

**Вищий навчальний заклад «Український католицький університет»**

**Факультет суспільних наук**

**Кафедра управління та організаційного розвитку**

## **ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

до дипломного проекту (магістерської роботи)

магістр

(освітній ступінь)

**на тему «Формування та розвиток волонтерських спільнот  
на прикладі громадської організації «Українська Волонтерська Служба»**

Виконала: студентка II курсу, групи СУН18/М

спеціальності 073 Менеджмент

Бова К. Ю.

Керівник: Вуйцик О.І.

Рецензент: Щурко.У.В.

Львів – 2020

Бова К.Ю. Формування та розвиток волонтерських спільнот на прикладі ГО «Українська Волонтерська Служба»: Магістерська робота: (073 «Менеджмент, освітня програма «Управління неприбутковими організаціями») / К.Ю.Бова / Український Католицький Університет. Кафедра управління та організаційного розвитку УКУ; Наук. кер.: О. Вуйцик, к.е.н., Рецензент: У. Щурко, к.е.н. – Львів: УКУ, 2020. – 112 с.

**Анотація.** У роботі розкрито теоретичні засади волонтерства та волонтерської діяльності. Розглянуто детальну історію волонтерства, особливості формування та основні елементи волонтерських спільнот в Україні та за кордоном. Проаналізовано роботу громадської організації «Українська Волонтерська Служба» у напрямку побудови волонтерської спільноти організації. Розглянуто поетапні кроки для формування будь-якої волонтерської спільноти на прикладі організації. Запропоновано цикл життєдіяльності волонтерської спільноти, ключові елементи при роботі з волонтерами спільноти, а також основні критерії розвитку волонтерської спільноти.

**Ключові слова:** волонтерство, волонтерська спільнота, волонтерські групи, мотивація волонтерів, громадська організація.

**Abstract.** The paper reveals theoretical principles of volunteering. The detailed history of volunteering, the features of formation and the main elements of the volunteer community in Ukraine and abroad are considered. The work of the NGO Ukrainian Volunteer Service in the direction of building a volunteer community of the organization is analyzed. The step-by-step process of formation of a volunteer community is considered based on the Ukrainian Volunteer Service. The life cycle of the volunteer

community, the key elements in working with the volunteer community and the system of development of the volunteer community are offered.

***Key words:*** volunteering, volunteer community, volunteer groups, motivation of volunteers, public organization.

## ЗМІСТ

<b>ЗМІСТ</b>	4
<b>ВСТУП</b>	6
<b>РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОНЯТТЯ «ВОЛОНТЕРСТВО» ТА ЙОГО ІСТОРІЯ В УКРАЇНІ ТА ЗА КОРДОНОМ</b>	10
1.1. Історичний етап розвитку волонтерства за кордоном	10
1.2. Історія формування волонтерства в Україні	17
1.3. Визначення різниці між волонтерською спільнотою, волонтерською групою та осередком організації	25
<b>РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «УКРАЇНСЬКА ВОЛОНТЕРСЬКА СЛУЖБА»</b>	42
2.1. Історія створення та розвитку «Української Волонтерської Служби»	42
2.2. Місія, візія, цінності та принципи громадської організації	50
2.3. Мета та напрям діяльності громадської організації	54
2.4. Розвиток волонтерських спільнот, як одного з ключових напрямів діяльності громадської організації	56
<b>РОЗДІЛ III. ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТОК ВОЛОНТЕРСЬКИХ СПІЛЬНОТ НА ПРИКЛАДІ ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «УКРАЇНСЬКА ВОЛОНТЕРСЬКА СЛУЖБА»</b>	70
3.1. Аналіз результатів діяльності учасників всеукраїнської 9-місячної освітньої програми з розвитку волонтерства «Агенти Волонтерства»	70
3.2. Impact Assessment всеукраїнської 9-місячної освітньої програми з розвитку волонтерства «Агенти Волонтерства»	76

	5
3.3. Покрокове планування розбудови волонтерської спільноти	85
3.3.1. Крок перший: Дослідження громади	87
3.3.2. Крок другий: Формування команди	88
3.3.3. Крок третій: Створення плану діяльності	90
3.3.4. Крок четвертий: Проведення першого публічного заходу з метою заявити про себе і команду	91
3.3.5. Крок п'ятий: встановлення партнерства з іншою організацією	92
3.3.6. Крок шостий: вимірювання результатів та поширення впливу	92
3.4. Розвиток волонтерської спільноти	94
<b>ВИСНОВКИ</b>	102
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>	105

## ВСТУП

5 грудня у всьому світі святкують День волонтера — International Volunteer Day, і Україна не є виключенням. Під час Революції Гідності, російської агресії на сході та анексії Криму в країні спостерігається масштабний сплеск волонтерства, який символізує єдність, високий рівень самоорганізації, патріотизму та самозарадності українського суспільства. Через нестабільну політичну та економічну ситуації в державі, неспроможність влади охопити масштаби наслідків війни саме волонтери стали ключовою ланкою громадянського суспільства у наданні допомоги українській армії, військовим чи постраждалим внаслідок збройного конфлікту. Вони збирали гроші на потреби військових, закуповували техніку, медикаменти, одяг, ставали добровольцями на фронті тощо. У цей час почали масово утворюватися нові неурядові інституції — громадські організації та благодійні фонди, волонтери яких прагнули відчутти змінотворчий ефект їх діяльності через активне долучення до вирішення гострих політичних та соціальних проблем країни.

Коло добровольців і прихильників таких інституцій поступово розширюється, проте через стихійність їх утворення страждають питання якісного менеджменту, системного розвитку, згрупування або навчання цих волонтерів. У результаті ті, хто був готовий добровільно інвестувати свій час, ресурси і таланти у вирішення або пом'якшення соціальних проблем, емоційно вигорають, демотивуються, фізично або психічно виснажуються. На противагу цьому ефекту зароджується глибоке бажання бути причетним до позитивного змінотворення на локальному і глобальному рівнях, особистісно та професійно вдосконалюватися, знаходити однодумців завдяки волонтерській діяльності.

Тенденції формування та розвиток волонтерства, волонтерських спільнот у своїх публікаціях висвітлювали Т. Лях, О. Руднева, І. Горlach, С. Харченко, .

Уманська, І. Крулько, М. Козачук. Особливості формування на розвитку волонтерських спільнот на практиці найкраще відображаються через унікальну всеукраїнську освітню програму «Агенти Волонтерства», а також через історію волонтерства західних країн.

**Актуальність роботи** зумовлена відсутністю якісних та глибоких напрацювань по тематиці формування і розвитку волонтерських спільнот в Україні, а також популяризацією тренду волонтерства, який породжує у громадських організацій та благодійних фондів запит на професіоналізацію, стратегічну роботу зі своєю спільнотою прихильників та добровольців.

**Метою дослідження** є аналіз теоретико-практичних аспектів процесу формування та розвитку волонтерських спільнот, а також створення покрового плану розвитку такої спільноти задля підвищення організаційної спроможності неурядових інституцій, які прагнуть створювати, розширювати і розвивати свої волонтерські спільноти.

**Завдання дослідження:**

- дослідити історичний аспект формування волонтерства в Україні та за кордоном;
- проаналізувати різницю між волонтерською спільнотою, волонтерською групою та осередком організації;
- проаналізувати особливості формування спільнот та волонтерських спільнот на неурядових інституціях в Україні та за кордоном;
- проаналізувати місію, візію, цінності, а також мету і напрями діяльності громадської організації «Українська Волонтерська Служба»;
- ознайомитися з найбільшими досягненнями громадської організації за 2018-2019 роки у питаннях розвитку волонтерської спільноти;

- вивчити всі дієві інструменти громадської організації «Українська Волонтерська Служба» при побудові та розвитку волонтерської спільноти;
- розробити концепцію основних елементів волонтерської спільноти;
- розробити концепцію життєвого циклу волонтерської спільноти;
- провести аналіз результатів учасників всеукраїнської 9-місячної освітньої програми з розвитку волонтерства «Агенти волонтерства»;
- зробити Impact Assessment «Агентів Волонтерства» — глибокі інтерв'ю з учасниками та менторами проєкту про зміни в особистому та професійному житті завдяки програмі;
- прописати основні рекомендації у роботі з подібними проєктами для розбудови волонтерської спільноти на основі результатів Impact Assessment'у «Агентів Волонтерства»;
- створити покроковий план розбудови волонтерської спільноти;
- дослідити різновиди мотивації волонтерів;
- прописати основні критерії для успішного розвитку волонтерських спільнот.

**Об'єкт дослідження** – волонтерство і волонтерські спільноти в Україні та світі.

**Предмет дослідження** – процес формування та розвитку волонтерської спільноти громадської організації «Українська Волонтерська Служба».

В даній роботі були використані такі методи дослідження, як метод порівняльного аналізу досвіду західних країн із розвитку волонтерства, глибокі інтерв'ю із членами масштабних волонтерських спільнот, лідерами успішних українських організацій і фондів, емпіричний метод на підставі практики та конкретних результатів громадської організації «Українська Волонтерська Служба».



**Наукова новизна** роботи полягає в глибокому дослідженні питання формування і розвитку волонтерських спільнот, а також у створенні плану поетапного розвитку волонтерської спільноти, життєвого циклу, а також системи розвитку і необхідних елементів волонтерської спільноти.

**Практичне значення** отриманих результатів полягає у подальшій практичній реалізації плану формування та розвитку волонтерських спільнот будь-якою громадською організацією, благодійним фондом, чи ініціативною групою, яка прагне створити локальну волонтерську спільноту у рамках громадської організації «Українська Волонтерська Служба», або будувати власну.

Робота складається зі вступу, трьох розділів: 1) теоретичні основи дослідження поняття «волонтерство» та його історія в Україні та за кордоном; 2) роль громадської організації «Українська Волонтерська Служба» у формуванні волонтерських спільнот в Україні; 3) стратегічне формування та розвиток волонтерських спільнот на прикладі громадської організації «Українська Волонтерська Служба»; а також висновків та списку використаних джерел.

## РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОНЯТТЯ «ВОЛОНТЕРСТВО» ТА ЙОГО ІСТОРІЯ В УКРАЇНІ ТА ЗА КОРДОНОМ

### 1.1. Історичний етап розвитку волонтерства за кордоном

Волонтерство — важлива складова громадянського суспільства, без якої неможливо уявити ефективне функціонування громадських організацій чи благодійних фондів, а також якісної роботи інших секторів держави, влади та бізнесу. На сьогодні волонтерство набирає популярність, охоплюючи десятки різних напрямків. Волонтерство здатне стати дієвим фактором соціального і економічного розвитку країни при сприятливих умовах, які суспільство і держава можуть створити. Об'єднуючим фактором всіх напрямків виступає загальна мета — здійснення корисної соціально значущої діяльності, не отримуючи за це прибуток.

В етимологічному словнику слово «волонтер» трактується як «той, хто пропонує себе на військову службу», від середньо французької *volontaire* — добровольця, тобто хто став на військову службу за власним бажанням [44].

Також у латинському варіанті *voluntas* означає «бажання, хотіння», це те волевиявлення, мета, намір чи почуття, які спонукають до вчинення діяння. Можемо помітити спільний фрагмент — корінь «вол» [45]. В українському значенні слово «воля» є однією з функцій людської психіки, яка полягає насамперед у владі над собою, керуванні своїми діями й свідомому регулюванні своєї поведінки. Це бажання, хотіння, а також право розпоряджатися на свій розсуд. [15] Навіть англійське "somebody will" тісно переплітається з цією етимологією. У буденному житті часто використовують подібні за значенням поняття, як синоніми. Наприклад «філантропія», «благодійність», «милосердя», «меценатство» тощо.

Ще у творах Гомера, завдяки писемним згадкам, яскраво демонструвалася перша форма благодійництва у вигляді подання милостині бідняку, а з часом воно стало і релігійною нормою. Милосердя ж є складовою моралі всіх світових релігій. Варто зазначити, що благодійність та милосердя не одне і те саме. Благодійності не завжди притаманна форма милосердя, адже часто такий вид діяльності здійснюється через побоювання, пов'язані з особистим гріхом (спокутуванням) або як масова реакція наслідування (тренд благодійництва). меценатство і філантропія у перекладі з інших мов означають «людинолюбство», тому і мали таке соціально-корисне забарвлення [23].

Історично ж роком виникнення волонтерства у світі, як суспільного руху, вважається 1859 рік [29], коли французький письменник-журналіст Анрі Дюнан, був вражений жахливими картинами однієї з найкривавіших австро-італо-французької війни (під Сольфєрино на полі бою залишилися вмирати більше ніж дев'ять тисяч скалічених солдатів), саме тому фактично запропонував створити організацію Червоний Хрест, яка працювала б на добровільних засадах і мала на меті надавати першу медичну допомогу тим бійцям, які були поранені під час війни.

Наразі Червоний Хрест є гуманітарною організацією, яка здійснює свою діяльність у всьому світі, виходячи з принципу нейтральності та неупередженості. Вона надає захист і допомогу постраждалим в збройних конфліктах і внутрішніх безладах, є складовою частиною Міжнародного руху Червоного Хреста і Червоного Півмісяця, а штаб-квартира знаходиться в Женеві [60].

Є припущення, що волонтерський рух почав розвиватися у світі з початку 1836 року, коли за наказом Бенджаміна Франкліна було створено волонтерську службу пожежників у Сполучених Штатах Америки [48]. Франклін прагнув створити не лише високий рівень безпеки міста, але й залучити до боротьби з

пожежами охочих добровольців-містян, підвищити поінформованість громадськості про гостру потребу міста в удосконаленні техніки пожежогасіння. До цього моменту волонтерство асоціювалося радше з чимось романтичним, бо юнаки-волонтери за покликом серця йшли в бій в далеку країну, виборюючи права народу за незалежність.

Соціального змісту волонтерство почало набирати лише з XIX ст. і визначатися як «добровільна, оплачувана діяльність у вільний від роботи час, яка спрямована на допомогу іншим». В Америці та країнах Західної Європи волонтерський рух теж почав активно розвиватися у цей часовий проміжок, як рух «дружніх візитерів», самаритян, сестер милосердя, місіонерів. Саме тому європейські служби добровільної праці, перші міжнародні робочі табори добровольців почали з'являтися в 20-ті роки XX ст. Після Першої світової війни в 20-ті роки французи і німці дійшли згоди до того, що варто працювати разом, ніж воювати один проти одного. Саме ця позитивна думка згодом стала девізом волонтерського руху по всьому світі [28].

У Франції, наприклад, біля Вердена було здійснено перший проєкт волонтерського табору, який допомагала реалізовувати саме французька та німецька молодь, а вже у 60-х виникають десятки волонтерських програм з миротворчою місією подружити Захід та Схід на різну тематику — екологічні, археологічні, ремонтні, реставраційні, соціальні програми тощо [31].

Після Першої світової війни волонтери відновлювали зруйновані ферми, при цьому не отримуючи винагороду за свою працю у фінансовому еквіваленті. Добровільні працівники отримували допомогу від іншої зацікавленої сторони у вигляді житла, харчування чи медичного страхування – цей принцип щодо організації та сутності волонтерського руху зберігся і до сьогодні.

Розквіт волонтерського руху в Сполучених Штатах Америки припадає на 1930-ті роки, налічуючи близько 3-х мільйонів молоді, охочих допомагати на благо іншим. Президент Франклін Д. Рузвельт створив Civilian Conservation Corp — програму допомоги, яка давала мільйонам молодих чоловіків роботу на екологічних проєктах під час Великої депресії. Civilian Conservation Corps посадив понад три мільярди дерев та побудував стежки та притулки у понад 800 парках по всій країні за дев'ять років свого існування, допомагав формувати сучасні національні та державні паркові системи, якими ми досі користуємось сьогодні [59]. Надалі така ініціатива почала підхоплюватися іншими організаціями та фондами, які почали активно створюватися не лише в Америці.

Наступна фаза активного розквіту волонтерства в США пов'язана з досягненнями президента Джона Кеннеді, а саме створення «Корпусу Миру» (Peace Corps), нового агентства та нової можливості для американців служити своїй країні та своєму світу. Створення Peace Corps відноситься до несподіваного моменту та експромтової промови понад 55 років тому Д.Кеннеді біля Мічиганського університету посеред ночі. Ним було підписано виконавчий наказ про створення Корпусу Миру 1 березня 1961, який отримав велику підтримку серед населення. Peace Corps сьогодні — це нагода для мотивованих змінотворців зануритися у спільноту за кордоном, співпрацюючи з місцевими лідерами, щоб вирішити найактуальніші виклики нашого покоління. Наразі до програми залучено більше 200 000 американців, а також 139 країн, яким вони надають допомогу [55].

До прикладу, в Ізраїлі в 1970 році була створена національна цивільна служба для того, аби релігійні єврейські дівчата, які за законом не проходили військову службу, мали можливість волонтерського служіння [10].

У 1983 році бригадним генералом у відставці Аароном Давіді була заснована програма «Sar-El», оскільки в зв'язку з мобілізацією до війни в Лівані в деяких ізраїльських комунах урожай перебував під загрозою. Давіді тоді завербував понад 600 добровольців з США в допомогу військам, щоб резервісти могли повернутися додому на збір врожаю. Програма була продовжена на прохання добровольців, а пізніше вона відкрилася і учасникам з інших країн. На сьогодні близько 5000 добровольців з усього світу щорічно проходять неозброєну службу в ізраїльських військах. Одними з головних цілей програми є заохочення, сприяння, організація та участь у добровільних ініціативах в країні та за кордоном з метою підтримки Ізраїлю, а також створення можливостей для євреїв в діаспорі [47].

Досить активно розвивалося волонтерство в Європі, особливо у середині 20 століття міжнародні волонтерські організації, метою створення яких була боротьба з ксенофобією і вирішення гострих соціальних проблем. Протягом цього періоду були створені такі організації як Australian Volunteers (1951), Voluntary Services Overseas (1958), Canadian University Service Overseas (1961), Japanese Overseas Cooperation Volunteers (1965), які активно залучали волонтерів з інших країн до реалізації програм та проєктів [31].

Міжнародний день волонтера був заснований 5 грудня 1985 року. У цей період Генеральна асамблея ООН [41] закликала уряди сприяти поширенню інформації про роботу добровольців для залучення до волонтерського руху дедалі більшу кількість людей з різних сфер діяльності.

Як говорить Генеральний секретар ООН Антоніо Гутерреш, «роль волонтерства у просуванні цілей сталого розвитку дуже різноманітна та динамічна, заслуговує на сильну підтримку уряду та інших зацікавлених сторін». У цей Міжнародний день я дякую волонтерам за їх зусилля, щоб нікого не залишати позаду» [49].

Цей день у світі розглядається як унікальний шанс для волонтерів та організацій відзначити свої зусилля, поділитися своїми цінностями та сприяти подальшій роботі своїх громад, неурядових організацій, агентств Організації Об'єднаних Націй, державних органів влади та приватного сектору.

Окрім мобілізації тисяч волонтерів щороку програма Організації Об'єднаних Націй сприяє миру та розвитку, виступаючи за визнання волонтерів та співпрацюючи з партнерами для інтеграції волонтерства у програму розвитку.

Визначальним етапом розвитку волонтерства стало офіційне оформлення статусу волонтерського руху у 1990 році. 14 вересня 1990 року в Парижі на XI Всесвітній конференції Міжнародної Асоціації була прийнята Загальна декларація про волонтерську діяльність.

Згідно з Декларацією, волонтерська діяльність:

- добровільний вибір, що виявляє особисті погляди і позиції;
- активна участь громадянина у житті людських спільнот;
- сприяє покращенню якості життя, особистому зростанню та поглиблює відчуття солідарності;
- виражається, як правило, в спільній діяльності у різного роду асоціацій;
- сприяє реалізації основних людських потреб заради справедливості та миру у суспільстві;
- сприяє більш збалансованому економічному та соціальному розвитку.
- створенню нових робочих місць та професій

Декларація підтримує право кожної жінки, чоловіка та дитини на вільне об'єднання у спілки та зайняття волонтерською діяльністю без будь-якої дискримінації відносно культурного та етнічного походження, віку, статі, віросповідання, соціального, економічного і фізичного становища. Всі люди у світі повинні мати право на вільне витрачання свого часу, таланту та енергії на

користь інших людей чи громади, працюючи індивідуально чи в колективі і не сподіваючись на фінансову винагороду [61].

Рік волонтерства був проголошений у 2011 році Європейською комісією, який офіційно задекларувала наступні цілі:

- створення сприятливих і полегшених умов для діяльності волонтерів країн – членів ЄС;
- розширення можливостей волонтерських організацій та підвищення якості результатів їхньої діяльності;
- винагородження та визнання волонтерської діяльності;
- підвищення обізнаності людей щодо цінностей та важливості волонтерської діяльності [25].

