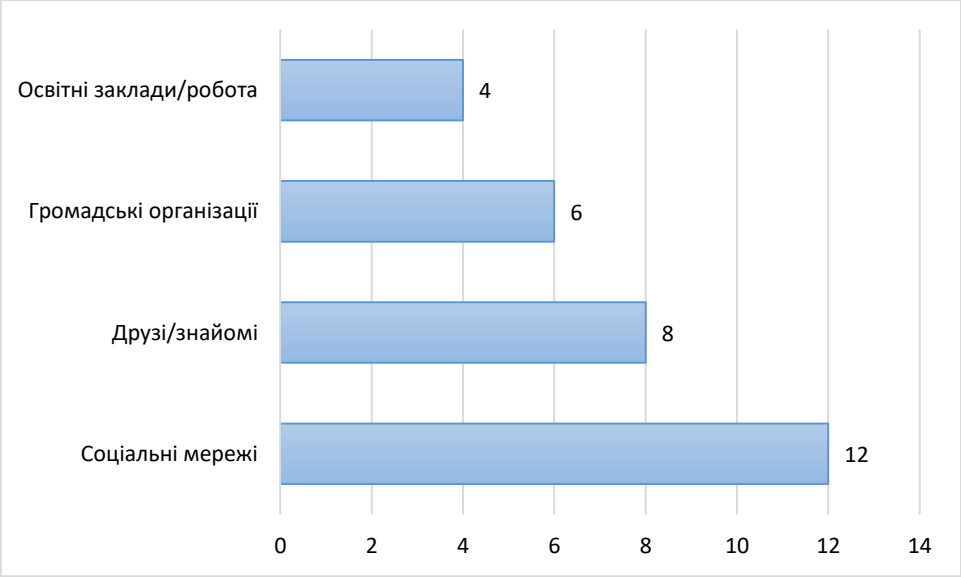


Рис. 2.3 Найпоширеніші джерела інформації про волонтерські можливості

За прийнятними форматами участі найчастіше обирали змішаний формат (11 відповідей) і онлайн-волонтерство (9), дещо рідше – офлайн (8); водночас 10 респондентів зазначили, що для них особливо комфортні короткі разові завдання (1–2 години), що підтверджує релевантність «мікроволонтерства» як технології входу.

Найбільш привабливими ролями стали: допомога в організації подій (9 виборів), комунікації/контент (8), підтримка учасників/супровід (7), адміністративна допомога (6), адвокація/просвітництво (5). Для групи осіб з інвалідністю частіше обиралися онлайн та бек-офісні завдання як менш ризикові з погляду логістики та навантаження.

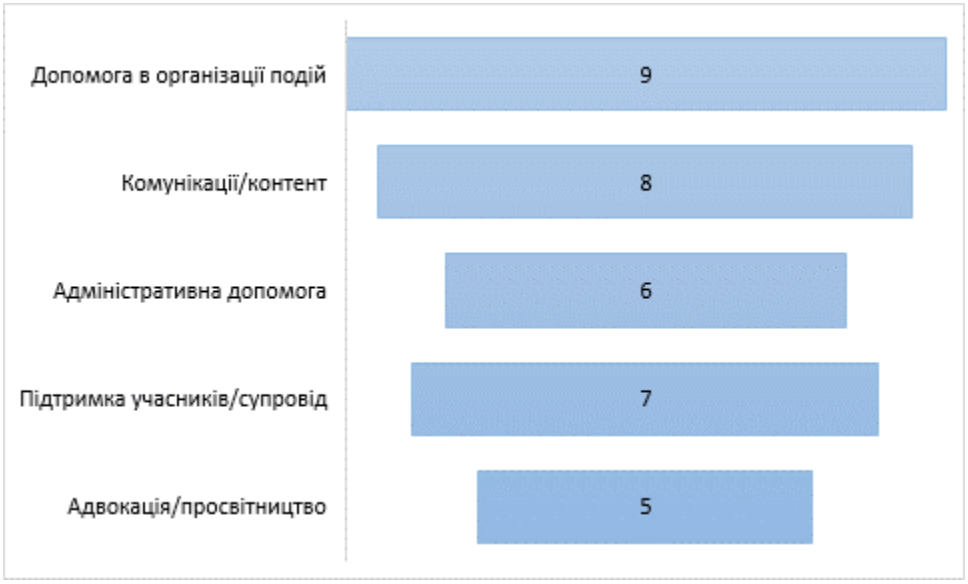


Рис. 2.4 Найбільш привабливі ролі у волонтерстві

Найчастіше зазначені бар’єри: брак часу (10 виборів), незрозумілі умови/не знаю, з чого почати (9), транспорт/логістика (8), стан здоров’я/втома/непередбачуваність самопочуття (7), відсутність підтримки на старті (7), недоступність приміщень/просторів (6) та страх помилитися/негативної реакції (5). Важливо, що бар’єри, пов’язані з логістикою, доступністю та самопочуттям, переважали саме серед респондентів з інвалідністю, тоді як у групі без інвалідності частіше домінували час і невизначеність умов.



Рис. 2.5 Бар'єри участі та важливі умови інклюзивного волонтерства

Оцінювання важливості умов участі (шкала 1–5) показало високі значення для всіх пунктів, з акцентом на організаційну визначеність і підтримку: чіткий опис ролі й завдань (середнє 4,6), гнучкий графік і можливість пауз (4,5), доступні інструкції та комунікація (4,4), наявність наставника/координатора на старті (4,3), доступність місця/логістики (4,2). Тобто, за результатами анкетування, критичними є ті самі елементи, які проявилися й в інтерв'ю: структурований «вхід» у волонтерство, адаптивність та супровід.

