

**Міністерство освіти і науки України
Дніпровський національний університет
імені Олеся Гончара
Факультет медичних технологій діагностики та реабілітації
Кафедра соціальної роботи**

**Організація та методи волонтерської роботи в соціальній сфері
(на прикладах соціальної роботи із сім'ями, які перебувають в складних
життєвих обставинах)**

Науково-методичний посібник

за ред. А. А. Солнишкіної

Дніпро
Видавництво «Ліра»
2021

УДК 364-322(072)
О-64

Редакційна колегія:

Затверджено до друку:

Організація та методи волонтерської роботи в соціальній сфері
(на прикладах соціальної роботи із сім'ями, які перебувають в складних
життєвих обставинах). Науково-методичний посібник /за ред. А. А.
Солнишкіної– Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара.
– Дніпро, 2021 - 48 с.

У науково-методичних рекомендаціях аналізуються принципи волонтерської роботи в соціальній сфері. Даються рекомендації з підготовки волонтерів, їх професійного навчання та профілактики емоційного вигорання. Видання розраховано на фахівців у галузі соціальної роботи, соціальних педагогів, соціальних працівників, вчителів, фахівців соціальної роботи з надання соціальних послуг сім'ям в складних життєвих обставинах.

Зміст

Актуальність	4
Частина перша. Принципи та ознаки волонтерської діяльності в сучасній соціальній роботі. Актуальні питання підготовки волонтерів в соціальній роботі	5
Частина друга. Особливості мотивації волонтерів в системі соціальної роботи та профілактика їх емоційного вигорання	10
Частина третя. Розвиток професійних компетенцій волонтерів при організації соціальної роботи та наданні соціальної допомоги	17
Частина четверта. Залучення волонтерів до прийняття рішень	22
Частина п'ята. Етичні аспекти діяльності волонтерів та перспективи розвитку волонтерства в соціальній сфері	34
Висновки та рекомендації	44
Перелік використаної літератури	46

Актуальність

Сучасні аспекти розвитку українського суспільства вимагають модернізації та вдосконалення стандартів соціальної роботи та методів надання соціальних послуг.

Пандемія COVID-19, війна на Сході України загострили актуальні проблеми сімей у складних життєвих обставинах.

Сучасні реалії життя актуалізують потребу у підготовці нової генерації соціальних працівників та розвитку волонтерського руху в соціальній сфері.

Трансформації соціального інституту сім'ї, розвиток альтернативних форм сімейного виховання, потреба в кваліфікованій соціальній адаптації та реабілітації внутрішньо переміщених осіб та учасників бойових дій, проблеми посттравматичних стресових розладів актуалізували розвиток інноваційних форм навчання соціальних працівників та розвитку волонтерського руху.

Волонтерство в соціальній роботі є рушійною силою розвитку та потужними джерелом допомоги у вирішенні соціальних проблем.

Метою даних навчально-методичних рекомендацій є систематизація вітчизняного та зарубіжного досвіду, теоретичних та практичних знань з розвитку волонтерської діяльності в соціальній роботі.

Завданнями даної роботи виступають:

- 1). Аналіз вивчення принципів волонтерства в сучасному суспільстві.
- 2). Дослідження методів розвитку та підготовки волонтерів.
- 3). Вивчення досвіду волонтерської роботи в соціальній сфері.
- 4). Надання практичних порад із розвитку волонтерства.

Цільовими категоріями для даного посібника з рекомендацій є фахівці соціальної роботи, викладачі спеціальних дисциплін, спеціалісти, що працюють із сім'ями в складних життєвих ситуаціях та із вихованцями прийомних сімей, дитячих будинків сімейного типу, керівники громадських організацій, які працюють із вразливими категоріями населення.

Авторка вдячна соціальним службам, громадським організаціям, навчальним закладам, фахівцям соціальної роботи, вітчизняним та зарубіжним науковцям за підготовку, підтримку та моє навчання та неоціненний досвід.

Дніпропетровська область є потужним флагманом розвитку волонтерства.

Отже, подальший розвиток всіх його напрямків є актуальним.

Частина перша. Принципи та ознаки волонтерської діяльності в сучасній соціальній роботі. Актуальні питання підготовки волонтерів в соціальній роботі.

«Головне для волонтера – це бажання щось робити, вважає голова БФ «Карітас-Одеса» отець Василь Колодчин. Бажання – головна відмінність волонтера» [1].

В статті 1. Закону України «Про волонтерську діяльність» закріплено, що волонтерська діяльність – добровільна, безкорислива, соціально спрямована, неприбуткова діяльність, що здійснюється волонтерами та волонтерськими організаціями шляхом надання волонтерської допомоги [3].

Сучасний стан волонтерського руху досліджували такі вчені як: М.Бостанджогло, О.Главник, Д.Еберлі, Т.Лях, О.Карпенко, Р.Колосова, Г.Крапівіна, І.Пінчук, М.Фурлан, К.Хаджи-Міцева, Г.Чейнен, О.Щекова та інші. Проблеми розвитку волонтерства, а також формування громадянського суспільства розглядалися вітчизняними й зарубіжними науковцями, серед яких: О.Безпалько, З.Бондаренко, П.Будич, Г.Вишлінський, Д.Горелов, В.Дементьєв, Т.Журавель, О.Корнієвський, Л.Кудринська, Д.Міханчук, В.Назарук, К.Павлюк, Ю.Семенова, Т.Спіріна, І.Тохтарова, М.Чухрай та інші [2].

Міжнародною експертною групою з питань волонтерства та соціального розвитку в 1999 році були визначені три характерні особливості волонтерської діяльності:

- діяльність має бути неприбутковою;
- діяльність повинна бути добровільною, згідно з особистою волею індивідуума;
- діяльність повинна бути корисною кому-небудь, не тільки волонтеру, або суспільству загалом.

У межах цієї концепції експерти визначили такі типи волонтерської діяльності:

- взаємодопомога та самодопомога;
- філантропія та послуги іншим людям;
- участь або громадянський обов'язок;
- рекламно-пропагандистська діяльність або проведення кампаній.