По статистиці, в Ірландії дорослого населення волонтерів майже 33%; в у Франції лише 19% дорослих беруть участь у волонтерських активностях, акціях. У Німеччині – волонтером є кожен третій німець (22 млн. осіб), при цьому працює у волонтерських організаціях, а у Південній Кореї майже 4 млн. В Японії 26% громадян мають досвід волонтерства, проте лідерами за кількістю волонтерів у світі незмінно залишається є США (60% - жінок та 55% - чоловіків), Норвегія (57%), Люксембург (55%) та Камерун (53%) [7].

У 1970 році була створена Міжнародна неурядова організація International Association for Volunteer Effort, яка мала на меті розповсюджувати та посилювати волонтерство у всьому світі. Це глобальна мережа громадських організацій, підприємств, національних центрів добровольців і місцевих громадських лідерів волонтерства, з членами в 70 країнах у всіх регіонах світу. Зараз пленарні засідання включають в себе складні і надихаючі теми; форуми, які допомагають глибоко зануритися в ті важливі проблеми, з якими стикаються лідери волонтерського руху в своїх країнах; семінари, які покликані представити нові



ідеї, ефективні практики, які стимулюють до діалогу та дискусій учасників. Також організатори виділяють достатньо часу, аби зустрітися в неформальній обстановці і дізнатися про різність та особливість країн-представників. У 2020 році IAVE збереться на своїй 26 - IAVE World Volunteer Conference в Абу - Дабі, ОАЕ, влаштований Фондом Еміратів.

Керівні принципи IAVE:

- різноманітність (глобальний розвиток і підтримка волонтерства);
- включення (цінність і підтримка участі волонтерів без урахування їх культурного і етнічного походження, релігії, віку, статі та фізичного, соціального та економічного становища і статусу громадянства);
- партнерство (IAVE надає великого значення розвитку стійких та взаємовигідних партнерських стосунків з НУО, бізнесом, урядом і всіма іншими структурами та організаціями задля оптимального використання наявних ресурсів);
- імпакт (IAVE визнає життєво важливого значення цілям сталого розвитку Організації Об'єднаних Націй, як засобу вирішення найбільш важливих світових проблем) [42].

## **1.2. Історія формування волонтерства в Україні**

На теренах України такого поняття як «волонтер» не існувало до 90-х ХХ ст. Людей, що займалися суспільно-корисною справою, називали добродійцями, благодійниками, альтруїстами, громадськими діячами, меценатами. Яскраво таку діяльність демонстрували (Ярослав Мудрий, Гетьман Петро Сагайдачний, Мазепа, Князь Володимир).

Прикладом суспільно корисної праці в українських землях ХІХ ст. є діяльність цукрозаводчиків Смиренків, Терещенків, Харитоненків, які

жертвували кошти на громадські потреби, брали участь у діяльності різноманітних громадських установ. Першими яскраво вираженими представниками волонтерства в Україні вважають представників Червоного Хреста, які заявили про себе під час Першої світової війни, адже багатьох містах діяли великі медичні центри для допомоги. У радянські часи волонтерство проявлялося у форматі «почесної» праці на користь суспільства, більш відомо як «суботник» або «недільник» [24].

Це пояснюється культурною особливістю цієї епохи, коли інтереси держави були значно вище за потреби та інтереси окремого індивіда. Також молодь брала участь в народних дружинах, які стежили за громадським порядком у допомогу міліції, або брали участь в комуністичних будівництвах. Зачасту такий вид діяльності не мав нічого спільного з волонтерством, адже ігнорував принцип особистого волевиявлення [28].

В сформованій незалежній Україні волонтерство, як явище, бере початок на у 90-х роках ХХ століття, коли виникли Телефони Довіри (почалося з Одеси), які залучали до своєї роботи добровольців. Це дистанційна служба екстреної психологічної допомоги, передбачена для виявленої моральної, емоціональної або духовної підтримки широкого слов'яного населення.

Спочатку такий формат був надійно створений як служба превенції суїцидів, до якої залучалися добровольці. Такі «телефони» діють і сьогодні, але мають набагато ширший спектр своїх послуг: психологічну допомогу і підтримку населення в будь-яких ситуаціях емоційного дисбалансу, нестабільності чи напруги. Це можуть бути стреси, депресії, складні життєві ситуації і перед суїцидальні стани [23].

Приблизно в цей же час виникає мережа Центрів соціальної служби для молоді. Через нестачу кадрів залучали до соціальної роботи добровольців [23]. Це

особливий період для держави, адже український народ нарешті почав маленькими кроками проявляти свою незалежність, а такі центри створювалися з метою здійснення державної політики та тих завдань, які окреслювалися в Декларації «Про загальні засади державної молодіжної політики в Україні» [19], а також Закону України «Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні» [21].

Активно про себе почали публічно говорити новостворені українські організації, які залучали до своєї діяльності та навчають волонтерів, а також ті, які мали вузьку спеціалізацію — роботу з волонтерами.

На 52-й Генеральній Асамблеї ООН 2001 р. було проголошено Міжнародним роком волонтерів [29]. Було прийнято рішення долучити до події такого масштабу уряди різних держав, організації (як громадські, урядові та неурядові організації, волонтерські) до співробітництва в цій сфері та окреслити разом шляхи поліпшення роботи, популяризації волонтерського руху, вирішення проблем. Як результат, завдяки спільним зусиллям організаторів та учасників конференції 22 березня 2001 р. було видано розпорядження Президента України «Про організацію проведення в Україні у 2001 р. Міжнародного року волонтерів» [36]. Згідно з розпорядженням було створено Національний комітет із проведення заходів Міжнародного року волонтерів, до якого були активно залучені представництво ООН в Україні, міжнародні та громадські організації, які працюють з волонтерами, а також державні, комерційні структури, фонди-донори.

Офіційно визнано волонтерський рух було Постановою Кабінету Міністрів України від 10 грудня 2003 року, а також затверджено «Положенням про волонтерську діяльність у сфері надання соціальних послуг» [32].

Проте, крім цих важливих юридичних документів, за часів незалежності України державою видано ще низку нормативно-законодавчих актів щодо

підтримки та розвитку волонтерського руху. Це, зокрема, Закон України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» 2001 року [16], «Про соціальні послуги» 2003 року [20], у якому пропагувалася добровільна праця волонтерів, визнаючи її суспільно корисною.

У 2003 році, 23 квітня, Кабінетом Міністрів України було видано розпорядження «Про утворення Координаційної ради з питань розвитку та підтримки волонтерського руху» [35]. Згодом Верховна Рада ухвалила Закон України «Про волонтерську діяльність» від 19 квітня 2011 року [17], у якому зазначалося, що волонтер – це фізична особа, яка добровільно здійснює благодійну, неприбуткову та вмотивовану діяльність, що має суспільно корисний характер.

В останній сучасній версії Закону волонтерська діяльність — добровільна, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами шляхом надання волонтерської допомоги.

На сьогодні Закон тлумачить основні види волонтерської допомоги:

- надання волонтерської допомоги з метою підтримки малозабезпечених, безробітних, багатодітних, бездомних, безпритульних, осіб, що потребують соціальної реабілітації;
- здійснення догляду за хворими, особами з інвалідністю, самотніми, людьми похилого віку та іншими особами, які через свої фізичні, матеріальні чи інші особливості потребують підтримки та допомоги;
- надання допомоги громадянам, які постраждали внаслідок надзвичайної ситуації техногенного та природного характеру, дії особливого періоду, правових режимів надзвичайного чи воєнного стану, проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та

Луганській областях, у результаті соціальних конфліктів, нещасних випадків, а також жертвам злочинів, біженцям, внутрішньо переміщеним особам;

- надання допомоги особам, які через свої фізичні або інші вади обмежені в реалізації своїх прав і законних інтересів;
- проведення заходів, пов'язаних з охороною навколишнього природного середовища, збереженням культурної спадщини, історико-культурного середовища, пам'яток історії та культури, місць поховання;
- сприяння проведенню заходів національного та міжнародного значення, пов'язаних з організацією масових спортивних, культурних та інших видовищних громадських заходів;
- надання волонтерської допомоги для ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій техногенного або природного характеру;
- надання волонтерської допомоги Збройним Силам України, іншим військовим формуванням, правоохоронним органам, органам державної влади під час дії особливого періоду, правових режимів надзвичайного чи воєнного стану, проведення антитерористичної операції, здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях;
- сприяння уповноваженому органу з питань пробації у здійсненні нагляду за засудженими та проведенні з ними соціально-виховної роботи;
- надання волонтерської допомоги за іншими напрямками, не забороненими законодавством.

Звісно, цей список не є вичерпним і включає інші форми волонтерства в освітніх, культурних та соціальних сферах. Закон закріплює основні особливості правового статусу волонтера і організацій, які залучають до своєї діяльності волонтерів, а також те, що волонтерська діяльність ґрунтується на принципах:

законності, гуманності, рівності, добровільності, безоплатності, неприбутковості [17].

Великий сплеск волонтерства в Україні був пов'язаний із чемпіонатом Європи з футболу 2012 року. У цей період інтерес до волонтерства зріс шаленими темпами. Допомога на чемпіонаті мала включати в себе участь приблизно 5,5 тис. волонтерів, як спочатку проголошував УЄФА. Проте, кількість охочих взяти участь у найбільшому спортивному заході в Україні та Польщі, сягала більше 20 тис. добровольців, а заявки організатори отримували з 142-х країн [33].

Наступний сплеск волонтерства був спричинений подіями Євромайдану та подіями в зоні АТО, мав безпрецедентний масштаб у 2014 році. Фіксованої дати створення волонтерського руху із забезпечення ресурсами українських військових, як і точної дати формування їх у волонтерські організації, назвати об'єктивно важко. Орієнтовно це відбулося в кінці лютого 2014 року, після початку російської інтервенції до Криму. Активним початком фази допомоги армії можна вважати період травня-червня 2014 року. Хоч він і був подекуди стихійним з окремих волонтерів, але згодом ці ж волонтери почали об'єднуватися в групи, а пізніше — у великі організації [12].

Необхідність у допомозі волонтерів була зумовлена наступними факторами, які були критичними у розрізі історичних подій:

- відсутність в армії достатніх ресурсів (одягу, засобів особистого захисту, медикаментів, їжі);
- слабка виробнича база;
- відсутність потрібного забезпечення технікою;
- відсутність організації своєчасного забезпечення цими ресурсами, налаштування логістики;
- відсутність достатньої підтримки біженців зі сторони держави [26].

До найбільш потужних та найвідоміших організацій допомоги військовим належать «Народний проєкт», «Народний тил», «Повернись живим», «Крила Фенікса», «Армія SOS», Combat-UA, Волонтерська група Романа Доніка, «Крила фенікса», «Комбат UA», «Волонтерська сотня», «Україна-Світ», «Сестри Перемоги», «Ветерок», центр «Миротворець» [26].

Таким чином, ми бачимо, що військовий конфлікт став причиною сплеску волонтерської діяльності в Україні, причиною об'єднання та цілеспрямованого направлення спільних ресурсів задля — подолання ворога держави і здійснення допомоги постраждалим внаслідок конфлікту. А волонтери відігравали важливу роль у допомозі пораненим, військовополоненим, або вимушено переміщеним особам, під час закупівель потрібно техніки, медикаментів, обладнання тощо.

5 грудня 2014 р. Організація Об'єднаних Націй спільно з Урядом України та волонтерськими організаціями представили результати загальнонаціонального дослідження стану волонтерства в Україні.

У висновках дослідження «Волонтерський рух в Україні», проведеного компанією GfK Ukraine, експерти вказують, що:

- 23% українців мали досвід волонтерства, з них 9 % почали займатися волонтерством впродовж останнього року.
- Основним напрямом діяльності волонтерів у 2014 р. була допомога українським збройним формуванням, які взяли участь в АТО, і пораненим – цим займалися 70 % волонтерів.
- У 2014 р. кількість українців, які жертвують кошти, збільшилась до 63%, тоді як до 2014 р. жертвували кошти лише 49 % українців.
- 43% з тих, хто коли-небудь пожертвував кошти, робили це безпосередньо, третина не пам'ятає назви благодійної організації, через яку вони

зробили внесок. Суми пожертв українців різняться від кількох гривень до 283 тис. грн на рік [34].

Волонтерський рух почав активно розвиватися при університетах, де діяли студентські ради, молодіжні організації. Прикладом найбільш активних та успішних організацій можна вважати «Фундацію регіональних ініціатив», Enactus, «Лігу студентів Асоціації правників України», Help and Travel, AIESEC (який почав залучати все більше українців до міжнародного волонтерства, а іноземців запрошувати до України, вивчати її культурні та історичні особливості) тощо. Також природоохоронні та екологічні фонди, організації та ініціативи стали об'єднувати українців навколо добрих справ — Let's do it, Ukraine, «WWF в Україні», Greenpeace, УМКА (Українська молодіжна кліматична асоціація) і тд.

У 2015 році в Україні почали розвиватись мережі волонтерів, які об'єднують волонтерів з різних міст та різного віку. Яскравим прикладом є міжнародна волонтерська мережа Community FSU — це Україна, Молдова, Білорусь та Росія. Мережа працює в 26 містах України і включає в себе діяльність 28 організацій. Основна мета мережі — розвиток сильних і самодостатніх єврейських громад, які реалізують потреби членів громади і розвивають відповідальність і взаємодопомога. У 2015р. проект створювався як реакція на події на Донбасі і був в першу чергу спрямований на єврейських переселенців і їх адаптацію в єврейських громадах України, а сьогодні є одним з найбільших волонтерських рухів в країнах СНД [62].

Не менш авторитетним стейкхолдером в Україні стала Програма «Волонтери ООН в Україні» [8], яка сприяє миру та розвитку шляхом поширення волонтерства у світі, а на глобальному рівні — покращення соціальної інтеграції, охорони здоров'я, демократизації управління через приділення особливої уваги молоді, гендерній рівності та виконанню цілей сталого розвитку ООН. Вже 2018 році



Міністерство молоді та спорту України, Програма «Волонтери ООН в Україні» спільно з «Українською Волонтерською Службою» створили перший і єдиний сертифікований в Україні курс з волонтерського менеджменту по навчанню роботі з волонтерами громадських організацій, фондів, координаторів волонтерів.

У світовому рейтингу благодійності World Giving Index Україна зайняла 103 місце по показниках волонтерства у країні за 2018 рік, а в 2014 – 43 місце [58]. Можемо зробити висновок, що тенденція та тренд волонтерства в Україні має особливості спадання у порівнянні з іншими країнами.

### 5 Volunteering time full table continued

Country	Ranking	Score
Uruguay	97	15%
Argentina	98	15% ▼
Poland	99	15%
Venezuela	100	15% ▲
India	101	15% ▼
Chile	102	15%
Ukraine	103	15%
Senegal	104	15% ▼
Mexico	105	14%
Togo	106	14%
Mauritania	107	14% ▲
Congo (Brazzaville)	108	14%
Brazil	109	13% ▼
Moldova (Republic of)	109	13% ▼
Bangladesh	110	13% ▲

Country	Ranking	Score
Bulgaria	144	5%
Lao People's Democratic Republic	145	4%

Рис.1.1.Світовий рейтинг благодійності. Джерело:[58]

### 1.3. Визначення різниці між волонтерською спільнотою, волонтерською групою та осередком організації

Спільнота — це соціальна група людей, яка розділяє оточення, як правило, зі спільними інтересами. У людських спільнотах наміри, переконання, ресурси, уподобання, потреби, ризики та ряд інших умов можуть бути присутніми і спільними, що впливають на особистість учасників та їх ступінь згуртованості.

Слово «community» (спільнота) походить від латинського *communitas*, що означає «спільне, громадське, спільне для всіх або багатьох». *Communis* походить від поєднання латинського префікса *con* (що означає «разом») і слово *munis* (що стосується виконання послуг) [46].

Існують різні класифікації спільнот. Одна з них виглядає наступним чином:

- Спільноти, засновані на певному місцерозташуванні: від місцевого мікрорайону, передмістя, селища, міста чи міста, регіону, країни чи навіть планети в цілому. Їх також називають громадами місця.
- Спільноти, засновані на ідентичності: варіюються від місцевої субкультури, етнічної групи, релігійної, полікультурної чи плюралістичної цивілізації, або глобальної культури спільноти сьогодні.
- Організовані спільноти: діапазон від неформальних до більш формальних об'єднань асоціацій, структур невеликого, національного чи міжнародного масштабу [51].

Волонтерська спільнота є окремим видом «спільнот», на ряду з іншими — спільноти науковців, спортсменів, психологів, організаторів соціальних та культурних проєктів тощо. Формування будь-якої спільноти, у тому числі волонтерської, неможливо оминати декілька взаємодоповнюючих та логічних етапів. Їх вперше запропонував психіатр М. Скотт Пек. Він переконаний, що іноді може проявлятися “випадкове” почуття спільноти, яке виникає в кризові періоди, наприклад, у Нью-Йорку після атак 11 вересня 2001 року.

Пек вважає, що процес «свідомої побудови спільноти» — це процес побудови спільної історії та прийняття консенсусного рішення, ґрунтованого на повазі до всіх людей, їх винятковості та різниці.

Таким чином Пек виділяє чотири основні етапи:

1. Псевдо-спільнота: там, де учасники спільноти намагаються подібатися іншим, бути приємними та зручними, «грають у безпеку», не вступають у конфлікти, показують виключно позитивні сторони своєї особистості.

2. Хаос: коли люди виходять за межі псевдо-спільноти і відчують себе досить безпечно, аби показати свою «тінь», або своє альтер-его. На цьому етапі важливо бути особливо обачним представникам організації, навколо якої формується спільнота, аби цей процес пройшов максимально комфортно та спокійно для учасників, без тиску.

3. Порожнеча: цей етап виходить за рамки наших спроб виправити, вилікувати чи перетворити стадію хаосу в щось більш системне. Це саме той момент, коли всі люди здатні визнати вразливість та слабкі сторони, які є абсолютно нормальними для будь-якої людської істоти.

4. Справжня спільнота: процес глибокої поваги до кожного учасника спільноти, вміння чути і слухати, відчувати один одного, розуміти потреби ближніх у цій спільноті [56].

Важливо зауважити, що будь-яка спільнота у світі, а волонтерська у тому числі, будується на «чотирьох» китах:

- почуття спільності - відчувати приналежність до спільноти або спорідненість із однодумцями цієї спільноти (формують спільні цінності, інтереси, цілі, досвід тощо);
- вплив - усвідомлення своєї важливості у цій спільноті та розуміння, як власна особистість може долучатися, змінювати на краще цю спільноту, бути корисним;
- підкріплення: інтеграція у спільноту та задоволення особистих потреб;
- спільний емоційний зв'язок зі спільнотою (як особа себе ідентифікує, яким баче майбутнє цієї спільноти, де в цьому майбутньому місце для неї) [53].

Також науково доведено [52], що у дорослих людей, які відчують почуття своєї приналежності до будь-якої спільноти, особливо невеликої, яка їм імпонує, розвивається менше психічних та депресивних розладів, ніж у тих, хто не має цього почуття любові та приналежності.

На думку Денніса Альтмана ключовими ознаками спільноти є:

- Географія.
- Спільність поведінки.
- Загальна самоідентифікація.
- Спільні інтереси і потреби.
- Зв'язок і усвідомлення загальних цілей.

Також важливим критерієм спільноти є те, що люди спілкуються один з одним з тих питань, які їх об'єднують [43].

Яскравим прикладом ціннісної спільноти є світова спільнота Burning Man — міжнародний фестиваль, який щорічно проходить у пустелі Блек-Рок у Неваді (Сполучені Штати Америки), та триває 8 днів. Організатори декларують цю подію, як експеримент по створенню спільноти радикального самовираження, яка повністю покладається лише на себе.

На тиждень у пустелі встановлюються різні фігури, персонажі з творів сучасного мистецтва абсолютно фантастичних форм, їздять неймовірних виглядів автомобілі, учасники обирають костюми героїв книг чи фільмів, мистецтва, звірів, предметів. Щодня у пустелі відбуваються музичні виступи, цілодобово працюють діджеї на кількох танцполах, танці та розважальні заходи на будь-який смак, які створюють самі ж відвідувачі фестивалю. Разом з тим, кожен учасник відповідальний за своє життєзабезпечення (харчування, воду, місце для ночівлі, захист від спеки, вітру, холоду тощо). Обов'язком кожного учасника є прибирання

свого місця у день від'їзду, аби в пустелі не залишилося жодних слідів його перебування там.

Кількість учасників Burning Man сягає близько 50-ти тисяч осіб, а в самій пустелі розміщується понад 900 таборів. Також фестиваль декларує 10 основних принципів для спільноти: радикальне включення, дарування, декомодифікація, радикальна самодостатність, радикальне самовираження, громадські зусилля, відповідальність, не залишати сліду, співучасть [57].

Локальна українська спільнота в Києві з'явилася зовсім нещодавно. Точкою відліку стала поява на плаї Kurenivka Camp першого офіційного українського табору на Burning Man. Після повернення частина табору зареєструвала громадську організацію «Спільнота Бьорнерів України» і провела перший офіційний регіональний івент Burning Man - Precompression Kyiv [37].