Найзручнішим каналом комунікації з координатором волонтерів респонденти визначили месенджери (13 відповідей), далі – телефон (4), електронна пошта (2) та особиста зустріч (1) (рис. 2.6).

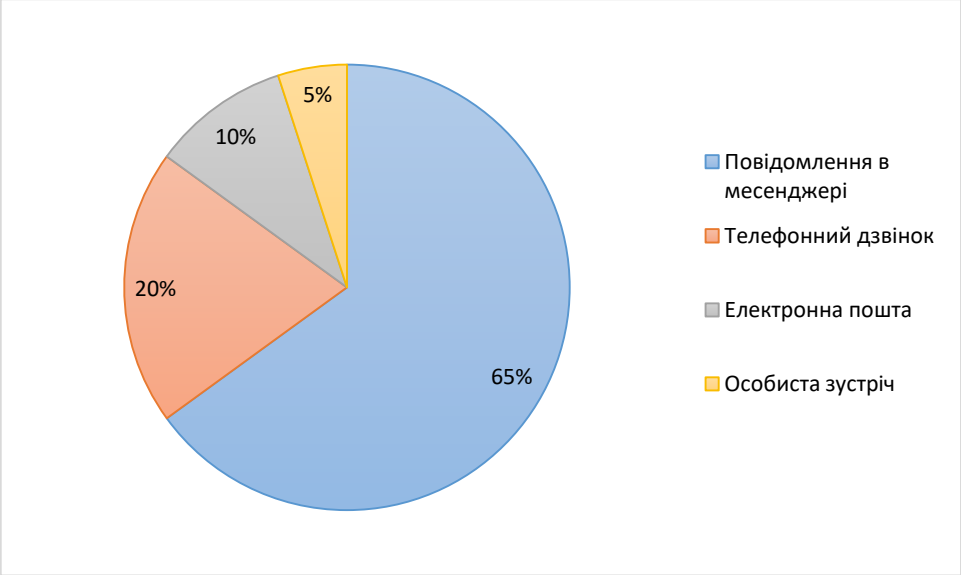


Рис. 2.6 Комунікація та готовність долучитися за умови забезпечення підтримки

На запитання про готовність долучитися до волонтерства за умови забезпечення необхідних умов (доступність/адаптації/підтримка) 15 із 20 обрали відповіді «так» або «скоріше так» (7 «так» і 8 «скоріше так»), що свідчить про значний потенціал залучення за умови правильно налаштованої технології входу та супроводу. У відкритих відповідях найчастіше повторювалися запити на чіткі описи ролей, зрозумілий алгоритм долучення, гнучкість участі, наставника/координатора, а також доступність локацій і передбачувану організацію подій.

Узагальнюючи, результати анкетування підтверджують, що ключовими «важелями» залучення є не стільки загальна симпатія до волонтерства, скільки конкретні організаційні рішення: зрозумілі правила входу, різні формати участі (особливо короткі та онлайн), наявність супроводу, доступна комунікація і мінімізація логістичних бар’єрів.

2.3 Обґрунтування змісту та розробка соціального проєкту із вдосконалення технологій залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності

Отримані результати інтерв'ю та анкетування підтверджують, що ключовим чинником залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності є не стільки наявність загальної мотивації, скільки чітко вибудувана, доступна й передбачувана технологія «входу» та супроводу волонтера. Невизначеність умов участі, відсутність зрозумілого алгоритму включення, логістичні бар'єри, втома, непередбачуваність самопочуття, страх оцінювання, патерналізму або негативної реакції інших створюють суттєві перешкоди для входу та утримання у волонтерстві. Практика також показує, що для значної частини осіб з інвалідністю прийнятнішими є дистанційні, короткі в часі або бек-офісні ролі, а найбільш дієвим інструментом утримання є супровід на перших етапах участі. Відповідно, проєкт пропонує рішення через стандартизацію процесу залучення, запровадження стартового пакета, розвиток трьох доріжок волонтерства, посилення супроводу, забезпечення доступності та впровадження антистигматичного підходу. Для подальшого посилення обґрунтування донорської заявки доцільно додати короткий опис масштабу проблеми в організації/громаді, географії впровадження та поточного стану волонтерської програми ГО «Соціальна інклюзія».

Назва проєкту: «Доступне волонтерство: система залучення та супроводу осіб з інвалідністю»

Проєкт спрямований на створення та впровадження у ГО «Соціальна інклюзія» стандартизованої, доступної й передбачуваної моделі залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності. В основі проєкту – результати інтерв'ю та анкетування, які підтверджують, що ключовим чинником включення є не лише мотивація, а насамперед чітка технологія «входу», супроводу та утримання волонтера. У межах 12 місяців планується розробити пакет старту для нових волонтерів, запровадити матричну систему волонтерських ролей і форматів, а також посилити організаційну спроможність щодо доступності, комунікації та антистигматичного підходу. Проєкт орієнтований на практичні рішення, які

зменшують невизначеність, тривожність і бар’єри входу, підвищуючи безпеку, контрольованість і сталість участі осіб з інвалідністю у волонтерстві.

Мета проєкту – створити та впровадити в ГО «Соціальна інклюзія» доступну, стандартизовану й гнучку систему залучення, супроводу та утримання осіб з інвалідністю у волонтерській діяльності.

Цілі проєкту:

1. Стандартизувати процес залучення нових волонтерів через простий і прозорий алгоритм входу та доступну комунікацію.

2. Розробити й запровадити пакет старту для нових волонтерів з описом ролей, правил взаємодії та принципів безбар’єрності.

