

**Міністерство освіти та науки України
Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича**

Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи

Кафедра психології

ВОЛОНТЕРСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ ПІД ЧАС КРИЗОВИХ ПОДІЙ

**Дипломна робота
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)**

Виконала:

студентка 6 курсу, групи 603
спеціальності 053 Психологія

Лясковська Анна – Христина Ігорівна

Керівник: к.псих.н., доц.

Андрєєва Ярослава Федорівна

Рецензент: Щотка О. П.

Рецензент: Поліщук О. М.

До захисту допущено:

Протокол засідання кафедри № ____

від „__” _____ 20__ р.

зав. кафедри _____ доц. Андрєєва Я.Ф.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ I. ІСТОРІЯ СТАНОВЛЕННЯ, СТРУКТУРНІ КОМПОНЕНТИ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....	6
1.1 Етимологія та історичний аспект волонтерства	6
1.2 Організаційна структура волонтерської діяльності	13
1.3 Психологічні компоненти волонтерської діяльності	21
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....	31
2.1. Характеристика досліджуваної вибірки	31
2.2. Методичне забезпечення та організація дослідження	32
2.3 Аналіз отриманих результатів на основі проведених методик	36
2.4. Особливості взаємозв'язку психічних станів та мотиваційно – діяльнісних особливостей волонтерської діяльності	42
2.5. Особистісні характеристики волонтерів та структура волонтерської діяльності	48
РОЗДІЛ III. РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОЧОГО ПРОЦЕСУ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ГРОМАДИ	56
3.1. Програма залучення нових волонтерів в організацію.....	56
3.2. Особливості мотивування волонтерів	59
3.3. Профілактика та заходи щодо уникнення емоційного та професійного вигорання	61
ВИСНОВКИ.....	66
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	69
ДОДАТКИ.....	76

ВСТУП

Актуальність дослідження. Волонтерство сьогодні є доволі поширеним явищем, яке постійно набирає популярності серед різних верст населення й спрямоване на розв'язання глобальних проблем. Протягом довгого часу волонтерство було доволі обмеженим у застосуванні власних можливостей й основна його робота полягала в рішенні соціальних, екологічних та культурних питань. Однак, за останні декілька десятиліть відбулося масштабне зрушення й волонтерські організації закликають до залучення допомоги постраждалим особам та забезпечення внутрішньої безпеки країни. З цього виходить, що чинниками, які активують волонтерську діяльність є загострення соціальних проблем й відсутність адекватної системи допомоги. Завдяки їх роботі відбувається привернення уваги до серйозних тем суспільства, таких як війни, кризи, екологічні проблеми та інше.

На початку існування волонтерство було одноразовою справою, яка була спрямованою на розв'язання однієї нагальної проблеми. З часом тенденція змінилася і утворилися цілі організації та фонди, які створюють добробут у сучасному світі. Сьогодні ж волонтерство існує на таких рівнях як громадському, державному, індивідуальному та інше. Однак в Україні волонтерство тільки починає набирати обертів та формувати відповідні моделі роботи.

Масштабного поштовху до розвитку волонтерства в Україні стали події 2014 року, які були пов'язані із Революцією Гідності і до сьогоднішніх подій. Зарубіжний досвід країн, які також переживали воєнні конфлікти, вказують на те, що волонтерський рух в нашій країні є дійсно унікальним та потужним, оскільки жодного разу в історії, ще не спостерігали такої активної участі осіб у діяльності. На думку дослідників в період АТО волонтерський рух трансформувався і набув нових якостей.

За допомогою волонтерської діяльності, волонтери розвивають наступні психологічні якості, серед них такі як турбота про інших, здоровий альтруїзм, співпереживання, емпатія, комунікабельність, стресостійкість та інше.

Якщо ж говорити про вчених які досліджували теоретичні та методологічні засади волонтерства, то можна відмітити праці Ю. Поліщук, Л. Міщик, О. Карпенко, І. Зверєва, О. Акімова. Серед зарубіжних дослідників хотілося відмітити Г. Каскеллі, Р. Кроу, Б. Левайн, М. Мерріл, К. Навартнам, М. Нуланд; Р. Лінч, С. Маккарлі, Л. Питка, Є. Матерна – у своїх роботах намагалися окреслити ознаки, принципи, особливості та напрями роботи;

Об’єктом нашого дослідження виступає волонтерська діяльність

Предметом аналізу є психологічні особливості волонтерської діяльності під час активної фази війни

Гіпотеза нашого дослідження полягала у тому, що волонтерська діяльність сприяє прояву латентних особистісних характеристик волонтерів під час роботи

Мета нашої роботи полягає у теоретичному та емпіричному аналізі дослідження психологічних особливостей волонтерської діяльності під час воєнного стану.

Виходячи із мети дослідження нами були зазначені наступні **завдань**:

1. Здійснити теоретико-методологічний аналіз психологічних особливостей волонтерської діяльності.
2. Вивчити психічні стани та мотиваційні особливості роботи волонтерів:
 - 2.1 Визначення рівня професійного вигорання;
 - 2.2 Мотиваційний аспект діяльності волонтерів;
 - 2.3 Вибір копінг стратегій;
 - 2.4 Рівень залученості до роботи;
3. Провести емпіричне дослідження взаємозв’язку психічних станів та мотиваційно – діяльнісних особливостей волонтерської групи.
4. Визначення особливості та структура волонтерської діяльності
5. Узагальнити результати практичного досвіду та сформулювати рекомендації щодо запобігання вигорання, залучення та мотивування волонтерів.

Наукова новизна. У науковій роботі були розв'язані такі завдання, як розробка планів залучення волонтерів; мотивування та засоби профілактики вигорання у волонтерській роботі.

Практичне значення роботи полягає у розробці пам'ятки для запобігання вигоранню; описі найбільш дієвих методів залучення волонтерів у діяльність, а також у визначені механізмів мотивування й заохочення волонтерів. Дана стратегія роботи буде впроваджена у роботу керівниками організації «Handicap»

Структура роботи містить вступ, три розділи (теоретичний, практичний та рекомендаційний), висновки, список літератури та додатки.

РОЗДІЛ І. ІСТОРІЯ СТАНОВЛЕННЯ, СТРУКТУРНІ КОМПОНЕНТИ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.

1.1 Етимологія та історичний аспект волонтерства

У сучасному світі волонтерство є доволі поширеним у всіх країнах світу. Його діяльність спрямована на побудову та розвиток суспільства, що є основним компонентом успішного соціального розвитку. Своєю чергою це сприяє вирішенню актуальних, соціально – економічних проблем країни та підвищенню якості життя людей. На основі цього сьогодні виникає необхідність у визначенні самого поняття «волонтерська діяльність», чим вона відрізняється від інших практик індивіда та який вплив здійснює на особистість та соціум загалом.

Звернувши увагу на походження слова «волонтер», то можна зауважити, що воно постає з латинського слова «volontarius», що перекладається як «добровільний, тобто з власної волі та бажанням». На сьогодні ж можна відмітити, що у різних джерелах трактування поняття «волонтер» буде дещо відрізнятися від інших, але всі науковці свідчать про те, що сучасне розуміння зберігає в собі ідею доброї волі. Найбільш поширеними ознаками волонтерства є здійснення діяльності, яка є корисною не тільки для певної групи осіб, але й для суспільства загалом.

Українські дослідники розглядають питання наступним чином: Т. Лях ототожнює поняття «волонтер» з «добровольцем» і зазначає, що волонтер це особа, яка за власним бажання надає допомогу іншим. І. Д. Зверева пояснює термін наступним чином: волонтер – це людина, яка добровільно надає безкоштовну соціальну допомогу групам осіб або окремим особам, що опинилися у складній життєвій ситуації [14]. Якщо ж звернутися до тлумачного словника української мови, то: «волонтер – це доброволець, на військовій службі, або у сфері соціальної, гуманітарної, екологічної допомоги».

Окрім поглядів науковців, можемо звернути увагу ще на визначення, яке наведене у Законі України «Про волонтерську діяльність» [37] та пояснити

таким чином: волонтери – це представники певних соціальних груп, які добровільно здійснюють допомогу, яка приносить користь як для суспільства, так і для держави. Таке визначення більш глибоко розкриває сутність цього поняття.

Якщо ж говорити про волонтерський рух, то він може бути представлений як індивідуальними особами, які займаються поодиночі, так і у формі співтовариств. Звернувшись до Закону України, де «громадське об'єднання визначається як добровільне об'єднання фізичних осіб та/або юридичних осіб приватного права для здійснення та захисту прав і свобод; задоволення суспільних, зокрема економічних, соціальних, культурних, екологічних, та інших інтересів» [13].

Також можна виділити значення «волонтерство» у міжнародних організацій, зокрема ООН. Термін «волонтерство» описує великий спектр різновидів діяльності, включаючи традиційні форми; також форми громадянської участі, що здійснюються добровільно, та де грошова винагорода не є головним мотиваційним фактором [66].

Окреслюючи значення волонтерства для людства загалом і розглядаючи його як основу громадянського суспільства, можна зазначити, що волонтерство виступає як «обличчя» держави, яку вона представляє.

К. Аллен наголошує, «що без добровольців не можуть існувати громадські організації та благодійництво як таке. Без добровольців відсутній громадський контроль. Без добровольців немає поштовху для відбудови суспільства; немає часу на людей, які потребують допомоги; немає таланту для розв'язання соціальних проблем» [54].

Отож, проаналізувавши різні джерела щодо розуміння терміну, можна виокремити загальне поняття: «волонтер» – це особа яка є учасником волонтерського руху та надає добровільну допомогу певним соціальним групам.

Проаналізувавши наукову літературу з історії становлення та розвитку волонтерства в Україні, дослідниці Г.О Крапівиній вдалося виділити основні етапи, що вплинули на формування руху. Перший етап вона зазначає, що починається з кінця XVIII ст. й до 1919 р., й пояснює, що це є початком

зародження волонтерського руху, як соціального явища. Наступний етап бере свій початок з 1920 – 1947 р. – та пояснює формування руху. 3 етап 1948 – 1979 р. – це розвиток волонтеріату миротворців. 4 етапи – 1980 – 1990 р. – виділення різних напрямів волонтерства (соціального, культурного, екологічного тощо). 5 етап – 1991 р. – сьогодення – активне поширення волонтерського руху по всій території України та її межами [20].

Історичний розбір зазначеної теми можна розпочати із того, що на початку волонтерами вважалися особи, які добровільно вступали на військову службу. Згодом діяльність почала розширюватися та стала більш схожою на сучасне розуміння.

Вагомий внесок, який сприяв розвитку заклав Жан Анрі Дюнан, швейцарський громадський діяч. 24 червня 1859 році коли французька армія зіштовхнулася з австрійськими силами біля Сольфєрино, що знаходиться на півночі Італії. Анрі Дюнан, був вражений наслідками війни, та почав організувати допомогу пораненим солдатам. Згодом після повернення до Женеви, він прагне поліпшити життя поранених людей, які постраждали у битві. У 1862 році публікує свою книгу «Спогади про Сольфєрино» саме з цього моменту починається інтенсивна лобіювальна компанія, яка мала на меті отримати підтримку міжнародного корпусу добровольців, щоб допомогти пораненим солдатам [67]. У лютому 1863 році Андрі Дюнан разом із чотирма женецькими громадянами заснували Міжнародний комітет допомоги пораненим [6]. Саме ці описані події передували створенню волонтерських організацій, що тривають і до тепер.

Перший хто наголосив про необхідність утворення офіційної програми волонтерів ООН, був Шах Ірану Мохаммед Реза Пахлеві, ще у 1968р. Він вказав, що необхідно створити угруповання з метою боротьби із певними соціальними проблемами. Через два роки у 1970 році Генеральний Ансамбль ООН проголошує створення групи волонтерів у рамках системи під назвою «Волонтери ООН» [5,с.36].

2001 році було оголошено Міжнародним роком волонтерів. ООН у своїх виступах наголошували на тому, що всім державам необхідно доєднатися до

волонтерського руху. Офіційно затвердити всі волонтерські організації та послабити прес, що ставить волонтерство у нищівне положення. Окрім цього ООН закликала надати волонтерам правовий статус і захист [39 с.74].

Офіційно ж початком волонтерського руху є 1920 рік, коли Страсбургом у Франції було здійснено перший волонтерський проєкт з відновленням господарства, яке було зруйноване під час війн. Саме у цей період був сформований принцип безоплатності праці волонтерам, але сторона, що «приймає» повинна була забезпечувала їх проживанням, харчуванням та навіть медичним страхуванням.

Важливого розвитку волонтерство набуло на Заході, особливо в Сполучених Штатах Америки, під час Великої депресії в 1930-х роках. Загальна кількість волонтерів сягала близько 3 млн учасників різних некомерційних організацій. В цей час за ініціативи Франкліна Рузвельта в рамках його політики «Нового курсу» були створені організації спрямовані на зниження рівня безробіття, збереження та захист навколишнього середовища й природних ресурсів. Згодом така направленість руху стала прикладом для великої кількості масових, економічно та соціально орієнтованих проєктів [8].

Популярність волонтерства серед американців спричинила появу певної кількості організацій, які здійснюють підготовку та розподіляють волонтерів між комерційними та державними організаціями та установами. Умовно можна поділити спрямованість волонтерських проєктів за їх видами діяльності, цілями та завданнями – проєкти гуманітарної направленості; проєкти екологічного спрямування та культурно – історичні ініціативи [8].

У Німеччині на відмінну від США має дещо свої культурні особливості. Поняття «волонтер» і «волонтерство» зустрічається рідко й замінюється термінами «робота» та «діяльність на громадських засадах». Рух у Німеччині починається з 1788 р., завдяки Гамбурзькому кодексу для мало забезпечених. Завдяки волонтерам стало можливим надання соціальної допомоги із мінімальним використанням суспільних ресурсів [34].

В країні є популярною є програма «Добровольчий соціальний рік», яка дозволяє молоді протягом року здійснити практичну діяльність у соціальній та економічній сферах. Дана програма є допоміжною, практичною діяльністю на повний робочий день, впродовж 6 або 12 місяців: здійснювати допомогу в лікарнях; будинках для літніх осіб; спецзакладах; робота на фермах; музеях; притулках для тварин тощо. Основними мотивами які спонукають їх до дії є здобуття життєвого досвіду та можливість визначитися із майбутньою діяльністю [28].

Зараз найбільш поширеними видами волонтерської роботи є допомога особам без постійного місця проживання; малозабезпеченим сім'ям; підтримка сімей робітників; допомога особам які потребують екстреної допомоги. Серед волонтерів найбільша кількість людей похилого віку, оскільки вийшовши на пенсію люди намагаються зайняти власний час роботою яка принесе користь суспільству.

1990р. у Парижі на XI Всесвітній конференції МА добровільних зусиль прийняли декларацію про волонтерську діяльність, згідно з якою діяльність розглядається як інструмент соціального, економічного, культурного та екологічного розвитку. [43]

Сьогодні ж у Франції майже третина дорослого населення бере участь в добровольчих ініціативах. Найбільш популярними напрямками є проекти у сферах охорони здоров'я та реабілітації, боротьби з дискримінацією та ізоляцією освітні та культурологічні проекти [8].

За результатами опитування серед європейських країн найвищий показник спостерігається у Великій Британії – до 30% осіб. Однією з найбільш популярних сфер виступає соціальна робота, хоча конкуренцію їй може скласти діяльність на спортивних заходах та в акціях зі збереженням довкілля. Головним мотивом для участі, серед британців є сама робота, яка допомагає відчувати приналежність до певної соціальної групи [8 с.28].

В Україні волонтерство пов'язане з багатьма історичними подіями та періодами. Українські дослідники відзначаються, що у нашій країні розвиток

волонтерського руху є дещо уповільненим на відмінну від інших країн. Причиною цього виступають наслідки радянської ідеології, в якій панувало зовсім інше поняття «волонтерства». Можна зазначити, що у колишньому СРСР провідним був тоталітарний режим, де волонтерство як добровільна активність громадян не тільки не підтримувалася, але й сприймалася доволі підозріло, оскільки могла становити загрозу тогочасному стилю правління. Замість волонтерства у Радянському Союзі існували певні форми так званої «добровільно – примусової діяльності» - команда юних натуралістів, суботники, тимурівські команди тощо.

Зародження волонтерської діяльності можна зазначити з перших часів незалежності, з 1992 року в Україні починає активно розвиватися мережа соціальних служб для молоді (нині - ЦСССДМ). Головна задача якої полягає у реалізації державної молодіжної політики та завдань, окреслених у декларації [23].

У 1998 році було створено Всеукраїнський громадський центр «Волонтер». Завданням центру є сприяння розвитку волонтерського руху в Україні. У 2000 р. за підтримки Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) вперше в Україні, центром «Волонтер» була проведена Всеукраїнська конференція, присвячена проблемі волонтерства [23].

До 2001 р. не існувало жодного законодавчого акту, який би регулював волонтерську діяльність, згодом після 52-ї сесії Генеральної Асамблеї ООН, президент прийняв указ про проведення в Україні «Року волонтерів», що полягало у розширенні моди волонтерства серед молоді [16].

Основними напрямками волонтерства на законодавчому рівні того часу було надавання соціальних послуг громадянам, які перебувають у кризових ситуаціях, інші ж аспекти були не регульованими. Таким чином, перші акти значно зменшували коло застосування волонтерської діяльності, що в результаті знижувало їх попит [7].

2006 році був виданий наказ Міністерства України у справах сім'ї, молоді та спорту «Про затвердження Типового положення про Школу волонтерів центру

соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді». Завдання Школи полягає у забезпеченні теоретичної та практичної підготовки волонтерів до реалізації добродійних програм. На рівні освіти волонтерство створює такий захід як – «Я – волонтер», який почав працювати при Тернопільській міській раді. Мета даного проєкту полягає у вихованні патріотичності та активності молоді [19, с. 10].

У 2012 році відбулося значне зрушення волонтерського руху, оскільки в Україні спільно з Республікою Польща було проведено Чемпіонат Європи з футболу. Дослідники називають цю подію надзвичайно важливою, оскільки влада усвідомила, що тогочасна нормативно – правова база, абсолютно не відповідала загальноприйнятим нормам. В результаті чого влада переглянула вимоги до проєкту та запровадила новий закон, який значно розширював сферу діяльності волонтерів.

Найбільший сплеск волонтерства відбувся під час подій Революції Гідності та антитерористичної операції на сході України у 2014 році. У 2015 році можливості реалізації волонтерської діяльності були значно розширені завдяки Закону України «Про внесення змін до законів щодо волонтерської діяльності» (від 05.03.2015 р.), до переліку було додано організацію допомоги переміщеним особам; надання волонтерської допомоги ЗСУ та іншим військовим формуванням; правоохоронним органам тощо [7]. Таке різке зростання волонтерства відіграло роль у проведенні глобального дослідження, яке має назву «Волонтерський рух в Україні». Результати вказують, що майже чверть українців (23%) мали досвід волонтерства [48].

Таким чином, аналіз закордонного та вітчизняного досвіду вказує нам на те, що всі мали певні особливості у розвитку волонтерської діяльності. Важливо зазначити, що якщо країна не зазнавала воєнних конфліктів, то їх волонтерська спрямованість буде поширена на соціальний, культурний або екологічний аспект. Можна зазначити, що саме так, й починався волонтерський рух в Україні але події від 2014 року і до сьогодні змінили напрям діяльності.