З метою ефективного функціонування спільнота в Києві створила свій фізичний простір для розвитку творчого потенціалу. Спільнота «бьорнерів» складається з професійних художників, музикантів та креативників, а також тих, для кого мистецтво у всіх його проявах є хобі. Саме тому спільноту складають представники різних професій, від студентів до власників великих бізнесів. Спільнота спрямована на те, аби повернути віру в людей, а деяким допомагає знайти справжні сенси в житті. Будь-хто, хто розділяє принципи та цінності спільноти, є за характером «дуєром» (doer), а не лише мрійником, може стати частиною спільноти.

Важливі порадами від засновника української спільноти «бьорнерів» Ярослава Корця по формуванню та розвитку волонтерських спільнот звучать так:

- Кожному члену спільноти повинна бути зрозумілою мета і місія цієї спільноти.

- Членами спільноти повинні рухати мета і місія цієї спільноти, а не особиста.
- Потрібно знати кожного члена спільноти.
- Потрібно давати членам спільноти ресурси і свободу.
- Не забувати, навіщо все це [37].

Спільнота Burning Man в Україні та світі допомагає відкривати з нового боку тисячі людей, дає можливість бути щирими і знаходити внутрішню свободу, аби відпустити ідеологічну ідею про фінансову незалежність та заробляння грошей заради грошей.

Іншим прикладом з добре розвиненою волонтерською спільнотою Global Shapers Community, громадська організація «Українська Волонтерська Служба», Let's do it, Ukraine, Ліга студентів АПУ, БУР, Спільнота випускників УКУ, спільнота волонтерів UA Animals, Волонтери ООН, спільнота БФ «Життєлюб», «Клубу добродіїв», ГО «Молодь за мир» тощо.

Наприклад, метою діяльності Асоціації Випускників УКУ є забезпечення налагодження контактів між Українським Католицьким Університетом та випускниками, а також між самими випускниками, задля підтримки місії Університету, всебічного розвитку випускників та реалізації суспільно важливих проєктів. Для ефективної розбудови спільноти менеджерка Асоціації дає змогу випускникам стати наставником для студента, співпрацювати з різними організаціями та соціальними проєктами випускників, відвідувати лекції від випускників для випускників та студентів, організовувати спільні заходи та поїздки тощо, тобто активно включатися у тих сферах, де випускник має намір не лише інвестувати власні ресурси для розвитку університету, а й для задоволення потреб [4].

Прикладом розбудови однієї з найвідоміших волонтерських спільнот є проєкт БУР («Будуємо Україну разом» від ГО «Львівська освітня фундація») — всеукраїнська платформа, що займається відновленням зруйнованих від обстрілів будинків, жителів Донбасу, а також допомагає відбудовувати чи реорганізовувати занедбані заклади культури, дитячі майданчики у різних регіонах України [40].

Сьогодні БУР — це волонтерська спільнота з понад 2800 волонтерів, охоплює 62 міста в Україні та закордоном, 52 громадських простори, 24 молодіжних платформи, 214 відремонтованих помешкань, 60 намальованих муралів [6]. Це саме те середовище, де волонтери хочуть бути корисними країні, ділитися своїми ідеями, відкриватися, просто бути собою.

Довіра в БУРі — одна з ключових цінностей, яка не є чимось абстрактним. Це саме той важливий соціальний капітал, який допомагає почуватися комфортно і безпечно, як говорить в одному з інтерв'ю з керівником відділу розвитку Юрком Дідулою [40]. Він розповідає про те, що кожен волонтер БУР відчуває себе членом великої спільноти, які поділяють цінності одне одного, які цим самим підтримують і поділяють його власні цінності. Волонтери готові йти на ризик, на експеримент, вчаться і роблять.

Волонтерська спільнота БУРу розвивалася доволі динамічно: спочатку допомогу місцевим жителям від наслідків війни здійснювали лише в двох містах в Україні, трішки згодом — вже в десятих, залучивши близько чотирьохсот волонтерів. Ключова ідея проєкту — маленькими практичними кроками донести до суспільства ідею взаємодопомоги і відповідальності — відгукнулася у серцях Українців у скрутний для країни час.

Юрко Дідула зазначає, що «...коли ми даємо волонтерам можливість власноруч відбудувати чиєсь помешкання і таким чином змінювати чиєсь життя, то вони дуже швидко усвідомлюють, що від них щось залежить. Конкретно від

них самих. Маленькими кроками вони переосмислюють свою роль і важливість не лише прав, а й обов'язків. Так ми поширюємо ідею проактивного громадянства» [40].

Схема роботи БУР є доволі простою: у кожному місті команда організаторів шукає локального координатора, який зацікавлений в ініціативі і готовий співпрацювати. Команда аналізує ситуацію в місті, аби там була перспектива для об'єднання громадських організацій, аналізує кількість сімей, яким варто допомагати, тощо. Також організатори прагнуть, аби місто могло чомусь навчити їх та волонтерів, зруйнувати певні стереотипи, об'єднати.

Організатори проекту вважають важливим у побудові волонтерської спільноти та реалізації своєї місії залучення: колаборацію із місцевою громадою, бізнесом та медіа. Тільки в комунікації win-win можливо побудувати ціннісний спільний фундамент. Крім цього елементами волонтерської спільноти БУР є їх власна атрибутика, неформальні зустрічі та навчання волонтерів, що лише посилює причетність та любов до організації.

Інший приклад Peace Corps (Корпус миру) — незалежне федеральне агентство уряду США, гуманітарна організація, що відправляє волонтерів у бідні країни по всьому світі для надання допомоги. Відповідно до закону, мета Корпусу миру полягає в тому, щоб просувати мир у всьому світі і дружбу за допомогою Peace Corps який повинен направляти в зацікавлені країни і території чоловіків і жінок зі Сполучених Штатів, маючи для надання допомоги необхідну кваліфікацію.

І якщо в серпні 1961 році це була групка з 51 волонтера, яка прибула в Аккрі в якості вчителів, то вже в грудні того ж року це було більше 500 волонтерів. Сьогодні ж загальна кількість волонтерів і стажерів Корпусу миру складає більше 215 000 чоловік, а загальна кількість обслуговуваних країн — 139 [50]. Історія



розвитку та формування волонтерської спільноти Корпусу миру має свої критерії успіху:

- чітка ідея, цінності та місія, яку розділяють сотні тисяч американців-волонтерів Корпусу миру:
  - спільні навчання волонтерів;
  - великі переваги для волонтерів (кар'єрні, технічні, лінгвістичні, фінансові, культурні, переваги у сфері здоров'я, безпеки нетворкінгу);
  - потужна підтримка влади;
  - можливість поширення цінностей та знаходження однодумців у волонтерській спільноті незалежно від соціального статусу, віку, кольору шкіри;
  - можливість бути причетним до вирішення або пом'якшення проблем у одних з найважливіших сферах життя людства (сільське господарство, економічний розвиток громади, освіта, охорона навколишнього середовища та зміцнення розуміння екологічних проблем, здоров'я, робота з молоддю в громадах, щоб сприяти залученню та активному громадянству, включаючи гендерну обізнаність, працездатність, освіту у сфері охорони здоров'я та ВІЛ / СНІДу, екологічну обізнаність, програми спорту та фітнесу та інформаційні технології тощо);
  - можливість кар'єрного зростання всередині Корпусу миру.

І цей ексклюзивний досвід волонтерів Корпусу миру закріплюється великою мережею випускників програми, зустрічі яких ініціює Національна асоціація корпусу миру.

Отже, на прикладі зазначених ініціатив, а також особливостей формування спільнот з наукової точки зору, можемо зробити висновок, що волонтерська спільнота — це об'єднання людей, спільною ціллю яких є волонтерство та розвиток волонтерської діяльності, поширення цінностей волонтерства з метою

вирішення або пом'якшення певних соціальних проблем у суспільстві. Волонтерське об'єднання може представляти своїх членів за територіальною ознакою, напрямком сфери діяльності, спільними цінностями тощо. Головна місія такої спільноти — масштабувати свою добровільну діяльність серед членів суспільства та залучати якомога більше людей до громадської активності.

Важливим критерієм будь-якої спільноти є певні географічні межі, тому волонтерська спільнота може створюватись і розвиватись як в межах окремого населеного пункту (села, міста), так і межах громади, регіону або всієї країни.

Обов'язково має бути ядро цієї спільноти — координатор, який буде першочерговим ідейним натхненником локальної спільноти, команда розвитку цієї спільноти, активні волонтери зі схожими цінностями, особи, які цікавляться волонтерством, бенефіціари волонтерської допомоги, громадські і благодійні організації, партнери і спонсори, друзі та експерти цієї спільноти, підписники соціальних мереж.

Важливим нюансом є те, що членом спільноти може бути будь-яка особа, яка вважає себе такою, а не та, що пройшла певну процедуру або заповнила офіційну заяву. Не існує формалізованих процедур виходу з волонтерської спільноти: якщо ти перестаєш себе асоціювати з нею, то автоматично перестаєш бути її частиною.

Слід зазначити, що волонтерська спільнота не може існувати окремо від групи індивідів, які її представляють. Саме тому всередині спільноти можуть утворюватися волонтерські групи.

Авторка Ануфрієва В.М. характеризує малу групу як невелику за чисельністю спільноту, члени якої об'єднані певною діяльністю, перебувають у безпосередній особистісній взаємодії, що є основою для виникнення емоційних стосунків, групових норм та процесів.

Волонтерська група, на її думку, — це невелика за чисельністю спільнота людей, яка об'єднана певною благодійною діяльністю, діє виключно на добровільних засадах, утворена при державній або неурядовій організації, або ж функціонує як неформальна ініціативна група [3].

С. Маккарлі та Р. Лінч, закордонні науковці-дослідники, об'єднують волонтерів у декілька груп, беручи за ознаку термін їхньої роботи:

- волонтери, які працюють тривалий час;
- волонтери, які працюють невеликий проміжок часу [27]

До першого типу зазвичай відносяться волонтери, які мають повну самовіддачу тій справі чи організації, для якої волонтери інвестують свій час, ресурси і талант. У таких волонтерів є висока мотивація робити свою справу якнайкраще, якісно та ефективно витратити свій час для досягнення запланованих результатів. Доволі часто такі волонтери швидко стають частиною організації, або займають згодом лідерські ролі.

Ті волонтери, які працюють невеликий проміжок часу, як правило, цікавляться ідеєю або соціальною проблематикою, навколо якої створено волонтерську групу, доволі поверхнево, не заглиблюючись в основну суть питання, мету, візію та місію волонтерської діяльності, до якої вони виявили намір долучитися. Це є цілком прийнятним явищем, особливо для молодих людей, які шукають через волонтерство себе і суб'єктивно визначають свою причетність, симпатію до волонтерської діяльності.

Іншу класифікацію волонтерських груп складають волонтери, які:

- здійснюють соціальне обслуговування (це переважно доставка продуктів харчування, допомога при здійсненні покупок, дружні візити до тих верств населення, які цього потребують, обмін досвідом або технічна безкорислива допомога);

- займаються захистом громадянських прав (такі волонтери є досить цілеспрямованими та категоричними у питаннях захисту прав і свобод громадян, зміни політичних устроїв, розвитку та вдосконалення існуючих правових систем, вирішення проблем за допомогою юридичного втручання, адвокації змін);
- займаються громадською діяльністю. (діяльність направлена на ефективне та на високому рівні функціонуванням державних закладів, також із планування та розробка політичної лінії в комітетах і комісіях, поширенням інформації, яка може стати важливими рушіями змін для громадськомсті, оцінка державних програм та їх виконання тощо);
- займаються керівництвом (до прикладу, є членами ради директорів, студентських або молодіжних організаціях, інших органів у волонтерському секторі та здійснюють управлінську діяльність);
- займаються самопомогою (це може бути покращення екологічного та соціального стану вулиці, району, громади, або точкова допомога для вирішення проблем тим, хто цього потребує - допомога алко- чи наркозалежним тощо);
- займаються збором благодійних пожертв [54].

Міжнародна організація Спілка християнської молоді (УМСА) має іншу класифікацію типів волонтерів, які притаманні волонтерським групам: волонтери, які залучені до проектної та програмної діяльності (організатори шкільних клубів, підтримки дітей і молоді, соціально-педагогічної допомоги тощо); волонтери підтримки, які допомагають в офісній та адміністративній роботі; волонтери-фандрайзери, які беруть участь у різноманітних програмах зі збору благодійних пожертв у різних їх видах; волонтери, які беруть участь у роботі ради організації, правління, комітетах, експертних радах; волонтери-менеджери, які допомагають у здійсненні управління організацією: асистенти бухгалтера, спеціаліста зі зв'язків із громадськістю [9].

Варто зазначити, що будь-яку волонтерську групу, як спільноту чи осередок, складають передусім волонтери — особи, які готові добровільно без отримання прибутку здійснювати суспільно-корисну діяльність.

У роботі Т.Я.Ткач згадується класифікація волонтерів за типами, які є актуальні як для волонтерської групи, так і спільноти чи осередку:

- за своїм основним місцем роботи, тобто працівники тієї ж організації чи компанії, яка їх залучає, та які працюють волонтерами у вільний від роботи час;
- люди похилого віку;
- ті особи, які обрали волонтерську роботу як альтернативу вироку по кримінальній справі;
- представники різних сфер професій;
- епізодичні волонтери, які працюють в окремих проєктах або беруть участь у цікавих для них подіях на невеликий проміжок часу;
- ті, хто потребують перехідного періоду в житті (пробують щось нове з метою реабілітації себе у суспільстві);
- безробітні особи, які використовують набутий у волонтерстві досвід передусім з метою подальшого працевлаштування;
- стипендіати (отримують за свою роботу фінансову винагороду, яка не покриває у повному обсязі трудового внеску);
- ті особи, які проходили через складні життєві проблеми, маючи зараз особливі потреби (здоров'я, психологічний стан);
- підлітки та молодь, переважно студенти, які є представниками громадських організацій чи фондів та реалізують соціальні програми, державне замовлення [38].

Прикладом може бути ситуативне волонтерство з будь-яким фондом чи організацією, наприклад з БФ «Таблеточки», «Добрий Самарянин» чи

«Життєлюб». У такому разі волонтер проявляє одно або кілька разове бажання допомогти у конкретному проєкті БФ чи ГО, у конкретний час і конкретному місці, з визначеною групою волонтерів з метою вирішення соціальних проблем певної групи суспільства.

Досить часто виникають ситуації, коли волонтерську спільноту або волонтерську групу плутають з осередком певної організації, що не є коректно.

З березня 2011 року Законом України «Про громадські об'єднання» [18] законодавець заборонив створення осередків, але замість нього використовують поняття «відокремлені підрозділи». Фактично, відокремлені підрозділи замінюють осередки, адже громадське об'єднання зі статусом юридичної особи у справі створювати відокремлені підрозділи. Відокремленими підрозділами є філії та представництва. За статтею 13 Закону громадське об'єднання зі статусом юридичної особи може мати відокремлені підрозділи, які утворюються за рішенням відповідного керівного органу громадського об'єднання згідно із статутом, у порядку, визначеному Законом України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань».

Згідно Закону, відокремлені підрозділи громадського об'єднання не є юридичними особами, крім випадків, передбачених цим Законом. Відокремлені підрозділи громадського об'єднання утворюються та здійснюють свою діяльність на основі статуту громадського об'єднання. Відокремлені підрозділи громадського об'єднання зі статусом юридичної особи можуть мати своє положення, якщо це передбачено статутом громадського об'єднання. Положення про відокремлений підрозділ громадського об'єднання не може суперечити законам та статуту громадського об'єднання [18].

Яскравим прикладом наявності таких осередків є всеукраїнська молодіжна громадська організація «Фундація Регіональних Ініціатив» (ФРІ).

ФРІ є всеукраїнською молодіжною громадською організацією молодих людей, створеною громадянами України на основі єдності інтересів для спільної реалізації своїх прав і свобод. ФРІ має всеукраїнський статус за наявності відокремлених підрозділів у більшості адміністративно-територіальних одиниць, зазначених у частині другій статті 133 Конституції України. Одним з головних напрямків діяльності є сприяння в створенні та діяльності освітніх, просвітницьких, тренінгових та інформаційних молодіжних центрів на базі відокремлених підрозділів ФРІ. Особа приймається до лав ФРІ і може бути закріплена лише за одним відокремленим підрозділом (членство). Набуття членства у ФРІ здійснюється за рішенням Секретаріату ФРІ або керівного органу відокремленого підрозділу, згідно Положення. У разі надходження Електронної заяви на вступ до ФРІ від особи з населеного пункту, де не існує відокремленого підрозділу, HR-служба ФРІ інформує Голову ФРІ та Раду Старійшин з метою вжиття заходів зі створення відокремленого підрозділу у відповідному населеному пункті.

Член/членкиня ФРІ може бути відкріплений/відкріплена від відокремленого підрозділу за рішенням Правління (за відсутності — Конференції відокремленого підрозділу) з об'єктивних чи суб'єктивних причин.

Членство у ФРІ розрізняється за трьома ступенями: першим, другим, третім. Члени та членкині ФРІ, які закріплені за відокремленим підрозділом, окрім членських внесків без цільового призначення зобов'язані сплачувати членські внески з цільовим призначенням, розмір яких встановлюється Конференцією відокремленого підрозділу, і які спрямовуються на здійснення діяльності відокремленого підрозділу.

Вищим органом управління ФРІ є Конференція. Інші органи управління ФРІ (керівні органи ФРІ) — Наглядова рада, Сенат, Рада Старійшин, Голова ФРІ, Секретаріат ФРІ, Служби ФРІ, Контрольно-Ревізійна Комісія.

Отже, як бачимо відокремлені підрозділи організації (осередки) є досить формальними на відміну від волонтерських спільнот: мають чітку ієрархію в ГО, ступені членства, є закріплена статутом процедура вступу в ГО, процедура закріплення та відкріплення від відокремленого підрозділу за рішенням керівних органів, чітко прописані норми щодо формальних частин існування підрозділу (обрання керівних органів підрозділу, голосування, підзвітність тощо), процедура долучення до різних Служб ГО [39].

Іншим прикладом з активно розвиненими осередками є Українська Академія Лідерства, Червоний Хрест, ПЛАСТ, AIESEC, Ліга студентів АПУ тощо. Попри це все кожна вище перелічених одиниць будує масштабні волонтерські спільноти.

Підбиваючи підсумки, ми бачимо, що волонтерська діяльність офіційно бере витоки ще з далекого 1859 року, а не офіційно — набагато раніше, як в Україні, так і закордоном. Волонтерство допомагало при вирішенні або пом'якшенні соціальних проблем жителів різних міст, сіл та країн нашої планети, а також об'єднувало навколо себе небайдужих ціннісних активістів, які прагнули відчувати змінотворчий ефект від своїх справ. В Україні сплеск волонтерства був особливо відчутний за часи Революції Гідності, яка дала поштовх українцям про важливість об'єднання заради подолання ворога та покращення інших сфер життя. Волонтерство набирає масштабних обертів, коли невелика група однодумців, яка прагне поширювати позитивні зміни шляхом добровільної волонтерської діяльності, формує волонтерські спільноти — об'єднання людей, спільною ціллю яких є волонтерство та розвиток волонтерської діяльності, поширення цінностей



волонтерства з метою вирішення або пом'якшення певних соціальних проблем у суспільстві.

Було досліджено основну різницю волонтерських спільнот від волонтерських груп або осередків за такими основними критеріями: географічними ознаками, спільністю поведінки, загальною самоідентифікацією, спільними інтересами і потребами, зв'язок і усвідомлення загальних цілей, відсутністю формалізованого входу і виходу зі спільноти, політик і процедур, наявністю ядра волонтерської спільноти і команди розвитку цієї спільноти, формальних і неформальних ролей у цій спільноті, бенефіціарів волонтерської допомоги, партнерів і спонсорів, і головне — місії масштабування волонтерського руху.

## РОЗДІЛ II. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «УКРАЇНСЬКА ВОЛОНТЕРСЬКА СЛУЖБА»

### 2.1. Історія створення та розвитку «Української Волонтерської Служби»

Датою заснування «Української Волонтерської Служби» вважається серпень 2017 року. Командою волонтерського молодіжного руху Hub Volunteer Service та спільнотою центру соціальних інновацій Impact Hub Odessa, яка є частиною мережі Impact Hub Global Network, була заснована організація.

Діяльність Hub Volunteer Service охоплювала територіально Одесу та Одеську область (16 міст), реалізуючи програми та проекти, спрямовані на активізацію молоді та побудову волонтерських студентських спільнот, організовуючи для підлітків з невеликих міст, громадських активістів та студентів неформальні освітні заходи. Саме тому у зв'язку з активним масштабуванням діяльності Hub Volunteer Service, збільшувалися амбіції організації.

Протягом трьох років команді вдалося організувати більше 200-х заходів та надати освітні, консультаційні та організаційні послуги з менеджменту волонтерів 120-м громадським організаціям, залучити до своєї діяльності більше 1500 волонтерів. На той час в Одесі занепадав нефункціонуючий громадський простір Зелений театр, і саме Hub Volunteer Service став одним із організаторів його ревіталізації. Місце було перетворене на відкритий міський простір завдяки ініціативним волонтерам-одеситам, який сприяв розвитку соціального підприємництва «Добробутік», а покращувати діяльність благодійного магазину допомагали небайдужі студенти Одеси.