3. Створити матричну систему волонтерських ролей і форматів, що включатиме офлайн-, онлайн- та мікроволонтерство.

4. Посилити систему супроводу нових учасників через визначення координатора як єдиної точки входу, buddy-підхід і регулярні короткі брифінги.

5. Інтегрувати антистигматичний підхід і практичні рішення з доступності в організаційну культуру та повсякденну роботу команди.

Цільові групи та бенефіціари:

Основна цільова група: особи з інвалідністю, які вже залучені або потенційно можуть бути залучені до волонтерської діяльності.

Прямі бенефіціари: нові волонтери з інвалідністю; чинні волонтери з інвалідністю, які потребують більш гнучких форматів участі; координатор(и) волонтерів і команда ГО «Соціальна інклюзія»; волонтерська спільнота організації, яка взаємодіє в інклюзивному середовищі.

Непрямі бенефіціари: партнери організації та спільноти, які отримають доступ до більш інклюзивної моделі волонтерства; сама ГО «Соціальна інклюзія», яка посилить інституційну спроможність у сфері інклюзивного волонтерства.

Проєкт доцільно вибудувати навколо *трьох основних блоків активностей*:

1. стандартизація входу та супроводу;

2. запуск матричної системи волонтерських ролей і форматів;

3. розвиток інклюзивної організаційної практики та комунікації.

У межах цих блоків пропонуються такі ключові активності:

Проведення внутрішнього проєктного запуску та робочого планування впровадження моделі інклюзивного волонтерства.

Розробка стандартизованого алгоритму залучення волонтерів з інвалідністю: етапи входу, точки контакту, правила комунікації, мінімальні стандарти відповіді.

Підготовка та впровадження короткого «пакета старту» для нових волонтерів, що включатиме опис ролей із прикладами задач і часовими рамками, чек-лист першого включення, контакти координатора, правила взаємодії та принципи безбар'єрності.

Формування матриці волонтерських ролей різного рівня складності та запуск трьох доріжок залучення: офлайн-волонтерство на подіях, онлайн-волонтерство, мікроволонтерство.

Визначення та інституціоналізація ролі координатора волонтерів як єдиної точки входу для нових учасників.

Запровадження системи супроводу новачків: buddy-підхід на перші 1–2 включення, короткі брифінги перед подіями, швидкий канал зв'язку через месенджери, культура «питати без сорому».

Розробка та впровадження практичних рішень з доступності: завчасне інформування про локацію, тривалість і вимоги до задач, перевірка доступності локацій, опис маршруту, доступні формати інструкцій, можливість паузи, гнучкі графіки та зміна ролі.

Проведення короткого інструктажу для команди та волонтерів щодо коректної термінології, безбар'єрної взаємодії та антистигматичного підходу.

Пілотування моделі у практичній діяльності організації з подальшим збором зворотного зв'язку та уточненням інструментів.

Узагальнення напрацювань у внутрішній пакет організаційних рішень для подальшого використання після завершення проєкту.

Очікувані результати:

У ГО «Соціальна інклюзія» впроваджено стандартизований і зрозумілий механізм залучення осіб з інвалідністю до волонтерства.

- Розроблено та використовується пакет старту для нових волонтерів, який знижує невизначеність і полегшує перше включення.

- Створено матричну систему ролей і форматів участі, що дозволяє обирати між офлайн-, онлайн- та мікроволонтерством відповідно до можливостей і потреб учасників.
- Запроваджено систему супроводу нових волонтерів через координатора, buddy-підхід, брифінги та швидкий канал комунікації.
- Посилено практичну доступність волонтерської діяльності завдяки передбачуваності, адаптації завдань, гнучкості участі та кращому інформуванню.
- У команді організації посилено антистигматичний підхід, коректну комунікацію та спроможність до безбар'єрної взаємодії.
- Організація отримує робочу модель інклюзивного волонтерства, придатну для подальшого масштабування та інтеграції в постійну діяльність.

Таблиця 2.2

Логіко-структурна матриця проєкту «Доступне волонтерство: система залучення та супроводу осіб з інвалідністю»

Рівень логіки	**Опис**	**Індикатори успіху**	**Джерела верифікації**	**Припущення / ризики**
Загальна мета	Посилення інклюзивної участі осіб з інвалідністю у волонтерській діяльності через створення доступної, передбачуваної та безбар'єрної моделі залучення.	У ГО впроваджено робочу модель інклюзивного волонтерства; участь осіб з інвалідністю у волонтерській діяльності стала більш доступною та структурованою.	Внутрішні документи ГО, опис моделі, підсумковий звіт проєкту, зворотний зв'язок учасників.	Організація зберігає інституційну спроможність до впровадження моделі; цільова група зацікавлена в участі; зовнішні умови не перешкоджають реалізації.
Специфічна мета	У ГО «Соціальна інклюзія» створено та впроваджено стандартизовану систему входу, супроводу й утримання волонтерів з інвалідністю з урахуванням різних форматів участі.	Наявний і застосовується алгоритм залучення; використовується пакет старту; функціонує координатор як єдина точка входу; запроваджено кілька форматів участі.	Алгоритм залучення, пакет старту, матриця ролей, внутрішні регламенти, комунікаційні матеріали, відгуки учасників.	Команда ГО приймає нові стандарти роботи; координатор має достатній ресурс для супроводу; учасники користуються запропонованими форматами.