1.2 Організаційна структура волонтерської діяльності

Волонтерський альянс, як і будь – яка організація насамперед має свої структурні компоненти, серед них: класифікація; функції; принципи; ознаки; напрями руху та інше. Відповідно до норм чинного законодавства волонтерська діяльність ґрунтується на принципах законності, гуманності, рівності, добровільності, безкорисливості, неприбутковості й безоплатності.

Розглянемо описані принципи більш детально. Принцип законності, зазначає те, що волонтери безпосередньо підпорядковуються правилам та нормам, які зазначені у відповідному правовому документі [2]. Принцип гуманності, проявляється в забезпеченні соціального захисту особам, які безпосередньо належать до волонтерства; також це про повагу та піклування про них [10, с. 67]. Якщо ж говорити про принцип рівності, то можна зазначити, що він визначається як можливість до реалізації прав та свободи; рівність всіх перед законом, а також про рівність в обов'язках. Принцип добровільності, вказує нам на самостійність у прийнятті рішення про участь у волонтерській діяльності. Наступні принципи – безкорисливість, неприбутковість та безоплатність можна об'єднати оскільки вони вказують нам на те, що у роботі волонтера відсутня оплата за працю; досягнуті результати не використовуються для власної вигоди та те, що волонтерська діяльність не пов'язана з отриманням прибутку [46].

Важливим у роботі волонтерської організації є дотримання прав та обов'язків які прописані на законодавчому рівні. Розглянемо їх більш детально.

Волонтери мають право на:

- відшкодування витрат пов'язаних з їх діяльністю;
- отримання повної та правдивої інформації про порядок й умови праці, забезпечення усім необхідним для виконання роботи;
- зарахування часу відповідно до вимог практики (якщо це відповідає вимогам навчального закладу) та ін.

Волонтери зобов'язані:

- відшкодувати нанесену шкоду;
- дотримуватися терміну виконання роботи;

- за потреби проходити підвищення кваліфікації;
- не допускати дії та вчинки, які можуть зашкодити репутації волонтерській організації;
- дотримуватися правила конфіденційності (якщо на цьому наголошують).

Отримувачі волонтерської допомоги теж мають свої обов'язки та права відповідно до отримання послуг. Серед прав, можна зазначити:

- поважливе ставлення до власної організації з боку волонтерів;
- дотримання конфіденційності;
- захист прав, відповідно до закону.

Отримувачі зобов'язані:

- Надавати всю необхідну інформацію;
- Не створювати додаткових ризиків для фізичних пошкоджень чи психічної цілісності волонтерів.
- Відшкодовувати прямі збитки.

Щодо більш чітких та конкретних пунктів, то вони прописуються у відповідний договір, який підписують між організаціями.

На основі вище перерахованих прав та обов'язків, можуть виникнути питання щодо відшкодування витрат самих волонтерів. Хотілося б зупинитися на цьому та розібрати, що саме входить у даний перелік. Для того щоб отримати компенсацію необхідно мати відповідні документи про витрати, тобто квитанція, накладна або щось інше, що напряму підтверджує затрати. За що ж все-таки можуть повернутися кошти:

- Проїзд до місця роботи;
- Отримання відповідних документів (наприклад, віза);
- Харчування, проживання, медичний огляд та поштові, телефонні витрати [4].

На превеликий жаль, на сьогодні не існує єдиної, загальноприйнятої класифікації видів волонтерської діяльності. Загальні ознаки, які можна відмітити в науковій літературі є вік, освіта, зайнятість, специфіка роботи тощо.

Почнемо з традиційної, яка містить формальне\неформальне, державне, соціальне, проєктне та медіа волонтерство.

Формальний вид, насамперед є довготривалим та базується на відповідних правилах. Основні із них це: повний робочий день, надання необхідних послуг, дотримання встановлених правил та планів роботи. Даний вид, як правило, має структуру бізнес менеджменту.

Неформальний вид, спрямований переважно на розв'язання локальних проблем. Волонтери є учасниками певної спільноти, вони об'єднуються навколо спільного інтересу і намагаються розв'язати нагальні питання. Зазначене волонтерство не є структурованим, волонтери не мають чітких ролей. Провідним мотивом є обмін досвідом або взаємодопомога.

Державне волонтерство, пов'язане із роботою в управлінських та адміністративних секторах. Якщо говорити про загальні характеристики, то основними є розуміння визначених ролей; усвідомлення рівня відповідальності; важливим компонентом є підзвітність; якості якими необхідно володіти – це лідерські, ораторські та дипломатичні. Волонтери державного виду, можуть бути залучені до роботи в інших сферах організації в залежності від масштабу, структури та розміру самої організації [1].

Соціальне, має певні характеристики неформального, але при цьому виді волонтери намагаються досягти змін на користь суспільства. Ці групи можуть змінюватися із неструктурованої до структурованої діяльності, оскільки необхідність досягнення конкретної мети призводить до того, що волонтери отримують відповідні ролі та задачі. Робота не має чітких часових рамок, оскільки вона спрямована на результат.

Проєктне або організаційне волонтерство – вид, який дозволяє за короткий термін досягти поставленої мети. Частіше за все, це допомога в організації певних заходів.

Медійне волонтерство, відносно новий вид. Він спрямований на рекламу для просування певного волонтерського руху, організації чи події. Це необхідно задля інформування та залучення більшої кількості учасників.

У класифікації декілька разів було зазначене поняття «ролі», на основі проаналізованої літератури можна виділити наступні ролі:

- «Керівник». Його основні завдання – це визначення напрямку руху організації: бути прикладом для наслідування; підтримувати та заохочувати волонтерів; виконувати адміністративні та організаційні задачі.
- «Координатор проєкту» - збирати контакти людей, які проявили зацікавленість у діяльності; проведення інструктажів, навчань; збирати зворотні зв'язки; аналізувати наявні ресурси та знаходити нові.
- «HR» (працює безпосередньо з волонтерами) – формування та затвердження програм роботи; збирати та аналізувати запити; проведення навчальних заходів по роботі з волонтерами; пошук нових, проведення співбесід кандидатів; інформувати волонтерів [4].

Закордонні науковці як С. Маккарлі та Р. Лінч намагалися описати більш конкретну класифікацію, об'єднавши волонтерів у певні групи базуючись на тривалість їх роботи: волонтери, які працюють довго (long – term volunteer) та ті, які працюють протягом незначного проміжок часу (short-term volunteer). Перший тип, на думку дослідників, відповідає традиційним уявленням про діяльність. Оскільки їм притаманна повна самовіддача; вони самостійно долучаються до справи; самостійно встановлюють межі власної роботи, визначають їх тривалість [29]. Другий тип, в основному не надає перевагу діяльності, зазвичай це особи які не проявляють особливого ентузіазму; не усвідомлюючи важливість та цінність даної роботи - оскільки волонтерська діяльність для них це лише визнання власних досягнень [25].

Американський дослідник К. Наваратнам, поділяє групи на типи відповідно до часу їх волонтерської роботи: постійні волонтери – особи, які залучені до проєктів та надають різноманітні послуги; тимчасові волонтери – участь, яких базується на рівні власної зацікавленості; сезонні волонтери – люди, які беруть участь у волонтерській діяльності у відповідний період року та тільки у тих програмах, які відповідають їх інтересам [65].

Українські дослідники на основі подій, які беруть свій початок ще з 2014 р., теж окреслили типологію, яку розробила В. Л. Погрібна. Вона запропонувала взяти за основу мотиваційну складову волонтерської діяльності і поділити їх на наступні групи. Групу «Ментальних волонтерів» складають ті, для кого добровільність та безоплатність є свідомим вибором. Зазначена група має дві інші підгрупи: волонтери, які готові співпрацювати із владою та ті, хто остаточно розчарувався у ній й не бажає мати нічого спільного. Ситуативні ж волонтери – особи, які займаються цією справою за компанію і як правило, вони здійснюють одноразові акти волонтерства. [35,36].

Дослідниця Л. О. Жужі, пропонує класифікувати волонтерів за рівнем їх діяльності. Вона виокремила чотири основні. Перший – всезагальний, передбачає реалізацію на загальнодержавному рівні. Другий – загальний, на рівні певних громадських організацій; Третій – окремі, вони зазвичай знаходяться поза організацією і доєднуються тільки у певних випадках. Четвертий рівень – одиничний, на рівні власної ініціативи, що зазвичай проявляються як епізодичний процес або з певною регулярністю [12].

Враховуючи усе вище сказане, можна підмітити ще один важливий компонент, це надання послуг, які безпосередньо залежить від роду діяльності. Найбільш популярним видом є робота у культурному секторі. Оскільки у ньому волонтер може розкрити власний творчий потенціал або допомогти знайти його джерело в інших. Творча сфера допомагає знайти нові знайомства та вдосконалити практичні навички. Якщо ж говорити про можливість навчити когось чомусь, то такий вид як «наставництво» спрямований саме на це. Наставництво є важливим видом волонтерської діяльності в країнах, де обмежений доступ до освіти. Основні напрямки – це репетиторство, яке закладається у викладанні граматики, письма та математики. Також створюють відповідні волонтерські організації, де надається допомога у підготовці до екзаменів.

Напрями які спрямовані на психологічну допомогу – це «дружба – слухання та консультування». Волонтери у дані сфері можуть надавати емоційну

підтримку особам, які проходять життєві труднощі й бажають проходити крізь це не самотійно. Така допомога покращує психологічний стан, допомагає подолати кризу та адаптуватися до нових життєвих обставин.

Не можна обійти стороною і такий вид як адміністративний. Багато організацій шукають волонтерів для надання допомоги, яка пов'язана із певною офісною роботою. Основний елемент же полягає в інформуванні громадян щодо адміністративно правових розпоряджень.

Волонтерський рух виконує певні соціальні функції, серед яких можна виділити: виховну, комунікаційну, світоглядну, пізнавальну, профілактичну та інші. Перша функція, яку ми розберемо це світоглядна – волонтер у процесі виконання необхідної й важливої роботи для суспільства, відчуває свою значущість, усвідомлює користь від проробленої роботи та основне те, що завдяки цьому він може змінити світ. Дана функція вказує на важливість волонтера у соціумі.

Волонтерська діяльність не може обійтися без таких рис як милосердя, доброта, самопожертва, партнерство, чесність та інші. Якщо ж у людини вони слабо розвинені або відсутні взагалі, то виховна функція, надає поштовх для розвитку цих людських якостей.

Оскільки волонтер – це особа, яка часто має спілкуватися із доволі великим колом людей, то вміння використовувати хоча б базові навички комунікації є необхідним. Тому ще однією функцією виступає комунікаційна, вона допомагає знайти підхід до осіб різного соціального статусу, віку, цільової аудиторії, співробітників державних органів та інше.

Пізнавальна функція, пов'язана з отриманням нового досвіду, нових навичок та вмінь. Завдяки роботі в організаціях волонтери мають змогу отримати необхідні їм навички для себе та майбутньої професії.

Взаємодія із працівниками різних ланок та корпорацій надають змогу розширити сфери діяльності волонтерського руху. Спілкування з іншими волонтерами та співробітниками різних організацій допомагають створити свій особистий соціальний капітал. Отже, наступна функція має назву формування

соціального капіталу. Її мета полягає у створенні нових контактів, знайомств та стосунків.

Волонтерська діяльність, пов'язана перш за все з моральними вимогами до особистості волонтера та організації його вільного часу на користь суспільству. На основі цього сформувалася профілактична функція, яка пов'язана з запобіганням розвитку девіантної поведінки. Також вона висвітлює волонтерську діяльність як приклад свідомої праці, що своєю чергою допомагає дітям та підліткам брати приклад у наслідуванні правильної моделі поведінки.

Рекреаційна функція – полягає у поєднанні приємного із корисним, що вказує нам на те, що волонтер може пов'язувати власні інтереси з видом волонтерської діяльності. Наприклад, людина любить все, що пов'язано зі спортом, тоді він зі задоволенням буде надавати допомогу у спортивних заходах.

На прикладі волонтерства в АТО українська дослідниця Л. О. Жужа розглядає основні функції громадянського суспільства, які набули особливого значення. Так, вона виділяє наступні функції: соціальна – полягає у задоволенні потреби учасників бойових дій, їх сімей та постраждалих. Вона здійснюється шляхом надання гуманітарної допомоги.

Наступна це економічна функція, яка стосується збору коштів, в основному для закупівлі необхідних речей військовим. Функція захисту інтересів груп населення полягає у наданні різного роду юридичних консультацій. Та воєнна функція – добровільна участь у воєнних діях [1].

Окрім функцій, видів, принципів хотілося б зазначити структуру самої волонтерської організації. І розпочнемо з поняття «волонтерська програма» - це спеціально розроблена програма для залучення волонтерів до здійснення проєктів. Вона спирається на цінностях й принципах самої спілки; на меті має чіткі цілі, які необхідно досягти; передбачає власний бюджет та всі необхідні ресурси; має точний початок та кінець.

Для того щоб сформувати якісну волонтерську програму використовують такий інструмент як «волонтерський менеджмент». Він містить перелік всіх заходів та активностей які необхідно здійснити для успішного виконання задуму.

Цикл волонтерського менеджменту базується на таких етапах, як планування роботи; залучення волонтерів; добір волонтерів; адаптація; мотивування; супровід та підтримання; оцінювання й визнання; залучення до спільноти [4]. Розглянемо їх більш детально.

Першим етапом виступає планування. На ньому визначають та формують основні функції, створюють план дій та обирають людей які будуть координувати проєктом. Керівники повинні відповісти на певні запитання: скільки необхідно залучити людей до роботи? Яку роботу необхідно виконати волонтерам? Скільки коштів та часу потрібно буде? Яку користь це принесе нам та громаді?

Другий – залучення волонтерів. Він полягає у інформуванні потенційних кандидатів та створенні команди для роботи. Запитання які необхідно проаналізувати: кого саме ми шукаємо? Що людина повинна вміти? Хто точно не підходить? Які особисті якості повинен мати кандидат? Як «продати» наш проєкт, щоб залучити кандидатів?

Третій етап – добір волонтерів. На етапі добору необхідно проаналізувати заявки кандидатів і відібрати тих, які найбільше відповідають вимогам. Запитання: яка кількість волонтерів нам необхідна? Чи необхідно зазначити додаткову зустріч, щоб переконатися, що кандидат дійсно нам підходить?

Адаптація волонтерів – підготовка осіб до діяльності. Запитання: які заходи необхідно провести, щоб залучити волонтера до життя організації? Що волонтер повинен знати та вміти до початку роботи? Який план дій необхідно надати волонтеру до початку роботи?

Мотивування – чому волонтери долучаються до нашого проєкту? Що може демотивувати волонтерів? Що ми можемо зробити щоб заохотити людей залишитися з нами?

Супровід та підтримка. Як координатори співпрацюють з волонтерами? Що ми можемо зробити якщо волонтер здається втомленим? Як ми спілкуємося з волонтерами під час заходів? Як ми вирішуємо конфлікти й кризові ситуації?

Оцінювання й визнання. Надавання зворотного зв'язку як окремим волонтерам так і цілій команді. Запитання: Як ми оцінюємо нашу роботу? Що волонтери отримують по завершенню роботи? Як ми підбиваємо підсумки нашої роботи? Як ми прощаємося із волонтерами?

І останній етап це залучення до спільноти. Якщо волонтер позитивно проявив себе, тоді керівники приймають рішення про залучення його ще раз або навіть включають до основного складу команди [4].

Таким чином, волонтерська діяльність сприяє розвитку особистісної, емоційної, комунікативної сфери; змінює та виховує індивіда; формує його ціннісне бачення; дозволяє отримати нові знання та розвинути навички, а також сприяє творчій активності особистості.

1.3 Психологічні компоненти волонтерської діяльності

Завдяки волонтерам, які мають змогу працювати на добровільних засадах, задля досягнення цілей і створюють волонтерські організації. У попередніх підрозділах було розглянуто становлення волонтерської діяльності та її структуру. Тут хотілося б звернути увагу на саму особистість волонтера та його психологічні компоненти, що містить мотиваційний, емоційний та соціальний аспект.

Волонтерська діяльність має певну соціально активну форму, яка полягає в альтруїстичній мотивації та знаходиться переважно в системі «людина – людина». На основі цього дослідниця О. А. Трубінкова у своїх дослідженнях зазначала п'ять компонентів волонтерської діяльності. Серед них: соціально - ціннісний; когнітивний, емоційно - вольовий, комунікаційний, мотиваційний компоненти [45].

Когнітивний компонент волонтерської діяльності містить у собі усвідомлення себе та інших учасників процесу; знання механізмів здійснення волонтерства, їх наслідки та усвідомлення власної відповідальності.

До волонтерської діяльності відносять емоційно – вольовий компонент. Він передбачає емоційне реагування на діяльність та здатність індивіда до

емпатійності, яка розглядається як вміння співпереживати іншим; емоційно відгукуватися на переживання інших; розуміти їх думки, почуття. Вміння волонтера співпереживати допомагає йому збагнути потреби суспільства. Також емоційно – вольовий компонент містить у собі психологічну стійкість. Здатність особистості адекватно сприймати негативні подразники є важливим елементом волонтерської діяльності. Оскільки їх робота піддається впливу різних афектів і стійкість до них повинна бути або хоча б мати змогу розвинути [38].

Емоційно - вольові якості передбачають відсутність емоційного напруження та страху. Уміння контролювати свій емоційний стан; володіти власним тілом, мімікою, голосом, жестами є вагомим у роботі волонтера [69].

Не можна обійти стороною і ціннісний компонент, що містить систему цінностей самої особистості, сукупність її інтересів та потреб й психологічні властивості. Основними елементами є порядність, справедливість, відчуття свободи, відповідальність, терпеливість, відвертість та самостійність. Даний компонент зображає місце добровільної, безкорисної, альтруїстичної діяльності, оскільки це підлягає під світогляд особистості волонтера.

Почуття справедливості, також розглядається як один із компонентів. Люди не бажають миритися із кризовою ситуацією, що намагаються або вирішити її або хоча б зменшити прояви. У певній мірі це є також небезпечним, оскільки високий рівень відчуття справедливості спонукає людину до необдуманих рішень та дій. Для волонтера головне зрозуміти, що рівень справедливості перш за все повинен підлягати моральним та юридичним правам, щоб мінімізувати шкоду [40].

До компонентів також можна віднести поведінковий аспект. Він передбачає поведінку самої особистості, фактично вказує на те чи дійсно індивід має наміри працювати в обраному напрямі, чи це просто розмови без особливого контексту. Мотиваційний компонент передбачає прагнення та бажання бути частиною волонтерського руху. На мотиваційні процеси впливають внутрішні та зовнішні фактори. Особистісні чинники полягають у прояві характеру, прагнень та інтересів і це є внутрішніми факторами. Зовнішні ж проявляються в

особливостях навколишнього середовища [22, 24].

Також можна зазначити, що мотиваційними елементами, які спонукають волонтера до добровільної діяльності є прагнення змінити ситуацію на краще; бажання отримати новий досвід або проявити власний; самовдосконалення; компенсація власних негативних відчуттів; саморозвиток тощо [18].

Волонтерська діяльність має свою структуру формування дій для досягнення певної мети. Е. М. Балашов до психологічної структури досягнення цілей відносить: мотиви, ціль, дії та операції [42]. Ціль безпосередньо формується самою особистістю і є відбитком отримання бажаного результату, який визначає план дій людини, для її отримання. Таким чином, складність залежить від того, наскільки віддаленою є ціль від об'єкта дій та від наявних засобів. Волонтерська діяльність зазвичай реалізується за системою послідовних дій, кожна з яких спрямована на розв'язанні певної задачі [3].