Також важливим досягненням в діяльності Hub Volunteer Service вважається об'єднання молодіжних громадських організацій «Youth Matters» з метою

активізації молоді Одеси, де команда молодіжного волонтерського руху стала співзасновниками. Hub Volunteer Service спільно з сімома локальними організаціями міста заснував щорічну молодіжну конференцію «StudCamp», яка була спрямована не лише на мережування активної молоді, але й включення максимальної кількості студентів до діяльності благодійних фондів чи громадських організацій, яким необхідна допомога волонтерів.

За час своєї діяльності, протягом останніх трьох років, було проведено різнопланові конференції з проєктного менеджменту, менеджменту соціальних проєктів, критичного мислення, особистісного розвитку та командотворення. Було навчено близько 800 людей, і понад 40% учасників конференції долучилася з часом до волонтерських проєктів та молодіжних ініціатив, які представляли на форумі.

Щоквартально команда організувала школи та пітчинги з проєктного менеджменту до представників молоді, аби залучати їх через неформальну освіту до громадського життя міста. Понад 180 учасників презентували напрацьовані ідеї, отримували від експертів шкіл професійний зворотний зв'язок, а ті проєктні команди, які стали найкращими, отримали підтримку та супровід від експертів та волонтерів спільноти протягом всіх етапів реалізації ініціативи [5].

Однією з найуспішніших програм програмою Hub Volunteer Service була програма розвитку підлітків, які проживають в районах Одеської області. Часовий проміжок програми вимірювався у декілька місяців, а сама ініціатива реалізовувалася спільно з Impact Hub Odessa, центром соціальних інновацій, Одеською обласною державної адміністрацією, а також благодійним фондом «Маніфест Миру» і громадською організацією «Вільна освіта». Протягом програми відбулися навчальні візити до 24 районних центрів на півдні України, дві школи з менеджменту спільнот для лідерів молоді та проєктного менеджменту,

а також надано річний менторський супровід командам активістів з метою реалізації власних молодіжних ініціатив у своїх громадах.

Завершальним етапом програми став проєкт влітку, у 2017 році, який підтримала Одеська обласна державна адміністрація — «Літо Змін». У рамках програми взяло участь близько 40 молодих активістів, які залюбки взяли участь у двох соціальних волонтерських поїздках по Одеській області, а також близько 100 волонтерів пройшли навчальну програму на березі Дністра протягом чотирьох днів. Завдяки проєкту було створено мережу волонтерів, які почали долучатися до громадського життя міста, а також успішно було проведено навчання тренерів з проєктного менеджменту та волонтерства.

Завдяки отриманому досвіду, налагоджених зв'язках та активній спільноті волонтерів, команда організаторів Hub Volunteer Service серйозно розглядала можливість виходу за межі Одеської області та масштабування на всю Україну. Експертиза у галузі проєктного менеджменту, менеджменту волонтерських спільнот, ефективних інструментах розвитку молоді та організації навчальних проєктів дали поштовх обговоренням про інший формат роботи команди Hub Volunteer Service. З'явилася велика необхідність фокусуватися саме на розбудові інклюзивних волонтерських спільнот по всій Україні, беручи до уваги людей із різних суспільних верств, а також регіональні особливості кожного міста. Саме тому, після стратегічних обговорень команди разом з ключовими партнерами, було вирішено зареєструвати громадську організацію «Юкрейніан Волонтір Сервіс», яка матиме на меті розвиток волонтерського руху для позитивних змін в Україні, де кожен громадянин може відчувати на собі ефект змінотворчих дій.

2018 рік став роком великих перемог, успішних запусків навчальних проєктів, партнерств та потужного розвитку спільноти громадської організації «Українська Волонтерська Служба».

- Двічі організували Volunteer ReTreat в Карпатах для команди.
- Зібрали 70 волонтерів на першу сходку в Києві.
- Навчили 25 тренерів з волонтерського менеджменту для державної програми «Молодіжний працівник», навчили 25 волонтерів медіа-компетенціям на школі в Одесі.
  - Провели практикум роботи з волонтерами в Івано-Франківську для 30 громадських активістів Спів-організували Школу організаторів культурних подій в Одесі.
  - Два дні вчили активізму на конференції «Оттепель» в Одесі.
  - Запустили міську програму з розвитку волонтерства в Києві.
  - Провели навчання з волонтерського менеджменту для активістів Львова.
    - Організували Meet&Travel: поїздку-мережування для 30 кращих волонтерів.
      - Провели літню школу активізму в Одесі: 7 лекцій та 150 слухачів.
      - Провели стратегічну сесію з залучення волонтерів для БФ «Даруємо Радість». Фонд залучає у волонтери випускників дитячих будинків.
        - Провели благодійну вечірку на честь першої річниці «Української Волонтерської Служби».
          - Розпочали міську програму з розвитку волонтерства в Одесі.
          - Провели мережування та дослідження стану волонтерства в Одесі.
          - Запустили 9-місячну всеукраїнську навчальну програму «Агенти Волонтерства»: На неї подалися 762 волонтери з усіх куточків країни, а потім 2 найкращих учасники з кожного регіону були представниками організації на містах та поєднували тих, хто прагне допомагати із громадськими організаціями, яким

потрібна допомога. Залучаючи жителів до волонтерства, Агенти допомагали волонтерам відчувати вплив своїх дій на покращення рідного міста.

- У день «Щедрого Вівторка» волонтери UVS допомагали організаціям по всій країні.
- Працювали з волонтерами на «Civic Tech Summit» та «Global Youth Forum».
- Відзначили 10 кращих інституцій країни, які якісно працюють з волонтерами, на першому в Україні Volunteer Management Award.
- Більше 80 топ-менеджерів та координаторів волонтерів українських неурядових організацій взяли участь у першому форумі з професійного менеджменту волонтерів Volunteer Management Camp.. А протягом року проводили тренінги по роботі з волонтерами для команд організацій та фондів, два відкритих практикуми по роботі з волонтерами та викладали для учасників програми «Молодіжний працівник», «Нові лідери» та магістрів Українського Католицького Університету. Навчили 264 громадських активістів роботі з волонтерами.
- Організація отримала перше велике фінансування. Завдяки підтримці Національного фонду за демократію, Міжнародного фонду «Відродження» та організація «Американських ради з міжнародної освіти» нам вдалось залучити більше мільйона гривень в організацію. У грудні була створена пілотна програма «Доброчинці UVS», завдяки якій кожен, хто поділяє цінності та бачення організації, отримав змогу фінансово її підтримувати щомісячними або разовими внесками.
- Розробили авторські освітні програми: організація активно розвивала освіту в сфері волонтерства. До неї зверталися за порадами, запрошували викладати та спільно створювати програми. Спільно з «Волонтери ООН в Україні»

та Міністерством молоді та спорту розробили програму волонтерського менеджменту для молодіжних працівників, за якою навчили 25 тренерів, а також розробили методику Шкільного уроку волонтерства разом зі студією онлайн освіти EdEra.

- Багато розповідали про волонтерство: у Мінську брали участь у національному форумі з волонтерства, а в Німеччині представляли Україну на Всесвітній Конференції Волонтерів. За рік встигли поділитися досягненнями, ідеями та цілями з онлайн-журналом «TheUkrainians», «KyivPost», радіо «Аристократи» та більш ніж з 50 теле- та радіо-ефірами.

- Допомогали організаціям краще працювати з волонтерами: на волонтерських засадах команда у роботу з 15 громадськими організаціями інвестувала більше 600 годин: була менторами, допомагали організовувати заходи та залучати волонтерів, координували волонтерів тощо. І це без урахування внеску самих волонтерів, яких стало більше 3 500 у спільноті.

Варто окремо відзначити успішне проведення Volunteer Management Camp у партнерстві з німецькою неурядовою організацією «Декабристи» та програмою «Волонтери ООН в Україні». 10 організацій, які стало та якісно працювали з волонтерами, отримали нагороду в рамках премії Volunteer Management Award — першої відзнаки у сфері волонтерського менеджменту в Україні. [22].

2019 рік був не менш успішним для «Української Волонтерської Служби» і лише підсилював якість навчальних проєктів, партнерств та масштабування волонтерської спільноти, кількості амбасадорів добрих справ в Україні.

- Успішно завершили програму з розвитку волонтерства по всій Україні «Агенти Волонтерства» та запустили «Агентів Волонтерства 2.0», всеукраїнську навчальну програму, направлену на розвиток волонтерських спільнот у 10 містах України. Із 324 заявок відібрали 20 людей — 10 координаторів і 10 їх заступників.

- Організували Табір Змін — 5-денний інтенсив з втілення омріяного волонтерського проєкту. 80 волонтерів з усієї України з'їхалися, аби разом навчатися, надихатися і волонтерити. Учасники мали 11 тренінгів для прокачки власних проєктів та заглиблення в реалії їх втілення у життя: стратегія, планування, візіонерство, цінності, PR, фандрейзинг, невиворання тощо. У рамках Табору мали масштабну волонтерську акцію, де за 3 години допомогли Немішаєву, щоб жителі не страждали від неприємних запахів застоюної води і мали очищений арт-об'єкт для проведення масштабних подій.
- Провели курс по роботі з волонтерами для представників національних парків та заповідників України. 18 осіб із 6 Національних парків і заповідників навчалися залучати та працювати з волонтерами. Команди розробляли індивідуальні програми роботи з волонтерами для реалізації проєктів з охорони природи, а після Курсу природоохоронні території почали залучати волонтерів для реалізації своїх програм та проєктів.
- Навчили 12 молодих та активних волонтерів, серед яких учасники програми Агенти Волонтерства та члени команди організації, пройшли тренінг для тренерів «Школи Волонтерства».
- У рамках програми «Молодіжний працівник» спільно з UN Volunteers UA, Волонтерами ООН і Міністерством культури, молоді та спорту України розробили тренінг «Залучення та координація волонтерів».
- Провели Тур змінотворців — побували в Луцьку, Львові, Дніпрі, Чернігові, Вінниці, Запоріжжі та особисто познайомилися із тими, хто змінюють міста на краще через волонтерство.
- Ukrainian Volunteer Service став офіційним партнером програми Active Citizens Ukraine від British Council.



- За підтримки U.S. Embassy Kyiv Ukraine влітку провели освітню програму Volunteer Leadership Camp: Школу лідерства та Курс активізму для 45 людей із різних регіонів України. Протягом осені випускники працювали над власними проєктами.

- Активно розвивали мережу доброчинців організації, а за отримані кошти допомагали громадським організаціям покращувати роботу з волонтерами.

- Засновниця організації Ганна Бондаренко провела воркшоп із залучення волонтерів на волонтерському таборі у Молдові в рамках проєкту International Volunteer Exchange.

- Засновниця «Української Волонтерської Служби» Ганна Бондаренко та координатор залучення ресурсів та партнерів Ілля Полтавець долучились до розробки напрямків державної політики у сфері волонтерства в офісі з розробки гуманітарної політики Міністерства культури, молоді та спорту України.

- Провели 30+ «Шкіл волонтерства» по всій Україні — національна навчальна програма, спрямована на те, щоб залучити до волонтерської діяльності максимальну кількість українців та поширити знання про ефективну допомогу усіма регіонами країни.

Основні пріоритети роботи організації в наступному році:

- Розвиток волонтерських спільнот у мінімум 10 містах України.

- Розвиток Освітнього центру волонтерства: проведення Шкіл волонтерства, тренінгів та програм з волонтерського менеджменту, Шкільних уроків волонтерства, практикумів роботи з волонтерами, Volunteer Management Camp тощо.

- Пошук та налагодження системних партнерств та фінансової підтримки організації.

- Налагодження системної роботи з Доброчинцями організації.

## 2.2. Місія, візія, цінності та принципи громадської організації

«Українська Волонтерська Служба» — громадська організація, яка розвиває волонтерство та волонтерські спільноти для позитивних змін в Україні. Ми підтримуємо, навчаємо та об'єднуємо волонтерів з організаціями, яким потрібна допомога. Ми віримо, у «волонтерство для кожного»: коли кожна людина хоча б раз у житті спробувала добровільно інвестувати свій час, вміння чи талант у вирішення або пом'якшення соціальних проблем за допомогою волонтерства. Ми віримо, що волонтерство не залежить від політичних чи релігійних переконань, статі, віку, соціального статусу людини, якщо в його основі є фундаментальне бажання допомогти іншим.

Своєю діяльністю ми втілюємо у життя мрію про успішну та модерну Україну, де кожен може брати участь у вирішенні соціальних проблем, реалізуючи свій потенціал протягом усього життя. Ми прагнемо надати кожному можливість інвестувати свій час у допомогу іншим, незалежно від віку, статі, соціального статусу, етнічної приналежності, релігійних чи політичних поглядів. Адже критична кількість самозарадних та небайдужих людей здатна зробити зміни в країні незворотніми.

Для того, аби досягти мети, ми співпрацюємо з ключовими гравцями у країні: державними та освітніми інституціями, громадськими організаціями, благодійними фондами, засобами масової інформації. Ми віримо, що у співпраці народжуються ідеї, що перетворюються у стійкі зміни та мають вплив набагато більший, ніж робота однієї організації чи людини.

У своїй діяльності організація керується одним із основних міжнародних документів в сфері волонтерства — Загальною Декларацією Волонтерів, прийнятою в 2001 році на Міжнародній Конференції Волонтерів, а саме цими основними положеннями:

- Волонтерська діяльність є основою побудови та розвитку громадянського суспільства.

- Всі люди у світі повинні мати право на вільне витрачання свого часу, таланту та енергії на користь інших людей чи громади, працюючи індивідуально чи в колективі і не сподіваючись на фінансову винагороду.

- Кожна людина має право на зайняття волонтерською діяльністю без будь-якої дискримінації відносно культурного та етнічного походження, віросповідання, віку, статі, фізичного, соціального і економічного становища.

- Не лише самі волонтери, а й лідери різних сфер та спільнот мають поширювати та розвивати волонтерство задля формування більш гуманного суспільства [61].

Ми одна з небагатьох організацій в Україні, яка впроваджує міжнародні стандарти роботи з волонтерами. Ми віримо у те, що волонтерство має бути ефективним та відкритим для кожного.

Ми дотримуємося основоположних характеристик волонтерства під час втілення будь-якого проєкту:

- Добровільність. Ніхто не може бути змушеним до волонтерської діяльності. Кожна людина може обирати зручний для себе спосіб, час, форму та сферу надання волонтерської допомоги.

- Неприбутковість. Волонтерська допомога надається безоплатно. Волонтери мають право на відшкодування витрат, здійснених під час надання волонтерської допомоги.

- Суспільна користь. Волонтерська діяльність має бути спрямована на пом'якшення або вирішення соціальної проблеми. В основі волонтерства найчастіше лежить потреба певної соціальної групи (літніх людей, дітей, людей з обмеженими можливостями).

У своїй роботі громадська організація «Українська Волонтерська Служба» спирається на непорушні цінності:

- **Любов.** У волонтерстві нас оточують не просто однодумці. Це люди, з якими у нас спільна ціннісна основа. Ми підтримуємо один одного та турбуємося один про одного. Коли хтось робить добру справу, то ділиться своєю любов'ю та теплом з іншими.

- **Свобода.** Ніхто не може змусити нас займатись діяльністю, яка суперечить нашим цінностям. Кожен з нас є вільним у виборі способу, часу та сфері свого волонтерства. Ми поважаємо свободу та вибір інших людей та не зазіхаємо на них. Ми дозволяємо собі бути гнучкими та шукати свій шлях.

- **Розвиток.** Волонтерство є джерелом саморозвитку. Роблячи добрі справи ми професійно зростаємо, випробовуємо себе у чомусь новому та цілісно розкриваємо свій потенціал. Ми розвиваємось через постійне навчання, дослідження нових горизонтів, власну діяльність та зворотний зв'язок. Коли ми бачимо проблему з якою хочемо боротися – нас вже не зупинити.

- **Патріотизм.** Ми любимо і цінуємо свою країну. Своїми діями ми прагнемо зробити її більш успішною, модерною, інституційно стабільною та ефективною. Ми не сприймаємо та не толеруємо військову агресію щодо України. Ми підтримуємо активне громадянство та участь у розвитку країни на різних рівнях.

- **Відповідальність.** Ми несемо відповідальність за результат наших дій як перед собою, так і перед спільнотою, містом, країною. Ми усвідомлюємо свою роль у трансформаційних процесах та беремо відповідальність за вирішення тих проблем, які нас турбують. Ми відповідально ставимось до своєї праці та спільних дій. Ми не підтримуємо та не пропагуємо діяльність жодної політичної партії чи релігійної організації. Ми поважаємо

особистий вибір кожного. Задля пришвидшення позитивних змін ми будемо сталі партнерства, активно допомагаємо один одному та іншим організаціям, орієнтуємось на чіткі вимірювані результати та довгостроковий вплив своєї роботи.

У своїй роботі команда «Української Волонтерської Служби» керується наступними принципами:

- **Аполітичність.** Організація не являється представником будь-яких політичних партій та рухів, не підтримує діяльність жодної з них, але поважає вибір та політичні уподобання кожного.
- **Позарелігійність.** Організація не нав'язує релігійні погляди членам спільноти організації, не підтримує жодну релігію та з повагою відноситься до вибору кожного.
- **Взаємодопомога.** Надавати підтримку, допомагати членам команди або спільноти – важлива частина корпоративної культури організації.
- **Співпраця та win-win партнерство.** З метою пришвидшення позитивних змін в Україні за допомогою волонтерської діяльності, неможливо ігнорувати інші організації, фонди, владу, бізнес, соціальні ініціативи тощо, які можуть підсилювати «Українську Волонтерську Службу», наближати до реальності її амбіції та цілі.
- **Орієнтація на результат.** Організація має професійний підхід до виконання будь-яких поставлених задач з урахуванням ефективно витрачених часу і ресурсів.

Критеріями роботи організації є:

- **Ефективність.** Кількість вкладених зусиль має дорівнювати результату.
- **Соціальність.** Проект і послуга мають задовольняти потреби цільової аудиторії проекту/організації.

- Самозарадність. В організації достатньо експертизи для проектних менеджерів та їх команд, які можуть самостійно приймати рішення.

### **2.3. Мета та напрям діяльності громадської організації**

Головною метою організації є популяризація волонтерства та волонтерської діяльності для надання можливості кожному реалізувати свій потенціал через волонтерську діяльність та соціальні проекти, розбудова в Україні громадянського суспільства, виховання активних та свідомих громадян, залучення громадян до вирішення соціальних проблем шляхом волонтерства.

Основними напрямками діяльності Організації є:

- популяризація волонтерства та громадського активізму серед населення через інформаційні кампанії в школах, вищих навчальних закладах (надалі – ВНЗ), проведення тематичних заходів і навчальних програм;
- формування локальних волонтерських спільнот в містах і регіонах України;
- пошук та заохочення волонтерів до участі в різних соціальних проектах та заходах;
- організація і проведення освітніх, освітньо-культурних заходів, курсів, шкіл, лекцій, тренінгів та проектів;
- професійна і ресурсна підтримка соціальних проектів громадських організацій, співпраця та створення спільних проектів з благодійними фондами, громадськими, комерційними, урядовими, іноземними та міжнародними організаціями, фізичними та юридичними особами;
- створення платформи для взаємодії між молодими людьми, активістами та громадськими організаціями, з метою обміну досвідом та залученням один одного до громадської діяльності в своїх регіонах;

- створення, публікація і поширення власних освітніх і навчальних матеріалів;
- організація і проведення досліджень, опитувань, анкетувань;
- організація дозвілля членів організації;
- надання допомоги організаторам конференцій, фестивалів та форумів, інших публічних заходів;
- проведення семінарів, тренінгів та інших форм навчання [14].

Організація має чітку візію своєї діяльності в Україні станом на 2028 рік:

- Волонтерство та громадський активізм вважаються нормою, а не героїзмом.
- Волонтерство включене в освітні програми, зокрема шкільні.
- Кожен українець має позитивний досвід волонтерства.
- Волонтерство є вагомим фактором при вступі у вищі навчальні заклади.
- Лідери суспільних думок займаються волонтерством.
- Висвітлення діяльності волонтерів та волонтерства є значним елементом в медіа.
- Волонтерський менеджмент в громадських організаціях знаходиться на якісному та високому рівні.
- Немає потреби у військовому волонтерстві.
- Зниження рівня еміграції з України.
- Зростання довіри у суспільстві між різними стейкхолдерами
- Якісний рівень неформальної освіти, її поширення та доступність.

## **2.4. Розвиток волонтерських спільнот, як одного з ключових напрямів діяльності громадської організації**

Основна складова роботи «Української Волонтерської Служби» – налагоджувати комунікацію між волонтерами, допомагати їм знаходити однодумців, із якими можна реалізовувати соціальні проекти. У спільноті УВС волонтери можуть познайомитися один з одним, поділитися своїм досвідом, розповісти про свої ідеї та знайти охочих долучитися до реалізації їхніх проектів.