Результат 1	Стандартизовано процес залучення нових волонтерів з інвалідністю.	Розроблено простий алгоритм входу; визначено стандарти відповіді та комунікації; підготовлено пакет старту для нових волонтерів.	Затверджені внутрішні документи, стартовий пакет, чек-листи, шаблони комунікації.	Організація погоджує і застосовує єдині правила; матеріали підготовлено у доступних форматах.
Результат 2	Запроваджено матричну систему волонтерських ролей і форматів участі.	Сформовано перелік ролей різного рівня складності; доступні щонайменше три доріжки участі: офлайн, онлайн, мікроволонтерство.	Матриця ролей, описи задач, графіки залучення, внутрішні плани роботи.	Організація має достатній спектр завдань для різних форматів; ролі можна адаптувати до потреб учасників.
Результат 3	Посилено систему супроводу, доступності та антистигматичної комунікації.	Запроваджено buddy-підхід; діє швидкий канал зв’язку з координатором; команда пройшла короткий інструктаж щодо коректної термінології та безбар’єрної взаємодії; враховано вимоги доступності в організації участі.	Плани супроводу, внутрішні інструкції, матеріали інструктажів, описи локацій/маршрутів, відгуки учасників.	Команда дотримується узгоджених підходів; доступність можливо забезпечити в межах наявних ресурсів і партнерств.

Після завершення гранту в організації залишаться впроваджені внутрішні стандарти залучення і супроводу волонтерів, пакет старту, матриця ролей, напрацьована практика координування та інклюзивної комунікації. Це дозволить ГО «Соціальна інклюзія» продовжувати застосування моделі у своїй щоденній діяльності та адаптувати її для нових програм і партнерств.

Висновки до 2-го розділу

У другому розділі було з’ясовано, що ГО «Соціальна інклюзія» виступає не лише базою проходження дослідження, а й реальним практичним середовищем, у якому волонтерська діяльність розкривається як дієвий інструмент соціального

включення осіб з інвалідністю. Аналіз організаційної моделі, цільових груп, внутрішньої структури та партнерських зв’язків засвідчив, що діяльність організації ґрунтується на людиноцентричному, правозахисному та безбар’єрному підходах. Це дало підстави розглядати волонтерство не як допоміжний напрям роботи, а як важливу технологію формування активної соціальної ролі людини з інвалідністю, розвитку її суб’єктності, комунікативного досвіду та включеності в життя громади.

Проведене емпіричне дослідження підтвердило, що участь осіб з інвалідністю у волонтерській діяльності визначається передусім не загальною готовністю допомагати, а якістю організаційних умов входу у волонтерство. Матеріали напівструктурованих інтерв’ю показали, що для чинних волонтерів особливо важливими є чіткість ролей, передбачуваність процесу, можливість вибору формату участі, доступність комунікації та підтримка з боку координатора або наставника. Водночас для тих, хто не мав досвіду волонтерства або відмовився від залучення, вирішальними стали невизначеність умов, страх підвести команду, очікування стигматизації, недоступність простору, логістичні труднощі та відсутність безпечного і посильного старту.

Узагальнення результатів інтерв’ю дозволило встановити, що ефективне залучення забезпечується не окремим заходом, а цілісною зв’язкою взаємопов’язаних технологій. До них належать зрозуміле і доброзичливе запрошення, матричний підбір ролей відповідно до можливостей людини, поступовий вхід через мікрозавдання, наявність наставництва у період первинної адаптації, завчасне інформування, доступні інструкції, гнучкість навантаження та системне визнання внеску волонтера. Саме така модель дає змогу знизити тривожність, підвищити відчуття безпеки, сприяти утриманню учасників у волонтерстві та формувати стійку мотивацію до подальшої участі.

Результати анкетування доповнили якісні висновки та підтвердили високий потенціал розвитку інклюзивного волонтерства за умови належної організації цього процесу. Дослідження показало, що найбільш прийнятними є змішаний, онлайн та короткотривалий формат участі, а серед ролей найпривабливішими виявилися допомога в організації подій, комунікаційні та адміністративні завдання,

а також підтримка учасників заходів. Найбільш значущими умовами участі респонденти визначили чіткий опис завдань, гнучкий графік, доступні інструкції, наявність координатора на старті та забезпечення доступності простору чи логістики. Це означає, що за правильно вибудуваної системи супроводу значна частина потенційних учасників готова долучатися до волонтерської діяльності.

На основі отриманих результатів було обґрунтовано необхідність розроблення соціального проєкту, спрямованого на вдосконалення технологій залучення осіб з інвалідністю до волонтерства. Запропонований проєкт орієнтований на створення в ГО Соціальна інклюзія доступної, стандартизованої та гнучкої системи залучення, супроводу й утримання волонтерів. Його зміст логічно випливає з установлених у дослідженні бар'єрів і потреб та передбачає стандартизацію алгоритму входу, створення стартового пакета для нових волонтерів, розвиток різних форматів участі, посилення координаторської підтримки, впровадження наставництва, а також закріплення антистигматичних і безбар'єрних практик у щоденній роботі організації.

Отже, другий розділ дозволив не лише дослідити наявні практики залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності, а й перейти від аналітичного рівня до проєктного конструювання практичного рішення. Його підсумки доводять, що інклюзивне волонтерство стає реальним і сталим лише за умови цілеспрямованої організаційної роботи, яка враховує потреби людини, мінімізує бар'єри та створює відчуття безпеки, прийняття і значущості власного внеску. Саме тому розроблений соціальний проєкт можна розглядати як обґрунтовану практичну відповідь на виявлені проблеми та як перспективну модель посилення соціальної участі осіб з інвалідністю в діяльності громади.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі досягнуто поставленої мети, що полягала у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні технологій залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності, а також у розробці соціального проєкту, спрямованого на вдосконалення цього процесу в діяльності громадської організації. Проведене дослідження дало змогу комплексно поєднати теоретичний, аналітичний і практико-орієнтований виміри проблеми та довести, що залучення осіб з інвалідністю до волонтерства є важливим напрямом сучасної соціальної роботи, який сприяє розширенню соціальної участі, зміцненню суб’єктності та посиленню інклюзивних процесів у громаді.