Вчені виділяють такі ознаки волонтерської діяльності:

- волонтерська діяльність є формою благодійництва;
- волонтерська діяльність за своєю природою передбачає відсутність фінансового прибутку;
- вона здійснюється за допомогою вчинення активних дій суб'єктом надання волонтерської допомоги;
- волонтерська діяльність має добровільний характер;
- зацікавленість у конкретному завданні, поставленому у добровольчому проєкті;
- оновлення поглядів на життя, людей, роботу;

– волонтерська діяльність не є результатом примусу чи ініціативи ззовні, вона базується виключно на особистій мотивації, вільному виборі і власних прагненнях, тому не може бути насадженим згори;

– результатом волонтерської діяльності є надана користь, яка поширюється не тільки на волонтера та його найближче оточення, а й на суспільство загалом. Згадана діяльність не оплачується. Вона здійснюється не з матеріальних мотивів. Якщо на волонтерську роботу й виділяються кошти, то виключно на відшкодування витрат, що виникли в результаті праці. Волонтерство також не замінює трудову діяльність;

– здійснення такої діяльності відбувається шляхом надання допомоги іншій людині. Вона формує усвідомлення громадської солідарності і суспільного блага;

– волонтерська діяльність має загальне, громадське охоплення. Вона реалізується у сфері громадянського суспільства і стає прозорою для інших громадян. Це сприяє їх активному залученню до розвитку громади;

– правовою підставою волонтерської діяльності є укладення договорів про надання волонтерської допомоги та про провадження волонтерської діяльності;

– волонтерська діяльність здійснюється за рахунок витрачання власного вільного часу;

– специфічною ознакою є те, що волонтерська допомога надається лише тим громадянам, які її потребують [3].

На думку науковиці Вікторії Вашкович, особливостями волонтерської діяльності виступають:

– діяльність має бути неприбутковою;

– діяльність повинна бути добровільною, згідно з особистою волею індивідуума;

– діяльність повинна бути корисною кому-небудь, не тільки волонтеру, а суспільству загалом;

– укладення договорів у письмовій формі про надання волонтерської допомоги та про провадження волонтерської діяльності [4].

Ряд вітчизняних дослідників-соціологів (А.Капсько, О.Любарська, В.Назарук, В.Петрович, Ю.Поліщук та ін.) визначають принципи волонтерської діяльності, але базуються вони на загальних засадах суспільства, до них вони відносять:

– альтруїзм (передбачає, що волонтер готовий до здійснення діяльності, спрямованої на вирішення важкої життєвої ситуації клієнтів, при цьому інтереси клієнтів виходять на перший план);

– безкорисливість (заснована на відсутності матеріальної зацікавленості у відносинах між волонтером і клієнтом);

– гласність (полягає у відкритості волонтерської роботи для суспільного ознайомлення й обговорення, оскільки забезпечення повноти інформації про реалізовану волонтерську роботу буде сприяти популяризації

цього виду діяльності в суспільстві й перетворенню клієнта на суб'єкта соціальної роботи);

–гуманізм (виражається в дотриманні прав людини, вияві доброзичливості, толерантного ставлення волонтера до клієнта);

–добровільність (полягає в залученні до волонтерської роботи лише за бажанням, тобто клієнт має право відмовитися від соціальних послуг, якщо вони не відповідають його потребам);

–законність (вимагає відповідності волонтерської роботи прийнятому законодавству – законам України «Про благодійну діяльність та благодійні організації», «Про волонтерську діяльність» «Про громадські об'єднання», «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» та ін.);

–милосердя (пронизує весь зміст волонтерської роботи, заснованої на готовності волонтера допомогти людям через співчуття, людинолюбство);

–чуйність (припускає готовність волонтера вчасно допомогти людині, яка потребує допомоги);

–самовідданість (висуває пріоритетність інтересів клієнта у волонтерській роботі і наявність у волонтера оптимізму під час вирішення важкої життєвої ситуації клієнта);

–співчуття (передбачає гуманне ставлення до клієнтів);

–партнерство (є таким стилем відносин, що припускає неізолювану один від одного діяльність фахівця із соціальної роботи та клієнта;

–поважне ставлення один до одного) [2].

Дослідниця Наталія Говоруха вважає, що громадянам та уряду необхідно поширювати волонтерський рух, сприяти його розвитку та обов'язково досліджувати це явище, наприклад, у таких напрямках:

а)подальший розвиток нормативно-правового забезпечення волонтерської діяльності в Україні;

б)комплексні зміни у податковому законодавстві щодо участі окремих осіб та організацій у волонтерській благодійній діяльності;

в)розробка та впровадження державної цільової програми щодо розвитку волонтерського руху в Україні;

г)соціально-педагогічне забезпечення розвитку волонтерства в закладах освіти, у межах територіальних громад, в діяльності громадських та політичних організацій;

г)створення загальнонаціональної бази волонтерів;

д)підключення до процесу розвитку волонтерства профільних міністерств;

е)подальший розвиток міжнародної та міжурядової співпраці в сфері розвитку волонтерства [2].

Отже, волонтерський рух став невід'ємною частиною сучасної соціальної роботи та має чіткі правила та принципи.

Емпатія, усвідомленість та соціальна відповідальність є складовими частинами волонтерського напрямку.

Соціальна робота – це сфера, яка містить в собі служіння людям, активну допомогу у вирішенні гострих соціальних проблем, участь у реалізації соціально-значущих проектів та програм адаптації та реабілітації.

Соціальна робота спрямована на профілактику негативних явищ у суспільстві.

Підготовка волонтерів до участі в акціях, проектах та заходах соціальної роботи із такими категоріями, як сім'ї в складних життєвих обставинах та вихованці прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу повинна бути систематичною, із залученням спеціалістів-професіоналів.

Авторка методичних рекомендацій пропонує діючий план підготовки волонтерів із числа студентської молоді.

Таблиця № 1. План занять із розвитку волонтерської діяльності та практичної підготовки волонтерів.

№	Тема заняття	Зміст заняття	Форма заняття
1	«Хто такі волонтери?»	- напрямки соціальної роботи; - вітчизняний та міжнародний досвід волонтерства в соціальній роботі	- Презентація досвіду роботи. - Командоутворення в молодіжному волонтерському середовищі.
2	Особливості соціального супроводу сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах	- методи оцінки потреб родини; - соціальні послуги та методи надання соціальної роботи; - форми соціального супроводу.	Інтерактивне заняття із елементами соціально-психологічного тренінгу.
3	Соціальна робота із дітьми – сиротами та дітьми, що позбавлені батьківського піклування	- альтернативні форми сімейного виховання; - вікова психологія; - методи розв'язання конфліктних ситуацій;	Практичні кейси.
4	Соціальне	- проектна	Розробка кожного етапу

	проектування	діяльність; - грант та можливості фінансування соціальних ініціатив; - компоненти грантової заявки.	проектної заявки, презентація результатів.
5	Соціальна робота в громаді	- форми проведення соціальних акцій і заходів для дітей та молоді; - стратегічне планування розвитку громади.	- Розробка сценарію профілактичного заходу. - SWOT – аналіз громади та розробка соціальних проектів.
6	Конфлікти: форми та стратегії вирішення	- форми прояву конфліктів у родинах СЖО - методи вирішення конфліктів - медіація в конфлікті	- Практичні кейси. - Психодіагностичне тестування.
7	Профілактика емоційного вигорання	-Методи і форми роботи зі стресом та емоційним вигоранням	- Практичні кейси. - Психодіагностичне тестування.