Логічним є запитання: «У який момент людина стає частиною спільноти?». Як тільки людина починає ідентифікувати себе зі спільнотою, тоді вона стає її частиною.

Волонтерська спільнота УВС — це об'єднання людей, так чи інакше дотичних до УВС, спільною ціллю яких є волонтерство та розвиток волонтерської діяльності, поширення цінностей волонтерства.

Ядро спільноти — це не завжди лідер, який мотивує потужними та мотиваційними гаслами. Ядром спільноти є ключові члени команди УВС. Всередині спільнота основа — це певна група людей, яка може не мати стосунку до проектної команди, але які ціннісно і харизматично ведуть за собою. Той тип стосунків, який є прийнятним у ядрі — транслюється на решту спільноти. Наприклад, команда УВС у вільний час має за традицію відпочивати разом, ходим на море чи танці, або вважає обійми частиною корпоративної культури. Саме такі неформальні традиції, як правило, з часом стають важливим етапом у формуванні волонтерської спільноти організації. Таким чином, дуже важливо не помилитися з вибором цього «ядра» організації, яке і буде задавати напрямок руху для тих, хто задаватиме його темп.

Межі волонтерської спільноти УВС — це точка входу у спільноту. Як правило, вона є формальною (форма реєстрації у волонтерів на сайті організації чи



отримання членського квитка), а також неформальною (коли у позаробочий час у неформальній атмосфері ви разом проводите час).

На одному з навчальних модулів проєкту «Агенти Волонтерства» ми опитували учасників, коли вони відчували, що стали спільнотою УВС у якості Агентів Волонтерства свого міста. Відповіді були досить не одноманітні:

- «На львівському модулі, коли нас подружив спільно організований за добу проєкт «Громадський обід» у центрі Львову, на Площі Ринок».
- «Коли я отримав лист про підтвердження участі у програмі і успішне проходження всіх етапів відбору».
- «Коли вперше з локальною командою організували проєкт у рамках домашнього завдання, представляючи інтереси організації та транслюючи її місію та візію місцевим жителям».
- «Коли довелося вперше публічно презентував діяльність УВС та презентувати себе Агентом Волонтерства».
- «Коли планували захід спільно з громадською організацією міста, адже треба було професійно комунікувати не лише про власні інтереси, а в першу чергу про інтереси УВС, яку ми представляли, як частина спільноти (професійний високий рівень)».

Межа входу та виходу у волонтерську спільноту може бути дуже розмитою, адже крім цього ми ідентифікуємо себе з іншими організаціями, фондами, студентськими та молодіжними ініціативами. Проте, є основоположні характеристики, без яких неможливо створити волонтерську спільноту організації, яка буде активно функціонувати, розширюватися та масштабуватися.

Перш за все, основа будь-якої спільноти — цінності. Звичайно, цінності можуть відрізнятися, але ключові базові установки та життєві постулати у спільноті дуже схожі. Також для будь-якої волонтерської спільноти потрібна ідея,

спільний досвід і те ядро, яке є своєрідним «компасом» цієї спільноти. Саме спільний досвід допомагає потенційним учасникам спільноти ідентифікувати себе з конкретними людьми, спільно прожитими емоціями, реалізованими проєктами тощо. Саме спільний досвід стає містком довіри між членами спільноти та організацією.

Волонтерські спільноти повинні вміти працювати з людьми, щоб встановлювати межі цієї спільноти — точки входу та виходу зі спільноти, можливості залучення та різності ролей, обов'язків у цій спільноті. У цей час у спільноті зароджуються певні формальні та неформальні традиції, формальні та неформальні ритуали, легенди, які передаються від ядра спільноти до інших її членів, а згодом розповсюджуються хаотично всередині та назовні громадської організації цієї волонтерської спільноти.

Причетності до спільноти додають символи — гасла, мерч у корпоративних кольорах, роздатковий матеріал, гімн, логотип, прапор тощо. Саме символи можуть ідентифікувати спільноту у будь-якій локації країни чи світу, стираючи кордони між містами та людьми. Храмом волонтерської спільноти може бути як формальне, так і неформальне місце, приміщення, де члени спільноти можуть вільно демонструвати свої цінності та почуватися комфортно у колі однодумців.

Особливістю волонтерських спільнот на прикладі УВС є внутрішні кола, які чітко ідентифікують те, яку роль займає особа у спільноті. Це може бути волонтер, активіст, тренер, pro-bono експерт або член Правління організації. Також ці внутрішні кола, які визначає для себе організація, допомагають людині розуміти перспективи росту і розвитку всередині цієї спільноти. Мапа спільноти допомагає демонструвати членам цієї спільноти той вектор руху, ту візію, яку бачить перед собою організація.

Нові люди, які приходять у спільноту, часто розмивають межі корпоративної культури, користуючись своїм минулим досвідом, транслюючи його на спільноту. Таким чином кожен член спільноти стає важливою одиницею у створенні іміджу та донесенні коректних цінностей цієї спільноти до новеньких. Їх відношення до організації напряду корелюється з отриманим позитивним досвідом при роботі зі спільнотою, а також рівнем довіри і взаємодіями з ядром цієї спільноти та іншими її членами.

Якщо в організації змінюється лідерська команда (ядро), то починає трансформуватися і сама спільнота, адже випромінює корпоративний дух та усі важливі характеристики спільноти через нових її представників. Головна ознака життєздатності спільноти — люди зі спільними життєвими цінностями, які ідентифікують себе зі спільнотою. До прикладу, спільнота може жити без символів і храму, а також коли існують різні легенди та традиції, що передаються з вуст у уста.

Волонтерська спільнота УВС допомагає знаходити нових друзів-однодумців, стосунки, реалізовувати себе у будь-яких сферах, а також рости та розвиватися по внутрішніх колах організації.

«Українська Волонтерська Служба» формує довкола себе всеукраїнську волонтерську спільноту: людей, метою яких є розвиток і поширення волонтерства в межах всієї України. У спільноті УВС ядром організації є управлінська команда — керівники організації, а також сама команда УВС у складі журналістів, менеджерів, дизайнерів, фотографів тощо. У внутрішні кола УВС потрапляють Агенти Волонтерства, амбасадори добрих справ у своїх містах, pro-bono експерти організації (ментори, бухгалтери, фінансисти, юристи, маркетологи тощо), Добročинці УВС, волонтери, які періодично або на постійній основі долучаються до волонтерських проєктів, випускники освітніх програм УВС, партнери

організації, координатори волонтерських спільнот, їх заступники та локальна команда у містах, тренери, а підписники та учасники подій організації можуть бути дотичними до спільноти, проте не входять в неї.

Символами спільноти є корпоративний жовтий колір, логотип, фандрейзинговий магазин з продукцією організації — еко-торбинками, світшотами, наліпками, листівками, футболками, публічне гасло «Твори добро, бро», стилістика у соцмережах тощо. Храмом спільноти формально є затишний офіс в Одесі, неформально — улюблені кафе, де збирається спільнота, а також «Хата Майстерня» у Карпатах, у якій декілька років проводяться ретрит для спільноти. Традицією спільноти УВС є особлива посвята при видачі членського квитка — проголошення клятви Змінотворця, тримаючись за руки з іншими членами спільноти.

Також спільноту УВС можна поділити за різними критеріями:

1. За рівнями

- Національний рівень: спільнотворчі проєкти (наприклад, ReTreat або Meet&Travel), всеукраїнські табори (Табір змін), «Агенти Волонтерства 2.0» у 10 містах України.

- Локальний рівень: локальні проєкти та ініціативи, які реалізують волонтери обраного міста

2. Адміністративний напрямок:

- HR та розвиток команди.
- Фінанси та бухгалтерія.
- Фандрейзинг та партнерства.
- Медіа та комунікації.

Таким чином, можна розділити піраміду взаємодії всередині спільноти на декілька рівнях, який визначається рівнем відповідальності за рішення організації, та безпосередній вплив на неї

1. Правління організації.
2. Управління організації у якості проєктних менеджерів.
3. Активні члени організації із закріпленими ролями.
4. Координатори локальної волонтерської спільноти.
5. Заступники координаторів локальних волонтерських спільнот.
6. Тренери організації та випускники програми «Агенти Волонтерства».
7. Pro-bono волонтери та громадські організації.
8. Волонтери.

У рамках організації використовувалися різні моделі роботи зі спільнотою. Передусім це була співпраця між волонтерськими групами та неурядовими організаціями, аби показати волонтерам, як кожен із них може вирішувати соціальні проблеми, незалежно від розміру населеного пункту чи наявності команди.

#### *1. Знайомство волонтерів з організаціями*

- Волонтери у спільноті УВС можуть на власний розсуд обирати сфери, тривалість, форму допомоги та організації, яким допомагати. Аби познайомити волонтерів з організаціями, УВС ініціює різні проєкти та акції, наприклад.
  - Спільно з БФ «Добрий Самарянин» волонтери проєкту «Добрий гість» протягом декількох місяців розносили продуктові пакети для літніх людей в Одесі.
  - Спільно з БФ «Життєлюб» волонтери пригощали гарячими обідами літніх людей у Києві.
  - Спільно з БФ «Таблеточки» волонтери організували піратський квест для 20 онкохворих дітей, аби підтримати їх під час лікування;

- Спільно з організацією «GladPet» волонтери допомагали на «Home Fest» — першому міському фестивалі, присвяченому безхатнім тваринам в Одесі.

## 2. *Сходки волонтерів*

Тематичні зустрічі волонтерів в містах, на яких кожен може поділитися своїм досвідом волонтерства, відкрити нові можливості для добрих справ та знайти приємну компанію. Такі сходки виявилися неефективними, адже задовольняли інші потреби учасників, а не безпосередньо ті, які пов'язані з волонтерством

## 3. *Volunteer Walk*

Неформальні екскурсії до благодійних фондів та громадських організацій міста. На них можна вперше спробувати себе у ролі волонтера, побувати «за лаштунками» та з перших вуст засновників організації почути про історію розвитку проєкта чи організації.

## 4. *Meet&Travel*

Поїздки на 2 дні до нового міста зі членами організації або представниками спільноти, аби з головою зануритися у громадське життя, познайомитися з реформаторами та змінотворцями міста. Тут можна почути історії формування проєктів, які часом до невпізнаності змінювали життя міста і вирішували проблеми, якими десятиріччями ніхто не займався.

## 5. *ReTreat*

Відпочинок у форматі навчання та рефлексії для волонтерів та активістів з будь-яких проєктів. На ретритах ми знаходимо тихе затишне місце, аби «виринути» із щоденних клопотів: роботи, навчання, соціальних проєктів. Взимку та влітку 40 волонтерів максимально залучалися до групової активності, присвячували час саморозвитку і набралися сил для нових звершень.

У всеукраїнській освітній програмі «Агенти Волонтерства» командою організаторів було складено портрет учасника проєкту, який проводить паралелі

між тим, які особливості є в учасниках і чи можуть вони стати частиною спільноти УВС. Уособлює портрет учасників проєкту умовний персонаж Аврора. Згідно з виконаним опитуванням виявилось, що Аврора — це дівчина 17-20 років, яка проживає у місті або СМТ з населенням більше 100 тис чол, планує працювати підприємцем, вчителем або мати творчу професію, а також хоче мати 2-3 дитини. Для Аврори важливо, брати участь у громадянських активностях/ініціативах, бути вірною партнеру/партнерці, брати на себе відповідальність, харчуватися здоровою їжею, мати дітей, бути незалежною, бути вірною друзям, займатися спортом, мати успішну кар'єру.



*Рис. 2.1. Аврора. Складено організаторами проєкту «Агенти Волонтерства»)*

Менш важливо для Аврори гарно виглядати, закінчити університет стати/бути багатую, одружитися/бути у шлюбі, бути відданою роботодавцю, бути політично активною, носити брендовий одяг. Також в рамках опитування було

проаналізовано, чим задоволена Аврора, що є для неї зараз найважливішим, що їй потрібно для щасливого сімейного життя, як Аврора проводить свій вільний час, чого вона боїться, до чого вона толерантна, а до чого ні, кому вона довіряє, у яких сферах житті відчуває дискримінацію тощо.

Подібні створення портретів учасників проекту чітко ідентифікують, з яким набором цінностей, життєвого досвіду і упереджень приходить учасник і наскільки він може реалізувати або знайти себе серед спільноти організації.

Окремо в організації почали розвиватися волонтерські чати УВС — місце, де будь-хто може відчути себе вільним, знайти свій напрямок роботи та близьких за духом однодумців без прив'язки до міста. Такі чати створені для того, аби:

- дізнатися про заходи в обраному місті, на яких можна поволонтерити;
- обмінятися волонтерським досвідом та ідеями проєктів із іншими волонтерами;
- знайти організацію/ініціативу, де потрібні волонтери на регулярній основі;
- знайти однодумців та нових друзів;
- швидко знайти волонтерів на захід або проєкт;
- розповісти про діяльність та досягнення організації;
- отримати зворотний зв'язок від волонтерів, який допоможе цій організації стати краще.

Наразі УВС має близько 18 локальних волонтерських чатів міст. Розвивати такі чати найкраще після проведення заходу, який стане початком зародження невеличкої волонтерської спільноти, яка має спільний досвід. Наприклад, після проведення заходу в м.Дніпро, а саме «Школи волонтерства», за лічені місяці з 20 людей, учасників Школи, їх стало понад 250 людей, адже у чат починають додавати друзів та знайомих.



Для розвитку волонтерської спільноти на прикладі чатів важливо мати лідера, який буде голосом цього чату та просувати культуру взаємної співпраці, контролювати внутрішні процеси та слідкувати за порядком чату. Модератор має на регулярній основі спілкуватися з учасниками чату, піднімати суспільно важливі теми, тренди волонтерства, показувати цікаві матеріали по цій тематиці.

Модерація чату завжди залежить від тих рамок, цінностей та принципів, які є в організації. У волонтерських чатах УВС заборонено спамити людей, вступати у відкриті політичні або релігійні суперечки, використовувати лайливу лексику, принижувати честь та гідність учасників чату, поважати різність думок, права кожного тощо. За порушення цих правил важливо дотримуватися чітко встановлених санкцій.

Окрім безпосереднього ядра і оточення спільноти, є зовнішні інституції або соціальні прошарки, які прямо чи опосередковано впливають на діяльність і ефективність діяльності спільноти. При цьому, напряду вони не беруть участі в її роботі. Такі фізичні чи юридичні особи, що мають інтерес у діяльності організації або спільноти і можуть впливати на їх діяльність називаються стейкхолдерами або зацікавленими сторонами (особами), а це: [11].

Держава в особі державних установ та організацій, а також місцевих органів влади:

- забезпечує законодавчу складову волонтерської діяльності визначає загальну рамку діяльності добровільних ініціатив, разом з тим - залучає добровольців до своєї роботи може надавати ресурси неприбутковому сектору для підтримки його ефективності;
- може поширювати цінності волонтерства через систему загальної освіти;

Бізнес - комерційні організації будь-яких форм власності:

- може безпосередньо здійснювати допомогу і підтримку ресурсами волонтерських ініціатив;

- може заохочувати та сприяти залученню працівників до волонтерських спільнот як добровольців заради формування позитивного іміджу організації, як соціально відповідальної.

Громадянське суспільство (некомерційні громадські та благодійні організації, об'єднання громадян та неформальні ініціативи без державної реєстрації):

- структурує загальний соціум довкола різних інтересів та цілей мешканців, відтак - створює середовища, які представляють волю та інтереси громадян, зокрема, у сфері волонтерства;

- безпосередньо розвиває волонтерство, створює нові практики;

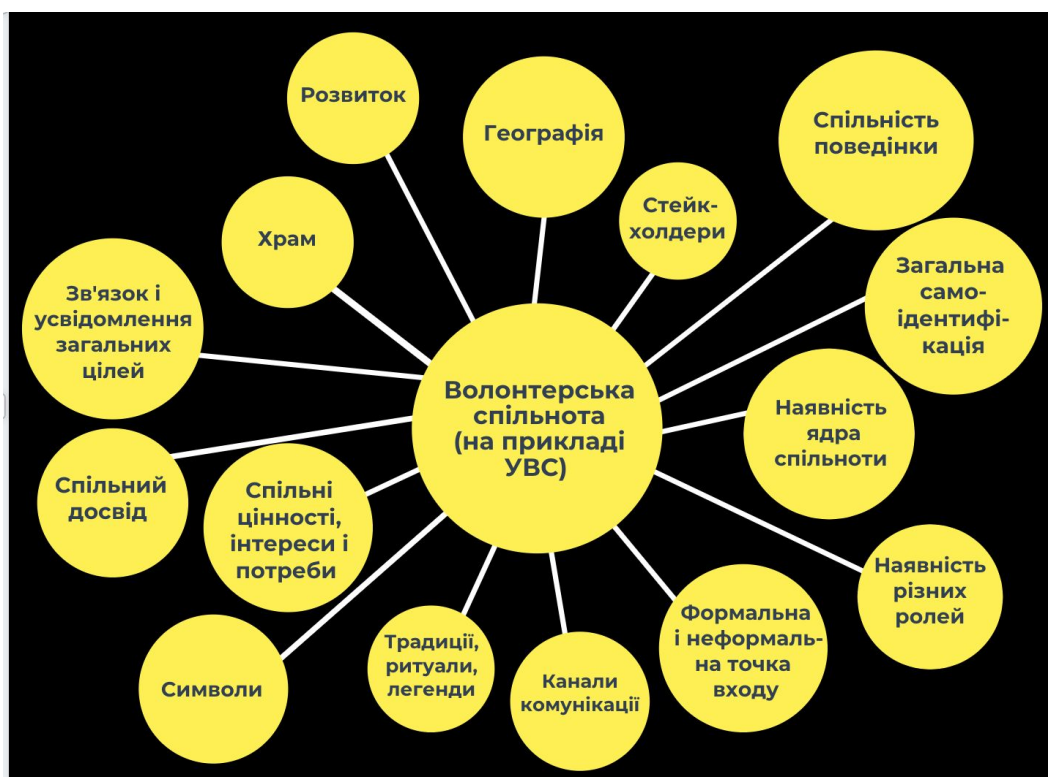
- поширює цінності волонтерства серед суспільства;

- формує принципи взаємодії з іншими стейкхолдерами;

Засоби масової інформації (друковані, телебачення, радіо, онлайн, тощо):

- інформують громадян про волонтерські проєкти і ініціативи;

- впливають на цінності суспільства, відтак - можуть суттєво сприяти поширенню цінностей взаємодопомоги і співпраці.



*Рис.2.2. Волонтерська спільнота (на прикладі УВС). Складено автором*

Таким чином, ми можемо окреслити життєвий цикл будь-якої волонтерської спільноти, який є безперервним і буде змінюватися в залежності від зміни ядра цієї спільноти. Життєвий цикл має декілька етапів:

1. Зародження ядра волонтерської спільноти (ключові члени організації та активна команда організації, зі спільним баченням місії, візії та цілей, зі спільними цінностями).
2. Формування і розвиток внутрішніх кіл спільноти (через формальну і неформальну активність організації з'являються різні ролі всередині спільноти, які і формують внутрішні кола спільноти навколо ядра цієї спільноти по принципі найбільшого впливу і приналежності до спільноти — волонтери, активісти, учасники тренінгів, про-боно експерти, партнери і спонсори тощо, які займають певну «позицію»).

3. Взаємодія з ключовими стейкхолдерами (влада, бізнес, медіа для примноження спільних ресурсів, формування win-win партнерства).
4. Масштабування волонтерської спільноти (створення конкретних локальних волонтерських спільнот у різних містах України з локальним координатором і командою, цілями та завданнями локальної спільноти задля виховання лідерів та експертів волонтерства, які будуть породжувати позитивні зміни разом з волонтерами, громадськими організаціями та місцевими жителями за допомогою волонтерства).
5. Турбота про життєздатність волонтерської спільноти ядром спільноти та самими членами цієї спільноти (безстрокова стадія, яка включає в себе постійне розширення, масштабування волонтерської спільноти, навчання і розвиток спільноти, знайомство, залучення членів спільноти у нові проекти, доброчинство, надання платформи для задоволення власних потреб у рамках спільноти).



Рис.2.3. Життєвий цикл волонтерської спільноти. Складено автором

Отже, прикладі ГО «Українська Волонтерська Служба» можна прослідкувати за історією створення організації, її місією, візією та цінностями, метою та напрямками діяльності, найбільшими успіхами та перемогами ГО, які позитивно вплинули не лише на бренд організації, а й на розвиток волонтерських спільнот УВС.

Важливими факторами побудови волонтерської спільноти УВС є наявність ядра спільноти та команди, яка займається розвитком цих спільнот, формальних та неформальних меж входу у спільноту, спільні місія, візія, цінності та традиції, спільний досвід, причетність до спільноти, яку підсилюють символи ГО, можливість зростання та зайняття різних ролей у спільноті УВС, спільне проведення часу через формальні та неформальні поїздки зі членами спільноти, наявність волонтерських чатів міст та координатора цих чатів, партнерів та спонсорів, підтримки держави, бізнесу та медіа.