У ході виконання першого завдання було проаналізовано теоретико-методологічні підходи до волонтерської діяльності як форми соціальної участі та розкрито сутність залучення осіб з інвалідністю до волонтерства. Встановлено, що волонтерська діяльність має розглядатися не лише як безоплатна допомога іншим, а як суспільно значуща практика, яка забезпечує людині можливість брати активну участь у житті громади, реалізовувати власний потенціал, формувати соціальні зв’язки та відчувати власну значущість. У цьому контексті волонтерство постає як одна з дієвих форм соціального включення, що поєднує особистісний розвиток людини з досягненням суспільно корисного результату.

У межах другого завдання було охарактеризовано осіб з інвалідністю як суб’єктів волонтерської діяльності та визначено їх основні мотиваційні чинники, потреби й бар’єри залучення. Теоретичний аналіз засвідчив, що особи з інвалідністю мають розглядатися не як пасивні отримувачі допомоги, а як активні учасники суспільних процесів, здатні до відповідальної діяльності, ініціативи та соціально значущого внеску. З’ясовано, що мотивація до волонтерства пов’язана з потребою в самореалізації, соціальних контактах, відчутті корисності, розвитку навичок і включеності до спільноти. Водночас участь у волонтерстві обмежується впливом фізичних, логістичних, комунікаційних, організаційних і психологічних бар’єрів, а також поширеними патерналістськими установками та недостатньою доступністю середовища.

У процесі виконання третього завдання було досліджено практику застосування технологій залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності на базі ГО «Соціальна інклюзія». Встановлено, що ця організація є сприятливим середовищем для аналізу інклюзивного волонтерства, оскільки поєднує соціальну підтримку, розвиток безбар'єрних підходів, партнерську взаємодію та роботу з волонтерською спільнотою. Аналіз діяльності організації дозволив дійти висновку, що волонтерський компонент у її структурі виконує не допоміжну, а програмно значущу функцію, оскільки одночасно підсилює інституційну спроможність організації й створює умови для соціального включення осіб з інвалідністю як активних учасників громадського життя.

Результати емпіричного дослідження дали змогу виявити ключові закономірності залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності. Напівструктуровані інтерв'ю показали, що для чинних волонтерів особливе значення мають чіткість ролей, передбачуваність процесу, гнучкість форматів участі, доступна комунікація, наявність координатора або наставника та можливість поступового входу через посильні завдання. Для осіб, які не мали досвіду волонтерства або відмовилися від участі, вирішальними бар'єрами виявилися невизначеність умов, страх підвести команду, недоступність простору, труднощі з логістикою, непередбачуваність самопочуття та очікування стигматизації. Отже, було доведено, що участь у волонтерстві залежить не стільки від абстрактної готовності допомагати, скільки від якості організаційної технології входу, супроводу та утримання.

Результати анкетування підтвердили висновки, отримані в ході інтерв'ю, та дали змогу кількісно окреслити найбільш значущі умови інклюзивного волонтерства. Встановлено, що найбільш прийнятними форматами участі є змішаний, онлайн та короткотривалий формат, а серед найважливіших умов респонденти назвали чіткий опис ролей і завдань, гнучкий графік, доступні інструкції, наявність наставника або координатора на старті та врахування питань доступності простору і логістики. Це підтвердило, що найбільш ефективними технологіями залучення виступають стандартизований алгоритм

входу, матричний підбір ролей, доступна комунікація, гнучкість навантаження, наставництво та системне визнання внеску волонтера.

У межах виконання четвертого завдання було обґрунтовано зміст і розроблено соціальний проєкт, спрямований на вдосконалення технологій залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності. Запропонований проєкт орієнтований на створення у громадській організації доступної, стандартизованої та гнучкої системи залучення, супроводу й утримання волонтерів з інвалідністю. Його зміст передбачає впровадження чіткого алгоритму входу, створення стартового пакета для нових учасників, розвиток різних форматів участі, визначення координатора як єдиної точки входу, запровадження buddy-підходу, посилення доступності та закріплення антистигматичних принципів у командній взаємодії. Таким чином, розроблений проєкт виступає логічним практичним продовженням проведеного дослідження та відповідає виявленим потребам і проблемам.

Проведене дослідження дозволяє стверджувати, що технології залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності є важливим інструментом не лише організації волонтерської роботи, а й розширення соціальної участі, розвитку інклюзивної культури та зміцнення соціального капіталу громади. Основний висновок роботи полягає в тому, що ефективне інклюзивне волонтерство можливе лише за умови системної організаційної роботи, яка враховує потреби людини, мінімізує бар’єри, забезпечує підтримку, визнає внесок кожного учасника та відмовляється від патерналістських моделей взаємодії. Практична цінність роботи полягає у можливості використання її результатів для вдосконалення діяльності громадських організацій, розробки локальних волонтерських програм, підготовки фахівців із соціальної роботи та подальших наукових досліджень у сфері інклюзивного волонтерства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Байда Л. Ю., Красюкова-Еннс О. В. Інвалідність та суспільство : навч.-метод. посіб. Київ, 2020. 180 с.

2. Безпалько О. В. Соціальна робота: теорія і практика: монографія. Київ: Центр навчальної літератури, 2020. 384 с.

3. Войтовська А. І. Проєктна діяльність у соціальній роботі: навчально-методичний посібник. Умань : ЦП Компринт. 2024. 118 с.