Напевно, найбільш проблематичним у роботі, із чим часто стикаються волонтери, є вигорання. Вони займають різними проєктами впродовж тривалого періоду часу, що у результаті призводить до втрати інтересу; емоційної нестабільності; складність у виконанні роботи та навіть у бажанні все покинути.

Якщо ж розглядати індивідуальні особливості людини, а не робочі фактори, як це зазвичай припускають у літературі, то зазначити, що вигорання виникає внаслідок розбіжності потреб людини із певними вимірами які у своїй роботі зазначала Маслач [55]. Перший критерій це робоче навантаження, що вказує на надмірне напруження та високі вимоги. Людина не встигає відновити ресурс, тому з часом відчуває виснаження та втрату бажання рухатися далі.

Наступний вимір це контроль - полягає у тому, що особистість намагається контролювати все, навіть те, що від неї не залежить. Третій вимір – винагорода. Відсутність відповідної винагороди за роботу, знижує мотивацію, що у результаті призводить до вигорання. Четвертий, спільнота, відсутність позитивних зв'язків у колективі призводить до розчарування та зменшує рівень соціальної підтримки. Наступний вимір це справедливість, відчуття невідповідності оплати та навантаження, підвищує почуття несправедливості на робочому місці. І останній вимір вказує на цінності. Напевно найбільш

важливий, оскільки діяти всупереч власним принципам, викликає конфлікт між індивідуальними цінностями та цінностями самої організації.

Виміри вигорання за Маслач, полягають у тому, що вони можуть виступати чинниками вигорання та сприяти йому. Наслідком цього можуть стати погіршення здоров'я та продуктивності співробітників.

Процес вигорання має певні стадії: 1) ентузіазм – нереалістичні очікування та тенденція бути надмірно корисним. 2) стагнація – зустріч з гіркою реальністю, вихід особистого невдоволення. 3) фрустрація – обмеження соціальних контактів, невпевненість у власних силах, збільшення труднощі, нудьга та інше. 4) апатія – байдужість яка переростає у депресію [57].

Основними чинниками, що призводять до вигорання є такі: 1) обмеженість ресурсів; 2) недостатній рівень підтримки з боку колег; 3) невизначеність\неадекватність очікувань; 4) недостатня підготовка; 5) брак практичного досвіду; 6) недосконалість структури та вимог самої організації та багато іншого [61].

Окрім вигорання волонтерську діяльність можна розглядати дещо в іншому аспекті. Вона може виступати як засіб поліпшення фізичного та психологічного стану людини. На основі проведеного дослідження на особах літнього віку, було доведено, що волонтерство надає нового сенсу, сприяє їхній фізичній та громадській активності, посилює соціальні зв'язки, а допомога іншим сприяє підвищенню відчуття довіри до інших [62].

Теорії, що пояснюють мотивацію волонтерів можна об'єднати на ті, що містять особливості індивідуальних мотивів та ті, які підкреслюють раціональну дію. У літературі спостерігається певне припущення, що волонтерська допомога корисна не тільки тим особам яким допомагають, але й тим хто її надає. Позитивні моменти підвищують самооцінку, покращують самопочуття, а також налагодженню соціальних зв'язків та отримання певного досвіду.

Зазвичай виділяють два основних мотиви це альтруїстичний та прагматичний. Особливості альтруїстичної допомоги полягають у безкорисній, добровільній допомозі на користь інших, у соціальній сфері. Зазвичай за таку діяльність

відповідають внутрішні потреби особистості, одними із таких є опіка над іншими, бажання бути корисним тощо [27]. На думку деяких дослідників альтруїзм є набутиим у наслідок зовнішніх обставин, таких як перенесення насилля, тортур тощо. Серед інших причини зазначають наявність вільного часу, важливість суспільної думки, бажання створити позитивний імідж, а також почуття провину та навіть сорому.

На противагу попередньому визначені, існує інша думка про те, що «чистого» альтруїзму не існує. Людина завжди прагне отримати вторинну вигоду для своєї особистості, таким чином виділяють прагматичні мотиви. Вони відповідають бажанню набутти професійного досвіду; отримати нові знання, навички; розв'язати соціальні проблеми; досягнути кар'єрного зростання тощо [30].

Виокремлюють також три групи мотиваційних факторів. До першої відносять потреби та інстинкти, вона відповідає на питання: чому організм переходить у стан активності? Друга група розглядає мотив як причини, які визначають вибір і об'єкт спрямованості. І третя група, містить емоційний компонент та установки особистості. Якщо ж розбирати ці фактори у межах волонтерської діяльності, то найбільший інтерес викликає друга група. Оскільки була висунута гіпотеза про те, що поведінка волонтерів ґрунтується саме на цих факторах.

Згідно з моделлю, яку виокремив Макклелланд волонтерські мотиви можна поділити на три типи: мотивація причетності, досягнення та визнання. Він наголошував на тому, що всі три типи існують одночасно в кожній людині, але відповідно до ситуації та потреб вони можуть змінюватися.

Потреба в причетності, проявляється у бажанні почувати себе частиною спільноти, налагодження дружніх стосунків. Потреба у владі й визнанні – можливість впливу. Бажання керувати, самоствердитися, відчутти себе важливим, винятковим. І остання це потреба в досягненні, бажання довести проєкт до завершення. Також це про бажання отримати кращий результат, розвинути навички тощо [4]

Дослідники М. Войку та Б. Войку базуючись на основі різних теорій пояснили волонтерство через дві категорії. Перша описує ресурси та характеристики: їх

гендерну приналежність, вік, місце проживання, дохід, хобі, інтереси та як ці ознаки впливають на бажання людини займатися волонтерством. Другий критерій пояснює культурні аспекти індивіда, що означали цінності та вірування, які притаманні його культурі чи релігії. На основі заданих характеристик можна робити досконалий профіль волонтера та розуміти, що саме впливає на вибір їх діяльності [69].

Пеггі А. Тої та Лінді Н. Хьюїтт, виокремили чотири моделі осіб, які бажають стати добровольцями. Перша модель містить у собі мотивацію індивіда. Вона вказує, що саме детермінує людину ставати волонтером. Друга модель, показує ціннісні орієнтири особистості, які спрямовані на усвідомлення важливості активної громадянської позиції.

Наступна – це ідентифікація ролі. Минулий досвід добровільної діяльності позитивно впливає на залучення нових осіб або ж одних і тих самих, після того, як вони відчули важливість їх роботи. З цього і формується волонтерська ідентичність, оскільки людина здобуває приємні спогади, навички та знайомства до яких бажає повернутися.

Четверта модель – волонтерська особистість. Говорить про те, що існують певні людські особливості, які притаманні волонтерам. Серед них самоконтроль, висока емоційна стабільність, почуття гідності. Автори вважають, що люди які можуть справитися із власними емоціями й мають стабільне психологічне здоров'я мають всі шанси стати хорошим волонтером.

П'ята модель пов'язана з особистим добробутом. Вона містить у собі фізичне, психологічне здоров'я та певні особистісні риси, як необхідні задатки для тих хто планує стати волонтером [69].

Цінною є концепція Теодора Шварца, яка має назву «модель прийняття рішення», оскільки у ній розглядаються особливості, які базуються на таких аспектах: 1) усвідомлення наслідків; 2) прийняття відповідальності; 3) прийняття суспільних та особистісних моральних норм [60]. На основі цієї роботи було визначено основний поштовх до здійснення допомоги – це мотив моральної повинності особи, що активується завдяки прийнятими соціальним нормам та

базується на самооцінці особистості. Така поведінка перш за все тримається на усвідомленні та прийнятті всіх наслідків й бажанні зберегти або підвищити почуття власної значущості [17].

Можна виділити два основних зовнішніх фактори, що обумовлюють залучення осіб до волонтерства. Перший це фактор середовища, він поділяється на такі категорії як виховання та наслідування; релігійна приналежність та корпоративний принцип. Розглянемо їх більш детально.

Категорія виховання та наслідування містить у собі розуміння про формування ставлення до волонтерства ще у ранньому віці. В школах, де діє волонтерська програма, вивчають надання першої медичної допомоги; сприяють розвитку лідерських якостей; набувають навички співпраці та інше. Окрім закладів освіти, також на формування мотиву до діяльності може виступати наслідування кого із близького оточення. Найбільшому впливу піддаються підлітки, така модель поведінки починає інтегруватися у їх суспільне життя. Таким чином, правильне оточення дитини може перерости у внутрішню форму і не просто впливати на її поведінку, а спрямувати її на діяльність у певній сфері.

Релігійна приналежність. Людина керується релігійними настановами які полягають у допомозі іншим; здійсненні добра; бути терпимим до інших. Саме ця категорія і породжує альтруїстичні мотиви волонтера.

Корпоративний принцип. Волонтерами стають працівники певних сфер праці для здійснення соціально – корисної діяльності, а також для підтримання іміджу компанії.

Другий фактор це організаційний. За для якісного виконання своїх обов'язків, волонтерам необхідно створювати сприятливі умови для комфортної роботи. Першим рекомендують розробляти плани, які будуть спрямовані на навчання базовим принципам, основам волонтерської діяльності. Такі курси несуть у собі дві функції: пізнавальну (опанування навичкам й вміннями) та соціальну (розвиток міжособистісного спілкування). Таким чином такі заходи не тільки надають необхідні для добровольців знання, але й налагоджують стосунки між ними.

По – друге, необхідно започаткувати систему заохочень та вмотивування волонтерів. Це можуть бути спільні виїзди, по типу корпоративних вечірок; певні грошові винагороди. По – третє, це система вступних випробувань чи конкурсних основ. Така діяльність сформує цінність та створить статус для самої організації [313].

Розглядаючи мотиваційні особливості різних волонтерських організацій можна підмітити, що при появі нових волонтерів важливо зрозуміти його індивідуальні прагнення та врахувати їх при розподілі до праці. Згідно з ієрархією мотивів, можна запропонувати наступні види роботи:

- задоволення фізіологічних потреб (робота на свіжому повітрі; приготування їжі; проведення спортивних заходів; робота у притулках і т.п);
- задоволення соціальних потреб (організація та участь у соціальних заходах; робота менеджера; адміністративна робота тощо);
- самореалізація (розробка соціальних проєктів; види творчих робіт; викладацька або тренерська робота);
- задоволення потреб у почутті гордості та престижу (керівництво групою; представлення інтересів організації; розв'язання певних організаційних питань)
- задоволення потреб у професійному розвитку або набування певних навичок (розширення кола спілкування; участь у настановчих або навчальних тренінга, лекціях тощо) [64].

На основі вище описаних класифікацій та факторів можна виділити основні мотиви:

- 1) психологічні та духовні – спрямовані на боротьбу із самотністю; надають можливість особистісного зросту; спокуті провини; відчуття потрібності та інше.
- 2) Емоційні – покращення емоційного стану, отримання морального задоволення.

3) Освітньо – професійні – отримання нових знань та навичок; підготовка до майбутньої професії.

4) Гедоністичні - спрямовані на розваги, дозвілля, відпочинок.

5) Соціально – психологічні – потреба у почутті єдності; потреба у спілкуванні; розвиток комунікативних навичок.

6) Соціальні – бажання зробити особистісний внесок у соціумі; розширення соціальних зв'язків; реалізація власних ідей, відчутти суспільний зміст; подолання стереотипів [68].

Таким чином ми зазначили ряд чинників та факторів, що впливають на формування мотивації у волонтерів. Що потрібно враховувати при залученні добровольці та як заохотити людей для подальшої роботи.

Аналіз отриманої літератури з становлення, структури та психологічних елементів волонтерської діяльності надав змогу виокремити її основні компоненти.

Висновки до I розділу

Ми розглянули особливості розвитку та походження волонтерства. На основі цього можна зазначити, що поняття «волонтер» пов'язують з добровільною діяльністю і воно має наступне визначення: « – це представники певних соціальних груп, які добровільно здійснюють допомогу, яка приносить користь як для суспільства, так і для держави». Його рух бере початок ще з 1859 року й був пов'язаний з надаванням допомоги постраждалим особам в період воєнних дій. Можна відзначити особливості розвитку волонтерства у різних країнах світу, їхнє сприймання та значення, яке вони вкладають у поняття «волонтерська діяльність». Якщо ж говорити про волонтерство в Україні, то для нас це доволі молода структура, яка почала формувати з 1992 році й тільки о 2014 році дала найбільший поштовх для розквіту та поширення волонтерства серед українців.

Щодо структурних елементів, то можна відзначити, що волонтерство як і будь – яка інша організація, теж має свої компоненти та базується на певних принципах. Щодо законодавчого рівні, то існують прописані права й обов'язки

волонтерів та організацій, як потребують їх допомоги. Також виділяють види волонтерської діяльності, серед них: формальне, не формальне, державне, соціальне, проєктне, медіа та інше. Волонтерський рух виконує певні соціальні функції, серед яких можна виділити: виховну, комунікаційну, світоглядну, пізнавальну, профілактичну та інші.

Психологічні компоненти волонтерської діяльності полягаю у своєрідному наповненні особистості самого волонтера необхідними якостями та вміннями. Найбільшу увагу дослідники приділяли вивченню мотиваційної складової, на основі якої вони виділили два основних мотиви: альтруїстичний та прагматичний. На основі результатів дослідниця О. А. Трубінкова у своїх дослідженнях зазначала п'ять компонентів волонтерської діяльності. Серед них: соціально - ціннісний; когнітивний, емоційно - вольовий, комунікаційний, мотиваційний компоненти. В основному волонтерська діяльність сприяє розвитку особистісної, емоційної, комунікативної сфери; змінює та виховує індивіда; формує його ціннісне бачення; дозволяє отримати нові знання та розвинути навички, а також сприяє творчій активності особистості.

РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1. Характеристика досліджуваної вибірки

Для проведення дослідження та перевірки гіпотези, було обрано волонтерську організацію «Handicap», яка надає такі послуги, як психологічна, юридична та медична допомога постраждалому населенню під час воєнних дій. Загалом у дослідженні взяли участь 53 особи (n = 53).

Щоб отримати загальні дані про респондентів, перед початком дослідження були зазначені такі запитання: вік, діяльність, термін роботи та досвід волонтерства за схожою програмою. На основі цього ми отримали наступні результати.

На їх основі можна зазначити такий віковий розподіл: 23 – 29 років – 26% (14 осіб); 30 – 39 років – 32% (17 осіб); 40 – 48 років – 42% (22 особи).

За питаннями про діяльність, яку людина виконує в організації, можна відмітити наступні професії: 20% (11 осіб) – психологи; лікарі – 15% (8 осіб); юристів – 7% (4 особи) та психіатри – 11% (6 осіб). Їх основна робота полягає у наданні психологічної/медичної/юридичної допомоги на гарячих лініях, в прихистках та безпосередню на базі самої організації. Найбільший розподіл припадає на осіб, які зголосилися допомогти не маючи необхідної освіти, але проходили навчання і знають основні механізми роботи та особи без досвіду роботи (тобто студенти) їх загальна кількість – 35% (19 осіб). Також до складу працівників входять керівники які регулюють весь процес діяльності та відповідають за організацію самого центру, загалом їх 9% (5 осіб).

Щодо питань про досвід участі, у схожих програмах, то ми отримали такі дані: 5% (3 особи) – брали участь понад шести заходів; 11% (6 осіб) – від трьох до п'яти програм; досвід тільки у одній – двох, отримали понад 45% (24 особи) респондентів та 37% (20 осіб) вперше займаються даною справою.

Останнє питання було пов'язане із терміном роботи в організації. Серед показників визначальними є те, що 43% (23 особи) респондентів задіяні ще від

існування програми. 17% (9 осіб) – чотири – п’ять місяців; 28% (15 осіб) – два – три місяці та місяць або менше - 11% (10 осіб).

Зазначенні вище дані, ми плануємо використати при створенні програми для залучення нових волонтерів, оскільки це надає можливість зрозуміти на яку аудиторію потрібно спрямовувати увагу при розробці методів інформування. Окрім цього можна також зазначити, що знання вікових особливостей групи та професійного розподілу допоможе створити план мотивування нових та вже діючих волонтерів. Термін роботи може нам вказати на рівень вигорання, який людина може не усвідомлювати або не говорити про нього. Також це допоможе зрозуміти, в якому стані волонтери і чи доречно буде прописати їм рекомендації, щодо профілактики чи необхідно буде проведення вже безпосередньої роботи з вигоранням.

2.2. Методичне забезпечення та організація дослідження

Згідно з поставленими завданнями ми здійснили аналіз доступних діагностичних методик та відібрали ті, що пов’язані зі змістом окремих складових мотивів та визначають певні індивідуально-психологічних аспекти суб’єктів волонтерської діяльності.

Для статистичної обробки ми використали програмне забезпечення STATISTICA за допомогою якої ми змогли здійснити кореляційний та факторний аналіз даних.

Для організації та проведення експериментального дослідження були використані наступні методики:

- 1) Опитувальник *«Інвентаризація волонтерських мотивів»* (Volunteer functions inventory, Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., & Meine, P.) [53];

Методика спрямована на визначення провідних мотивів, які спонукають людину до волонтерської діяльності. Вона налічує 30 питань, де респонденти зазначають наскільки важливою або точною була кожна з причин для волонтерства. Респонденти відповідають на кожне питання за 7-бальною

шкалою від 1 (зовсім не важливо) до 7 (надзвичайно важливо). У результаті обробки ми отримуємо 6 окремих функціональних мотивів (тобто факторів). Значення та їх найменування: «захисні мотиви» - засіб захистити власне «Я» від стресової/кризової ситуації; «ціннісний мотив» - можливість виразити власні альтруїстичні та гуманістичні цінності; «професійний мотив» - спосіб покращення професійних перспектив; «соціальний мотив» - спосіб розвитку та зміцнення соціальних зв'язків; «навчальний мотив» - спосіб отримання нових знань, умінь та навичок; «удосконалюючий мотив» - можливість розвиватися та рости (здіяяти власні вміння на практиці).

2) «Шкала актуалізації волонтерської діяльності за К.Бейлом» (Bales volunteerism-activism scale, Bales, K.) [51];

Мета опитувальника полягає у вимірюванні основних мотивацій для активного залучення до волонтерської діяльності. Містить 20 тверджень, де респонденти відповідають на кожен пункт за 5 – ти бальною шкалою Лайкерта від 1 (категорично не згоден) до 5 (повністю згоден). На основі результатів ми отримуємо 4 виміри, де є: «почуття ефективності» - відчуття власної спроможності вплинути на соціальні проблеми; «комунікабельність або генералізм» - сприйняття волонтерства як невіддільну частина життя; «ідеалізм або філософська прихильність» - почуття необхідної соціальної справедливості; «фактор самопочуття» - відчуття винагороди за діяльність.

3) *Діагностика професійного вигорання* (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Е. Водоп'янової) [47];

Призначена для вивчення ступеня професійного вигорання. Містить 22 питання, де респонденти на кожне питання обирають один з варіантів відповіді: «ніколи»; «дуже рідко»; «іноді»; «часто»; «дуже часто»; «кожен день». Опитувальник має три шкали: «емоційне виснаження» – характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням; порушення сну; зниження імунітету; проблеми із концентрацією; інтелектуальна й емоційна дистанція з роботою. «Деперсоналізація» - зростання незалежності від інших людей або зростання негативізму, цинічності налаштувань і почуттів

щодо інших; зменшується загальний емоційний фон; концентрація й пам'ять погіршуються. Погіршення сприйняття реальності, яка супроводжується тривогою. «*Редукція особистих досягнень*» - полягає в тенденції до негативного оцінюванні своїх професійних досягнень, успіхів та навіть себе.