Схемою життєвого циклу волонтерської спільноти можна користуватися при побудові власної спільноти волонтерів не залежно від приналежності до певної організації чи фонду.

## **РОЗДІЛ III. ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТОК ВОЛОНТЕРСЬКИХ СПІЛЬНОТ НА ПРИКЛАДІ ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ «УКРАЇНСЬКА ВОЛОНТЕРСЬКА СЛУЖБА»**

### **3.1. Аналіз результатів діяльності учасників всеукраїнської 9-місячної освітньої програми з розвитку волонтерства «Агенти Волонтерства»**

Декілька років «Українська Волонтерська Служба» впроваджує ідею розвитку волонтерства та волонтерських спільнот не лише у великих містах, а й по всій країні. Восени 2018 року організація оголосила про запуск проекту «Агенти волонтерства» – 9-місячний освітній курс із розвитку волонтерства у різних регіонах України [1].

Для розвитку волонтерського руху необхідні експерти та лідери спільнот у кожній області. Тому серед 762 заявок команда організаторів проекту відібрала 51 найкращих учасників, які вчилися всіх аспектів волонтерства та роботі з місцевими громадами. Агенти волонтерства стали локальними лідерами у сфері волонтерства, які поширювали ідеї добрих справ серед жителів свого міста та області і втілювали проекти для волонтерів протягом 2018-2019 років.

За це час відбулося 5 навчальних модулів у різних куточках України, в яких взяли участь 51 Агенти, по 2 учасники з кожного регіону, які об'єднувалися у команди. Щомісяця проходили 2-денні модулі з тренерами-активістами, у таких тематиках:

- Демократія та громадський активізм: як вони впливають на Україну сьогодні. Через призму сучасності та історичного контексту незалежної України дослідимо, як суспільні рухи змінюють країну вже сьогодні.
- Цінності та концепції сучасної України: як розкрити потенціал країни. Агенти дізнавалися, якою Україна може стати через 5, 10, 50 років, які існували

приховані зони розвитку та які кроки суспільство має здійснити для побудови високорозвинутої країни.

- Проектний менеджмент та бізнес-моделювання для соціальних проєктів. Масштабні проєкти неможливі без системного менеджменту та ефективної бізнес-моделі. Агенти вчилися використовувати бізнес-практики для розв'язання соціальних питань.

- Залучення коштів до проєктів та формування спільноти. Говорили про краудфандинг, бізнес-партнерства та приховані можливості пошуку ресурсів. Усе, що необхідно, аби зміни втілювались, а ідеї масштабувалися.

- Менеджмент спільнот та сталі змін. Агенти дізнавалися, як впроваджувати сталі зміни через волонтерство та робити так, аби вони системно поширювалися країною.

Після кожного модуля Агенти отримували практичне домашнє завдання для закріплення отриманих знань (встановити партнерство з місцевими громадськими організаціями, організувати масштабні волонтерські акції, провести освітні події для громадських активістів формувати спільноту волонтерів, залучити регіональні ЗМІ до співпраці) , а також консультувалися зі своїми менторами, експертами з різних сфер громадського сектору, які закріплювалися за кожною регіональною групою окремо.

У кінці проєкту відбулася завершальна 5-денна конференція «Табір Змін». З метою навчити і надихнути активістів з усієї України втілювати власні волонтерські проєкти зі своїми регіональними командами, організатори зібрали 80 учасників із 21 областей України у Пластовому Вишкільному Центрі з ідеями власних волонтерських проєктів.

*На Таборі Змін відбулося:*

- 11 тренінгів для прокачки проєктів та заглиблення в реалії втілення соціальних проєктів: стратегія, планування, візіонерство, цінності, PR, фандрейзинг, невиворання.

- Масштабна волонтерська акція, де за 3 години учасники Табору допомогли Немішаєве, аби відтепер жителі не страждали від неприємних запахів застоюної води через сміття і отримали очищений арт-об'єкт для проведення масштабних подій.

- 16 захищених проєктів. Серед них і центр волонтерства, і онлайн-платформа для пошуку найближчих можливостей, і освітні проєкти, і допомога дітям у складних життєвих обставинах, і притулки для тварин, і розвиток корпоративного волонтерства.

В травні 2019 року завершилась 8-місячна навчальна програма. Надалі випускники програми працюватимуть по всій Україні, аби:

- громадські організації якісно працювали з волонтерами;
- волонтери розвивались, навчались та отримували підтримку;
- будь-хто у місті міг з легкістю долучитись до волонтерських ініціатив

та відчутти вплив своїх дій на покращення рідного міста.

*Що зробили учасники програми за 9 місяців?*

- Дослідили 1000+ ГО та опитали 2000+ людей про волонтерство

Перш ніж починати роботу в громаді, слід зрозуміти, яка ситуація в ній відбувається: які загалом волонтерські ініціативи існують, як люди ставляться до волонтерства? Саме тому восени 2018 року Агенти дослідили та проаналізували роботу 1 113 громадських організацій з усієї України. Опитали 2 485 людей різних соціальних груп щодо важливості волонтерства та їх розуміння цього поняття.

- Провели 30 презентацій волонтерських можливостей.



Наступним етапом стало знайомство жителів міста з проектами та планами організації, до яких люди можуть долучитися, аби розвивати себе, розвивати місто на краще. Такі презентації пройшли у кожній області України, про них написали у 31-му ЗМІ.

- Провели 40 волонтерських акцій.

Агенти у партнерстві з місцевими громадськими організаціями та благодійними фондами організували акції на яких люди могли спробувати себе у ролі волонтера. Було чимало різних волонтерств: і прибирання парків, і освітній візит до дитячого будинку, і нагляд за вихованцями притулків для тварин, і візит до Геріатричного пансіонату, і ще багато інших.

- На Школі Волонтерства навчили 200+ людей ефективно допомагати

Агенти провели 10 Шкіл Волонтерства — національна навчальна програма для тих, хто прагне знайти свій шлях у волонтерстві та стати частиною спільноти змінотворців свого міста. Протягом 2-х днів учасники дізнаються про роль волонтерства у сучасному світі, його форми, історичні та юридичні аспекти, досвід міжнародного волонтерства, національні та локальні можливості, а також тають практику волонтерства з місцевими організаціями.

- У ЗМІ опублікували 103 матеріали про волонтерство

Аби волонтерство стало частиною культури та повсякденного життя українців, про це треба говорити. Тому теле- та радіоєфіри, публікації у ЗМІ, репортажі — Агенти розповідали про волонтерство усюди.

- 300 000 людей дізналися про волонтерство завдяки Агентам.
- 6 102 волонтерів долучились до волонтерських подій у 24 областях України.

України.

- 146 організацій та компаній стали партнерами Агентів Волонтерства

[2].

Важливим дослідженням в рамках програми під час навчання в УКУ став аналіз карти цільової аудиторії проєкту, який є фундаментальним для планування роботи в рамках будь-якого міста Агента Волонтерства.

Відповідно, цільовою аудиторією Агентів стали:

- Волонтери.
- Місцеві жителі.
- Локальні громадські організації та благодійні фонди.

Я дослідила карту емпатії кожної з цих цільових аудиторій для формування ефективних та дієвих меседжів, залучення їх до волонтерської діяльності в обраному місці. Нижче можна ознайомитися з прикладом карти емпатії найпоширенішої цільової аудиторії — волонтерами.

*Табл.3.1. Карта емпатії волонтера. Складено автором*

<p><b>Боїться:</b> не реалізувати себе, мати погану репутацію серед своїх ровесників, неефективно витратити час під час волонтерства, його робота не принесе користі, просідатимуть інші сфери життя, невміння розставляти пріоритети, бути непочутим, бути відторгнутим.</p>	<p><b>Любить, цінує:</b> перспективи, людей, можливості, цікаві ініціативи, виклики, які роблять його сильнішим, бути самостійним, допомагати, ставати прикладом для інших.</p>
<p><b>Говорить, думає:</b> про бажання змінювати світ, відповідальність, безпеку, вигорання, потребує усвідомлення власної діяльності, натхнення, думає про майбутнє.</p>	<p><b>Чує від інших:</b> заклик про допомогу, потреби інших, критику та фідбек, проблеми людей (біль), недовіру, певні очікування від нього і його дій.</p>

<p><b>Дії під час презентації команди «Агентів Волонтерства»:</b> слухає уважно і цікаво, задає питання, якщо в чомусь не розібрався. Активно знайомиться з іншими учасниками, намагається запам'ятовувати інформацію, розповідає про це друзям та в соцмережах.</p>	<p><b>Дії після презентації команди «Агентів Волонтерства»:</b> знає, куди звернутися за консультацією, про волонтерські можливості міста, співпрацює з декількома ГО, ініціює волонтерські зустрічі та сходки, активно пропагує важливість волонтерства в соцмережах, має однодумців.</p>
<p><b>RAIN:</b> відсутність уваги, застій, байдужість, зневіра команди, пасивність інших, відсутність сили\ знань у певних сферах, відсутність швидких результатів, самотність, вигорання, недосягнення своїх цілей</p>	<p><b>GAIN:</b> коло знайомств розширюється, нові знання, новий досвід у різних сферах, чітке розуміння впливу волонтерства, позитивний бренд волонтера у місті, приємні бонуси з боку ГО, нові всеукраїнські та локальні можливості, пошук нової роботи</p>

### 3.2. Impact Assessment всеукраїнської 9-місячної освітньої програми з розвитку волонтерства «Агенти Волонтерства»

Після завершення проєкту у ролі менеджерки проєкту я зробила Impact Assessment «Агентів Волонтерства», а саме:

- Провела більш ніж 26 годин скайпів з Агентами Волонтерства для глибинних інтерв'ю учасників проєкту.
- 5 живих зустрічей тривалістю в середньому 1 годину часу.
- 5 годин прослуховування записаних аудіо-інтерв'ю.
- Отримала у результаті 24 327 слів, 162 074 знаків у гугл-документі, що релевантне 53-м сторінкам А4 історій Агентів.
- Проаналізувала 42 історії Агентів Волонтерства та 4 менторів.

*У процесі інтерв'ю я керувалася такими принципами:*

- Формувати чітко поставлені запитання з метою максимального розкриття особистості Агента.
- Вміння слухати та приймати будь-яку точку зору та зворотний зв'язок Агента.
- Обрання зручного формату для Агента: скайп, жива зустріч, дзвінок по телефону.
- Намагання встановити причинно-наслідкові зв'язки поведінкових дій Агентів під час проєкту.
- Повага до особистих переконань Агента, які позитивно чи негативно можуть бути пов'язані з проєктом.
- Відкритість та щирість.
- Створення комфортної та довірливої атмосфери діалогу.
- Попередження про часові обмеження.

Відповідно, я ставила такі питання Агентам Волонтерства (питання розширювалися та уточнювались в залежності від бажання та готовності Агента на нього відповідати):

- Чи змінилося щось в твоєму житті завдяки проєкту?
- Які конкретно навички тобі вдалося прокачати/набути за час проєкту?
- Чи застосовуєш отримані знання на модулях в реальному житті/роботі/навчання/волонтерстві? Якщо так, то що це за знання?
- Які проєкти/заходи тобі вдалося реалізувати в рамках АВ? Чи є якісь, які особливо запам'яталися?
- Як думаєш, ті заходи, які вдалося організувати в рамках проєкту, допомогли його учасникам?
- Чи вплинув проєкт на інші сфери в твоєму житті: робота/стосунки/соціальні мережі?
- Чи були якісь труднощі/переломні моменти під час проєкту?
- Чи змінилося твоє відношення до волонтерства за цей період?
- Як тобі працювалося у своїй регіональній групі? Як працювалося з ментором? Чи хотілося б щось покращити в комунікації з групою/ментором?
- Уяви зараз, що ти організовуєш проєкт «Агенти Волонтерства 2.0» з ідентичною програмою і форматом. Що б тобі хотілося змінити чи покращити?

Разом із запитаннями про особисті зміни важливо було встановити вплив діяльності Агента Волонтерства на місто: статус волонтерства у місті, існування волонтерських чатів міста, розвиток цієї сфери локальними ГО/фондами/ініціативними групами, існування є волонтерства на базі Молцентрів, Молради міста, у ВНЗ, школах, наявність публічних заходів про волонтерство, висвітлення тематики місцевими ЗМІ, підтримка органами влади та бізнесом волонтерський рух та волонтерські проєкти.

Проаналізувавши всі відповіді Агентів Волонтерства щодо особистісних змін, маємо такі найпоширеніші тенденції.

*1. Чи змінилося щось в твоєму житті завдяки проєкту?*

У всіх опитаних Агентів під час проєкту життя змінилося в кращу сторону — це були як маленькі зміни, так і глобальні.

- Поява нової волонтерська спільнота однодумців з усієї України, яка мотивувала та надихала, де кожен був екпертом у різних питаннях, від чого створювалася особлива синергія великої спільноти.

- Подолання внутрішніх страхів (наприклад, організації будь-яких заходів і роботи з фінансами, роботи з командою).

- Поштовх до нових шляхів та можливостей самореалізації.

- Зміна цінностей, робіт, міста проживання, кола знайомств.

- Кардинальна зміна ставлення до суті волонтерської діяльності (відкриття принципів волонтерства, форм, історичних та юридичних аспектів волонтерства).

- Проєкт додав впевненості, навчив не боятися ризикувати.

- Збільшення рівня довіри у місцевих жителів до діяльності Агенти (через активне пропагування цінностей волонтерської діяльності та проєктів у рамках програми у соцмережах, на відкритих заходах у міста Агента).

- Подолання внутрішніх стереотипів щодо різності та особливості людей з регіонів України, відмінних від тих, де проживали Агенти.

- Досвід кризового менеджменту, підвищення відповідальності.

- Пробудження громадського активізму.

- Позитивний вплив на еко-свідомість.

- Розуміння громадського сектору міста Агента та потреб місцевих жителів.

2. *Які конкретно навички тобі вдалося прокачати набути за час проєкту?*

- Навичка комунікацій.
- Навички ораторського мистецтва та публічних виступів.
- Проєктний менеджмент.
- Робота з партнерами (організаціями та фондами).
- Формування зворотного зв'язку.
- Робота з командою та волонтерами.
- Робота зі ЗМІ.
- Фандрейзинг.
- Вміння розставляти пріоритети та навичка тайм-менеджменту,

дисципліни.

- Лідерські якості.
- Критичне мислення.
- Набуття самозарадності (вміння брати на себе відповідальність,

ініціювати вирішення проблем і ефективно розпоряджатися своїм ресурсом).

- Навичка та звичка рефлексувати після проведення проєктів.
- Сторітелінг.
- Ініціативність.

Теми від спікерів, які користувалися найбільшою популярністю серед більшості Агентів:

- «Лідерство» від Андрія Зелінського.
- «Громадський активізм» від Олександра Солонтя.
- «Цінності новітньої України» від Оксани Дацаківської.
- «Проєктний менеджмент» від Ярослава Мінкіна.
- «Фандрейзинг та комунікації» від Ганни Бондаренко.

- «Емоційне вигорання волонтерів» від Наталії Нури.
- «Робота з волонтерами і командою» від Яни Ягоєвої.
- Lean Canvas (бізнес-модель по плануванню проєктів) від Софії

Сидоренко.

- «Робота з цінностями» від Діни Волинець.

3. *Формування менторської підтримки та стосунків всередині створеної регіональної групи у розумінні Агентів, на позитивному прикладі менторів програми, проявляється у:*

- Згуртованості команди та радості за успіхи членів регіональної групи.
- Відповідальності один за одного.
- Горизонтальних стосунках з ментором.
- Індивідуальному приділенню часу окремо як Агенту, так і цілій групі.
- Системній комунікації з ментором.
- Неформальному спілкуванню поза межами проєкту.
- Відсутності зверхнього ставлення ментора та вказівок, що і як краще

робити (наявність поради, які базуються на попередньому досвіді ментора).

- Створенні корпоративної культури всередині маленької регіональної групи, де кожен може бути собою.

- Отриманні як позитивного, так в об'єктивно негативного зворотного зв'язку про діяльність Агента.

- Вмінні бути чесним зі своєю командою.

- Розмовах всередині команди не лише про проєктні завдання, але й внутрішні особисті проблеми, переживання, страхи.

- Вмінні аналізувати ситуацію з різних боків та приймати, поважати думку кожного.



Частина Агентів стала тренерами УВС, а це допомогло їм отримати нові знання у сфері волонтерства, підвищити свою експертизу, вивчити організаційну складову будь-якого освітнього тренінгу і його змістовне наповнення, побороти свої внутрішні упередження та спробувати себе у новому амплуа. Особливо Агенти оцінили великий вплив проведених ними Шкіл волонтерства, як теоретичних, так і практичних блоків, які стали поштовхом до формування локальних волонтерських спільнот міста. Агенти виявили великим задоволенням навчати інших, поширювати свої знання та досвіду серед мотивованих до волонтерства новачків.

Частина Агентів стала організаторами Табору Змін, що допомогло долучитися до створення масштабної події в рамках спільноти УВС, глибше зануритися в організаційні процеси організації, вивчити інструменти, які організація використовує для проведення будь-якого заходу, проявити себе у комфортній ролі (смм-ник, менеджер по роботі з учасниками, фандрайзер тощо),

Додатковим стимулом до росту і розвитку для Агентів стали книги, які організатори проєкту радили читати учасникам: «Інтернат» Сергія Жадана, «Колгосп тварин» Джорджа Орвелла, «7 звичок надзвичайно ефективних людей» Стівена Кові.

Найбільшими часто повторюваними інсайтами для Агентів стали такі постулати та ідеї:

- «Аби емоційно підтримувати людей, треба спочатку розібратися з власними емоціями».
- «На Агентах я зрозуміла, що не хочу розпорошуватися і допомагати всім. Хочу вибрати якусь певну нішу, де я буду допомагати точково».

- «Мені з собою розібратись — фраза, яка моментально розставляє пріоритети, коли хочеш займатися волонтерською діяльністю без будь-якого внутрішнього ресурсу на це».

- «Прийшло усвідомлення, що я хочу займатися волонтерством у його класичному прояві, вирішуючи соціальні проблеми, приносити суспільну користь суспільству, а не розважатися. Цю думку мрію доносити іншим».

- «Не завжди щось вдається. Головне - не робити з цього трагедію і пам'ятати, що в першу чергу ти робиш для себе, а не для організаторів чи менторів».

- «Усі ми, українці, однакові, незалежно від регіону, ми одна нація. Щастя, що я подолав ці стереотипи».

- «Мені не цікаво тепер робити проєкт заради проєкту. Я хочу впливати на рівень волонтерської діяльності в міста та вирішувати дійсно ті проблеми, які потребують стороннього втручання громадських активістів задля їх вирішення».

Досвід роботи з Агентами волонтерства також показав, які сфери треба вдосконалювати та на що робити акцент при подальшій побудові волонтерських спільнот по всій Україні:

#### 4. *Комунікація (з учасниками, менторами)*

- Чітко комунікувати з найпершого етапу запуску позиціонування проєкту для спільноти, заради чого запущений саме такий проєкт, і від якої організації що буде відбуватися, та що буде у по завершенню проєкту..

- Не перенасичувати візійними гаслами програму.

- Комунікувати можливості зайняття різних позицій всередині волонтерської спільноти організації, не лише в рамках проєкту, в якому вони беруть участь на даний момент.

- Контролювати рівень конкуренції між учасниками проєкту (щоб це була позитивна конкуренція, яка мотивує).

- Розкривати регіональні особливості міста, в якому анонсується навчальний модуль.

- Контролювати роботу менторів про виконання домашніх завдань їх регіональної групи та вчасно надавати інформацію стосовно актуальної інформації по проєкту.

#### 5. *Робота з медіа*

- Залучати великі ЗМІ до масштабних проєктів, а не лише локальні.

#### 6. *Навчальні модулі*

- Прораховувати можливість триденної, а не дводенної програми для учасників.

- Відмовитися від ідеї перенасиченої програми, а дати шанс більш вільного графіку з акцентом на глибоке пропрацювання кількох обраних тем на навчальний модуль, а також взаємодії один одним.

Нижче можна ознайомитися зі зведеною інформацією на основі проаналізованого зворотного зв'язку учасників проєкту «Агенти Волонтерства».

Використовуючи відповіді на ці питання у своїй роботі з волонтерською спільнотою можна пришвидшити результативність та ефективність такої роботи.



*Рис.3.1.Рекомендації по розвитку членів волонтерської спільноти.*

*Складено автором*

Impact Assessment став важливим підґрунтям для реалізації продовження проєкту — «Агентів Волонтерства 2.0», а також для дослідження потреб, зворотнього зв'язку, змін самих учасників проєкту, які в майбутньому допоможуть при розбудові волонтерських спільнот у будь-якому місті України (які навички їм варто розвивати, які теми є найбільш актуальними тощо). Наразі запустився проєкт «Агенти волонтерства 2.0» — річна програма розвитку волонтерських спільнот у 10 містах України. Проєкт включає в себе модульне навчання, волонтерські акції та проєкти, співпрацю з організаціями міста, реалізацію власного проєкту, який вирішує проблему громади, національні обміни, міжнародний модуль.