4. Глобіна Є., Бездідько Н. Соціальний патронат: Служба допомоги й підтримки. *Дефектолог*. 2021. № 7-8 (175-176). С. 52-73.

5. Горбунова В., Савиченко О., Тичина І., Портницька Н. Методичний посібник для соціальних працівників: Посилення спроможності соціальних працівників здійснювати психосоціальну підтримку ветеранів та їх сімей з питань психічного здоров'я. Вид. 2-ге, оновлене та доповнене. 2024. 112 с.

6. Горінов П., Драпушко Р. Волонтерська діяльність в Україні: соціально-правове дослідження: монографія. Київ: Державний інститут сімейної та молодіжної політики. 2022. 240 с.

7. Давиденко Г.В. Соціальна робота у період кризових змін: сучасні візії: кол. монографія / за наук. ред. Ю.В.Пелеха. Рівне : Волинські обереги, 2023. 308 с.

8. Давиденко В.В. Форми європейського соціального діалогу. *Часопис Київського університету права*. 2023. № 2. С. 207-211

9. Давиденко Г.В. Швед В.В., Саранча І.Г., Омельченко О.В. Стрес і професійне вигорання у діяльності соціальних працівників: психологічні детермінанти та професійні ризики. *Журнал «Наукові інновації та передові технології». Серія «Психологія».* № 1(53) 2026. С. 1732-1747

10. Дубич К.В. Історія і теорія соціального забезпечення в Україні та за кордоном : навч. посібник. Т. 1. Львів : «Магнолія 2006», 2024. 272 с.

11. Єременко А., Безрукова О. Характеристика волонтерського руху та мотивація волонтерів в умовах російсько-української війни (за результатами якісного дослідження). *Соціологічні студії*. № 2. 2023. С. 26-37

12. Капська А. Й. Соціальна робота: теорія і практика : навч. посіб. Київ: Центр навчальної літератури, 2020. 312 с.

13. Клочко О.О. Інноваційні моделі надання соціальних послуг: навчально-методичний комплекс для студентів спеціальності «Соціальна робота». Суми : ФОП Цьома С. П., 2018. 150 с.

14. Кривенко Ю.В. Принципи здійснення волонтерської діяльності. *«Young Scientist».* № 6 (33). 2016. С. 246-250

15. Купенко О. В. Соціальна робота: від теорії до практики : навчальний посібник. Суми: Сумський державний університет, 2020. 192 с.

16. Лукашевич М., Шандор Ф. Соціологія соціальної роботи: теорія та практика: підручник. Ужгород: ТОВ «РІК-У», 2018. 232 с.

17. Ляшенко О.М. Основи соціальної політики: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 288 с.

18. Льовочкіна А.М. Екопсихологічні основи соціальної роботи із людьми з інвалідністю. Київ. 2020. 80 с. URL: https://www.sgpinfo.org.ua/sites/default/files/pdf/ekopsihology.pdf

19. Марчук А., Лобода В., Іваниса В. Волонтерська діяльність як засіб самовизначення й самореалізації молоді. *Соціально-економіхні відносини у цифровому суспільстві*. Том 2 (48). 2023. С. 104-116. URL: https://doi.org/10.55643/ser.2.48.2023.502

20. Мокрицька Н. П. Право соціального забезпечення: навч. посіб. Львів: ЛьвДУВС, 2020. 536 с.

21. Моторна М. Волонтерство як складова підготовки майбутнього соціального працівника (соціально-культурна робота). *Соціальна робота та соціальна освіта*. Вип. 1 (10). 2023. С. 110-121

22. Нечипорук Н. Міжсекторна взаємодія у наданні соціальних послуг в умовах війни. *Теорія і практика управління соціальними системами*. 2022. № 4. С. 65–73.

23. Николаєва В.І. Державне управління соціальною політикою та системою соціальної роботи на рівні громади. Менеджер. *Вісник ДонДУУ. Серія «Державне управління»*. 2018. 1(78). С. 20-27

24. Олексієнко Л.А., Підлипна Р.П., Данилюк О.І. Організація соціальних послуг в умовах війни. *Науковий погляд: економіка та управління.* 2023. № 1(81). С. 150–158.

25. Олійник І.В. Соціальна реабілітація як один із напрямів професійної діяльності фахівця із соціальної роботи. *Вісник Університету імені Альфреда Нобеля*. 2021. № 2 (22). С. 59-66

26. Омельченко О.В. Психологічні передумови виникнення стресу та професійного вигорання в умовах соціальної роботи. *Матеріали XXV Міжнародної науково-практичної конференції «Інклюзивне освітнє середовище: проблеми, перспективи та кращі практики»*, м. Київ 25-27 листопада 2025 р. С. 296-300

27. Омельченко О.В. Стратегічний фандрайзинг у соціальній роботі: принципи, методи та інноваційні підходи для ефективного залучення ресурсів. *Матеріали XXI Всеукраїнської науково-практичної конференції «Молодь: освіта, наука, духовність»*, м. Київ, 2024 р. С. 346-349

28. Омельченко О.В., Давиденко Г.В., Бабійчук С.Б. Технології залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності як інструмент соціальної участі та інклюзії. *Подільський науковий вісник*. № 1_37. 2026. С. 51-57

29. Платонова О.Г. Формування готовності працівників соціальної сфери до організації роботи в сфері дозвілля. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія: Педагогічні науки.* 2017. Вип. 142. С. 142-144.

30. Поляничко А. О., Кирилюк А. В. Технології соціальної роботи і соціальної допомоги в умовах трансформаційного періоду: навчально-методичний посібник. Суми: ФОП Цьома, 2020. 336 с.