4) Методика «*Діагностика рівня емоційного вигорання*» (В. В. Бойка) [49];

Методика В. В. Бойка на відмінну від попередньої є найбільш комплексною і дає можливість більш детально проаналізувати вираження тих чи інших симптомів вигорання. Вона складається із 84 тверджень, де респондентам необхідно було дати відповідь «так» чи «ні». Отримані результати групуються у наступні компоненти: Перший – «*Напруження*» який містить наступні симптоми: переживання психотравмуючих обставин; незадоволеність собою; «загнаність у глухий кут»; тривога і депресія. Другий компонент – «*Резистенція*» містить: неадекватне вибіркове емоційне реагування; емоційно - моральна дезорієнтація; розширення сфери економії емоцій; редукція професійних обов'язків. Третій – «*Виснаження*» складається з емоційного дефіциту; емоційного відчуження; особистісного відчуження (деперсоналізація); психосоматичні та психовегетативні порушення.

5) *Висбаденський опитувальник до позитивної психотерапії та сімейної психотерапії* (wipf) (Н. Пезешкіян) [41];

За допомогою опитувальника можна виокремити самоставлення та самосприйняття; особливості у батьківській родині, а також отримати певний ряд характеристик притаманним міжособистісним взаєминам. Методика містить 88 тверджень. Автором виділено 27 шкал, які вказують наступні особистісні особливості: 1) актуальні здібності (первинні в ставленні до себе та вторинні в ставленні до власної поведінки); 2) конфліктні реакції; 3) моделі ставлення.

6) *Утрехтська шкала залученості в роботу* (В.Шауфелі та Беккер) [19, с.54];

Опитувальник складається з 17 тверджень, що дають можливість визначити ключові показники залученості в діяльність. «Енергійність» - відображає

готовності працівника до докладання значних зусиль, наполегливість у подоланні труднощів на роботі; «Відданість» - характеризується прихильністю до роботи, почуттям значимості своєї праці, наснагою та гордістю щодо роботи; «Заглибленість» - описує повну концентрацію і занурення в роботу, заміну сприйняття часу, переживання щастя, відсутність бажання відволікатися від роботи або припинити її.

7) *Шкала диференціальних емоцій* (адаптація О.Леонової, М.Капіци 2003) [15 с134];

Методика призначення для визначення емоційного ставлення людини до наявної ситуації. Вона містить 30 тверджень, які необхідно оцінити від 1 (переживання повністю відсутнє) до 5 (переживання виражено максимально сильно). На основі результатів ми отримуємо модель емоційного реагування за такими шкалами: ПЕМ – позитивні емоції – ступень позитивного емоційного ставлення людини до ситуації. НЕМ – гостро негативні емоції – негативно емоційного ставлення людини до ситуації. ТДЕМ – відносно стійких індивідуальних переживань тривожно депресивного комплексу, що опосередковують об'єктивне ставлення людини до ситуації

8) Методика «*Індикатор копінг-стратегій*» (Coping Stratege Indicator, CSI, Д.Амирхан, 1990, в адаптації Н.Сироти,1994, В.Ялтонського, 1995) [50].

Досліджує стратегії поведінки людини, які вона використовує задля боротьби з стресовими ситуаціями. Містить 33 питання. Ідея опитувальника полягає у тому, що загалом виділяють три великі групи стратегій поведінки: «стратегія на вирішення проблем» - активна позиція, при якій людина намагається використати всі ресурси для пошуку ефективного розв'язання проблеми; «стратегія пошуку соціальної підтримки» - для розв'язання питання людина звертається за допомогою й підтримкою до оточуючих. «Стратегія уникання» - людина намагається уникати контакту з світом; вона використовує пасивні способи уникнення: хвороба, вживання психоактивних речовин; крайні випадок – суїцид.

Таким чином діагностичний матеріал емпіричного дослідження включає 8 методик. 2 з яких спрямовані на дослідження мотиваційного аспекту волонтерської діяльності; 2 на визначенні вигорання; 4 особистісних опитувальників, які досліджують особистісні характеристики, емоційна реакція на стресову ситуацію, переважаючий тип копінг – стратегій та рівень залученості в роботу. Загальна кількість питань у дослідженні становить 324 твердження та 65 шкал.

2.3 Аналіз отриманих результатів на основі проведених методик

Щоб отримати характерологічні показники досліджуваної групи, ми проаналізували отримані сирі результати. На їх основі ми можемо окреслити коло індивідуально - психологічних рис, які притаманні волонтерам даної організації.

Так, за методикою «Інвентаризація волонтерських мотивів», можна зазначити наступний розподіл (рис 2.1).

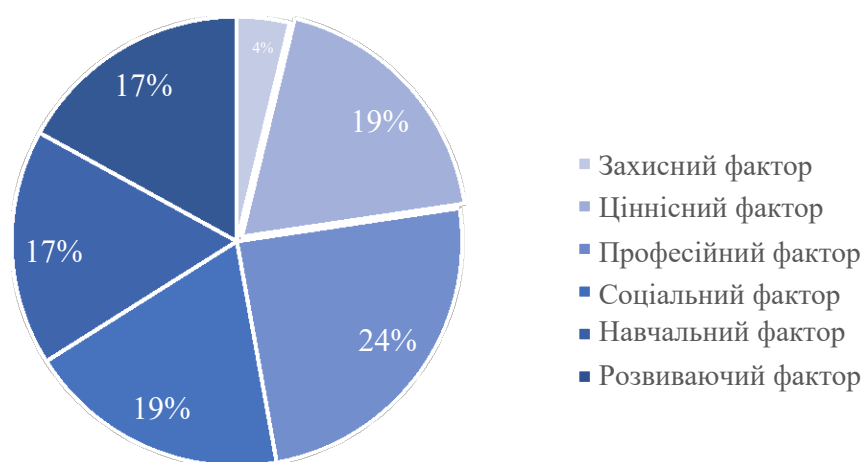


Рис 2.1 Результати за методикою "Інвентаризація волонтерських мотивів"

На основі отриманого результату, ми можемо сказати, що переважаючим мотивом серед респондентів організації «Handicap» є професійний фактор. Що вказує нам на те, що основним поштовхом до діяльності є бажання покращити кар'єрні навички та перспективи. Результат є доволі зрозуміли враховуючи той аспект, що багато респондентів є студентами або особами які тільки завершили навчання й розвиток професійних навичок для них в даний момент є найбільш важливим.

Також можна відмітити, що окрім професійного фактору на другому місці за кількістю вибору виступають такі, як соціальний та ціннісний. Вони вказують нам на те, що волонтерами керує бажання розвинути та зміцнити соціальні зв'язки й можливість проявити альтруїстичні мотиви. Важливо зазначити, що вибір даних факторів спостерігається у респондентів, які мають досвід волонтерства та добре розвинені кар'єрні перспективи.

На основі цього можна припустити, що для осіб які тільки починають кар'єрний розвиток важливими будуть ті волонтерські програми, які напряду або дотично зможуть розвинути їх професійні навички, а ось для осіб які вже мають певний досвід - вибір буде полягати у виявленні альтруїстичних мотивів та розвитку соціальних контактів, тобто для них це прояв бути корисним й мати змогу поспілкуватися із іншими.

За методикою «Шкала актуалізації волонтерської діяльності за К.Бейлом» ми отримали такі результати (рис 2.2).

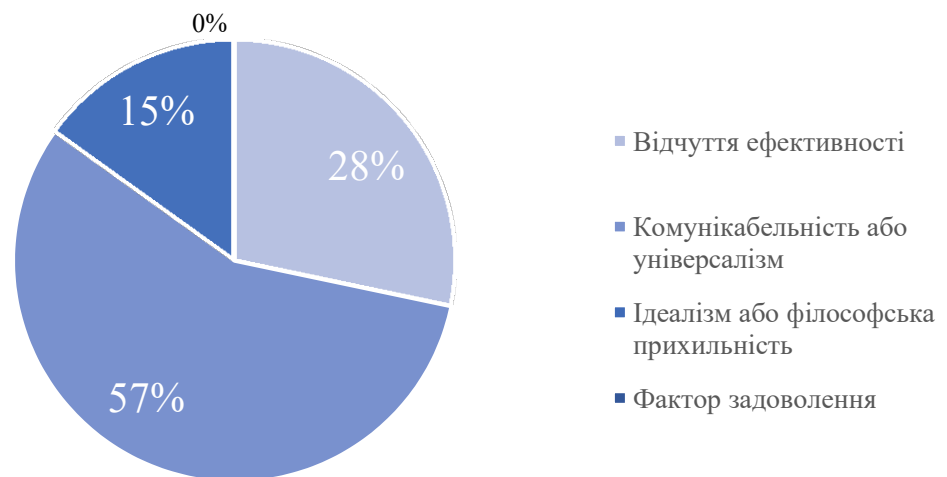


Рис 2.2 Результати за методикою "Шкала актуалізації волонтерської діяльності"

На діаграмі можна помітити, що найбільш обраним серед почуттів/відчуттів, які формують у людини сприйняття волонтерства, є шкала «комунікабельність або генералізм». На основі цього можна стверджувати, що більшість наших респондентів сприймають волонтерство як щось невіддільне та загально прийняте. Тобто для них волонтерська діяльність є певним стилем життя, яке прекрасно вписується в їх життєвий сценарій.

Також хотілося б відмітити те, що шкала «фактор задоволення» не є в пріоритеті наших волонтерів. Тобто їх не цікавить отримання матеріальної винагороди за діяльність. Виходить так, що найбільший поштовх до діяльності у волонтерів є не отримання винагороди, а прийняття волонтерства як певної частини власного життя.

Щодо «Діагностика професійного вигорання» (рис 2.3) та «Діагностика рівня емоційного вигорання» (рис 2.4), то ми можемо окреслити загальний рівень професійного вигорання та стадії формування компонентів емоційного вигорання.

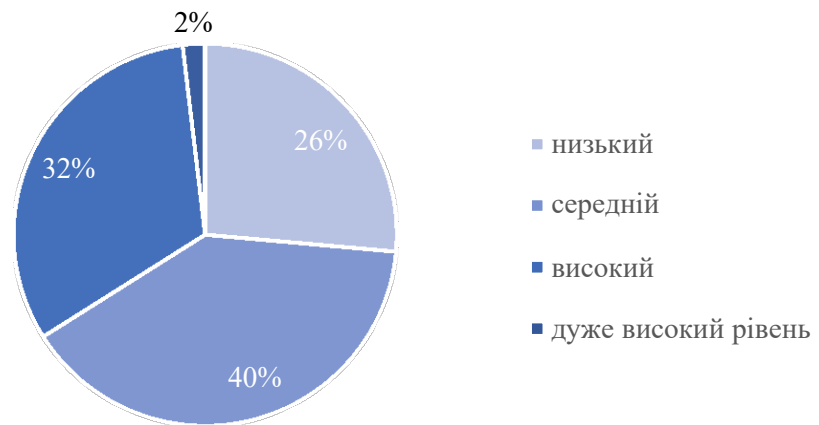


Рис 2.3 Результати за методикою "Діагностика професійного вигорання"

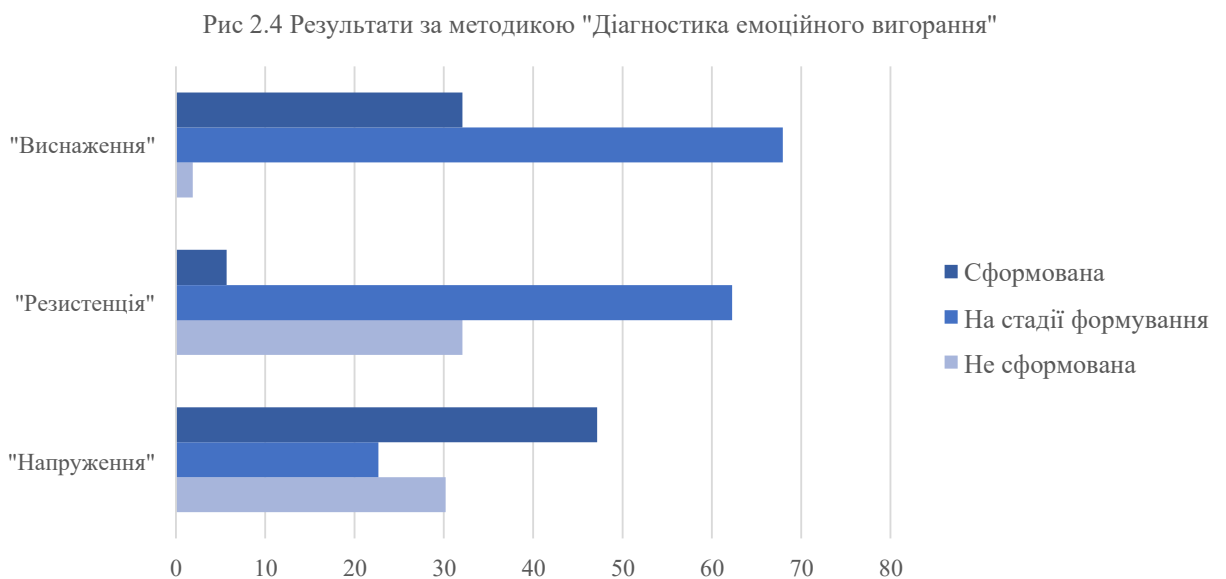


Рис 2.4 Результати за методикою "Діагностика емоційного вигорання"

Можемо помітити, що серед волонтерів професійне вигорання на середньому та високому рівні, що загалом є цілком зрозумілим, оскільки загальний термін роботи є більше ніж пів року та багато хто відмовлявся від отримання допомоги.

Якщо розбирати компоненти емоційного вигорання, то можна побачити, що фаза «напруження» є сформованою. Отриманий показник вказує нам на те, що респонденти перебувають у постійній тривозі та напрузі, що своєю чергою обумовлює дестабілізацію особистості. Щодо фаз «резистенції» та «виснаження», то вони знаходять на стадії формування, що дає нам змогу прийняти певні заходи, щоб зупинити подальший процес формування.

Все це є доволі передбачуваним, тому в рекомендаційній частині будуть надані програми для роботи з волонтерами та пам'ятка для профілактики, щоб запобігти вигорання в інших учасників.

Наступна методика «Висбаденський опитувальник до позитивної психотерапії та сімейної психотерапії» з всіх отриманих результатів хотілося б виокремити тільки конфліктні реакції (рис 2.5).

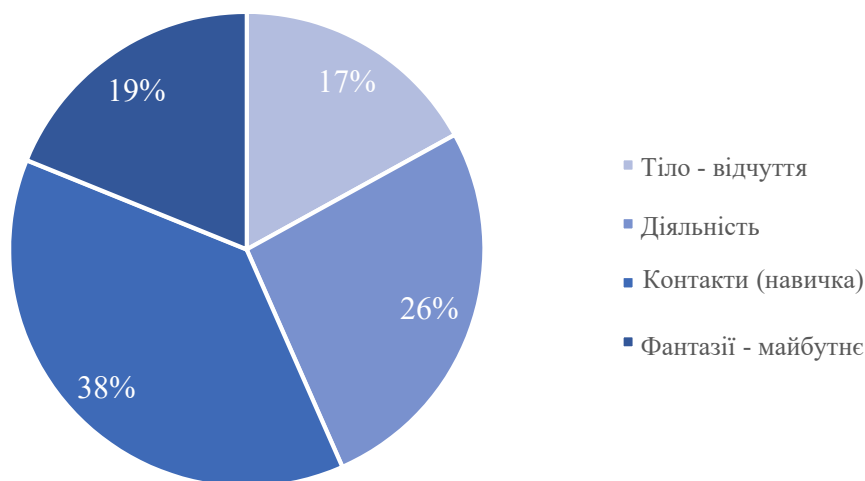


Рис 2.5 Результати за методикою "Висбаденський опитувальник для позитивної психотерапії та сімейної психотерапії"

Отже, отриманий результат вказує нам на те, що для волонтерів притаманною реакцією на конфлікт буде втеча у контакти, та у незначній кількості – в діяльність. Тобто можна припустити, що при переживанні кризових подій людина буде більш схильна до прояву соціальної активності та спробам зайняти

весь свій вільний час певною роботою. Отже, ми можемо припустити, що для даної вибірки втеча в контакти і діяльність, виступають поштовхом до вибору волонтерства, що в результаті дає захист особистісної цілісності в кризовій ситуації, на яку вони не можуть вплинути.

Так, за методикою «Утрехтська шкала залученості в роботу» ми отримали наступні результати (рис 2.6).

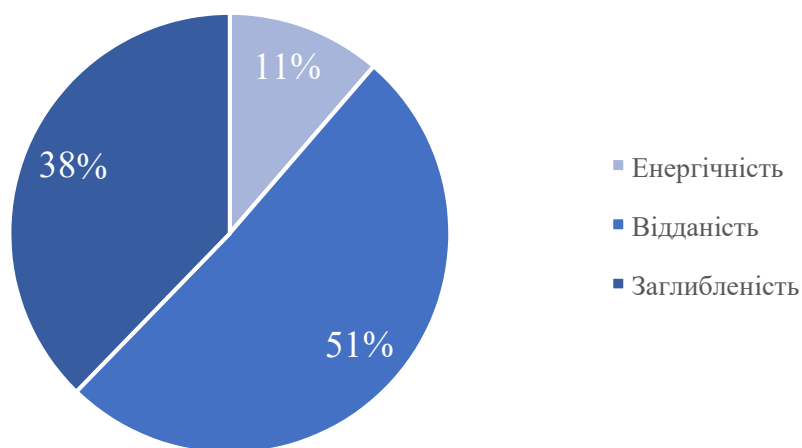


Рис 2.6 Результати за методикою "Утрехтська шкала залученості в роботу"

На діаграмі можна помітити, що найбільше респондентам притаманна відданість роботі та на другому місці заглибленість у діяльність. Це надає нам можливість охарактеризувати волонтерів з одного боку, як прихильниками праці, яку вони виконують та осіб які задоволені її результатами. З іншого - це сконцентровані, сильно занурені у роботу, заміна переживання позитивних емоцій та відпочинку. Враховуючи вище описані результати, така залученість, на наш погляд, є цілком зрозумілою.

Методика «Шкала диференціальних емоцій» вказує нам на наступний емпіричний розподіл (рис 2.7).

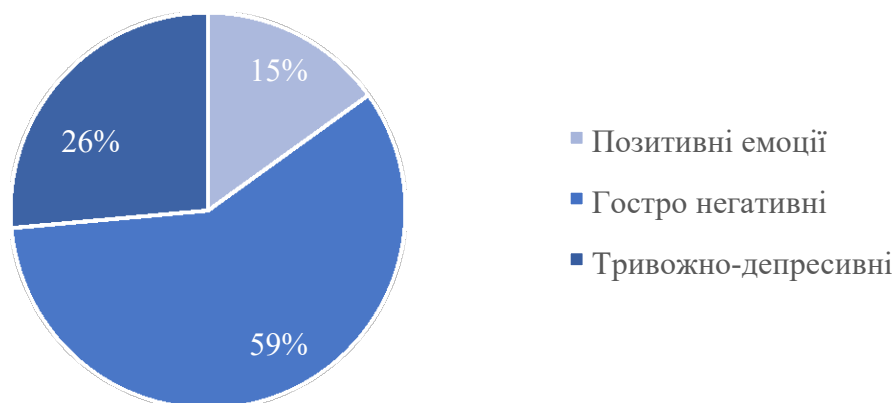


Рис 2.7 Результати за методикою "Шкала диференціальних емоцій"

Отримані результати можна інтерпретувати наступним чином, для волонтерів емоційна реакція на стресову ситуацію буде негативною, що враховуючи всі обставини є цілком нормальним. Оскільки такі події погано відображаються в житті кожного громадянина і будь – яка відсутність стабільності або її порушення призводить до внутрішнього дисбалансу, що може виражатися у агресивній поведінці, тривожності, замкнутості та навіть депресії.