В якості практичних аспектів співробітництва ЦСССДМ та коледжів Новокодацького району міста Дніпро можна назвати проекти благодійної акції для дітей та молоді із інвалідністю. Волонтери підготували святковий концерт, солодкий стіл.

Отже, систематична робота із волонтерами, їх професійна підготовка є запорукою ефективної соціальної роботи із сім'ями, дітьми та молоддю, які опинилися в складних життєвих ситуаціях.

Частина друга. Особливості мотивації волонтерів в системі соціальної роботи та профілактика емоційного вигорання.

Соціальна робота спрямована на служіння людям та задоволення їх потреб, надання кваліфікованих соціальних послуг.

Підвищення мотивації волонтерів та профілактика емоційного вигорання є важливими компонентами розвитку волонтерського руху в соціальній сфері.

У Всеукраїнському громадському центрі «Волонтер» для мотивації волонтерів до подальшої роботи застосовують усі види соціального мотивування, а саме:

–інформування громади про заслуги волонтера. До навчального закладу або підприємства надсилається лист подяки на ім'я волонтера. Про результати його роботи й досягнення розповідається в щоквартальному інформаційному бюлетені організації, на веб-сайті та дошці пошани тощо;

–створення можливості спілкування з новими значущими людьми, експертами з різних питань соціальної та соціально-педагогічної роботи, надання доступу до нових соціальних груп. В організації проводяться неформальні зустрічі зі спеціалістами, майстер-класи, вечори відпочинку тощо;

–допомога в організації дозвілля. Волонтери мають можливість не лише взяти участь у пропонованих заходах, але й ініціювати їх, заручившись підтримкою організації;

–залучення до нових видів діяльності, важливих проектів та програм, акцій, конференцій;

–створення умов для самореалізації та кар'єрного зростання. Усі без винятку волонтери мають можливість спробувати свої сили у нових видах діяльності, реалізувати свої вміння та таланти;

–навчання. Волонтери проходять курс навчання, набуваючи знань, умінь та навичок, необхідних для подальшої роботи;

–залучення до участі у керівництві важливим новим проектом. У процесі роботи волонтери набувають навичок управління групами людей та організації їхньої діяльності [5].

Отже, координатору діяльності волонтерів у намаганні мотивувати волонтера до подальшої роботи доречно:

–визнати, що волонтери можуть бути мотивованими чимось взагалі не пов'язаним з їхньою волонтерською роботою. Слід враховувати бажання волонтерів досягати високих результатів у галузі, у якій вони працюють, навчаються, щоб стимулювати їхнє зростання й мотивацію на посаді волонтера;

–навчити волонтерів вимірювати ступінь успішності, результативності їхньої роботи. Цьому сприятимуть щоденники волонтера, впровадження рейтингової системи, супервізії та інтервізії роботи волонтерів тощо;

–слідкувати за зміною мотивації волонтерів;

–вивчати потреби волонтерів з метою забезпечення можливостей для їхнього розвитку та зростання;

–здійснювати моніторинг волонтерської діяльності з налагодженим зворотним зв'язком. Важливо цікавитись результатами роботи волонтерів, ініціювати постійні взаємопрезентації результатів роботи між волонтерськими групами, адже володіння інформацією сприяє підвищенню внутрішньої мотивації;

–розробити систему винагородження волонтерів;

–посилити взаємодію оплачуваних співробітників та волонтерів.

Наприклад, проведення заходів з обов'язковою участю оплачуваних співробітників та волонтерів, залучення волонтерів до розробки стратегічного плану або соціальних проектів тощо;

–створити банк ідей волонтерів щодо покращення результативності їхньої роботи та діяльності організації в цілому;

–мотивувати знаннями. Це може бути навчання у Школі волонтерів, на семінарах та тренінгах, участь у конференціях тощо;

–винагороджувати окремих волонтерів за сукупний внесок групи. У процесі командної роботи людям часто здається, що їхні індивідуальні заслуги залишаються неврахованими, адже організації з більшою готовністю визнають успіхи групи в цілому [5].

Дана організація проводить висококваліфіковані тренінги для волонтерів, соціальних педагогів, викладачів. Їх досвід був для мене дуже корисним.

Благодійний фонд «Карітас-Київ» розпочав діяльність Академії волонтерства «СОВА» (Соціально-Освітня Волонтерська Академія).

Потужна організація, відома в усьому світі, зазначає про мотивацію своїх волонтерів наступним чином:

«Ми проводитимемо навчання для майбутніх волонтерів.

Залучатимемо до наших лекцій та практикумів лекторів, які є фахівцями у різних сферах.

Допомагатимемо у організації практичної діяльності волонтерів, а також проводитимемо мотиваційні заходи та навчання по командоутворенню для активних волонтерських спільнот та громад» [6].

Майбутнім соціальним працівникам дуже сподобалася екскурсія до представництва Благодійного фонду «Карітас-Донецьк» у місті Дніпро.

Благодійний фонд «Карітас» – це міжнародна організація, яка надає психологічну та соціальну допомогу вразливим верствам населення. Фінансується урядом Німеччини.

Напрямки роботи організації:

– Соціальна робота із людьми із інвалідністю (батьківський клуб, арт-терапія).

– Клуб «Сеньйори та сеньйорити» для людей поважного віку.

– Клуб «Дівчинко, сьай!» для дівчат підлітків із сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах.

– Ярмарки вакансій для внутрішньо переміщених осіб.

– Благодійні обіди для безхатченків.

– Заняття «Жінка має право голосу» для жінок-блогерок.

– Протидія насильству в родині.

– Соціальна робота із людьми похилого віку.