31. Про волонтерську діяльність: Закон України № 3236-VI поточна редакція від 01.06.2025 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text

32. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні: Закон України № 875-XII поточна редакція від 10.01.2026 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text

33. Про соціальні послуги: Закон України № 2671-VIII, поточна редакція 16.06.2025 р. Верховна Рада України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text

34. Путівник з волонтерства в Україні: законодавство, менеджмент, найкращі практики. Київ. 2023. 88 с. URL: https://nssu.gov.ua/storage/app/sites/22/volonterstvo/%D0%9F%D0%A3%D0%A2%D0%86%D0%92%D0%9D%D0%98%D0%9A%20%D0%97%20%D0%92%D0%9E%D0%9B%D0%9E%D0%9D%D0%A2%D0%95%D0%A0%D0%A1%D0%A2%D0%92%D0%90.pdf

35. Ревко А.М., Чумак К.Ю. Фандрайзинг соціальних проєктів як інструмент соціального розвитку територіальних громад. *Проблеми і перспективи економіки та управління.* 2021. № 3(23). С.57-64

36. Рудкевич Н.І. Методика соціально-педагогічної роботи: навчально-методичний посібник. Львів: Растр-7, 2021. 324 с.

37. Савчук О.М. Використання моделі супервізії в соціальній роботі. *ІІ Збірник тез конференції «Соціальна політика, соціальна робота й охорона здоров'я: як Україні досягти європейського рівня якості послуг?»*. 2017. С. 224-227.

38. Сільвестрова О. Ю. Технології соціальної допомоги: навчальний посібник. Луцьк: ЛНТУ, 2023. 104 с.

39. Скиданович В. Психологічна структура волонтерської діяльності студентів. *Збірник наукових праць: психологія*. Випуск 22. 2018. С. 62-68

40. Суліцький В., Швед О. Консультування в соціальній роботі: навчально-методичний посібник. Київ: Видавничий дім «Вініченко», 2023. 240 с.

41. Тюптя Л.Т. Соціальна робота: теорія і практика: навч. посіб. К.: Знання, 2018. 574 с.

42. Psychological resources of the individual under the conditions of modern challenges. Editors: Józef Kaczmarek, Hanna Varina. Monograph. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole. 2020. 232 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Сценарій напівструктурованого інтерв'ю

Тема: технології залучення осіб з інвалідністю до волонтерської діяльності (на прикладі ГО «Соціальна інклюзія»)
Формат: офлайн/онлайн/телефон, з можливістю відповідей у чаті
Ціль: виявити мотивації, бар'єри, умови доступності, ефективні інструменти залучення/утримання

1) Вступ і згода (2–3 хв) – текст для читання

«Доброго дня. Дякую, що погодилися на розмову. Я проводжу інтерв'ю в межах дослідження про те, **як краще залучати людей з інвалідністю до волонтерської діяльності**. Інтерв'ю триватиме приблизно 30–45 хв.
Ваша участь добровільна, ви можете не відповідати на будь-яке питання або зупинити розмову в будь-який момент. Відповіді будуть використані **узагальнено**, без вашого імені. Чи дозволяєте ви робити нотатки / аудіозапис (за потреби) для точності?»

2) Розігрів і контекст (5 хв)

1. «Розкажіть, будь ласка, кілька слів про себе в межах того, що вам комфортно: чим займаєтесь, які у вас інтереси?»
2. «Чи маєте ви досвід волонтерства раніше (взагалі, не обов'язково в ГО)? Якщо так – який?»
3. «Як ви зазвичай дізнаєтеся про можливості/події/ініціативи (соцмережі, друзі, організації, лікарі/фахівці, громада)?»

Уточнення за потреби: формат волонтерства (онлайн/офлайн), частота, які ролі цікаві.

3) Основний блок: «вхід» у волонтерство (10–12 хв)
3.1. Канали і перший контакт

4. «Як ви вперше дізналися про ГО «Соціальна інклюзія» або про волонтерські можливості?»
5. «Що саме у повідомленні/запрошенні було зрозумілим, а що – незрозумілим?»
6. «Що вас зацікавило (або могло б зацікавити) долучитися? Що навпаки – відштовхнуло?»

Проби/підказки: мова, тон, приклади ролей, наявність «контактної особи», доступність інформації, зрозуміла інструкція «що робити далі».

3.2. Пропозиція ролі

7. «Яку волонтерську роль вам пропонували / яку ви могли б уявити для себе?»
8. «Наскільки роль відповідала вашим інтересам і можливостям? Що потрібно було б змінити/адаптувати?»
9. «Чи обговорювали з вами умови участі: графік, тривалість, формат, підтримка, доступність? Наскільки це було комфортно?»

4) Бар'єри й доступність (10–12 хв)

10. «Які найбільші труднощі або бар'єри ви відчуваєте щодо волонтерства?»

11. «Які умови зробили б участь реальною і комфортною саме для вас?»

Проби (обирати релевантні):

- фізична доступність місць і подій (транспорт, простір, туалети, навігація);
- доступна комунікація (текст/аудіо/візуальні підказки, прості інструкції, час на відповідь);
- ставлення людей/страх бути “незручним(ою)”/стигма;
- здоров’я, втома, непередбачуваність стану;
- страх помилитися / незрозумілі правила;
- фінансові витрати (дорога, харчування, гаджети/інтернет).

12. «Як вам зручніше отримувати інформацію та інструкції: короткими повідомленнями, дзвінком, чек-листом, відео, у чаті?»
13. «Наскільки для вас важлива наявність наставника/куратора (buddy), який допомагає на старті? Яка підтримка потрібна?»