І останньою методикою є «Індикатор копінг-стратегій», отримані результати (рис 2.8) вказують нам на те, що переважаючим типом поведінки у стресових подіях є спрямованість на вирішення проблеми. Тобто для волонтерів активна позиція при кризових ситуаціях буде проявлятися у пошуку всіх наявних у них ресурсів, щоб вирішити проблему.

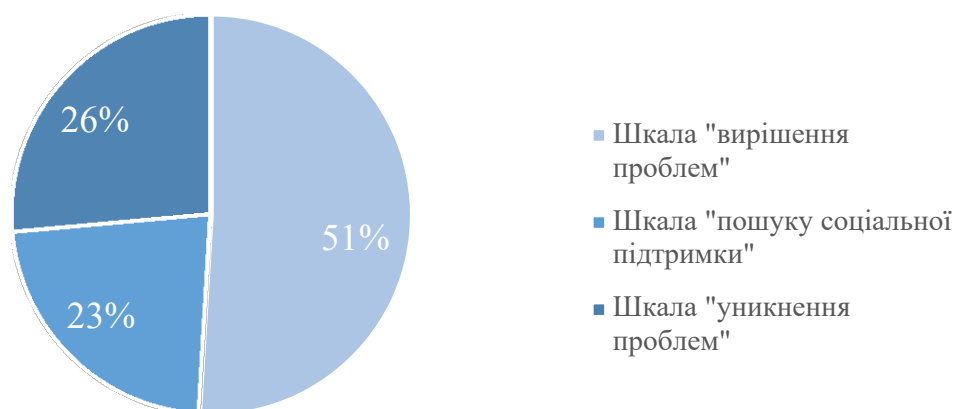


Рис 2.8 Результати за методикою "Індикатор копінг - стратегій"

Отже, на основі отриманих даних можна виокремити профіль волонтерів даної організації. Мотивація до діяльності полягає у набутті професійних навичок; можливості проявити власні альтруїстичні мотиви; розширити соціальні контакти та сприйняття волонтерської діяльності як стилю життя. Відносно некритичні показники за вигоранням, можна інтерпретувати як вмилу організацію процесу, але при цьому певні аспекти все – таки необхідно переглянути. Для волонтерів притаманна «втеча» в контакти та діяльність. Щодо залученості, то вона має доволі високий рівень, на який необхідно звернути увагу, оскільки саме це може бути причиною вигорання. І щодо копінг – стратегій, бо вона є доволі активною та цілком конструктивною.

2.4. Особливості взаємозв'язку психічних станів та мотиваційно – діяльнісних особливостей волонтерської діяльності

Згідно з зазначеними завданнями ми здійснили кореляційний аналіз, що дав нам змогу визначити значимі зв'язки та окреслити особливості емоційно – мотиваційної сфери волонтерської діяльності.

Так, приміром, серед показників мотиваційних факторів у вибірці респондентів можемо зауважити помірні зв'язки за шкалами захисний, ціннісний, професійний, соціальний, навчальний та удосконалюючі мотиви. Емпіричні показники вказують на прямий кореляційний зв'язок захисного мотиву зі шкалами емоційного дефіциту ($r_{xy} = 0,39$, при $p \leq 0,05$); розширення сфери економії емоцій ($r_{xy} = 0,30$, при $p \leq 0,05$) та з редукцією професійних досягнень ($r_{xy} = 0,27$, при $p \leq 0,05$). Тож можемо констатувати, що засобом для відновлення власного емоційного стану для респондентів є участь у волонтерській діяльності. Фактично їх виснаження, спустошення, автоматизм у роботі; економія емоцій; бажання обмежити чи скоротити робочі обов'язки є поштовхом людини до бажання відновитися або захистити власну цілісність за допомогою волонтерської діяльності. Тобто можна припустити, що волонтерська допомога виступає місцем, де особистість має змогу відновити власні ресурси та відволіктися від переживань. Також можна зазначити, що

захисний мотив має прямі, помірні кореляційні зв'язки із моделлю наслідування «ти» ($r_{xy} = 0,31$, при $p \leq 0,05$), на основі цього можемо припустити, що значний вплив на вибір мотиву для особистості відіграла батьківська модель подолання труднощів. Тобто респонденти базуючись на досвіді того як із стресовими ситуаціями справлялися батьки, формує власне бачення та механізми боротьби із кризами.

Так само прямий кореляційний зв'язок можемо побачити на прикладі шкали ціннісного мотиву з емоційним дефіцитом ($r_{xy} = 0,37$, при $p \leq 0,05$); розширенням сфери економії емоцій ($r_{xy} = 0,36$, при $p \leq 0,05$); психовегетативними й психосоматичними порушеннями ($r_{xy} = 0,29$, при $p \leq 0,05$) та фазою «виснаження» ($r_{xy} = 0,28$, при $p \leq 0,05$). Отриманні результати нам вказують на те, що чим вищим є прояв альтруїстичних мотивів, тим швидше настає фаза економії емоції в різних сферах життя; мінімізується емоційний внесок у роботу, відбувається автоматизм; нижчим стає загальний енергетичний тонус й відбувається ослаблення нервової системи та погіршується самопочуття. Тобто чим більше людина намагається бути корисною суспільству, тим швидше вона емоційно виснажується, що як наслідок може сформувати емоційне вигорання.

Отримані результати є цілком передбачуваними, оскільки така самовіддача спричиняє спустошенню внутрішніх ресурсів, а враховуючи даний тип діяльні людина не завжди може вчасно помітити погіршення самопочуття або навпаки аргументує це тим, що її фізичний та емоційний стан це ніщо порівняно із тим що переживають інші (тобто на тих кого спрямована допомога).

Також можна відмітити прямий зв'язок ціннісного мотиву із шкалою часу ($r_{xy} = 0,29$, при $p \leq 0,05$), що вказує нам на те, що волонтери більшу частину власного часу витрачають на задоволення потреб інших, якраз це і є підтвердженням попереднього припущення. Тобто людина витрачає багато годин для допомоги, при цьому нехтуючи власними переживаннями та самопочуттям.

Наступний соціальний мотив має прямий зв'язок з емоційним дефіцитом ($r_{xy} = 0,31$, при $p \leq 0,05$), тривожно – депресивними емоціями ($r_{xy} = 0,30$, при $p \leq$

0,05) та розширення сфери економії емоцій ($r_{xy} = 0,29$, при $p \leq 0,05$), це вказує нам на

те, що спроба розвитку соціальних зв'язків є засобом зменшення негативних емоцій. Можемо припустити, що бажання розвивати та зміцнювати соціальні контакти це спосіб відволіктися або навіть приховати власні переживання щодо стресової ситуації, перевагою та навіть виснаження. Окрім цього соціальний мотив має ще прямий зв'язок із моделлю наслідування «ти» ($r_{xy} = 0,27$, при $p \leq 0,05$), отриманий результат своєю чергою вказує нам на те, що взаєностосунки між батьками відіграють роль у формуванні стосунків із оточуючими, що якраз і відображається у даному мотиві. Тобто при отриманні досвіду від взаємин батьків, людина формує власне ставлення до оточуючих та потребу у спілкуванні.

Можна відмітити, що існує обернений зв'язок з чесністю –прямота ($r_{xy} = -0,30$, при $p \leq 0,05$) та сексуальність – ніжність ($r_{xy} = -0,33$, при $p \leq 0,05$). Зв'язок соціального фактору із чесністю – прямота є цілком передбачуваним, адже зміст шкали вказує нам на те, що особа не може говорити про власні переживання та самопочуття. Враховуючи попередні зв'язки ми можемо підмітити, що бажання закріпити соціальну активність виступає засобом подолання власних негативних переживань, що своєю чергою дає змогу зазначити, що респонденти не проявляють ініціативи говорити про власні емоцій та почуття. Доволі цікавим є поєднання соціального мотиву з шкалою «сексуальність – ніжність», адже це нам вказує на те, що хоч респонденти і відкриті до спілкування та набуття нового колу знайомств, вони не готові до прояву та прийняття фізичних контактів. Тобто можна зауважити, що при переживанні негативних емоцій, волонтерам буде притаманне уникання тілесних контактів та обговорення власних почуттів, але при цьому вони активно будуть спілкуватися та допомагати іншим.

Щодо навчального мотиву, то він має прямий зв'язок з шкалою «уникання проблем» ($r_{xy} = 0,34$, при $p \leq 0,05$); розширення сфери економії емоцій ($r_{xy} = 0,33$, при $p \leq 0,05$) та тривожно – депресивними емоціями ($r_{xy} = 0,32$, при $p \leq 0,05$);), що своєю чергою вказують на те, що для волонтерів змога навчитися чомусь новому є зменшенням негативних реакцій на події та засобом ескалації від травмуючих чинників. Тобто для респондентів є цілком бажаним отримання

нових навичок та вмінь оскільки це зменшує напруження та надає сил для подолання внутрішньої напруги й стресу.

Також можна зазначити удосконалюючий мотив, який має прямий зв'язок з шкалою часу ($r_{xy} = 0,37$, при $p \leq 0,05$) який вказують нам на те, що для респондентів можливість приділяти іншим час позитивно впливає на розвиток особистих якості та здібностей. Це нам дає змогу зрозуміти, що для волонтерів важливим фактором у роботі виступає допомога іншим, оскільки це дозволяє їм відчувати власну значимість та дати змогу задіяти власні надбання, яким вони попередньо навчилися. Окрім зазначених вище шкал, удосконалюючий фактор має прямі зв'язки з шкалами емоційного дефіциту ($r_{xy} = 0,34$, при $p \leq 0,05$); тривожно – депресивними емоціями ($r_{xy} = 0,34$, при $p \leq 0,05$) та шкалою «уникання проблем» ($r_{xy} = 0,31$, при $p \leq 0,05$). Отримані результати вказують нам на те, що можливість рости і розвиватися, стає засобом подолання втоми, емоційного виснаження та зменшення переживань стосовно непередбачуваної ситуації. Тобто можливість респондентів випробувати власні сили, допомагає зменшити негативні емоційні наслідки для особистості.

Можемо відмітити, що удосконалюючий мотив також має обернені зв'язки з охайністю ($r_{xy} = - 0,39$, при $p \leq 0,05$). Отриманий результат вказує нам на те, що при бажанні удосконалити власні вміння та здібності, респонденти відкладають догляд за тілом та особистими речами. Тобто при більшому розвитку приватних мотивів, волонтери менше часу приділяють зовнішньому вигляду та порядку навколо них. З-поміж мотивів, які спонукають людину до волонтерської діяльності існують й відчуття, які формують ці мотиви. Серед них можемо виокремити ті які мають наступні помірні кореляційні зв'язки: «почуття ефективності», «комунікабельність або генералізм», «ідеалізм чи філософська прихильність».

Так, приміром зв'язки за шкалою почуття ефективності мають прямий зв'язок із заглибленістю ($r_{xy} = 0,30$, при $p \leq 0,05$) й обернений із психосоматичними та психовегетативними порушеннями ($r_{xy} = - 0,32$, при $p \leq 0,05$). Отримані результати вказують нам на те, що чим вищим є бажання вплинути на соціальні проблеми, тим вищим є рівень залученості в роботу та при цьому відбувається

зменшення негативних тілесних проявів. І це дає можливість стверджувати, що якщо волонтера спонукає до діяльності розуміння того, що він може щось змінити та вплинути на певні проблеми, тим сильніше, відданіше та наполегливіше він буде працювати. І також, можна зазначити, що при усвідомленні власної спроможності у респондента покращується самопочуття.

Наступним відчуттям виступає комунікабельність або генералізм, який має обернені зв'язки із моделлю наслідування «ти» ($r_{xy} = - 0,34$, при $p \leq 0,05$); психосоматичні та психовегетативні порушення ($r_{xy} = - 0,31$, при $p \leq 0,05$); особистісне відчуження ($r_{xy} = - 0,29$, при $p \leq 0,05$); фаза «виснаження» ($r_{xy} = - 0,29$, при $p \leq 0,05$) та редукція особистісних досягнень ($r_{xy} = - 0,28$, при $p \leq 0,05$). Зазначені зв'язки є цілком передбачувані, оскільки для усвідомлення того, що волонтерство може бути частиною життя або навіть його стилем, необхідно мати приклад для наслідування серед когось із рідних. Можна припустити, що підґрунтям для активної волонтерської позиції виступає перейняття досвіду від друзів, знайоми та батьків. З цього можна зробити певний висновок, ґрунтуючись на отриманому зв'язку та попередньо описаних даних про те, що дійсно одним із важливих компонентів для активної роботи волонтера, певним чином йому необхідний приклад для наслідування. Також важливо зазначити, якщо діяльність волонтера є добровільно – примусовою, то відбувається погіршення його самопочуття. Тобто якщо людина займається волонтерством сприймаючи його як частинку власного життя, тоді вона буде почуватися краще і навпаки, при примусовому залученні людина не розуміє для чого вона тут і це призводить до негативної соматизації.

Можна виокремити ідеалізм або філософську прихильність. Дана шкала має прямий зв'язок із заглибленістю ($r_{xy} = 0,32$, при $p \leq 0,05$) та обернений зв'язок з психосоматичними та психовегетативними порушеннями ($r_{xy} = - 0,35$, при $p \leq 0,05$) й фазою «виснаження» ($r_{xy} = - 0,35$, при $p \leq 0,05$). Це дає нам змогу припустити, що чим вищий рівень відчуття соціальної справедливості, тим меншим є прояв поганого самопочуття та виснаження, а також важливим аспектом є повна самовіддача діяльності. Так відповідно до цього можна дійти

висновку, що причетність до відновлення справедливості у ситуації з якою вони стикаються, покращують їх емоційний стан та надають сил, при цьому характеризується повною концентрацією та зануренням у роботу.

Фактор задоволення має обернений кореляційний зв'язок з особистим відчуженням ($r_{xy} = -0,27$, при $p \leq 0,05$). Отриманий результат вказує на те, що почуття винагороди за діяльність зменшує особистісне відсторонення від інших осіб. Тобто коли людина усвідомлює, що вона в результаті отримає будь – що за пророблену нею роботу, то це зменшить ризик того, що взаємодія з іншими буде сприйматися негативно і доволі нав'язливо.

Окрім цього хотілося б відзначити ще декілька кореляційних зв'язків, з шкалою справедливості й деякі із поведінкових реакції на стрес, такі як «діяльність» та «контакти».

Поведінкова реакція «діяльність» має помірні, обернені зв'язки з фазою «виснаження» ($r_{xy} = -0,32$, при $p \leq 0,05$) та шкалою психовегетативні й психосоматичні порушення ($r_{xy} = -0,27$, при $p \leq 0,05$) отриманий результат вказує на те, що активна діяльність зменшує виснаження та покращує самопочуття. Фактично активна участь у волонтерській діяльності, а саме можливість щось робити та вплинути на щось, зменшує ризики формування емоційного виснаження й погіршення фізичного стану.

Щодо реакції «контакти», то вони мають тільки один помірний, обернений кореляційний зв'язок з фазою виснаження ($r_{xy} = -0,27$, при $p \leq 0,05$). Що говорить нам про те, що вибір активної соціальної позиції, при стресовій ситуації, покращує загальний емоційний тонус. Тобто чим завзятіше людина встановлює і підтримує контакти, тим менша вірогідність, що у неї сформується фаза виснаження.

Так, шкала справедливості має обернені зв'язки з професійним ($r_{xy} = -0,35$, при $p \leq 0,05$); удосконалюючим ($r_{xy} = -0,30$, при $p \leq 0,05$) навчальним ($r_{xy} = -0,27$, при $p \leq 0,05$) та ціннісним ($r_{xy} = -0,27$, при $p \leq 0,05$) факторами. Отриманий результат є доволі цікавим, оскільки при можливості покращити кар'єрні перспективи, удосконалити власні вміння, навчитися чомусь новому та проявити

альтруїстичні та гуманістичні мотиви, допомагає особистості зменшити відчуття не справедливого відношення до неї. Отже, індивід вважає, що за сприянням досягнення певних результатів, змінить ставлення оточуючих до себе. Можна припустити, що відновлення справедливого ставлення до людини, можна досягти за допомогою покращення її особистісних та кар'єрних вмінь.

Так, проаналізувавши кореляційні зв'язки мотивів, продемонстровані нашими респондентами, можемо констатувати, що поштовхом до волонтерської діяльності є усвідомлення власних негативних станів та бажання уникнути переживань щодо стресових ситуацій. Можна підмітити, що одним з важливих компонентів у формуванні бажанні долучитися до волонтерства може виступати моделі наслідування рідних та близьких. Також хотілося б зазначити, що самовіддача респондентів може стати причиною до формування емоційного та професійного виснаження.

На основі вище описаного, можна припустити, що вибір поведінкової реакції зменшує ризики формування виснаження та покращує самопочуття. Це можна пояснити наступним чином: якщо особа відчуває приналежність до групи, участь у розв'язанні спільного завдання, а також має можливість виразити власні переживання та тривогу, навіть через звичайну діяльність, то це позитивно впливає на взаємодію з іншими й зменшує внутрішнє напруження самого волонтера.

2.5. Особистісні характеристики волонтерів та структура волонтерської діяльності

Відтак для реалізації завдань, перевірки гіпотези та виявлення латентних особистісних характеристик волонтерів, ми використали факторний аналіз.

На рис 2.9 вказаний факторний розподіл у структурі волонтерської діяльності (таблиця з навантаженням у додатку № 1). Зазначені фактори пояснюють 65% загальної дисперсії.