Студенти відвідали відділи благодійного фонду соціального спрямування, побачили благодійну перукарню, майстерню, в якій проходить соціальна адаптація дітей та молоді пільгових категорій, гончарну майстерню для дітей та молоді.

Спеціалістами центру була проведена лекція про волонтерські проекти курсу, зустріч із турецьким волонтером Мерком.

Всі бажаючі студенти стали волонтерами та приймали участь в соціальних акціях фонду «Карітас».

Благодійний фонд «Карітас» також проводить цикл занять «Волонтерство без вигорання».

Проблема профілактики емоційного вигорання у волонтерському середовищі є актуальною. Соціальна робота входить в перелік професій, яка пов'язана із стресами.

Негативним явищем сьогоденного волонтерства та роботи в соціальній роботі є професійне вигорання – стан фізичного, емоційного або мотиваційного виснаження, що характеризується порушенням продуктивності роботи та втому, підвищенням схильності до соматичних захворювань [7].

Невчасне надання професійної допомоги та супервізії можуть привести до емоційних вигорань, професійних деформацій та навіть до зміни професії.

Волонтерське середовище не є сталим та постійним.

Люди працюють за покликом серця та поважні соціальні центри та громадські організації цінують та поважають своїх помічників.

Постійне навчання, тренінги із розвитку професійних компетентностей, командоутворення, саморозвиток та змістовний відпочинок є запорукою ефективної роботи волонтерських клубів та організацій в системі соціальної роботи.

Під допомогою в особистих проблемах волонтерів мається на увазі наступне:

- розробити програму підтримки волонтерів, консультування та психологічну роботу;
- гнучкий підхід в управлінні волонтерами, враховуючи їх індивідуальні ситуації.

Говорячи про професіоналізацію волонтерів, необхідно розробити такий комплекс заходів:

- навчання волонтерів та персоналу щодо специфіки роботи із різними категоріями;
- заходи виявлення професійного вигорання та протидії цьому явищу;
- створення наставницьких супервізій щодо безпосереднього виконання обов'язків;
- запровадження практики розробки індивідуальних планів професійного розвитку стосовно фахівців соціальної роботи;
- сприяння в навчанні відповідно до індивідуальних планів розвитку [8].

В управлінні волонтерською діяльністю слід дотримуватись певних принципів:

1. Волонтери повинні знати наші цілі і терміни роботи.
2. Слід завжди турбуватися про добровольців, щоб вони могли у достатній мірі віддатися роботі.
Для організатора волонтерських груп завжди на першому місці повинні бути люди.
3. Людину можна залучити до волонтерства, якщо ми вже знаємо, які завдання необхідно вирішувати і що кожен з учасників буде робити.
4. Успіх справи - у навчанні добровольців. Будь-яка діяльність буде успішною, якщо існуватиме хороша система їх навчання й підготовки. Знання не приходять до людей самі, їх потрібно знайти, відкрити, засвоїти.
5. Включаючи добровольців у роботу, слід приділяти увагу психологічному клімату, в якому вони працюють.
Стосунки між співробітниками повинні бути не просто сердечними, але й наповненими любов'ю.
6. Формулювання чіткості доручення і вимоги щодо звітності про виконану роботу.
7. Керівник групи волонтерів має підтримувати в людях почуття самоповаги. Тому варто добирати такі доручення, які посилені для волонтера.
8. Добровольців не можна змушувати рухатися вперед, але їх можна і потрібно вести за собою.
9. Залучити, навчити й утримати найкращих добровольців можна, залучивши їх до участі в управлінні конкретною програмою.
10. Потрібно постійно шукати місце для застосування сил добровольців, і бути готовими до їх заміни. [9].

Практики соціальної роботи Виділяють такі **проблеми групової роботи в соціальному напрямку**, пов'язані з мотивацією волонтерів: фрірайдинг, групове мислення та соціальна пасивність.

1). „**Фрірайдинг**” (англ. **free riding – безкоштовний проїзд**) – менш інтенсивна робота декількох членів команди порівняно з рештою, внаслідок свідомого намагання таких „зайців” скористатись перевагами роботи в команді або компанії.

2). **Групове мислення** – процес, коли всі члени команди починають думати або удавати, ніби думають однаково.

В цьому випадку члени команди перестають висувати заперечення або зауваження з приводу проекту, якщо навіть їх зауваження є обґрунтованими та виваженими.

Це заважає команді працювати з максимальною ефективністю, оскільки кожен член команди намагається пристосуватись до інтересів та потреб команди і ставить вимоги колегіальності дій вище за вимоги до якості роботи [9].

Серед причин виникнення групового мислення виділяють:

- а). існує висока ступінь згуртованості команди, члени якої підтримують тісні дружні й професійні стосунки, некритично ставляться один до одного й не хочуть сперечатись с друзями;
- б). спостерігається директивний стиль управління, прийнятий в команді та в компанії загалом, особливо якщо в команді є людина „наближена” до керівництва, яка маніпулює інформацією.

Для подолання негативного впливу ефекту групового мислення менеджер проекту має створювати різноманітні за складом команди, обережно підходити до залучення у проектну команду друзів та родичів, виявляти приховані конфлікти в команді, заохочувати „інакомислення”, регулярно нагадувати членам команди про цілі проекту.

3). **Соціальна пасивність** – виникає тоді, коли деякі члени проектної команди уникають ініціативи, оскільки вважають, що може або зобов'язаний роботи хтось інший [14].

Ефект соціальної пасивності особливо негативно впливає на мотивацію проектної команди тоді, коли він має стійкий характер .

Причинами невдач волонтерських команд можуть стати:

- 1) невідповідні розумові здібності людей та невідпрацьована система набору та подальшого навчання і розвитку волонтерів;
- 2) якщо порушена послідовність процесу формування команди, людей залучають в команду і не дають часу на адаптацію, вимагаючи миттєвої ефективності, або ж неповно інформують про «правила гри» в команді.
- 3) «Зіркова хвороба» та нерозуміння унікальності окремих фахівців в команді (коли менеджер проекту каже: «Людей, яких неможливо замінити, у нас немає») може призвести до зупинки проекту через їх звільнення та неможливість швидкої заміни експерта адекватного

рівня.

4) Коли немає командного духу, спільної системи цінностей, філософії розвитку, лояльності до організації, а в проекті опиняються «випадкові» люди.

Ролі учасників проектно́ї команди.

Існують різні підходи до визначення можливих ролей у команді.