5) Досвід участі (для чинних волонтерів) або причини відмови (для потенційних) (10–12 хв)
Маршрут А — якщо людина вже волонтерить

14А. «Згадайте ваш перший волонтерський день/перше завдання. Що було найскладнішим? Що допомогло?»
15А. «Які формати/завдання вам найбільше підходять (онлайн/офлайн, командні/індивідуальні)?»
16А. «Що мотивує вас продовжувати? Які речі вас виснажують або знижують бажання долучатися?»
17А. «Що для вас є «успішним волонтерством» — які результати ви відчуваєте для себе?»

Маршрут В — якщо людина не долучилася / відмовилася

14В. «На якому етапі ви вирішили не долучатися (після інформації, після розмови, після першого контакту)?»
15В. «Що стало вирішальним фактором відмови?»
16В. «Що мало б змінитися, щоб ви погодилися спробувати? Яка підтримка/адаптації були б критичними?»
17В. «Які ролі або формати могли б бути для вас прийнятними (короткі завдання, онлайн, “одна подія”, допомога з дому тощо)?»

6) Оцінка «технологій залучення» (5–7 хв)

18. «Які 3 речі організація має зробити, щоб людям з інвалідністю було легше долучатися до волонтерства?»
19. «Як би ви описали ідеальне запрошення до волонтерства (що там має бути написано/сказано)?»
20. «Що важливіше на старті: чіткі інструкції, підтримка людини-координатора, гнучкі задачі, доступний простір, спільнота? Розставте пріоритети, як вам відчувається»

7) Завершення (2 хв)

«Дякую за ваш час. Чи є щось важливе, що я не запитала, але ви хотіли б додати?
Чи можна, за потреби, уточнити деякі моменти пізніше (коротким повідомленням)?»

Додаток Б

Анкета «Бар’єри та мотивація участі у волонтерстві»

Інструкція для респондента: оберіть одну відповідь або кілька (де зазначено).

1. Чи маєте ви інвалідність?

- ☐ Так
- ☐ Ні
- ☐ Відповідати не хочу

2. Ваш вік:

- ☐ До 18
- ☐ 18–24
- ☐ 25–34
- ☐ 35–44
- ☐ 45–59
- ☐ 60+

3. Чи маєте ви досвід волонтерської діяльності?

- ☐ Так, регулярно (1+ раз на місяць)
- ☐ Так, інколи (кілька разів на рік)
- ☐ Ні, але хотів(ла) б спробувати
- ☐ Ні, і не планую

4. Наскільки вам загалом цікаво долучитися до волонтерства найближчими 3 місяцями?

(шкала 1–5, де 1 – зовсім не цікаво, 5 – дуже цікаво)

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

5. Звідки ви найчастіше дізнаєтесь про волонтерські можливості?

(можна обрати до 2 варіантів)

- ☐ Соціальні мережі (Facebook/Instagram/Telegram тощо)
- ☐ Друзі/знайомі
- ☐ Громадські організації
- ☐ Освітні заклади/робота
- ☐ Місцева влада/оголошення громади
- ☐ Інше: _____

6. Які формати волонтерства для вас найбільш прийнятні?

(можна обрати кілька)

- ☐ Офлайн (участь у заходах, допомога на місці)
- ☐ Онлайн (контент, комунікації, підтримка в чатах)

- ☐ Змішаний формат
- ☐ Лише короткі разові завдання (1–2 години)
- ☐ Регулярні завдання (щотижня/щомісяця)

7. Які ролі вам найбільш цікаві/комфортні?

(можна обрати до 3 варіантів)

- ☐ Допомога в організації подій (реєстрація, навігація, логістика)
- ☐ Комунікації/контент (тексти, фото/відео, соцмережі)
- ☐ Адміністративна допомога (таблиці, база контактів, документи)
- ☐ Підтримка учасників/супровід
- ☐ Адвокація/просвітництво (виступи, кампанії)
- ☐ Інше: _____

8. Що найчастіше може завадити вам долучитися до волонтерства?

(можна обрати кілька)

- ☐ Брак часу
- ☐ Невідомо, з чого почати / незрозумілі умови
- ☐ Стан здоров’я/втома/непередбачуваність самопочуття
- ☐ Транспорт/логістика
- ☐ Недоступність приміщень/просторів
- ☐ Страх помилитися / негативна реакція інших
- ☐ Немає підтримки/супроводу на старті
- ☐ Інше: _____

9. Наскільки важливі для вас такі умови участі у волонтерстві?

(оцініть кожну позицію за шкалою 1–5: 1 – не важливо, 5 – дуже важливо)

- 9.1. Чіткий опис ролі й завдань: ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- 9.2. Гнучкий графік і можливість пауз: ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- 9.3. Доступна комунікація та інструкції (простою мовою/у зручному форматі): ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- 9.4. Наставник/координатор, який супроводжує на старті: ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- 9.5. Доступність місця проведення/логістики: ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

10. Який спосіб комунікації з координатором волонтерів вам найзручніший?

- ☐ Повідомлення в месенджері
- ☐ Телефонний дзвінок
- ☐ Електронна пошта
- ☐ Особиста зустріч
- ☐ Інше: _____

11. Чи погодилися б ви долучитися до волонтерства, якби організація забезпечила потрібні умови (доступність/адаптації/підтримку)?

- ☐ Так
- ☐ Скоріше так
- ☐ Скоріше ні
- ☐ Ні
- ☐ Важко відповісти

12. Відкрите питання (1–2 речення):

Що саме організація має зробити, щоб вам було легше долучитися до волонтерства?