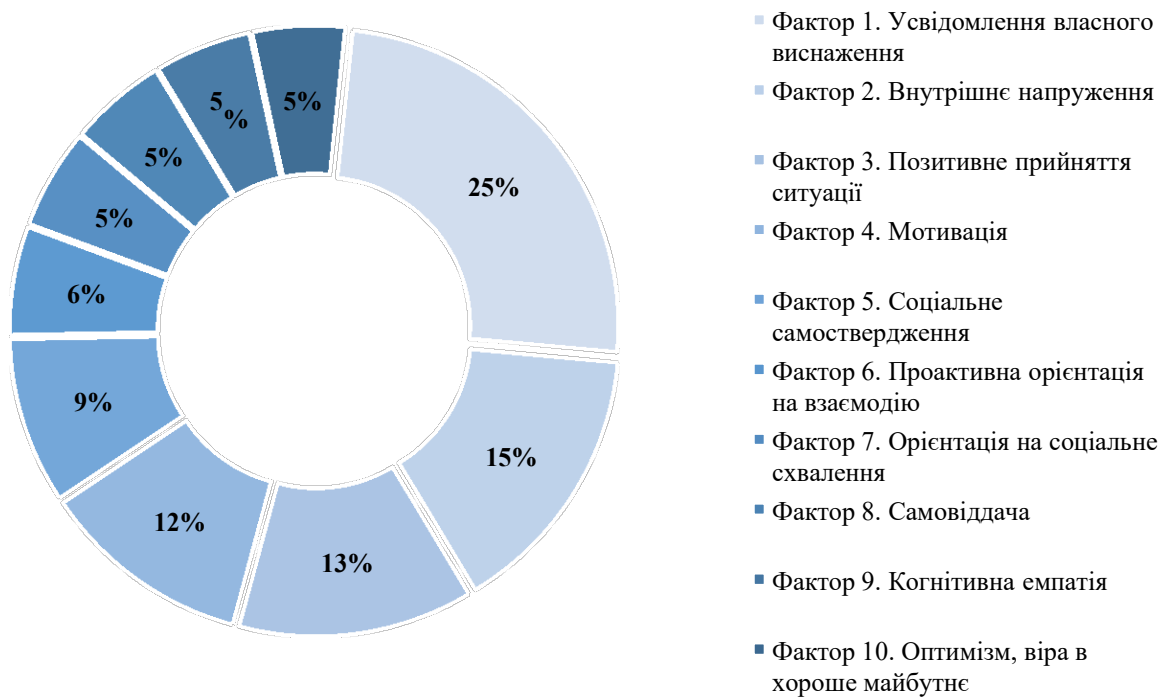


Рис 2.9 Графічне представлення актуалізації характеристик волонтерської діяльності

Перший фактор пояснює 16 % загальної дисперсії, його можна визначити як біполярним, адже він містить двадцять критеріїв з додатним навантаженням та двома від'ємними. На додатному полюсі знаходяться такі шкали як: «фаза «виснаження»» (+0,861); «загальний рівень вигорання» (+0,806); «емоційне виснаження» (+0,786); «емоційне відчуження» (+0,730); «редукція особистих досягнень» (+0,700); «деперсоналізація» (+0,700); «особисте відчуження» (+0,682); «фаза «резистенції»» (+0,675); «емоційний дефіцит» (+0,652); «психосоматичні та психовегетативні порушення» (+0,653); «неадекватне вибіркоче емоційне реагування» (+0,620); «емоційно – моральна дезорієнтація» (+0,618); «редукція професійних досягнень» (+0,700); «розширення сфери економії емоцій» (+0,570); «тривожно – депресивні емоції» (+0,615); «гостро негативні емоції» (+0,601); «вирішення проблем» (+0,612); «пошук соціальної підтримки» (+0,552); «уникнення» (+0,591); «енергійність» (+0,499). На від'ємному полюсі знаходяться: «терплячість» (-0,389) та «позитивні емоції» (-0,724). Зважаючи на те, що на додатному полюсі фактора розташовані СИМПТОМИ

професійного та емоційного вигорання, які характеризуються зниженням емоційного фону, байдужістю, емоційним перенасиченням, деформацією у стосунках, негативним оцінюванням себе та власних професійних досягнень, погіршення самопочуття. Можна також відмітити копінг – стратегій які люди обирають для подолання стресових ситуацій, серед них є активний пошук ресурсів для розв’язання проблем; пошук соціальної підтримки та уникнення, ситуації, що викликає негативні відчуття. Також тут спостерігаються й інші шкали, які мають наступні ознаки: гостро негативні та тривожно – депресивні емоції, що проявляються у відношенні людини до ситуації; високий рівень енергії, готовності до докладання значних зусиль, наполегливість у роботі. На від’ємному полюсі можна зазначити такі ознаки, як переживання позитивних емоцій, по відношенню до стресової ситуації та можливість очікувати й підтримувати власний розвиток і розвиток інших. На основі зазначених характеристик можемо визначити, що цей фактор є *«Усвідомлення власного виснаження»*, оскільки можна помітити, що незважаючи на переживання негативних почуттів та емоційного й професійного вигорання, респонденти активно шукають можливість зменшити внутрішню напругу за допомогою певних поведінкових стратегій.

Другий фактор описує 10% загальної дисперсії. Він також є біполярним, оскільки визначається дванадцятьма ознаками зі знаком плюс та двома з від’ємними показниками. До характеристик з найвищими навантаженнями належать: «фаза «напруження»» (+0,921); «незадоволеність собою» (+0,843); «тривога і депресія» (+0,810); «загнаність у клітку» (+0,798); «переживання психотравмуючих обставин» (+0,775); «редукція професійних зобов’язань» (+0,569); «фаза «резистенція»» (+0,528); «неадекватне вибіркоче емоційне реагування» (+0,499); «розширення сфери економії емоції» (+0,489); «емоційно – моральна дезорієнтація» (+0,409); «пошук соціальної підтримки» (+0,436); «енергійність» (+0,352). Компоненти які розташовані на від’ємному полюсі – «позитивні емоції» (-0,358); «охайність» (-0,367). Відповідно до зазначених критеріїв, можемо описати зміст фактора, як відчуття напруження; стан

безвиходу; відчуття власної неспроможності вплинути на ситуацію; незадоволення собою та результатом діяльності; бажання обмежити чи скоротити коло обов'язків; неможливість емоційно відреагувати, але при цьому респонденти намагаються знайти підтримку в оточуючих та проявляють високий рівень залученості й наполегливості у роботі. Також можна підмітити, що вони не в змозі позитивно реагувати на стресові події та менше часу приділяють догляду за собою. Відтак, можемо інтерпретувати другий фактор як *«Внутрішнє напруження»*, оскільки основне навантаження припадає саме на опис внутрішніх переживань особистості. Також хотілося б зазначити, що у досліджуваних є певна тенденція до подолання напруження через активну робочу діяльність та соціальні контакти. Тобто при виникненні сильних внутрішніх переживань респонденти більше заглиблюються у робочий процес та намагають знайти підтримку в рідних, що є цілком природнім та конструктивним [56].

Третій фактор, що відображає 8 % загальної дисперсії та є уніполярним, що відображає чотири ознаки з високими та від'ємними показниками. До цього фактору увійшли: «діяльність» (-0,947); «тіло» (-0,982); «контакти» (-0,979); «фантазії» (-0,979) та «пунктуальність» (-0,978). Відповідно до зазначених шкал, даний фактор можна описати як діяльнісна та рухова активність; можливість встановлювати та дотримувати конструктивні стосунки з собою та іншими; позитивний розвиток уяви, а також відсутність дотримання строго зазначених часових рамок, що не обмежує індивіда у прояві його креативності та роботі. Можемо зауважити, що фактор зазначає відсутність втечі від кризової ситуації, що вказує нам на те, що особа намагається знайти баланс між різними сферами «Я» та використовує позитивні копінги. Із цього ми можемо цей фактор, як *«Позитивне прийняття ситуації»*.

Четвертий фактор описує 7% загальної дисперсії та визначається шістьма ознаками на додатному й одному від'ємному полюсі, що вказує нам на біполярність. Так, до цього фактору увійшли: «удосконалюючий мотив» (+0,809); «ціннісний мотив» (+0,804); «захисний мотив» (+0,784); «навчальний мотив» (+0,773); «професійний мотив» (+0,764); «соціальний мотив» (+0,739) та

«справедливість» (-0,421). Відтак зміст фактора можна зазначити наступними характеристиками: бажання рости та розвиватися, спосіб вираження альтруїстичних цінностей, засіб збереження власної цілісності, можливість отримати нові знання та досвід, розвиток професійних здібностей, спосіб розвитку та зміцнення соціальних зв'язків, а також спроба відновлення особистісної справедливості. Враховуючи те, що характеристики, які сформували зміст фактор відносяться до структури мотиваційного компоненту, то ми можемо його назвати «*Мотиваційним*».

П'ятий фактор описує 6% загальної дисперсії, містить один на від'ємному та чотири критерія на додатному полюсі. Серед них є «ідеалізм або філософська прихильність» (+0,792); «почуття ефективності» (+0,759); «фактор задоволення» (+0,720); «комунікабельність або генералізм» (+0,659); «заглибленість» (+0,449) та «терплячість» (-0,405). Зміст фактора можна описати наступним чином: бажання вплинути на розв'язання соціальні проблеми; визначення волонтерства як стиль життя; бажання відновити соціальну справедливість; почуття винагороди за діяльність, яка може полягати в отриманні не тільки матеріальної оплати але й емоційної та духовної, а також тут спостерігається високий рівень залученості у роботу, що характеризується повною концентрацією та небажанням відволікатися. На від'ємному ж полюсі в нас розташувалася шкала терплячості, що вказує нам на небажання довго очікувати, тиск на інших, який інколи може проявляється в агресії. Відтак ми можемо назвати цей фактор «*Соціальне самоствердження*».

Шостий фактор визначає 4% загальної дисперсії та є біполярним, оскільки містить чотири шкали на від'ємному та дві на додатному полюсі. Наповнення фактора є помірним і містить наступні ознаки: «контакти» (+0,585); модель наслідування «Я» (+0,476), «гостро негативні емоції» (-0,398); «акуратність» (-0,480); «ми» (-0,587) та «ввічливість» (-0,683). Відповідно до розташування ознак, можна описати наповнення фактора наступними характеристиками: вміння присвячувати себе іншим та опікатися ними, при цьому відсутність негативних емоцій щодо ситуації, відсутність порядку, придушення агресії по

відношенню до інших, бажання навчитися правильно взаємодіяти з іншими. Базуючись на вище перерахованих характеристиках даний фактор можна назвати як *«Проактивна орієнтація на взаємодію»*.

Сьомий фактор описує 3% загальної дисперсії та є біполярним. На додатному полюсі знаходяться три ознаки та три на від'ємному. До цих ознак увійшли: «чесність та прямота» (+0,554); «слухняність» (+0,484); «довіра» (+0,433), а на від'ємному полюсі в нас розмістилися «гостро негативні емоції» (-0,379); «вірність» (-0,525); «час» (-0,651). Зважаючи на те, що на додатному полюсі фактора розташовані такі характеристики як вміння правдиво висловлювати власні почуття та думки, не хвилюючись про те, як їх оцінить суспільство; вміння адекватно реагувати на прохання, доручення; можливість сприймати людей такими як вони є. На від'ємному полюсі розташувалися такі риси як негативна реакція на стресову подію; порушення власних принципів та норм; не можливість виділити час для взаємодії з рідними. Можемо визначити цей фактор як *«Орієнтація на соціальне схвалення»*.

Восьмий фактор описує 3% загальної дисперсії і також є біполярним. Він містить чотири додатні та дві від'ємні ознаки. Показники є доволі помірні за навантаження та є більш вагомими у інших факторах, але оскільки він все одно був зазначеним та виділеним, ми вирішили також його описати. Ознаки які потрапили – це «пошук «соціальної підтримки»» (+0,452); «завзятість – діяльність» (+0,376); «шкала «вирішення проблеми»» (+0,361); «редукція особистих досягнень» (+0,356). На мінусах «ощадливість» (-0,465) та «віра» (-0,407). Відповідно до змісту цих ознак, можемо описати фактор як бажання отримати підтримку від рідних та знайомих; можливість довго та напружено працювати; активний пошук розв'язання стресової події; негативне ставлення до себе та своїх професійних досягнень, також можна відмітити, що такий аспект як грошова економія, бережливість й віра стає менш важливим для респондента. Відтак, психологічний зміст фактора можна назвати як *«Самовіддача»*.

Дев'ятий фактор описує 3% загальної дисперсії, визначається шістьма характеристиками: п'ять із яких є на додатному та один на від'ємному полюсі.

Серед них «ти» (+0,702). «справедливість» (+0,539); «віра» (+0,413); «завзятість – діяльність» (+0,398); «довіра» (+0,352); «сексуальність й ніжність» (-0,382). Дані ознаки мають наступні характеристики: позитивна міжособистісна взаємодія, яка спрямована на спільне вирішення проблем; відновлення особистісної справедливості; зацікавленість у внутрішньому світі особистості та активний пошук сенсу; виснажливе діяльнісне спрямування, тобто людина протягом довгого часу може працювати без перерви; прийняття інших й себе такими як вони є, й при цьому людина не сприймає тілесні контакти. Можна зауважити, що людина когнітивно та емоційно може вмикнутися у процес, який відбувається навколо неї та може безперешкодно надавати допомогу, але при цьому прояв тілесної взаємодії для неї буде не прийнятним. Ми інтерпретували цей фактор як *«Когнітивна емпатія»*.

Десятий фактор описує також 3 % загальної дисперсії і є біполярним, адже містить три ознаки на додатному та одну на від'ємному полюсі. Так, до цього фактору увійшли: «ми – пара» (+0,546); «надійність» (+0,489); «терплячість» (+0,371) й «охайність» (-0,489). Відповідно до них можемо описати цей фактор як оптимістичне ставлення до майбутнього; визнання майбутніх можливостей, при цьому позитивно оцінювати теперішні отриманні результати; вміння очікувати, але при цьому охайність для особистості втрачає свою актуальність. Відтак, наведені характеристики дозволяють інтерпретувати фактор як *«Оптимізм, віра в хороше майбутнє»*.

Висновки до II розділу

На базі організації «Handicap», відповідно до сформульованих нами задач, було проведено емпіричного дослідження, для виокремлення основних характеристик та особливостей волонтерської діяльності. Для реалізації поставлених нами емпіричних завдань в процесі дослідження було використано 8 методик, підібраних для виділення складових мотивів та певних індивідуально-психологічних аспектів волонтерської діяльності.

Підсумовуючи всі отримані дані, ми можемо зазначити що для волонтерів притаманним є вибір професійного мотиву, що полягає у розвитку та набутті необхідних навичок, а також у побудові кар'єрних перспектив. Волонтерам притаманний високий рівень самовіддачі, що може слугувати для розвитку емоційного та професійного вигорання. Стратегія вирішення стресових ситуацій полягає у активному розв'язанні проблеми, при цьому вони будуть енергійно брати участь у взаємодії з іншими та завзято працювати.

Аналіз змістовного наповнення факторів у актуалізації характеристик волонтерської діяльності дозволяє окреслити певну модель волонтерської діяльності. Першими і напевно найбільш вагомими елементами є вміння конструктивно реагувати на стресову ситуацію, усвідомлювати власні ресурси та вміло ними керувати, розуміти емоційний стан та знати як з ним впоратися. Можна зазначити, що волонтери є соціально активними особами, їх робота полягає у взаємодії з іншими та спрямованість на соціальне схвалення та самоствердження. Також важливо зазначити, що вони є доволі самовіддані, оптимістичні та емпатійними.

РОЗДІЛ ІІІ. РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЩОДО ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОЧОГО ПРОЦЕСУ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ГРОМАДИ

Дослідивши теоретичний матеріал та отримані емпіричні дані, можна виокремити певні рекомендації для волонтерських організацій. На основі запиту від самої громади «Handicap» потрібно було окреслити план залучення нових волонтерів, аспекти мотивування та описати профілактичні заходи вигорання.

Перед тим як розпочати писати рекомендації необхідно відмітити головний аспект управлінської діяльності. Одним із важливих компонентів є прописання програми самої організації, тобто її основна мета, ціль, ресурси які вона має, особливості роботи та інше. Це надає можливість стабілізувати роботу й окреслити завдання самої діяльності. При цьому волонтери розуміють у чому полягає їх робота і для чого вони це роблять, також це може зменшити ризики вигорання й навіть зацікавити нових кандидатів.

Оскільки сама дипломна робота базується на загальних засадах волонтерської діяльності, то було прийнято рішення написати рекомендації не тільки для вище зазначеної організації, але й безпосередньо для інших проєктів. Тому в основі ми отримали три основні рекомендаційні блоки (залучення, мотивування та робота із вигоранням) для громади «Handicap» та інших волонтерських організацій.

3.1. Програма залучення нових волонтерів в організацію

Волонтерська громада, як і будь – яка інша організація, так само потребує нових кандидатів та працівників. Основною і напевно найбільш вагомою відмінністю між ними є те, що у першій у дуже рідких випадках є грошова винагорода за роботу, тому саме аспект відсутності матеріальних заохочень значно зменшує список претендентів. Але не дивлячись на це багато людей готові працювати заради досягнення загальних цілей та відновлення соціальної справедливості.

Напевно найбільшою проблемою у знаходженні кандидатів є відсутність *інформування про існування самої організації*. Тобто люди мало знають або взагалі не здогадуються про життя громади й про можливості долучитися до неї.

В час існування та процвітання соціальних мереж, поширення інформації про діяльність не буде викликати великих проблем.

Першим, що важливо зазначити це кроки реалізації комунікаційної кампанії. Тобто для початку необхідно визначитися із цільовою аудиторією, яка буде базуватися на основі потреб самої організації. Що ж тут мається на увазі, в першу чергу, необхідно визначити: люди якої вікової категорії; професійних, фізичних особливостей чи певних здібностей, вмінь та навичок необхідні для реалізації задумів самої спілки.

Друге, це де саме необхідно буде розмістити інформаційний блок про діяльність організації. Тобто чи це буде онлайн або офлайн середовище, де потенційні кандидати будуть мати змогу переглянути інформацію.

Третє це визначитися із ціллю самого проєкту. Якщо ж це волонтерський рух який є «одноразовим», тобто відповідно до здійснення однієї поставленої мети або задачі (наприклад, проведення певного заходу), то в поширеній інформації буде чітко вказуватися дата та час, необхідна кількість осіб та чітко прописані задачі діяльності. Якщо ж організація направлена на «довгострокове» існування (наприклад, Handicap), то не зайвим буде створення офіційної сторінки, де можна буде знайти всю необхідну інформації про діяльність, особливості проєкту, контактні дані та інше.

Самим організаціям необхідно підібрати питання та створити анкети для потенційних кандидатів й розмістити їх на різних сайтах. Прикладами питань можуть виступати наступні:

- До якого проєкту та напряму діяльності, Ви б хотіли долучитися? (список перерахованих напрямів);
- Яку кількість часу ви можете приділяти волонтерству?
- У який час Вам зручніше брати участь у заходах? (додаток №2) [4].

Окрім соціальних мереж можна використати наступні канали комунікації [4]:

- «сарафанне радіо» - залучення волонтерів із дуже різних середових, зокрема яке відбувається завдяки передачі інформації безпосередньо від волонтерів до друзів, знайомих і т.п.

➤ Підручники, посібники, тренінги, відкриті заняття тощо. Використання даних можливостей, не тільки поширить інформацію але ще й зможе наглядно показати особливості волонтерського руху.

➤ Публічні виступи в закладах освіти або трудових колективах. Дещо збігається із попереднім пунктом, але при цьому діяльність спрямована не тільки на залучення, але й на просвітницьку діяльність.

➤ Прямі звернення самих організаторів, до тих верств населення які самостійно не візьмуть участь (наприклад, поліція, медики і т.п).

➤ Не можна обійти повз вже давно затверджені та перевірені часом засоби – постери, афіши, банери і т.п. Доносить інформацію до великих груп населення, а також допомагає в залученні до глобальних акцій [4].

Формування матеріалу для повідомлення теж повинно відповідати певним стандартам:

- 1) Це короткі та яскраві речення для привернення уваги;
- 2) Зміст волонтерської діяльності. Два – три речення про спрямування самого проєкту;
- 3) Завдання, які виконують волонтери;
- 4) Переваги, мотиватори, бенефіти – яку цінність проєкт має для волонтера;
- 5) Час і місце волонтерства;
- 6) Контактні дані.