Так, наприклад, командні ролі волонтерів можливо розділити на:

- 1). позитивні (ролі, орієнтовані на виконання задач команди та створення/підтримку роботи команди); та
- 2). деструктивні: індивідуальні (не функціональні) ролі, які заважають досягненню цілей проекту.

Існують такі ролі волонтерів , орієнтовані на виконання задач команди:

- визначає проблеми та спільні задачі команди, шукає та надає інформацію: запитує фактичну інформацію, вимагає роз'яснень; пропонує інформацію для використання у рішенні задач, роз'яснює пропозиції;
- шукає, висловлює та перевіряє судження: запитує думки щодо питання, яке обговорюється; виробляє твердження; порівнює запропоновані рішення з реальним станом справ;
- координує: пояснює твердження й показує їх взаємозв'язок, аналізує запропоновані варіанти роботи.
- підтримує і надихає: заохочує пропозиції інших учасників,
- демонструє тепле й чуйне ставлення до них; супроводжує: послідовно просувається по всіх етапах разом з командою, приймає чужі ідеї, погоджується.

Серед індивідуальних деструктивних (нефункціональних) ролей в волонтерській команді можуть проявлятися такі:

- блокує: заважає роботі команди провокує сварки, демонструє не аргументований опір, повертається до забутих питань;
- ухиляється від роботи: займається сторонніми справами, точить балачки;
- або ухиляється від теми: перетворює обговорення на особисту розмову, говорить забагато з короткого питання тощо.

Для подолання негативних ефектів в волонтерській роботі та зниження мотивації залучених волонтерів проводяться тренінги командоутворення, супервізії, групи із подолання стресу та емоційного вигорання, комунікативні тренінги [14].

Т.Скорик вважає, що попередження і подолання професійного вигорання соціальних працівників та волонтерів громадських організацій соціального спрямування повинно здійснюватися за такими напрямками: емоційна підтримка, інформування та підвищення значущості професії [10].

Якщо людина волонтер(ка) та останнім часом відчуває, що з її настроєм та мотивацією до волонтерської діяльності щось не так – можливо у неї емоційне вигорання.

Визначити це допоможуть певні ознаки, наведені нижче:

1. **«Мені нецікаво».** Дуже небезпечно, якщо вам раптом перестало приносити задоволення те, що подобалося раніше. Наприклад, ви любили брати участь у заходах вашої організації, спілкуватися з новими людьми, але раптом пропало почуття залученості. Це симптом і привід задуматися, що відбувається.

2. **«Мені байдуже».** Ви, як представник/ця організації, перестали відчувати цінність своєї діяльності та її результатів. У вас знижується настрій, коли ви думаєте про свою волонтерську діяльність. Все частіше з'являється думка «Мені нічого не хочеться».

3. **«Мене легко роздратувати», «Я не хочу спілкуватися з іншими волонтер(к)ами».** У вас змінились відносини з людьми, відбуваються спалахи гніву через дрібниці, ви почали огризатися на інших. Раніше ви із задоволенням спілкувались з іншими волонтер(к)ами, а тепер намагаєтесь усамітнитися та не перебувати в їхньому товаристві. Вигорання відбивається і на особистому житті, відносинах в сім'ї. Іноді навіть звичайне прохання, скажімо, помити посуд, викликає у вас агресію, раптову лють.

4. **«Я часто нездужаю».** Спад імунітету, нескінченні застуди, незрозумілі болі, сильне серцебиття, нічим не спричинене, поганий сон. Все це може бути захисною реакцією організму. У такій ситуації емоційне вигорання схоже на вірус. Наприклад, тіло повідомляє, що щось не так через підвищену температуру, слабкість, безсилля.

Цікаві поради та рекомендації для профілактики емоційного та професійного вигорання волонтерів пропонує Марта Пивоваренко:

1). потрібно відстежувати свої реакції, свою поведінку, те, як на тебе люди реагують, слухати своїх колег, волонтерити в парі.

2). пам'ятати про відпочинок: не завжди потрібно всі 12 годин безперервно працювати – доводити себе до виснаження.

3). практикувати різні техніки розслаблення та зняття тривоги і напруги. Наприклад, дихальна техніка дозволяє наситити краще ті частини тіла, де збирається напруга, правильне черевне дихання, часом, це може нагадувати йогу чи медитацію. Такі способи допоможуть справлятися й з іншими неприємностями у житті, які відбиваються на нашому емоційному стані.

4). потрібно відстежувати свої реакції, свою поведінку, те, як на тебе люди реагують, слухати своїх колег, волонтерити в парі.

5). пам'ятати про відпочинок: не завжди потрібно всі 12 годин безперервно працювати – доводити себе до виснаження.

б). практикувати різні техніки розслаблення та зняття тривоги і напруги. Наприклад, дихальна техніка дозволяє наситити краще ті частини тіла, де збирається напруга, правильне черевне дихання, часом, це може нагадувати йогу чи медитацію. Такі способи допоможуть справлятися й з іншими неприємностями у житті, які відбиваються на нашому емоційному стані [11].

Супервізії повинні бути пов'язані із спільним розв'язанням практичних кейсів із практичної діяльності волонтера.

Отже, професійна мотивація до волонтерської діяльності та попередження професійного вигорання, організація наставництва та підтримки сприятимуть згуртованості волонтерських об'єднань.

Частина третя. Розвиток професійних компетенцій волонтерів при організації соціальної роботи та наданні соціальної допомоги.

Війна на Сході України та ситуація пандемії COVID-19 виявила потребу у небайдужих волонтерах для надання соціальних послуг та соціальної допомоги в складних життєвих обставинах.

З іншого боку, викликом сьогодення є потреба в кваліфікованих спеціалістах, які мають навички роботи із вразливими категоріями населення.

Їх залучення до соціальних акцій, заходів та благодійної допомоги сприяє розвитку громад та соціальній згуртованості.

Складні життєві обставини - обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самотійно.

Чинники що можуть зумовити складні життєві обставини:

- 1.похилий вік;
- 2.часткова або повна втрата рухової активності, пам'яті;
- 3.невиліковні хвороби, хвороби, що потребують тривалого лікування;
- 4.психічні та поведінкові розлади, у тому числі внаслідок вживання психоактивних речовин;
- 5.інвалідність;
- 6.бездомність;
- 7.безробіття;
- 8.малозабезпеченість особи;
- 9.поведінкові розлади у дітей через розлучення батьків;
- 10.ухилення батьками або особами, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків із виховання дитини;
- 11.втрата соціальних зв'язків, у тому числі під час перебування в місцях позбавлення волі;
- 12.жорстоке поводження з дитиною;
- 13.насильство за ознакою статі;

14.домашнє насильство;
15.потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;
16.шкода, завдана пожежею, стихійним лихом, катастрофою,
бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою
окупацією [12].