### **3.3. Покрокове планування розбудови волонтерської спільноти**

Під час проєкту «Агенти Волонтерства» у особі Бови Катерини, экс-менеджерки проєкту, Філімонова Кирила, HR-менеджера та розробника освітніх програм організації, Бондаренко Ганни, головою організації, а також Іллею Полтавцем, менеджером проєкту та фандрайзинговим менеджером активно розроблялася та втілювалася на практиці через домашні завдання Агентів стратегія розвитку волонтерської спільноти. Спочатку це була дорожня карта розвитку волонтерства у локальних спільнотах учасників в рамках проєкту, але зараз це цінний ресурс та інструмент для побудови волонтерської спільноти УВС будь-якого міста в Україні для всіх охочих долучитись.

Варто акцентувати увагу на тому, що спільнота формується навколо спільних цінностей і цілей. У випадку волонтерської спільноти УВС — ціллю є розвиток і поширення добровільної допомоги для вирішення соціальних проблем, що здійснюється на цінностях волонтерства і «Української Волонтерської Служби».

Суть волонтерської спільноти полягає в самостійній та відповідальній організації своєї діяльності, яка не суперечить цінностям, місії та візії організації, приділяючи частину свого часу і сил створенню цієї спільноти та згуртуванню навколо себе однодумців. Побудова волонтерської спільноти можлива через горизонтальні стосунки з материнською організацією, а не через вертикальні стосунки «зверху-вниз».

На початках створення спільноти важливо мати двох ключових людей в команді:

- локальний координатор (лідер);
- заступник локального координатора;

Спільнота буде формуватися саме навколо ядра – команди і його лідера. В УВС регіональний координатор реєструє свою команду через онлайн-ресурс:

<http://bit.ly/UVSCityLeads>. Після заповнення анкети, відповідальні менеджери з розвитку спільнот Української Волонтерської Служби перевіряють її і зв'язуються з кандидатом, аби дізнатись більше про його мотивацію, плани, наявність команди та як він чи вона бачать свою роботу. За потребою може бути здійснене опитування серед партнерів і волонтерів УВС в місті щодо координатора та потенційних членів команди на відповідність критеріям (наприклад - позитивної репутації в місті, відсутності порушень закону, тощо). У разі підтвердження відповідності критеріям і наявності бажання і можливості розвивати волонтерство, команді можуть дати тестові завдання або запропонують підготувати варіант плану діяльності. Останньою стадією відбору є запрошення на стартовий навчальний табір.

Приблизно таку схему спільно з командою УВС було створено з метою формування та розвитку волонтерських спільнот.



*Рис.3.2. Шість кроків для створення волонтерської спільноти. Складено командою організаторів «Агентів волонтерства»*

### 3.3.1. Крок перший: Дослідження громади

Перш ніж починати роботу в громаді, варто проаналізувати наявну в ній ситуацію.

У місцевій громаді може бути або повна відсутність волонтерських ініціатив (що характерно для невеликих населених пунктів) або ситуація, коли в громаді діють окремі неприбуткові організації і ініціативи, що залучають волонтерів, проте вони мало знають про існування одне одного, діють не системно, не взаємодіють між собою та іншими стейкхолдерами (владою, бізнесом, ЗМІ). Такі ініціативні групи та організації можуть не володіти інформацією і навичками того, як залучати і взаємодіяти з волонтерами.

Для цього необхідно досліди, які є соціальні проблеми в місті:

- запитати батьків, однокласників, друзів, викладачів, тощо, які проблеми їх найбільше хвилюють;
- зробити онлайн анкету і поширити в локальних групах в соціальних мережах;
- провести дослідження, які громадські організації, благодійні фонди та ініціативи є в місті, чим вони займаються, чи є успішними.

На проєкті Агенти волонтерства досліджували рівень волонтерства за допомогою таблицьки нижче:

*Табл.3.2. Дослідження громадських організацій. Складено командою організаторів «Агентів волонтерства»*

<b>Назва організації</b>	<b>Форма</b>	<b>Тип</b>	<b>Сфера роботи</b>	<b>Пробл еми, які вирішує.</b>	<b>Контакти і керівник</b>
	(ініціатива/ громадська організація/ фонд)	(молодіжна/ студентська /дитяча)	(соціальна допомога / захист	<b>Приклади проєктів</b>	

			прав/еколог ічна/культу рна...)		
--	--	--	---------------------------------------	--	--

Варто обирати 5-10 найактивніших організацій міста. Критеріями може бути висока впізнаваність організації, її активність і досягнення, наявність регіональної мережі тощо. Це ті організації, з якими можна взаємодіяти в першу чергу, адже вони роблять найбільший внесок в розвиток громади міста.

### **3.3.2. Крок другий: Формування команди**

Лише з командою однодумців, з якими розділяються спільні цінності та щире бажання розвивати волонтерство у місті можливо створювати успішні проєкти з довгостроковими перспективами та формувати навколо себе регіональну спільноту. Це можуть бути як вже досвідчені волонтери, що допомагають діючим організаціям, так і ті, хто ніколи не волонтерив, але прагнуть працювати над поширенням цінностей волонтерства в громаді. Це можуть бути люди різних професій, віку, соціального статусу — головне, віра у розбудову громадського сектору спільними зусиллями та підвищення рівня волонтерства у місті.

Оптимальний розмір команди - до 5 осіб. Для системної, відповідальної та ефективної роботи варто закріпити за кожним ролі в команді, адже це одна з головних характеристик, яка відрізняє команду групи однодумців тим, що кожен член команди має певну визначену роль та обов'язки.

Жодна команда не може працювати без лідера — координатора, який відповідальний за досягнення спільних цілей і загального результату. Координатор визначає стратегію роботи команди, розподіляє ролі, представляє



команду в комунікаціях з партнерами і стейкхолдерами, комунікує з національною командою — «Української Волонтерської Служби» тощо.

Наступною обов'язковою роллю в команді є заступник координатора — людина, що приймає на себе допомогу координатору, ведення процесів, і їх контроль. Також існують й інші ролі, наприклад:

- відповідальний за медіа (або SMM) — член команди, що веде сторінки спільноти в соціальних мережах, готує контент, висвітлює діяльність команди, а також працює з локальними ЗМІ;
- координатор волонтерів відповідає за комунікацію з волонтерами спільноти, їхнє залучення, інструктаж, мотивацію;
- адміністратор (логіст) - людина, що має чудові навички завершення справ, не пропускає жодної деталі, здатний знаходити і організовувати технічну сторону волонтерських акцій: транспортування, забезпечення харчування, наявність техніки, тощо.

Різноманітність ролей в команді напряму залежить від цілей регіональної спільноти, її можливостей, особистого досвіду, функціональних обов'язків, психологічних особливостей, талантів, тощо. Тому конкретний розподіл зон відповідальності може відрізнитись від команди до команди у кожній регіональній спільноті волонтерів. Сталими є лише ролі координатора спільноти та його заступника.

Аби сформувати амбітну команду однодумців, до неї можна залучити в команду своїх друзів, знайомих, або активних волонтерів міста. Хорошим джерелом поповнення команди можуть бути учасники і випускники заходів «Української Волонтерської Служби» в обраному регіоні, а також учасники локального чату місто за наявності останнього.

### 3.3.3. Крок третій: Створення плану діяльності

Після формування команди, варто разом з нею визначити план діяльності. Основу плану діяльності мають складати заходи трьох типів:

- волонтерські заходи — безпосереднє волонтерство в партнерстві з дієвими організаціями міста; наповнення акцій можна планувати лише після дослідження організацій, що діють в місті, виявлення їхніх потреб і комунікації з ними;
- навчальні заходи — зустрічі, обговорення, тренінги і лекції, тобто те, що допоможе локальній команді і всій спільноті розвиватись і рости;
- інтеграційні заходи — це можуть бути вечірки, зустрічі, походи, літературні квартирники, тобто будь-які розважальні формальні та неформальні події, що дозволятимуть членам спільноти ближче знайомитись одне з одним, формуватимуть довіру, а також створюватимуть корпоративну культуру.

План діяльності регіональної спільноти має відповідати на наступні питання:

- Що ми робимо? Це допоможе визначити спільно з командою конкретні заходи, їхню кількість, формат, бажану кількість учасників.
- Коли ми робимо? Створення календарного плану по днях та на визначений термін (місяць, квартал).
- Хто відповідальний? Навіть якщо над заходом буде працювати вся команда, важливо закріпити за кожною подією одного основного координатора, а також ролі інших членів команди у кожному окремому заході, якщо вони змінюються.
- Що нам для цього знадобиться? Це питання допомагає звузити фокусування команди на конкретний список необхідних ресурсів, які необхідні для успішної реалізації проекту (їх можна взяти у партнерів, придбати за організаційний внесок учасників тощо).

- Як ми зрозуміємо, що захід успішний? Встановлення конкретних вимірюваних критеріїв сприяють швидкому досягненню мети і аналізу результатів проєкту по його завершенню. Наприклад, скільки людей має прийти? Скільки ресурсів чи партнерів залучити? Скільки матеріалів в ЗМІ має бути про захід, щоб він вважався успішним тощо.

- Які можуть бути ризики? Варіативність розробку плану «Б», а також прорахування можливих загроз допоможуть уникнути проблем при реалізації проєкту.

Такий план діяльності узгоджується з командою «Української Волонтерської Служби».

#### **3.3.4. Крок четвертий: Проведення першого публічного заходу з метою заявити про себе і команду**

Проведення перший заходу зазвичай викликає хвилювання у новоствореній команді, проте репутаційно є одним з кращих інструментів у формуванні довіри та будівництві діалогу з місцевими жителями. Формат проведення команда обирає самостійно згідно потреб громади (волонтерська акція у притулку для тварин, суботник, або перший літературний квартирник волонтерів, публічна презентація волонтерської спільноти міста та можливостей волонтерства у місті).

Завдання цього кроку полягає в тому, аби про команду дізналась як найбільша кількість людей, що хочуть волонтерити, потенційних партнерів, організацій, журналістів. Хорошою ідеєю є запрошення представників місцевих ЗМІ на захід, аби швидкого розповсюдження інформації про вашу діяльність мешканцям. Дієвим інструментом є особистий бренд кожного члена команди, тому варто активно розповідати у соціальних мережах про плани команди, запрошувати онлайн-друзів на заходи.

### **3.3.5. Крок п'ятий: встановлення партнерства з іншою організацією**

Крок перший допомагає проаналізувати загальний стан волонтерства у місті та виміряти потенціал партнерських стосунків з іншими організаціями чи благодійними фондами. П'ятий крок — напряду встановити з ними зв'язок, обговорити вигідні для обох сторін варіанти співпраці. Можна попередньо домовитися про візит в офіс цієї організації, або запрошення їх на один із заходів команди.

Партнерство передбачає, що команда волонтерської спільноти бере на себе зобов'язання допомагати із соціально-корисними заходами організації (збирати волонтерів, проводити інструктаж спільно з представниками організації, організовувати інтеграційні заходи для волонтерів організації, тощо), тоді як завдання самих організацій — готувати відповідні акції і створювати належні умови для волонтерів.

Партнерство оформляється угодою між організацією (або благодійним фондом) з одної сторони, та «Українською Волонтерською Службою» — з іншої. І підписується з обох сторін керівниками. Команда місцевої спільноти в цьому випадку виступає як представники УВС на місці.

### **3.3.6. Крок шостий: вимірювання результатів та поширення впливу**

Після проведення кожного заходу, а також з певною періодичністю (щонайменше - раз на місяць), варто аналізувати досягнення цілей за запланованими критеріями. Це допоможе коригувати діяльність і вчитись на помилках. Корисно після кожної події звірятись із критеріями, які команда ставила на третьому кроці. Якщо критерії досягнуті - це може свідчити про хороше планування і виконання. В такому разі, можна задумуватись над формуванням

нових цілей. Якщо ж не все із задуманого вдалось — це можливість спільно з командою проаналізувати про причини такого стану речей і зробити висновки на майбутнє, як в аналогічних умовах працювати більш ефективно.

Раз на місяць варто збирати всю команду не лише з метою підбиття підсумків зробленої роботи за певний проміжок часу, але й синхронізації і прописування планів на наступний період. Особливо важливим на кожному кроці є медійне висвітлення діяльності спільноти, адже якщо про неї не розповідати в соціальних мережах, ніхто й не знатиме про роботу спільноту і можливості долучитися. Це допоможе збільшувати позитивний вплив на громаду, волонтерів, своїх знайомих, ЗМІ органи влади та локальний бізнес, а також будувати репутацію спільноти.

Варто не забувати про взаємодію з ключовими стейкхолдерами міста — місцевою владою та бізнесом. Саме вони можуть допомогти вирішити наявні проблеми міста, а також отримати необхідні контакти, ресурси для реалізації цілей спільноти.

Для поширення впливу можна використовувати канали «Української Волонтерської Служби»:

- локальний чат волонтерів: в ньому знаходяться волонтери, активна молодь, представники ініціатив і організатори волонтерств;
- соціальні мережі організації — instagram, facebook, telegram-канали та у всеукраїнському чаті можна розповісти про успіхи і кращі практики волонтерам і організаціям з усієї країни;
- події (презентації) - спеціальні офілайн-заходи, на яких можна запрошувати представників засобів масової інформації, а також волонтерів і партнерів, а також де можна відзначати найкращих і найактивніших волонтерів;
- робити розсилки на місцеві ЗМІ і пропонувати участь в ефірах: місцеві ЗМІ, як правило, самі шукають цікавий контент, тому підготовка і розсилка прес-

пост-релізів, зокрема зі звітами або налагодження контактів і пропозиції участі в ефірах часто дуже добре працюють і дозволяють суттєво розширити коло осіб, що знають про наявні проблеми і волонтерів, які їх вирішують.

### **3.4. Розвиток волонтерської спільноти**

У волонтерських спільнотах емоційне вигорання є одним з найбільш розповсюджених явищ через невміння координатора бачити і чути запит волонтерів, розкривати його потенціал, покладати на нього відповідну відповідальність, а волонтера — говорити прямо про свої потреби, не боятися змінювати рід діяльності в межах спільноти, не боятися помилятися.

Так чи інакше будь-яку роботу з волонтерами неможливо уявити без класичної ієрархії потреб за пірамідою Абрахама Маслоу. Відтак, маємо такі фундаментальні блоки потреб [29]:

1. Задоволення фізіологічних потреб.
2. Прагнення до безпеки, гарантії у задоволенні фізіологічних потреб.
3. Потреба у спілкуванні, спілкуванні рівних.
4. Престиж, гордість.
5. Самореалізація.

Будь-який член волонтерської спільноти не може бути ефективним, вмотивованим чи достатньо натхненним для здійснення волонтерської діяльності, не задовольнивши свої базові потреби: якщо волонтер має спрагу, почуття голоду чи нестачу повітря, має проблеми з фізичними розвитком на першому щаблі піраміди Маслоу — локальному координатору, до прикладу, безсенсово чекати від волонтера організації волонтерських акцій, домовленостей з впливовими громадськими організаціями чи фондами.

Те ж саме стосується й тих факторів, коли у волонтера є потреба у самозахисті від певних ризиків для його життя чи здоров'я, у комфорті або задоволення належного рівня умов життя цього волонтера. Наступними блоками є потреба у соціальних зв'язках, спілкуванні, турботі про ближнього і уваги до себе, прихильності, спільною діяльністю з тими, хто симпатизує волонтеру; потреби в повазі оточуючих, тих, з ким працює, навчається, будує стосунки волонтер, перед якими публічно виступає тощо, у прийнятті та визнанні волонтера, як особистості і професіонала. Деякі можуть назвати це егоїстичними потребами, проте будь-яка людина — істота соціальна, і аби вижити у цьому соціумі вона прагне мати самоповагу та певний статус.

Останнім блоком піраміди Маслоу є самореалізація — саморозвиток особистості, проявлення своїх талантів та творчості, реалізації своїх цілей та навичок.

По мірі задоволення потреб нижчих блоків, все більш актуальними стають потреби більш високого рівня, але це не означає, що місце попереднього блоку потреб займає новий, тільки коли попередній задоволений повністю. Також потреби не перебувають в нерозривній послідовності одна з одною і не мають фіксованих положень, як це показано на схемі. У різних людей таке розташування потреб може варіюватися. Те соціальне середовище, в якому знаходиться людина формує її потреби, а також ті ідеали, до яких прагне ця особистість.

Психолог Девід Макклелланд поділяє всі потреби людини на три великі групи. Ці ж потреби напряду стосуються до потреб волонтера, який так чи інакше тсве членом волонтерської спільноти і має намір себе в ній реалізувати. До них належать потреби:

- у владі;
- в успіху;

- у причетності.

Потреби у владі є найбільш пріоритетними. Вони обумовлюються навчанням людини і його життєвим досвідом. Полягають у тому, що людина тяжіє до контролю над діями інших людей як до способу мати на них істотний вплив. Люди з переважною потребою до влади також поділяються на два типи. До першого — відносяться люди, які прагнуть до влади заради самого владарювання. Їх приваблює наявність можливості «бути головним», командувати або впливати на інших людей. Інтереси суспільства або організації мають для них другорядне значення. До другого типу належать ті, хто прагне до влади заради вирішення конкретних колективних громадських цілей або цілей організації. Як тільки ці люди домагаються відповідних повноважень, вони ставлять необхідні завдання перед певною групою людей і вже разом з ними беруть участь в процесі досягнення спільних цілей та місії. Варто зазначити, що вони знаходяться в пошуку оптимального способу мотивації інших людей, аби підсилювати себе і команду, швидше досягати успіху.

Потреби людини в успіху, відповідно до теорії Мак Клееланда, задовольняються лише тоді, коли розпочата робота успішно доведена до її логічного завершення. Ті, хто прагне успіху, ставлять перед собою завдання підвищеної складності, мають велику цікавість до конструктивного зворотного зв'язку. Якщо ж особа має певні переживання зазнати невдачу, то цілеспрямовано буде намагатися не брати участь в такій діяльності, де потрібно бути ініціативним і брати на себе відповідальність. Для неї дуже важливий особистий бренд і незаплямована репутація. Насправді така мотивація властива більшості людей, але кожен індивідуально визначає для себе рівень своєї результативності та рівень своїх амбіцій ( на це впливає те ж саме середовище, корпоративна культура всередині спільноти, виховання, самооцінка, стереотипи тощо).



Потреби в причетності інакше називають потребами в співучасті. Вони можуть виражатися в прагненнях до культурних, інтелігентних і дружніх стосунків з оточуючими людьми, які розділяють спільну місію та візію, у певних питаннях є одностайними. Важливою особливістю людей такого типу мотивації є їх прагнення не тільки до встановлення з іншими людьми добрих стосунків, але і бажання знайти підтримку і схвалення в очах авторитетних для них людей. Почуття причетності таким людям можуть додавати певні матеріальні цінності: наприклад, якщо це участь у волонтерській акції, то це може бути футболка, бейдж, наліпки, або будь-яка інша брендowana продукція, яка буде ідентифікувати волонтера з конкретною акцією [14].

Зрозуміти ключові потреби волонтера можна шляхом відкритого діалогу з волонтером, спостереженням за його поведінкою, розкриттям його ролі у конкретному проєкті, аналізі його зауважень на зворотного фідбеку стосовно діяльності цього волонтера або діяльності спільноти тощо. Ігнорування задоволення потреб волонтера призводить до емоційного вигорання, а згодом — до неможливості брати подальшої активної участі в житті та діяльності волонтерської спільноти чи організації.

Згадуючи питання мотивації волонтера, який буде ефективним та щасливим, здійснюючи волонтерську діяльність, неможливо оминати настанови Пітера Друкера про те, що важливою ідеєю щодо розбудови некомерційних організацій, а також дієвих волонтерських спільнот є:

- віра у спільну місію та саморозвиток волонтера;
- волонтерська діяльність має приносити більше задоволення, ніж робота за гроші;

- кожен волонтер має вважати свою роботу важливою для досягнення спільної цілі ті відчувати ефект від власних маленьких кроків у рамках спільної мети цієї організації чи спільноти;
- вміння фокусуватися на пріоритетах та досягти максимальної віддачі від себе;
- вміння аналізувати результати своєї діяльності
- ядру організації вміння будувати спільноту навколо комунікації один з одним, а не навколо ієрархії [13].