Після проведення рекламної кампанії важливо проаналізувати, які із використаних засобів поширення інформації спрацювали найкраще, а які взагалі не дали результати. Чи знайшли ви ту кількість волонтерів, яку необхідно було знайти? Скільки часу було затрачено на пошуки кандидатів. Саме це допоможе у майбутньому швидше визначитися з засобами та матеріалами для залучення.

Окрім надання інформації, важливим аспектом є можливість впровадження *формалізації трудового стажу*. Тобто якщо організація зможе оформити всі необхідні на законодавчому рівні документи та в результаті надавати характеристики, можливість статус фахівця та навіть прописання офіційно стажу

роботи – то така функція позитивно вплине на зацікавлення самих кандидатів. Наприклад, якщо це студент, який бажає працювати у волонтерській організації й при цьому йому буде офіційно нараховані години роботи, то це буде додатковим мотивуванням для нього продовжувати роботу й чудовою можливістю отримання бажаної посади після закінчення навчального закладу.

Також не мало важливим є необхідність впровадження *систем винагород* за роботу. Попри те, що волонтерство є добровільною діяльністю, слід заохочувати їхню подальшу роботу як моральними так і певними матеріальними винагородами [33].

Отож, на основі описаних вище заходів можна виокремити наступні елементи ефективного залучення:

- Чітке визначення цілей та задач самої організації.
- Окреслення цільової аудиторії та вимог до кандидата.
- Вибір засобу поширення інформації для пошуку.
- Відбір кандидатів.

3.2. Особливості мотивування волонтерів

Наступним не менш важливим етапом у роботі після залучення є вмотивування волонтерів, щоб зацікавити їх у подальшій роботі, а також не втратити вже працюючих.

Для того щоб розробити програму мотивування необхідно для початку зрозуміти, що ж спонукає саму людину працювати, тобто визначити її основний мотив. Для цього можна проаналізувати анкету яку кандидат заповняв при відборі або ж провести опитування серед вже працюючих волонтерів. Одним із варіантів цього може виступити міні дослідження з методик, які ми використали для визначення мотивів та почуттів волонтерів.

Можемо зазначити, що існують дві основні форми винагород:

- Формальна (нагороди, сертифікати, подяки і т.п)

- Неформальна (подяка в усній форм; запрошення на концерт, кіно; колективне святкування свят; проведення тренінгів та багато іншого) [33].

При формуванні систем мотивування важливо розуміти які зі зазначених форм винагород організація може забезпечити і які будуть найбільш доречними у даному випадку.

Крім цього ще виокремлюють три види нематеріального мотивування або стимулювання: *професійно – прикладна* (можливість отримати нові знання, уміння та навички); *інформаційна* (забезпечення доступу до нових технологій, джерел, наукових розробок); *корпоративна* (змога безкоштовно користуватися послугами організації) [26].

На основі зазначених у теоретичній частині типів потреб (причетності, влада й визнання, досягнення) можна виокремити інструменти для підтримки мотивації [4]:

- Проведення неформальних зустрічей;
- Вітати зі святами;
 - Пропонувати й підтримувати спільні активності поза волонтерством;
 - Дарувати волонтерам «знаки» причетності (кружка, футболка, браслет або щось інше з назвою чи емблемою самої організації);
- Наголошувати на цінності волонтерів і спільноти загалом;
- Проводити зустрічі з волонтерами з інших організацій, для обміну досвідом;
- Давати волонтерам складні завдання, оскільки це надає поштовх до розвитку власних вмінь та навичок;
- Давати більше свободи й можливості самостійно працювати;
- Створити можливості «кар'єрного росту»;
- Рекомендувати курси, тренінги для саморозвитку;
- Запропонувати активним волонтерам давати коментарі в ЗМІ;
- Давати можливість керувати маленькими волонтерськими групами чи активістами (наприклад, новими волонтерами);

Отже, при виборі методу мотивування потрібно враховувати наступне:

- ✓ Важливо усвідомлювати, що волонтери можуть працювати в залежності від власних «егоїстичних» мотивів. Наприклад, розвитку професійних здібностей.
- ✓ Вміння волонтера оцінювати власні успіхи, результативність їх роботи (щоденники, рейтингова система, супервізії та інше).
- ✓ Мотиви мають здатність змінюватися відповідно до зовнішніх та внутрішніх чинників, тому моніторити мотиви необхідно хоча б раз на півроку.
- ✓ Надавати й отримувати зворотній зв'язок.
- ✓ Розробити систему винагород відповідно до можливостей організацій.
- ✓ Мотивувати навчанням та можливістю отримати знання (тренінги, семінари, курси, майстер класи тощо) [23].

3.3. Профілактика та заходи щодо уникнення емоційного та професійного вигорання

Як і будь – яка професійна діяльність, волонтерство частенько стикається з поняттям «вигорання». Напевно навіть з усіх можливих сфер роботи, волонтери найчастіше та найшвидше вигорають. Причиною цього виступає активна самовіддача, при якій вони намагаються вкласти багато власних сил та ресурсів для забезпечення інших всім необхідним.

Перед тим як надати рекомендації, хотілося б зазначити основні симптоми вигорання, які можна прописати у пам'ятці як для керівника так, і для самих волонтерів. Список ознак:

1. Порушення сну, зниження імунітету, проблеми з увагою; безпричинний головний біль, розлади ШКТ; загальмованість, млявість.
2. Уникання контактів на роботі або поза нею (особливо у людей які були соціально активними); постійна зміна режиму роботи; невиконання завдань; зловживання алкоголем, або зростання викурених цигарок за день;

3. Відчуття власної професійної неспроможності, байдужість, нудьга, пасивність і депресія, тривожність, почуття страху; почуття постійної втоми.

Отже, заходи які можуть полегшити роботу та запобігти вигоранню:

- Навчання, супровід та підтримання персоналу – це допоможе їм зрозуміти особливості роботи та відчутти приналежність до групи [44];
- Періодично проводити дослідження вигорання, щоб вчасно виявити та запровадити заходи щоб уникнути його подальшого розвитку;
- Заохочення до навчання та набуття нових навичок. Особливо гостро волонтери відчувають нестачу необхідної інформації, навичок та знань, що як результат формує вигорання.
- Заохочення до відпочинку, багато волонтерів намагаються як можна більше часу приділяти роботі, при цьому забуваючи про власні потреби та відновлення. Важливо правильно їм пояснити, що їхнє знесилення та втома негативно впливає на процес роботи і необхідно взяти перерву, щоб відновитися.
- Чітко прописані задачі. Коли людина не знає що необхідно зробити або коли занадто багато завдань, вона губиться і не знає з чого почати. Тобто необхідно надавати точні завдання й при цьому не завантажувати іншою роботою [9].
- Запровадження груп підтримки, супервізій, інтервізій тощо.

Окрім описаних вище заходів можна використати театральний – драматичний метод, одним із таких програм є «театр пригноблених». Протягом гри в учасників відбувається вивільнення негативних емоцій, де згодом вони мають можливість перетворити їх на рушійні сили [52]. Сам формат роботи передбачає три етапи: перший це розповідь учасників, в якій вони розповідають, що саме їх турбує; другий – це відтворення за допомогою різних художніх засобів та третій – пошук розв'язання даної проблеми.

Окрім заходів які можуть провести організатори, важливим є запровадження індивідуальних програм, які передбачають використання

певних прийомів для подолання та профілактики вигорання. Однією із таких прийомів можуть виступати наступні:

1. Самостійна оцінка стану: усвідомлення наявності/відсутності стану вигорання; визначити які стрес фактори існують; визначити шлях зниження впливу стрес факторів.

2. Аналіз стресової ситуації. Важливо проаналізувати різні сфери життя та переконатися у тому, де саме відбувається найбільший вплив стресу.

3. Визначення найбільших стрес факторів. Це можна зробити за допомогою простих запитань – назвіть п'ять найбільш масштабних джерел стресу? Опишіть що ви відчуваєте по відношенню до них.

4. Якщо ж попередній пункт не дав результату, слід запровадити ведення щоденника, в якому ви прописуєте відповіді на головні запитання: Які стресори ви помітили протягом дня?; Які реакції вони у вас викликали?; Як ви можете до них адаптуватися? Які прийоми релаксації ви використовували? Чи були вони для вас ефективними? Опишіть відчуття які були у вас сьогодні.

5. Визначіть чи дана робота дійсно вам необхідна, якщо ж ні, то краще знати, те що буде вам до вподоби, якщо так, тоді переходьте до наступного кроку.

6. Якщо ваша діяльність є для вас корисною, то спробуйте зменшити список зобов'язань, обмежити обсяг роботи, щоб мати змогу відновити сили для майбутніх підкорень.

7. Важливим компонентом є планування та визначення пріоритетності у роботі. Тобто необхідно братися за всі проекти або завдання одночасно, визначіть 1-2 з якими ви точно справитесь. Вміння делегувати обов'язки є одним з найважливіших компонентів, ви не тільки забезпечите собі декілька вільних хвилин, а дасте можливість навчитися чомусь новому іншим [32].

Отже, на основі описаних механізмів можна виокремити певний план дій проти вигорання який може забезпечити як і організатор, так і сам волонтер.

Окрім певних рекомендаційно – інформаційних компонентів, ми також розробили і практичні засоби та матеріали, які можна використати для подальшої роботи. Одним із них є створення ділової гри «Волонтерство теж потребує кандидатів». Основна мета якої полягає у розв'язанні проблеми залучення та мотивування волонтерів.

Завдання гри:

- Визначення типу мотивів кожної категорії надання допомоги;
- Створення «ідеального» образу кандидата;
- Розробка плану співбесіди, особливості відбору кандидатів;
- Створення найбільш оптимального плану залучення;
- Розробка списку бенефітів.

Обладнання:

- Бланки для опитування;
- Аркуші, ручки;

Характеристика груп:

- Представники від кожної категорії волонтерської допомоги (не менше 5 осіб);
- Різна тривалість роботи у волонтерській організації (ті хто був від «заснування», хто прийшов пізніше та учасники які долучилися протягом останніх двох місяців);

Час	Назва етапу	Зміст
5-7хв	Оголошення теми заняття та мети ділової гри	Мета 1: вирішення питання залучення нових кандидатів. Мета 2 (організаторів) визначення різновиду мотивів учасників та аналіз загального сприйняття організації.
30хв	Тестування	Мета: визначення провідних мотивів 2хв – інструкція; 25хв – тестування; 3хв – роздача бланків.

1 година 10хв	Вправа: створення «ідеального» образу	Опис: 1 етап: учасників поділяють на групи, відповідно до категорії, де вони обговорюють образ кандидата (10хв). Після кожна група представляє свій образ (20хв). Обговорення (10хв) 2 етап: учасники створюють ідеального кандидата відповідного до їх організації (15хв). Представлення (5хв). Обговорення (10хв). <i>Можна запропонувати перелік питань:</i> 1. 5 найбільш важливих рис для волонтера (вашої категорії)? 2. Чи важливий досвід роботи у вашій сфері\досвід волонтерства? 3. Чи важливий стаж роботи? (наприклад, студент..) 4. До чого людина повинна бути готова? 5. Охарактеризуйте вашого кандидата через призму – героя. Приписати надзвичайні риси, супер силу і т.п.
20 хв	Обговорення	Обговорення вправи та створення загального опису кандидата
30-40хв	Рольова гра «Співбесіда»	Хід роботи: Учасники поділяються на дві групи: - Організатори, рекрутери, HR-менеджери тощо; - Кандидати. Задачі: 1 група: створює перелік питань (до 7-10) та програму відбору кандидатів; 2 група: розробляє візитівку для швидкого представлення себе організації (кожен окремо). Час: ❖ Підготовчий етап – 10хв ❖ Сама гра – 20 – 30 хв(в залежності від кількості учасників)
20 хв	Обговорення	Обговорення вправи та створення плану питань та програми
15 – 20 хв	Вправа «Що мене мотивує працювати»	Кожен учасник відповідає на запитання: - Що в організації мотивує мене працювати далі? - Що я отримую\ла(в) за період роботи тут особисто та професійно? - Чому я вирішив(ла) зайнятися волонтерством? - Що мене надихає? - Що я б побажав(ла) кандидатам чи новачкам?
20 хв	Обговорення	Обговорення вправи та виокремлення бенефітів
40хв	Підсумки гри. Надання рекомендацій (якщо вони будуть необхідні)	

ВИСНОВКИ

Проведення теоретично – емпіричного дослідження волонтерської діяльності надало нам можливість дійти до наступних висновків.

Аналіз теоретичного матеріалу дозволив розібратися в етимології поняття «волонтер», «волонтерська діяльність» та «волонтерський рух». На основі цього можна зазначити, що «волонтер – це представник певної соціальної групи, який добровільно здійснює допомогу на користь суспільству». Також ми розглянули особливості формування волонтерської діяльності та мали змогу окреслити різне розуміння й наповнення поняття «волонтерська діяльність» у різних країнах світу. Розбір літератури дозволив виокремити особливості розвитку руху в Україні, він показав, що найбільшого поширення та розквіту волонтерство набуло після Революції Гідності (2014). Важливо зазначити, що волонтерська організація, як і будь – яка інша також має свої структурні компоненти, принципи та закони. Було окреслено основні види, функції й особливості створення. Окрім цього були виділені психологічні компоненти особистості волонтера, серед них емоційний, когнітивний та мотиваційний.

Емпіричне дослідження надало змогу виокремити структурні елементи та підтвердити дані в теоретичній частині. Можна відзначити, що у респондентів мотивація до діяльності полягає у набутті професійних навичок; можливості проявити власні альтруїстичні мотиви та розширити соціальні контакти. На основі отриманих результатів можна припустити, що для осіб які тільки закінчили навчання або в процесі - волонтерство буде чудовим місцем, де вони зможуть розвинути професійні навички та здобути необхідний досвід. Щодо вигорання, то це невіддільна частина волонтерської діяльності, яка супроводжує їх протягом усього процесу. У респондентів рівень вигорання є на середньому рівні, що вказує нам на більш – менш адекватну організацію процесу, оскільки враховуючи особливості напряму діяльності та терміну роботи вигорання мало б бути доволі високим. На основі цього ми також можемо зазначити, що волонтерам необхідна профілактична робота, щоб знизити рівень напруження та

виснаження. Також можна відмітити, що активна позиція волонтера, тобто бажання бути корисним, займатися діяльністю, спілкуватися є певним механізмом втечі від стресової ситуації. Тобто якщо респондент не в змозі подолати власні переживання, щодо ситуації, то він буде обирати втечу у діяльність та контакти, щоб зберегти власну цілісність.

Кореляційний аналіз вказує нам на зв'язок мотивації з власними емоційними станами та потребами, що вказує нам на те, що поштовхом до волонтерської діяльності є усвідомлення власних негативних переживань та бажання їх уникнути. Також можна відмітити, що у формуванні мотивів грає роль моделі наслідування, які створюють у респондентів уявлення про діяльність й підштовхують їх до неї.

На основі факторного аналізу, ми можемо стверджувати, що основними психологічними компонентами, які наповнюють особистість волонтерів є усвідомлення виснаження та вибір конструктивного способу боротьби із ним. Що вказує нам на зрілість та самоусвідомлення волонтерів даної організації. Наступне це переживання внутрішнього напруження, що і виступає детермінантом до роботи. Респонденти відчують негативні переживання з якими не можуть впоратися і на основі цього намагаються позбутися їх за допомогою діяльності. Попередньо ми вже зазначили, що вибір втечі є «діяльність» та «контакти», але на основі факторного аналізу це має більш позитивний аспект, оскільки вказує нам на те, що не залежно від ситуації респонденти будуть обирати позитивні та конструктивні механізми за допомогою яких не тільки зможуть подолати власні переживання але й допомогти справитися із ними іншим. Окрім цього волонтери намагаються всіма силами вплинути на соціальні проблеми та знайти шляхи їх подолання. Невіддільною частиною є їхній оптимізм та віра у краще, що надихає до діяльності не тільки їх самих, але й пересічних осіб.

Оскільки волонтери є соціально активними особами, їх робота полягає у взаємодії з іншими, вони є доволі самовіддані, оптимістичні та емпатійними. То на основі цього були сформовані рекомендації. Ми намагалися коротко описати

план дій, для ефективного залучення волонтерів у діяльність; особливості мотивування та заохочення, а також були прописані заходи для профілактики емоційного та професійного вигорання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авуєва І. Соціальний портрет членів соціальних рухів, громадських організацій та політичних партій. Українське суспільство. Київ: Інститут соціології НАН України. 2003.
2. Андрощук С. Принцип верховенства права: визначення, співвідношення із суміжними поняттями, особливості законодавчого закріплення і реалізації. Юридичний журнал «Юстиніан ». 2005. № 11. С. 65-69.
3. Балашов Е. М. Психологічна структура волонтерської діяльності як засобу самореалізації студентів. Наукові записки національного університету «Острозька академія». Психологія і педагогіка. 2013. №. 24. С. 12–16.
4. Бондаренко А., Вдовцов Ю. Посібник по роботі з волонтерами : посібник. Київ, 2021. 164 с.
5. Волонтерський рух: світовий досвід та українські громадянські практики : аналіт. Доп. Київ: НІСД, 2015. 36 с.
6. Гнатовський М. М., Короткий Т. Р., Хендель В. Міжнародне гуманітарне право. Довідник для журналістів. 2-ге вид. Одеса : Фенікс, 2015. 92 с.
7. Голуб В.Л. Державне визнання волонтерської діяльності як чинник розвитку взаємовідносин держави та суспільства. Теорія та практика державного управління. 2014. Т.4, №47. С. 110–118.
8. Горєлов Д. М., Волонтерський рух: світовий досвід та українські громадянські практики: аналітична доповідь. Київ: НІСД, 2015. 36 с.
9. Грига І., Брижовита О. Чинники виникнення психологічних проблем у волонтерів та шляхи оптимізації їхньої роботи. Наукові записки. Т. 7. С. 67—74.
10. Данильяк О.Г., Дзьобань О.П., Максимов С.І. Філософія права: навч.посіб. Харків: Право. 2009. 208с.

11. Жужа, Л. О. Модифікація функцій громадянського суспільства під впливом антитерористичної операції в Україні. Сучасне суспільство: політичні науки, соціологічні науки, культурологічні науки. 2019. С. 76-86.
12. Жужа, Л. О. Політичний менеджмент волонтерства АТО. Грані (6). 2015. С. 127-133.
13. Закон України «Про громадські об'єднання» від 22.06.2012 № 5026-VI
14. Зверєва І., Лактіонова Г. Волонтерство в соціально-педагогічній діяльності. Науковий світ. 2001.
15. Зливков В. Л., Лукомська С. О., Федан О. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях : метод. Посіб. Київ : Пед. Думка, 2016. 219 с.
16. Ільчук Л.І. Вивчення практики щодо волонтерської діяльності в країнах європейського союзу з метою її запровадження в Україні: звіт про науково-дослідну роботу. Київ. 2014. 117с.
17. Калениченко Р.А. Волонтерство в соціальній роботі: навч. посіб. Київ: КиМУ, 2008. 86 с.
18. Капська А.Й. Підготовка волонтерів до соціальної роботи: навч. посіб. Київ: Дерсоцслужба, 2005. – 312 с.
19. Карамушка Л., Бонларчук О., Грубі Т. Методики дослідження перфекціонізму, трудоголізму та прокрастинації особистості : метод. Посіб. Київ : ПП «Аксіома», 2019. 80 с.
20. Крапівіна Г. Світовий волонтерський рух: стан і статус. Вісник економічної науки України. 2012. Т. 1, № 21. С. 73—76.
21. Левицька Л. Відкрили школу, де будуть вчити волонтерству. Голос України 2014.
22. Лях Т. Л. Волонтерство як суспільний феномен. Волинський державний університет імені Лесі Українки. Проблеми педагогічних технологій : збірник наукових праць. Луцьк : Волинський академічний дім, 2004. №. 3–4. С. 139–144.