Чинники, що призводять до складних життєвих обставин не є вичерпними.

Для підготовки волонтерів до роботи із соціально вразливими категоріями, сім'ями в складних життєвих ситуаціях, із прийомними сім'ями та дитячими будинками сімейного типу населення використовують різноманітні методи та форми навчання.

Однією із перших вправ для волонтерів є оцінка потреб дитини та її сім'ї за Британською моделлю [13]. Це корисний інструментарій для роботи.

Малюнок 1. Британська модель оцінка потреб дитини та її сім'ї.

МОДЕЛЬ ОЦІНКИ ПОТРЕБ ДИТИНИ ТА ЇЇ СІМ'Ї



Після обговорення всіх напрямків моделі методом «мозкового штурму» в трьох робочих групах учасники волонтерської групи розробляють діючі та ефективні методи підвищення батьківського потенціалу, методи активізації громади для соціальної інтеграції сімей в складних життєвих обставинах, розробка занять із сімейного виховання і сімейних цінностей або впровадження в громаді ефективних методів протидії сімейному насильству.

Іншими формами підвищення особистісних та професійних компетенцій волонтерів виступають:

1). «Живі бібліотеки» - всесвітньо відомий проект, внаслідок якого кожен бажаючий може ознайомитися із життєвою історією людини.

Протягом двадцяти – тридцяти хвилин запрошені гості спілкуються із «живою книгою», потім переходять до іншого учасника.

Авторка практичних рекомендацій була учасницею та «живою книгою» проекту «Живі бібліотеки Донбасу».

В проекті приймали участь внутрішньо переміщені особи, учасники АТО/ООС, волонтери.

Мета даної форми роботи – подолання стереотипів, мотиваційне спілкування із людиною, яка вже подолала складні життєві ситуації.

2). «Відкритий волонтерський університет» – до цього проекту запрошуються кваліфіковані спеціалісти та професіонали соціальної сфери.

Як приклад, для підготовки кваліфікованих спеціалістів в соціальній сфері були запрошені працівники служби пробації, соціальні працівники Благодійної організації «100% життя», волонтери.

Прикладом такого практичного навчання стало запрошення соціального працівника із громадської ради міста Ньюкасл-на-Тайні (Великобританія) Джима Робертсона для студентів-волонтерів та працівників ЦСССДМ та Центру зайнятості.

3). Соціальний кінолекторій. Прикладом для підготовки волонтерів для роботи із дітьми сиротами та дітьми, позбавленими батьківського піклування є перегляд фільмів соціальної спрямованості та обговорення із модератором.

Для поглиблення знань із теми «Соціальна робота із дітьми під опікою, вихованцями дитячих будинків сімейного типу та прийомних сімей» після надання теоретичних знань, волонтерам були запропоновано подивитись два фільми.

Перший франко-швейцарський фільм Клода Барра «Життя Кабачка» знятий за мотивами роману «Автобіографія Кабачка» Жиль Періса.

Після перегляду аналізується життя дітей до притулку, традиції соціального притулку та взаємовідносини між його вихованцями та подальші життєві зміни в житті дитини із складною долею.

Другий фільм австралійського режисера Гарта Девіса «Лев» про життя хлопця із індійських нетрів в заможній прийомній австралійській родині, яка вивела його в успішне та стабільне життя. Обговорення питання «Чому хлопець, який досяг успіху, став шукати свою рідну родину» завжди зворушливе та жваве.

4). Практичні кейс-стаді – розв'язання реальних складних життєвих ситуацій, із використанням знань із галузі соціальної роботи, права, психології та педагогіки із врахуванням етичних стандартів соціальної роботи.

Отже, разом із традиційними лекціями і тренінгами використовуються інноваційні практичні технології професійного зростання волонтерів.

Дуже важливо для волонтерів, які допомагають в соціальній роботі із сім'ями в складних життєвих ситуаціях, регулярно проходити супервізію.

Супервізія як метод навчання в соціальній службі має на меті допомогти соціальному працівнику та волонтерам ще зрозуміти філософію, ідеологію, політику та практику соціальної служби, дізнатися про ресурси, клієнтів, легальні та альтернативні цілі діяльності соціальної служби, сильні та слабкі сторони життєдіяльності, можливості та загрози, партнерів та конкурентів, напрями й пріоритети діяльності, а також вдосконалити свою концептуальну, технологічну, інтегративну компетентність.

Супервізію як метод навчання в менеджменті соціальної роботи можна диференціювати на три складові:

- власне навчальну супервізію (від менеджера-супервізора), інструктаж, оперативне коригування, кураторство;
- навчальне консультування (до менеджера-супервізора);
- підвищення кваліфікації (з менеджером-супервізором: від базового рівня, проектування кар'єри, навчання на моделі соціальної роботи).

Виділяють такі типи супервізії:

- Один на один – передчасно спланована зустріч з повісткою денною задля обговорення та оцінювання роботи.
- Групова супервізія – колектив співробітників, у якому працівники сумісно обговорюють та оцінюють роботу один одного. Учасники розглядають питання для обговорення, група обговорює кожен випадок, те, як він вирішувався, окремо. Відбувається обмін досвідом, знаннями.
- Неформальна супервізія – незапланована консультація, один на один чи телефоном.
- Кризова супервізія – незаплановане обговорення випадку, який, за відчуттями працівника, призвів до кризи. Відбувається одразу після роботи з клієнтом [15].

Супервізію можна здійснювати на індивідуальному рівні, а також на рівні групи або організації.

Супервізію слід розглядати також як частину політики організації, важливий чинник забезпечення її стабільності й ефективного розвитку.

У процесі її здійснення потрібно послідовно діяти в інтересах клієнта, якщо відсутні загрози для інших працівників організації.

При цьому слід чітко розподілити обов'язки між клієнтом, супервізором і організацією, що є однією з передумов ефективного їх партнерства.

Взаємодія супервізора з клієнтом має відбуватися регулярно, на рівноправній основі, без дискримінації, з дотриманням усіх вимог конфіденційності.