Під час початку освітньої програми УВС «Агенти Волонтерства 2.0» я поспілкувалася з локальними координаторами міст, аби зрозуміти, з якими проблемами стикаються вони та їх команда, яка є частиною локальної волонтерської спільноти міста, а також волонтерської спільноти УВС. Проаналізувавши отримані відповіді, можна звести до купи найбільші виклики локальних координаторів:

- неосвіченість команди, яка потребує в постійному навчанні;
- швидке вигорання волонтерів локальної спільноти;
- системний розвиток локальної команди;
- робота з громадськими організаціями міста: більшість не знає, як залучати волонтерів на постійній основі, не знає, як делегувати обов'язки, як координувати волонтерів;
- відсутність підтримки соціально відповідального бізнесу;
- представники місцевої влади не обізнані у питаннях волонтерства;
- конкуренція між громадськими організаціями міста замість колаборації та роботи над спільними цілями;
- неможливість власними силами провести стратегічну сесію для своєї команди з потребою залучати спеціалістів;

Найкращий спосіб вирішити проблему з інтеграцією волонтера у команду, а також ефективно розпланувати з ним роботу, це скористатися дієвою схемою циклу волонтерського менеджменту, розробленого командою «Української Волонтерської Служби». Даний цикл розроблений на узагальненні досвіду координації волонтерів на заходах та організації їх роботи.

Цикл волонтерського менеджменту включає наступні етапи:

1. Планування роботи з волонтерами (формування плану волонтерської програми, що такі елементи, як цілі, завдання, очікувані результати, заплановані активності, бюджет).
2. Залучення волонтерів (формування профілю бажаного волонтера та інформування цільової аудиторії про можливість долучитись до соціального проєкту).
3. Адаптація волонтерів (надання інформації про проєкт чи організацію, правила взаємодії, цілі та заплановані активності, тобто знайомство волонтера з іншими волонтерами та активістами).
4. Мотивація волонтерів (заохочення волонтерів та підтримка їх бажання бути активними, аналізуючи їх бажання та прагнення, особисті цілі).
5. Навчання волонтерів (підвищення професійності та розвиток компетенцій волонтера).
6. Супровід та підтримка волонтерів (щоденна підтримка волонтерів під час їх роботи над проєктами; менторство та наставництво від більш досвідчених волонтерів та членів організації допомагає краще опанувати нові знання та навички, створювати власні проєкти та бути активними).
7. Оцінка роботи волонтерів та визнання (волонтери мають відчувати вплив від власної діяльності та бачити результати власної роботи, а визнання кращих волонтерів стимулює інших до розвитку).

8. Довгострокове волонтерство (аби волонтеру бути максимально ефективним, він має поділяти місію та цінності організації, якій допомагає, бачити кінцеву мету та правильно її досягати [30]).

За таким циклом волонтерського менеджменту варто працювати і при побудові волонтерських спільнот.

Логічним питанням постає мотивації волонтерів і локальних координаторів спільноти для довгострокової роботи цієї спільноти. Зазвичай, працює 2 системи мотивацій — фінансова та нематеріальна.

У фінансову входить оплата праці, премії, грошові бонуси, додаткова оплата витрат волонтера тощо. Проте, потужною мотивацією для волонтера є саме нематеріальна винагорода: можливість саморозвитку, відвідування тренінгів, спільних поїздок, участь у ретритах організації, тренерство, робота з про-боно експертами, публічне визнання і причетність до великої місії тощо. Детально з усіма можливими варіантами активностей та заохочень членів волонтерської спільноти можна ознайомитися у розділі 2. Усі вони так чи інакше формують мотивацію і бажання у волонтера залишатися в певній організації або волонтерській спільноті, бути їй відданим.

Оптимальним планом розвитку волонтерської спільноти є пропрацювання громадською організацією, локальними волонтерськими спільнотами наступних питань:

- Наявність чіткого плану адаптації волонтерів.
- План розвитку волонтера всередині спільноти.
- Доступність можливостей у спільноті.
- Чіткі завдання для розвитку локальної спільноти.
- Наявність зрозумілих цілей, місії та візії спільноти і цілей організації,

навколо якої формується спільнота.

- Дотримання покрокового плану розвитку волонтерської спільноти в місті.
- Відповідальність та ініціативність локального координатора за свою та діяльність команди.
- Мотивація та задоволення потреб членів локальної спільноти від координатора цієї спільноти.
  - Менторинг з боку громадської організації цієї спільноти.
  - Тренінги для координатора та команди локальних спільнот.
  - Обмін кращими практиками.
  - Професійні події.
  - Спільні неформальні нетворкінги.

Отже, проаналізувавши у розділі блок роботи освітньої програми «Агенти Волонтерства», покрокового етапу створення локальних волонтерських спільнот і мотивації волонтерів можна чітко окреслити важливі етапи та елементи, необхідні для побудови ефективної волонтерської спільноти будь-якої організації чи фонду на прикладі «Української Волонтерської Служби».

## ВИСНОВКИ

У роботі було детально досліджено історичний аспект формування волонтерства в Україні та за кордоном. І хоч офіційно волонтерська діяльність бере витоки ще з далекого 1859 року, не офіційно — набагато раніше, як в Україні, так і за кордоном. Волонтерство допомагало не лише покращувати різні сфери життя міст, сіл та країн нашої планети, а також об'єднувало навколо себе небайдужих ціннісних активістів, які прагнули відчувати змінотворчий ефект від своїх справ. В Україні сплеск волонтерства був особливо відчутний за часи Революції Гідності, яка дала поштовх українцям у важливості об'єднання заради подолання ворога. Волонтерство набирає масштабних обертів, коли невеликі групи добровольців, або члени і прихильники однієї громадської організації починають формувати волонтерські спільноти — об'єднання людей, спільною ціллю яких є волонтерство та розвиток волонтерської діяльності, поширення цінностей волонтерства з метою вирішення або пом'якшення певних соціальних проблем у суспільстві.

Волонтерські спільноти є унікальними за різними критеріями, особливо за географічними ознаками, спільністю поведінки, загальною самоідентифікацією, спільними інтересами і потребами, зв'язком і усвідомленням загальних цілей, відсутністю формалізованого входу і виходу зі спільноти, політик і процедур, наявністю ядра волонтерської спільноти і команди розвитку цієї спільноти, формальних і неформальних ролей у цій спільноті, бенефіціарів волонтерської допомоги, партнерів і спонсорів, і головне — місії масштабування волонтерського руху. Особливості формування таких спільнот досліджено автором на прикладі неурядових інституцій в Україні та за кордоном.

У другому розділі детально описано історію розвитку громадської організації «Українська Волонтерська Служба»: проаналізовано місію, візію, цінності, а

також мету і напрями діяльності організації. Детально вивчено найбільші досягнення громадської організації за 2018-2019 роки у питаннях розвитку волонтерської спільноти, а також ті дієві інструменти, які допомагають при побудові та розвитку волонтерської спільноти.

Був розроблений набір основних елементів волонтерської спільноти, а також створено концепцію життєвого циклу волонтерської спільноти, який включає в себе такі етапи: зародження ядра волонтерської спільноти, формування і розвиток внутрішніх кіл спільноти, взаємодія з ключовими стейкхолдерами спільноти, масштабування волонтерської спільноти та турбота про життєздатність такої спільноти.

У третьому розділі був проведений аналіз результатів учасників проєкту «Агенти волонтерства» з метою виявлення їх найбільших успіхів та впливу діяльності на локальному і всеукраїнському рівнях. Було зроблено Impact Assessment «Агентів Волонтерства» — серію глибинних інтерв'ю з усіма учасниками та менторами проєкту про зміни в особистому та професійному житті завдяки програмі. Ці напрацювання стали важливим підґрунтям для продовження програми «Агенти Волонтерства 2.0» та створення основних рекомендацій у роботі з подібними проєктами для розбудови волонтерської спільноти у майбутньому.

Створено покроковий план розбудови волонтерської спільноти, який складається з 6 основних кроків. Саме вони ефективно допоможуть будь-якій неурядовій організації, яка хоче побудувати або розширити свою мережу волонтерів, або стати частиною локальної спільноти «Української Волонтерської Служби». Також досліджено різновиди мотивації волонтерів і прописані основні критерії для успішного розвитку волонтерських спільнот.

Вивчивши та дослідивши особливості розвитку і формування волонтерських спільнот, можна зробити висновок, що тема є досить актуальною і мало вивченою. На прикладі діяльності різних всеукраїнських та іноземних організацій ми можемо спостерігати тенденції та особливості побудови таких спільнот. Проте, відсутні чіткі інструкції, покрокові плани, приклади життєвих циклів або публічні результати досліджень успіхів проєктів, метою яких є саме розвиток волонтерських спільнот в Україні або за кордоном. Саме такі напрацювання допомагають структурувати отриману інформацію та окреслити чіткі межі діяльності, яка призведе до позитивної побудови, розширення, або розвитку волонтерської спільноти будь-якої неурядової організації чи ініціативної групи.

Саме тому зроблене дослідження має в перспективі неабиякий вплив у громадському секторі для тих, хто вірить в ідею волонтерства і силу добрих справ. За бажанням організації можуть користуватися всіма напрацюваннями автора та «Української Волонтерської Служби» зокрема, аби підсилювати свою організаційну спроможність, професіоналізацію у питаннях, що стосуються роботи волонтерських спільнот.



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. «Агенти Волонтерства» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://volunteer.country/agents>
2. Агенти Волонтерства 2018-2019: Який вплив на рідні міста встигли зробити 50 учасників за 9 місяців навчання? [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://volunteer.country/results-of-agents-10>
3. Ануфрієва Н. М. Соціальна психологія : навч. посіб. для ст-ів вузів / Н.М.Ануфрієва, Т. М. Зелінська, Н. О. Єрмакова. – К. : Каравела, 2011. – 296 с.
4. Асоціація випускників УКУ [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://alumni.ucu.edu.ua/>
5. Бондаренко Г.О. Економічне обґрунтування проєкту тренінгового центру з волонтерського менеджменту ГО «Юкрейніан Волонтір Сервіс»: Магістерська робота: (073 «Менеджмент») / Г.О. Бондаренко / Український Католицький Університет. Кафедра управління та організаційного розвитку УКУ; Наук. кер.: А.О. Корнецький, к.е.н.— – Львів: УКУ, 2017. – 73 с.
6. Будуємо Україну Разом [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://bur.lef.org.ua/>
7. Ванюшина О. Ф. Волонтерський рух в Україні: еволюція, сучасний стан та статус /О.Ф. Ванюшина// Вісник Національного університету оборони України 1 (44) – 2015. – с.275-278.
8. Волонтери ООН: Можливості для молоді [Електронний ресурс] // Організація Об'єднаних Націй в Україні . – Режим доступу до ресурсу: <http://www.un.org.ua/ua/informatsiinyi-tsentr/oon-ta-molod/3664-un-volunteers>
9. Волонтерство разом з УМСА Категоризація волонтерів [Електронний ресурс]: Міжнародна спілка християнської молоді (УМСА). - Режим доступу: <https://www.ymca.net/>

10. Волонтерський рух у світі й Україні: історія і сьогодення [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://keui.files.wordpress.com/2015/04/23\\_kojuharenko.pdf](https://keui.files.wordpress.com/2015/04/23_kojuharenko.pdf)
11. Ворончак І. Соціальна відповідальність бізнесу як соціально-економічний феномен // Відповідальна економіка. — 2009. — № 1. — С. 90–103.
12. Горелов Д. Волонтерський рух: світовий досвід та українські громадянські практики (аналітична доповідь) / Д. Горелов, О. Корніловський. — Київ: Національний інститут стратегічних досліджень, 2015.
13. Друкер, Питер Ф. Менеджмент в некомерческой организации. Принципы и практика. Пер. с англ. — М.:ООО «И.Д.Вильямс», 2007. — 304 с.ил. — Парал. тит.англ. ISBN 978-5-8459-1233-6 (рус.)
14. Дэвид Макклелланд. Теоретик мотивации и родоначальник концепции компетенции [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://docplayer.ru/35197871-Devid-makklelland-teoretik-motivacii-i-rodonachalnik-konceptcii-kompetencii.html>
15. Етимологія: Воля [Електронний ресурс] // Публічний електронний словник української мови – Режим доступу до ресурсу: <http://ukrlit.org/slovnnyk/%D0%B2%D0%BE%D0%BB%D1%8F>.
16. Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» [Електронний ресурс] // Голос України. – 2009. – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/878-17>
17. Закон України «Про волонтерську діяльність» [Електронний ресурс] // Голос України. – 2011. – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#n83>.

18. Закон України «Про громадські об'єднання» [Електронний ресурс] // Голос України. – 2013. – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/878-17>
19. Закон України «Про загальні засади державної молодіжної політики в Україні» // Голос України. – 1993. – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2859-12>
20. Закон України «Про соціальні послуги» [Електронний ресурс] // Голос України. – 2003. – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/966-15>
21. Закон України «Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні» // Голос України. – 1993. – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2998-12/ed19950421>
22. Звіт громадської організації «Українська Волонтерська Служба» за 2018 рік [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://volunteer.country/ukrainian-volunteer-service-annual-report-2018?fbclid=IwAR1a-Y3gR2N6xs8PBGKL9TczO-vnjiSU5b6iiHoyDKtxfrIZqu07Q62KfVg>
23. Історія, теорія та практика волонтерського руху в Україні / навч. посіб. С.Я.Харченко, В.О.Кратінова, Н.Б.Ларіонова..... – Луганськ: Альма – матер, 2008, - 410с.
24. Кожухаренко Л. Волонтерський рух у світі й Україні: історія і сьогодення / Л. Кожухаренко. – Харків: Видавництво ХНАДУ, 2015. – (Волонтерський рух: історія, сучасність, перспективи: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, 17-18 квітня 2015 року).
25. Крапівіна Г.О. Світовий волонтерський рух: стан і статус /Г.О.Крапівіна// Вісник економічної науки України. – 2012 - №1, с.73-76.

26. Кулініч Д. Волонтерство як феномен небайдужого суспільства // Бібліосвіт : інформаційний вісник. — Державна бібліотека України для юнацтва, 2014. — № 4 (52) (31 грудня).

27. Маккарлі С. Управління діяльністю волонтерів. Як залучити громадськість до вирішення проблем суспільства / С. Маккарлі, Р. Лінч; пер. з англ. О. Винничук. - К.: Ресурсний центр розвитку громадських організацій «Гурт», 1998. - 160 с.

28. Матвеев С. Ф. Социальные аспекты волонтерского движения: прошлое и настоящее / С. Ф. Матвеев, И. А. Когут, Е. В. Гончаренко // Вестник Запорожского национального университета. - 2010. - №1 (3). - 165с.

29. Менеджмент волонтерських груп від А до Я : навч.-метод. посібник / За ред. Т. Л. Лях; авт.-кол.: З. П. Бондаренко, Т. В. Журавель, Т. Л. Лях та ін. – К. : Версо-04, 2012. – 288 с.

30. Методичний посібник "Волонтерство в ОТГ" [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://issuu.com/ukrainian-volunteer-service/docs/\\_\\_\\_\\_\\_bad477f2c8665b](https://issuu.com/ukrainian-volunteer-service/docs/_____bad477f2c8665b)

31. О. Бардін. Волонтери // Політична енциклопедія. Редкол.: Ю. Левенець (голова), Ю. Шаповал (заст. голови) та ін. — К.: Парламентське видавництво, 2011. — с.11

32. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про волонтерську діяльність у сфері надання соціальних послуг» / Голос України. – 2003. – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1895-2003-%D0%BF>

33. Працювати на Євро-2012 безплатно хоче рекордна кількість людей [Електронний ресурс] // УНІАН. – 2011. – Режим доступу до ресурсу:

<https://www.unian.ua/sport/556056-pratsyuvati-na-evro-2012-bezplatno-hoche-rekordna-kilkist-lyudey.html>

34. Публікація «Загальнонаціональне дослідження «Волонтерство в Україні»». [Електронний ресурс] // Програма розвитку ООН в Україні. – 2014. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.un.org.ua/images/volunteer.pdf>

35. Розпорядження Кабінету Міністрів України «Про утворення Координаційної ради з питань розвитку та підтримки волонтерського руху» [Електронний ресурс] // Голос України. – 2003. – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/225-2003-%D1%80>

36. Розпорядження Президента України «Про організацію проведення в Україні у 2001 році Міжнародного року волонтерів» // Голос України. – 2001. – Режим доступу до ресурсу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67/2001-%D1%80%D0%BF>

37. Сообщество, в котором возможно все: Burning Man [Електронний ресурс]. // Культура и креативность. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.culturepartnership.eu/article/burning-man-ukraine>

38. Соціальна робота в територіальній громаді м. Києва: досвід 2004 року. Нариси практиків /за ред. К.С. Шендеровського, Т.Я. Ткач, К.В. Савченкої. - К.: КМЦССМ, 2004. - 204 с.

39. Статут ФРІ [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://fri.com.ua/statut-fri/>

40. Юрко Дідула про ініціативу «Будуємо Україну разом» [Електронний ресурс]. // The Ukrainians. – 2017. – Режим доступу до ресурсу: <https://theukrainians.org/buduyemo-razom/>

41. A short history of the United Nations Volunteers [Електронний ресурс] // UN Volunteers. – 2017. – Режим доступу до ресурсу:

<http://www.arcgis.com/apps/MapJournal/index.html?appid=ed74eaf4650341cdad6a0f7df2b5bd10>.

42. About IAVE. Who. What. Where. Why [Электронный ресурс] // IAVE – Режим доступа до ресурсу: <https://www.iave.org/about-iave>.

43. Dennis Altman, Power and Community. Organizational and Cultural Responses to AIDS [Электронный ресурс]. // Taylor & Francis. – 1994. – Режим доступа до ресурсу: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/109019819602300412>

44. Etymology: VOLUNTEER [Электронный ресурс] // Online Etymology Dictionary – Режим доступа до ресурсу: <https://www.etymonline.com/word/volunteer>.

45. Etymology: Voluntas [Электронный ресурс] // The Free Dictionary by Farlex – Режим доступа до ресурсу: <https://www.thefreedictionary.com/Voluntas>.

46. Etymology:Community [Электронный ресурс] // Online Etymology Dictionary. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.etymonline.com/word/community>

47. History of Sar-El [Электронный ресурс] // SAR-EL Volunteers for Israel. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.sar-el.org/history-of-sar-el/>

48. In Case of Fire [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://www.ushistory.org/franklin/philadelphia/fire.htm>

49. International Volunteer Day (IVD) [Электронный ресурс] // United Nations – Режим доступа до ресурсу: <https://www.un.org/en/observances/volunteer-day>

50. Is Peace Corps Right For Me? [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://www.peacecorps.gov/volunteer/is-peace-corps-right-for-me/>

51. John E. Tropman, John L. Erlich, and Jack Rothman, Tactics and Techniques of Community Intervention // Wadsworth Publishing. – 2000. – <http://scholarworks.wmich.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2367&context=jssw>

52. Long, D.A., & Perkins, D.D. Confirmatory Factor Analysis of the Sense of Community Index and Development of a Brief SCI [Электронный ресурс]. // Journal of Community Psychology.— 2003. — Режим доступа до ресурсу: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/jcop.10046>
53. McMillan, D.W., & Chavis, D.M. "Sense of community: A definition and theory. [Электронный ресурс]. — 1986. — Режим доступа до ресурсу: <https://www.senseofcommunity.com/soc-index/>
54. Nylund M. Varieties of Mutual Support and Voluntary Action: a Study of Finnish Self-Help Groups and Volunteers / Marianne Nylund. — Helsinki: Hakapaino Oy, 2000. — 166 p.
55. Peace Corps: The Founding Moment [Электронный ресурс]. — 2018. — Режим доступа до ресурсу: <https://www.peacecorps.gov/about/history/founding-moment/>
56. Peck, M. Scott. The Different Drum: Community-Making and Peace. New York: Simon and Schuster. [Электронный ресурс]. — 1987. — Режим доступа до ресурсу: <http://booksco.co/download/book.php?source=b51c7c5bbb83ee37ed78f6651c50a49f.spiegel-gekauft.de&id=the-differ&title=The+Different+Drum+Community+Making+And+Peace+By+M+Scott+Peck&author=&totalpages=&server=1&type=agc&country=fr>
57. The 10 Principles of Burning Man [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://burningman.org/culture/philosophical-center/10-principles/>
58. The CAF World Giving Index 2018 [Электронный ресурс] // Charities Aid Foundation. 2018. — Режим доступа до ресурсу: [https://www.cafonline.org/docs/default-source/about-us-publications/caf\\_wgi2018\\_report\\_webnopw\\_2379a\\_261018.pdf](https://www.cafonline.org/docs/default-source/about-us-publications/caf_wgi2018_report_webnopw_2379a_261018.pdf)

59. The Civilian Conservation Corps [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу:  
<https://www.history.com/topics/great-depression/civilian-conservation-corps>

60. The fundamental principles of the international red cross and red crescent movement: Ethics and tools for humanitarian action [Электронный ресурс] // International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies – 2015. – Режим доступа до ресурсу:  
<http://ifrc-media.org/interactive/wp-content/uploads/2015/12/FP-brochure-2015.pdf>

61. Universal Declaration on Volunteering [Электронный ресурс] // Volunteering Australia. – 2003. – Режим доступа до ресурсу:  
<https://volunteeringaustralia.org/wp-content/uploads/VA-Universal-Declaration-on-Volunteering.pdf>

62. Volunteer Community FSU [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <http://vcfsu.org/israel/>.