23. Лях Т. Л. Методика організації волонтерських груп : навч. Посіб. Київ. Ун-т ім. Бориса Грінсенка, 2010. 160 с.
24. Лях Т. Л. Мотивація до волонтерської діяльності. Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки. 2012. № 22 (8). С. 84–91.
25. Лях Т. Л. Підходи до класифікації волонтерських груп. Соціальна робота в Україні : теорія та практика. 2013.
26. Лях Т.Л. Види мотивації до волонтерської діяльності. Вісник Запорізького національного університету. 2011. Т. 2, №15 С. 37-41.
27. Магун В., Руднев М. Життєві цінності населення: порівняння України з іншими європейськими країнами. С.226-273.
28. Мазій І. В. Історичні аспекти становлення волонтерської діяльності у соціальній та безпековій сфері в світі та Україні. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2015.
29. Маккарлі С. Управління діяльністю волонтерів. Як залучити громадськість до вирішення проблем суспільства. Київ. 1998. 160 с.
30. Матвієнко Л. І. Особистість волонтера у психологічному вимірі: ціннісно-мотиваційний аспект (надання соціальних послуг вразливим верствам населення. Ринок праці та зайнятості населення. 2016. №1. С. 50–59.
31. Матійчик А.В. Волонтерська діяльність як детермінанта розвитку громадянського суспільства. Грані. 2016. № 8. С. 100-107.
32. Мірошніченко О.А. Профілактика синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах: навч посіб. Житомир : Видво ЖДУ ім. І. Франка, 2015. 156 с.
33. Мотивування залучення молоді до волонтерської діяльності як елемента соціальної роботи : автореф. Студентська робота. 2020. 34 с.
34. Павлюк К. С. Волонтерський рух: зарубіжний досвід та вітчизняні практики. Інвестиції: практика та досвід. 2015. С. 87–93.
35. Погрібна В. Л. Волонтерство як соціокультурний феномен: епістемологічні та аксіологічні аспекти аналізу. Вісник Національного

університету «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого» № 4 (27). 2015.

36. Погрібна В. Л. Волонтерський рух як ознака змін у ментальності українців. Вісник Національного університету "Юридична академія України імені Ярослава Мудрого". 2016. № 1. С. 196-202.

37. Про волонтерську діяльність: Закон України від 19.04.2011 р. № 3236-IV / Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17> (дата звернення 08.02.2019).

38. Рудякевич Т. О. Організація волонтерського руху у вищих навчальних закладах. Діагностичний інструментарій : методичні розробки. Житомир. 2004. 48 с.

39. Світовий волонтерський рух: стан і статус. Вісник економічної науки України. 2012. С. 73–76.

40. Сергієнко Г. З досвіду організації волонтерської діяльності майбутніх фахівців соціальної роботи. Соціальна робота в Україні : теорія і практика. 2003. № 2. С. 130–135.

41. Сердюк Л. Вісбаденський опитувальник позитивної терапії і сімейної терапії (wipf 2.0) н. Пезешкіана для діагностики внутрішніх ресурсів особистості. Організаційна психологія. Економічна психологія. 2022. Т. 3-4, № 27. С. 130—142.

42. Скиданович В. Психологічна структура волонтерської діяльності студентів. Збірник наукових праць: психологія 2018. №22. С. 62-68.

43. Скитьової Г.С. Школа волонтерів: Навчальний посібник. Київ. 2016. 166 с.

44. Ткаченко Д. Технології профілактики емоційного вигорання волонтерів та працівників недержавних організацій. Соціальна робота. 2017. Т. 2, № 2. С. 49—51.

45. Трубнікова О. А. Структура соціально-психологічної готовності особистості до волонтерства. Актуальні проблеми психології. Київ, 2009. Т. 7. №19.

46. Уварова О. Загальні принципи права та їх роль у правозастосуванні з позицій природно-правового і позитивістського підходів до права. Вісник Академії правових наук України. 2008. № 2. С. 35-39.
47. Діагностика професійного “вигорання” (к. Масlach, с. Джексон в адаптації н. Е. Водоп’янової). Studfiles. URL: <https://studfile.net/preview/5258391/page:37/>.
48. Звіт дослідження GfK Ukraine 2015 року «Волонтерський рух в Україні». URL: <http://www.gfk.com/ua/news-and-events/news/pages/report.aspx> (дата звернення 29.08.19)
49. Методика діагностики рівня емоційного вигорання в. В. Бойко. Stud.com.ua. URL: https://stud.com.ua/127602/pedagogika/metodika_diaagnostiki_rivnya_emotsiynogo_vigorannya_boyko.
50. Amirkhan J. H. *A factor analytically derived measure of coping: The Coping Strategy Indicator. Journal of Personality and Social Psychology. 1990. Vol. 59. P.1066–1075.*
51. Bales, K. *Measuring the propensity to volunteer. Social Policy and Administration. 1996. №30. С.206–226.*
52. Chubuk R.V. *Podolannya syndromu profesiynoho vyhorannya u maybutnikh sotsialnykh pratsivnykiv. Naukovi pratsi. Chernomorskoho derzhavnoho universytetu imeni Petra Mohyly.. Tom 184 №172, 2012. – P.102-105*
53. Clary, E. G, Snyder, M, Ridge, R. D. *Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach: Journal of Personality and Social Psychology №74. P. 1516–1530.*
54. *Five-Country Study on Service and Volunteering in Southern Africa. Cross-Country Repirt. Vosesa. 2007*
55. Maslach, C., Leiter, M. P. *Burnout. B Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior 2016. с. 351–357.*
56. May R. *The art of counseling. Amereon Press, 2011. 256 p.*

57. Miller David. Stress and burnout in HIV and AIDS. 1996, №10 P. 213—219.
58. Peseschkian N. *Psychosomatik und positive Psychotherapie : підручник. 2nd ed. Berlin : Springer Berlin, 2006. 448p.*
59. Peseschkian N. *Psychotherapie des Alltagslebens : підручник. 2nd ed. Frankfurt : Fischer, 1987. 279p.*
60. Schwartz T., Anthropology and Psychology. In: *New direction in Psychological Anthropology*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992 – 355 p.
61. Tavazza L. Voluntary Work/Le Reali Possibilita del Telefono Amigo Nella Societa di Oggi. 1998. 238—244 p.
62. The Health Benefits of Volunteering: A Review of Recent Research, Washington, DC, Corporation for National and Community Service 2007
63. Vecina M. L., Chacón F., Marzana, D., Marta E. *Volunteer Engagement and Organizational Commitment in Nonprofit Organizations: What Makes Volunteers Remain within Organizations and Feel Happy? Journal Of Community Psycholog. 2013. № 41 (3). P. 291–302.*
64. Barnet, T. *Motivation and Motivation Theory. 2014 from URL: <http://www.referenceforbusiness.com/management/Mar-No/Motivationand-Motivation-Theory.html>*
65. Navaratnam K. *Extension of volunteers Blacbirg : Viewpoint. 1986.*
URL: <https://eric.ed.gov/?id=ED277884>
66. *State of the World's Volunteerism Report – Transforming Governance.*
URL: <http://www.volunteeractioncounts.org/SWVR2015-frame/21337%20-%20SWVR%20report%20-%20ENGLISH%20-%20web%201.pdf>. (дата звернення 27.08.19)
67. The fundamental principles of the international Red Cross and Red Crescent movement. URL: <https://ifrc-media.org/interactive/wp-content/uploads/2015/12/FP-brochure-2015.pdf>.

68. *United Nations General Assembly (UNGA). Recommendations on support for volunteering. 2002 URL: <http://www.unv.org/fileadmin/docdb/pdf/2002/a56r038-e.pdf>.*

69. Volunteering: theoretical approaches and personal characteristics international conference of scientific paper afases 2014. URL http://www.afahc.ro/ro/afases/2014/socio/Andronic,%20Razvan-Lucian_%20Volunteering.pdf?Fbclid=iwar3posoqx6sydmh9jnvzw1ublokxqqjqfjb3ngnhjgujpu7z6cixj9fbd_4.

ДОДАТКИ

Таблиця факторних навантажень у вибірці респондентів

	Factor loadings									
	Фактор 1. Усвідомлення власного виснаження	Фактор 2. Внутрішнє напруження	Фактор 3. Позитивне прийняття ситуації	Фактор 4. Мотивація	Фактор 5. Соціальне самоствердження	Фактор 6. Проактивна орієнтація на взаємодію	Фактор 7. Орієнтація на соціальне схвалення	Фактор 8. Самовіддача	Фактор 9. Когнітивна емпатія	Фактор 10. Оптимізм, віра в хороше майбутнє
Захисний фактор	0,160	0,028	0,099	0,784	-0,228	-0,089	0,082	-0,070	0,153	-0,160
Ціннісний фактор	0,179	-0,047	-0,003	0,804	-0,004	-0,052	-0,148	-0,088	-0,034	0,030
Професійний фактор	0,061	-0,037	0,044	0,764	-0,109	-0,018	-0,035	-0,020	-0,192	0,066
Соціальний фактор	0,070	0,005	0,040	0,740	-0,085	0,147	-0,007	-0,198	0,336	-0,241
Навчальний фактор	0,186	0,112	0,088	0,773	0,030	0,098	-0,146	0,167	0,038	0,045
Розвиваючий фактор	0,191	0,075	-0,057	0,809	-0,109	0,111	-0,182	0,131	-0,013	0,160
Почуття ефективності	-0,099	-0,098	-0,059	0,013	0,760	0,003	0,159	-0,045	-0,128	-0,008
Комунікабельність або генералізм	-0,244	0,152	0,013	-0,304	0,660	0,062	0,059	-0,166	-0,125	0,053
Ідеалізм чи філософська прихильність	-0,207	0,148	-0,011	-0,163	0,792	-0,129	0,004	0,033	-0,190	-0,072
Фактор задоволення	-0,136	0,057	0,122	-0,297	0,721	-0,192	0,083	-0,022	0,110	0,008
Енергічність	0,500	0,352	-0,086	-0,018	-0,245	0,031	-0,122	0,285	-0,054	-0,147
Відданість	-0,253	0,309	-0,162	0,261	0,139	0,112	0,139	0,086	-0,037	0,133
Заглибленість	0,214	0,017	-0,033	0,130	0,450	0,251	0,029	0,147	0,071	-0,166
Переживання психотравмуючих обставин	0,317	0,776	0,071	-0,091	0,111	0,036	0,052	0,035	-0,203	0,192
Незадоволеність собою	0,217	0,844	0,043	0,104	0,002	-0,067	0,016	-0,074	0,003	0,031

Загнаність у клітку	0,150	0,799	0,094	-0,089	0,018	-0,055	0,045	0,110	0,075	-0,099
Тривога і депресія	0,272	0,811	-0,103	-0,024	0,153	0,007	0,029	0,010	-0,062	0,109
Фаза "Напруження"	0,187	0,922	0,019	0,012	0,070	-0,025	0,059	0,041	-0,082	0,091
Неадекватне вибіркове емоційне реагування	0,621	0,499	0,110	0,034	0,040	0,119	-0,165	-0,333	-0,090	-0,049
Емоційно-моральна дезорієнтація	0,619	0,409	0,049	0,083	0,278	0,085	0,229	-0,031	0,136	0,095
Розширення сфери економії емоцій	0,570	0,489	-0,020	0,211	-0,061	0,028	-0,214	-0,299	0,104	-0,090
Редукція професійних зобов'язань	0,606	0,569	0,068	0,101	-0,008	-0,097	0,008	-0,013	0,178	0,040
Фаза «Резистенція»	0,676	0,528	0,047	0,132	-0,043	0,035	-0,097	-0,274	0,083	-0,051
Емоційний дефіцит	0,652	-0,037	0,147	0,271	0,005	0,074	-0,081	-0,248	0,132	-0,118
Емоційне відчуження	0,730	0,041	0,120	-0,089	-0,073	-0,109	0,095	0,270	0,038	0,287
Особистісне відчуження	0,683	-0,215	0,047	0,119	-0,220	0,056	-0,085	0,021	-0,151	0,277
Психосоматичні та психовегативні порушення	0,653	-0,106	0,150	0,070	-0,184	0,182	0,008	-0,012	-0,046	0,087
Фаза «Виснаження»	0,861	-0,012	0,164	0,098	-0,191	0,059	0,050	-0,037	-0,015	0,224
Емоційне виснаження	0,787	0,338	-0,017	0,076	-0,021	0,090	0,021	-0,014	-0,023	-0,165
Деперсоналізація	0,701	0,335	0,136	0,028	-0,126	0,235	0,064	-0,102	-0,245	-0,210
Редукція особистих досягнень	0,701	0,306	0,030	0,085	-0,043	-0,144	0,123	0,357	0,132	-0,070
ЗР Вигорання	0,806	0,303	0,068	0,037	-0,131	0,099	0,114	0,062	-0,131	-0,217
Позитивні емоції	-0,724	-0,359	-0,134	-0,125	-0,145	0,106	0,092	-0,072	-0,163	-0,036
Гостро негативні емоції	0,601	0,099	-0,062	0,109	0,143	-0,399	-0,379	0,034	0,075	0,132
Тривожно - депресивні емоції	0,616	0,021	-0,032	0,305	0,204	0,096	0,044	0,161	0,037	-0,238
Шкала "вирішення проблем"	0,612	0,322	0,054	-0,018	0,077	0,185	-0,053	0,361	-0,124	0,052
Шкала "пошуку	0,553	0,437	0,067	0,002	0,196	0,004	-0,129	0,452	0,048	0,057

соціальної підтримки"										
Шкала "уникнення проблем"	0,592	0,268	-0,018	0,164	-0,035	0,133	-0,187	0,123	0,139	0,107
Акуратність	-0,168	-0,092	0,012	0,074	0,210	-0,481	0,340	-0,249	-0,169	-0,096
Охайність	-0,060	-0,368	0,025	-0,248	0,088	-0,135	-0,068	-0,133	-0,132	-0,489
Пунктуальність	-0,100	-0,012	-0,979	-0,039	0,016	-0,061	0,012	0,024	0,072	-0,011
Ввічливість	-0,189	-0,032	-0,084	-0,113	0,017	-0,684	-0,122	-0,017	-0,073	-0,106
Чесність - прямота	-0,002	0,033	0,080	-0,223	0,195	0,111	0,555	0,208	-0,018	0,084
Завзятість - діяльність	0,123	0,188	-0,200	-0,028	0,330	0,096	-0,031	0,377	0,399	0,183
Обов'язковість, точність сумлінність.	0,094	0,152	-0,114	0,007	0,338	-0,244	-0,142	-0,058	0,097	0,200
Ощадливість	-0,245	0,098	0,251	0,137	0,154	-0,197	-0,097	-0,465	0,076	0,183
Слухняність	0,002	0,199	0,117	-0,009	0,221	0,013	0,485	-0,117	0,009	0,267
Справедливість	-0,002	0,017	-0,076	-0,421	-0,263	0,099	-0,030	0,002	0,540	-0,184
Вірність	0,186	-0,039	0,321	0,057	0,240	0,157	-0,526	0,008	0,054	0,121
Терплячість	-0,390	-0,036	0,116	-0,017	-0,405	-0,066	0,200	-0,189	-0,137	0,372
Час	-0,032	-0,026	0,102	0,259	-0,038	0,101	-0,652	0,109	-0,050	0,138
Контакти	0,027	0,066	0,042	-0,034	0,249	0,586	-0,161	-0,018	0,269	-0,157
Довіра	0,105	-0,124	-0,073	0,201	-0,083	-0,003	0,433	0,272	0,353	0,291
Надійність	0,123	-0,060	0,161	0,153	0,279	-0,176	-0,075	-0,241	-0,182	0,489
Сексуальність - ніжність	0,051	-0,136	0,157	-0,241	-0,310	-0,128	0,041	0,078	-0,382	0,098
Кохання	-0,146	0,263	0,296	-0,096	-0,086	-0,154	-0,207	0,002	0,156	0,330
Віра	0,141	0,036	-0,013	-0,235	0,012	0,021	0,182	-0,407	0,413	0,040
Тело - відчуття	-0,106	-0,032	-0,983	-0,027	0,004	-0,022	0,014	0,008	0,010	0,056
Діяльність	-0,173	-0,015	-0,948	-0,002	0,035	-0,097	0,011	0,013	0,078	-0,060
Контакти (сфера)	-0,125	-0,018	-0,979	-0,028	0,002	-0,020	0,022	0,042	0,031	0,029
Фантазії - майбутнє	-0,084	-0,053	-0,979	-0,048	0,022	-0,009	0,020	0,036	0,032	0,077
Ставлення до рідних	-0,139	0,048	0,301	0,187	-0,032	0,477	0,135	-0,064	-0,195	0,082
Ти	-0,042	-0,179	-0,040	0,144	-0,132	-0,016	0,003	-0,042	0,703	0,001

Ми	-0,152	0,275	0,073	0,030	0,162	-0,588	0,183	0,028	0,088	-0,082
Пра - ми	-0,014	0,097	-0,175	-0,115	-0,085	0,185	0,039	-0,018	-0,063	0,547
Expl.Var	10,757	6,490	5,559	4,981	3,932	2,571	2,369	2,290	2,288	2,191
Prp.Totl	0,163	0,098	0,084	0,075	0,060	0,039	0,036	0,035	0,035	0,033

Анкета волонтера

1. Прізвище та ім'я:
2. Дата народження:
3. Електронна пошта:
4. Номер телефону:
5. Профіль у соціальних мережах:
6. Сфера діяльності
⇒
Навчаюся; ⇒
Працюю;
7. До яких проєктів і напрямів діяльності ви б хотіли долучитися?
⇒ Домашня опіка
⇒ Соціальний гардероб
⇒ Робота з дітьми й
молоддю ⇒ Екологічні
проєкти
⇒ Освітні
проєкти ⇒
Благодійні акції
⇒ Допомога з PR та
комунікаціями ⇒ Онлайн-
волонтерство
⇒ Допомога в адміністративній роботі
8. Чому вам цікаво долучитися до команди волонтерів?
9. Скільки часу ви готові приділяти волонтерству?
⇒ Декілька годин на день
⇒ Декілька годин на
тиждень ⇒ Декілька годин
на місяць ⇒ Інше:
10. У який час вам зручно брати участь у заходах?
⇒ Лише будні дні (понеділок-п'ятниця)

⇒ Лише вихідні дні (субота, неділя)

- ⇒ Лише ранковий час (до 12:00)
- ⇒ Після 15:00 і надалі
- ⇒ Лише вечірній час (після 18:00)
- ⇒ Інше

11. Чи маєте ви досвід волонтерської діяльності? Опишіть, будь ласка.

12. Чим саме (якою допомогою, навичками та знаннями) ви можете підтримати нашу діяльність?

13. Як нам краще зв'язатися з вами?

- ⇒ Зателефонувати на контактний номер
- ⇒ Написати у Viber
- ⇒ Написати в Telegram
- ⇒ Написати на електронну пошту

Надаю згоду на збір та опрацювання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» від 1 червня 2010 року № 2297-VI.

Щиро дякуємо вам за бажання допомагати разом із нами!