Важливо при цьому системно фіксувати здійснені заходи, результати спостережень, проблеми, які виникають.

Метою супервізії є забезпечення ефективного та якісного виконання посадових обов'язків і завдань фахівцями із соціальної роботи (менеджерів із соціальної роботи), спеціалістами та соціальними робітниками, запобігання їх професійному стресу та особистісній деструкції, підвищення їх професійної кваліфікації.

З огляду на особливості взаємодії супервізора і супервізованого, виокремлюють такі різновиди супервізії:

- менеджерська супервізія, за якої супервізор є безпосереднім менеджером працівника, а їхні відносини розгортаються за схемою «керівник – підлеглий»;
- наставницька супервізія – супервізор діє як учитель, наставник, переймаючись тим, як його підопічний опановує знання і навички;
- навчальна (тренінгова) супервізія, особливість якої полягає в тому, що супервізований є студентом, який перебуває в організації на практиці, а супервізор зобов'язаний сприяти йому в цьому і несе певну відповідальність за результат;
- консультаційна супервізія – супервізор не несе відповідальності за супервізованого і його роботу, добровільно пропонуючи свої послуги консультанта [15].

Найпоширенішою є менеджерська супервізія, і тому роль супервізора часто ототожнюють з ролями керівника.

Проте із волонтерами найчастіше проводиться наставницька супервізія.

Отже, дуже важливо підвищувати компетенції волонтерів та допомагати в їх професійному зростанні.

На сучасному етапі підвищується важливість таких аспектів менеджменту волонтерів в соціальній роботі, як:

- стратегічне планування,
- індивідуальне управління,
- управління участю волонтерів в організації,
- інформаційне управління [16].

Вшанування особистих або колективних досягнень, цінності виконуваної роботи може бути продемонстроване у таких формах, як:

- відвідування хворих працівників,
- вручення квитків на концерт,
- запрошення до театру,
- організація пісенних фестивалів, пікніків, вечірок та інших заходів.

Отже, волонтери мають змогу відчувати себе причетними до соціально корисної роботи завдяки ефективній роботі соціальної служби, наставництву, супервізії, соціально-психологічній допомозі та розвитку професійних навичок та вмій.

Частина четверта. Залучення волонтерів до прийняття рішень.

Волонтерство в соціальній роботі допомагає мобілізувати активних громадян на допомогу соціально вразливим категоріям населення.

Для активного залучення волонтерів у суспільно значущі проекти в світовій практиці використовують наступні методи роботи.

Активним та ефективним методом залучення волонтерів до роботи соціальних служб є Школа волонтерів.

Основними завданнями Школи Волонтерів є:

- 1) надання необхідних знань з питань загальних принципів роботи за соціальними програмами, техніки безпеки волонтерів;
- 2) надання професійних знань волонтерам з питань соціальної роботи з різними категоріями молоді та підлітків;
- 3) надання потрібних знань волонтерам з правових, медичних, психологопедагогічних питань, а також основної роботи із засобами масової інформації та з розробки інформаційних матеріалів;
- 4) ознайомлення волонтерів з історією та міжнародними договорами соціальної роботи і волонтерського руху;
- 5) розвиток особистісних навичок і вмінь волонтерів з комунікативного спілкування, саморегуляції, самовиховання, самоорганізації, самопізнання, самореалізації, самореабілітації та в подоланні конфліктних ситуацій;
- 6) проведення семінарів-практикумів з питань підвищення кваліфікації волонтерів і соціальних працівників;
- 7) видання науково-методичних та інформаційних матеріалів з питань підготовки волонтерів.

Основні функції та форми роботи Школи Волонтерів:

- 1) сприяння здобуттю професійних знань з різних напрямків соціальної роботи для подальшої роботи в соціальних програмах;
- 2) запобігання аморальної, протиправної, іншої соціальної поведінки, виявлення та запобігання будь-якому негативному впливу і його наслідків на життя й здоров'я волонтерів;
- 3) сприяння здобуттю знань, умінь, навичок, які необхідні для поліпшення соціальної адаптації волонтерів і роботи в соціальних програмах;
- 4) сприяння професійному зростанню та набуттю практичного досвіду волонтерами;
- 5) сприяння здобуттю певних знань і набуттю вмінь для розв'язання особистісних проблем волонтерами — клієнтами, батьками та членами родин клієнтів;
- 6) розроблення та впровадження інноваційних технологій, форм і методів соціальної роботи з різними категоріями молоді;
- 7) проведення науково-практичних конференцій, семінарів з теорії і практики підготовки та навчання волонтерів.

Школа має право вибирати форми й методи роботи, залучати для здійснення своєї діяльності додаткові кошти та матеріальні засоби, орендувати в установленому порядку споруди, транспорт, оргтехніку.

Служба Школа волонтерів обслуговує:

- неблагополучні сім'ї;
- прийомні сім'ї;
- різні категорії жінок;
- дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування;
- дітей і молодь з функціональними обмеженнями.

Основними напрямками навчання волонтерів є:

- **соціально-реабілітаційна робота**, тобто запобігання та подолання негативних явищ у громадянському суспільстві, яка потребує з'ясування низки питань, зокрема, організації роботи з молоддю й підлітками, котрі перебувають у кризовому стані та схильні до суїциду; роботи з людьми, які схильні до антигромадської поведінки; підтримку та розвитку соціально-дезадаптованої молоді; профілактики вживання алкогольних напоїв і наркотичних речовин; профілактики хвороб, що передаються статевим шляхом і СНІДу; педагогічної підтримки підлітків і молоді, що постраждали від морального, фізичного, сексуального насилля чи насилля у сім'ї, та ін.;

- **соціальна опіка та соціальний захист соціально-незахищених груп населення (діти-інваліди, сироти, малозабезпечені, діти без догляду батьків, безпритульні діти, самотні матері, люди похилого віку тощо).** При цьому волонтери повинні оволодіти методикою роботи саме в цьому напрямку: здійснювати допомогу молодим сім'ям, надавати соціальну допомогу самотнім матерям, неповним сім'ям, працювати з групами ризику та людьми похилого віку. Особливої уваги нині потребують молоді інваліди щодо підтримки й розвитку їхніх творчих здібностей, а також волонтерські програми соціальної опіки;

- **соціальний розвиток молоді та її інтеграція в суспільство.** Ця проблема є досить складною і багатогранною. Вона потребує від волонтерів з'ясовувати такі питання, як формування інтересів, потреб, цінностей і пріоритетів життя; сприяння самовихованню, самовизначенню та самовдосконаленню; розвиток і підтримка творчого потенціалу талановитої молоді; формування світогляду молодої людини засобами соціальної реклами.

Авторка посібника під час роботи в Центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді здійснювала керівництво Школою волонтерів.

Активно залучалися студенти Дніпровського індустріального коледжу.

До зустрічей із волонтерами запрошувалися волонтери Корпусу світу та працівники соціальних центрів із Великобританії. Щотижня проводилися заняття, присвячені активним методам розвитку молодіжних ініціатив.

Для виховання нової генерації соціальних працівників необхідно надати навички соціального проектування для ефективного розвитку громад.

Соціальний проект - це сконструйоване ініціатором проекту соціальне нововведення, метою якого є створення, модернізація або підтримання середовища, що змінюється, матеріальної або духовної цінності.

Це нововведення мусить мати просторово-часові координати, а його вплив на людей - визнаватися позитивним за соціальним значенням [18].

Алгоритм розробки соціального проекту, спрямованого на апробацію інноваційної соціальної технології, включає в себе ряд обов'язкових етапів (кроків):

- 1) ініціація проекту. Головною метою є визначення необхідності впровадження інновацій або змін. Саме на першому етапі визначається актуальність проекту – проблемне поле та цільова аудиторія, виявляються її потреби і формулюється основне протиріччя, що вимагає свого вирішення у ході реалізації проекту;
- 2) планування проекту – формулювання головної мети і задач, на розв'язання яких спрямована реалізація проекту;
- 3) проведення SWOT-аналізу, тобто визначення сильних і слабких сторін об'єкта в досягненні поставленої мети на момент розробки проекту, а також визначення можливостей, що виникають при реалізації проекту, і усвідомлення загроз, що виникають у ході реалізації проекту, і способів їх мінімізації;
- 4) визначення необхідності проекту – формулювання можливих наслідків негативних аспектів реалізації проекту;
- 5) визначення основних принципів реалізації проекту щодо поставленої мети;
- 6) опис суті соціальної технології, пропонованої для досягнення поставленої мети проекту (мета, завдання, які вирішуються в ході відпрацювання технології, «кроки» або етапи технології, форми і методи її реалізації, визначення параметрів результативності технології);
- 7) визначення життєвого циклу проекту та етапів його реалізації (кожен етап включає тимчасові терміни, завдання, результати і умови реалізації, тобто складається календарний і ресурсний плани проекту);
- 8) розробка критеріїв результативності проекту.

Під час розробки соціального проекту необхідно враховувати принципи соціального проектування, а саме:

1) цілісність – кожна частина проекту відповідає загальному задуму і заздалегідь передбачуваному результату;

2) обмеженість (за часом, цілями, завданнями, результатами) – це характеристика проекту, що дає змогу контролювати хід його реалізації за чітко визначеними етапами на підставі зазначених й вимірюваних результатів кожного етапу;

3) об'єктивність і обґрунтованість – доказовість того, що ідея проекту, підхід до вирішення проблеми виникли не випадково, а є наслідком роботи

авторів проекту з осмислення ситуації й оцінювання можливостей впливу на неї;

4) послідовність і зв'язність – логіка побудови частин, що співвідносяться між собою, обґрунтовують одна одну. Цілі і завдання безпосередньо впливають із поставленої проблеми; бюджет спирається на опис ресурсів і поєднується з планом;

5) компетентність – адекватне вираження обізнаності авторів проекту в проблематиці, можливостях і засобах розв'язання соціальної проблеми, володіння формами, методами, технологіями і механізмами реалізації проекту;

6) життєздатність – окреслення перспектив розвитку проекту в майбутньому, можливості його реалізації в інших умовах [20].

Під час занять із соціального проектування всі бажаючі волонтери знайомляться із головними складовими проектною заявки.

Аплікаційна форма складається з двох основних блоків:

- відомості про організацію, яка подає проект;
- текст проекту.

Не існує єдиної уніфікованої аплікаційної форми. Проте у кожній формі є стандартні та додаткові компоненти.

Стандартними компонентами аплікаційної форми є:

- опис проблеми, на вирішення якої спрямовано проект;
- мета та завдання проекту;
- бенефіціарії (цільові групи) проекту;
- опис видів діяльності, які будуть виконані в межах проекту;
- терміни та місце реалізації проекту; - прогнозовані результати;
- ресурсне забезпечення проекту;
- кошторис витрат.

Додатковими компонентами аплікаційної форми можуть бути:

- які ресурси організація може самостійно забезпечити для реалізації проекту;
- перелік проектів, які раніше реалізовувала організація;
- перелік партнерів організації;
- основні досягнення організації у проектній діяльності;
- можливі ризики для реалізації проекту;
- перспективи підтримки ініціатив, реалізованих під час проекту, по закінченні його фінансування.

Аплікаційна форма може бути представлена в описовому, табличному чи комбінованому варіанті.

ОПИС ПРОЕКТУ

а) проблема, на вирішення якої спрямовано проект

- Назвіть максимально конкретно проблему в житті суспільства, на вирішення якої спрямовано проект;
- Назвіть відомі Вам з офіційних джерел інформації намагання вирішити цю проблему;
- Що було зроблено Вами та Вашою організацією щодо теми проекту;
- Обґрунтуйте, чому реалізація саме цього проекту сприятиме розв'язанню зазначеної проблеми.

б) мета проекту

в) план реалізації проекту:

- назви етапу;
- термін реалізації етапу;
- опис заходів для здійснення етапу;
- результати здійснення етапу;

г) необхідні для реалізації проекту ресурси

- Хто з працівників Вашої організації безпосередньо братиме участь у реалізації проекту (прізвища, посади)?
- Яку кваліфікацію вони мають?
- Що конкретно кожен з них робитиме в межах плану реалізації проекту?
- Залучення яких сторонніх фахівців і для виконання якої конкретної роботи передбачено проектом?
- Яку частину коштів загального бюджету проекту вже одержано з інших джерел (перераховано на рахунок організації на цільову підтримку проекту або гарантовано сплатити)?
- Яку частину коштів і з яких джерел очікується отримати?
- Якщо проектом передбачається придбання обладнання, обґрунтуйте потребу в ньому. Обґрунтування має спиратися на кількісні показники характеристик устаткування і обсягів передбачуваних робіт.
- Де передбачається розташувати обладнання, придбане для проекту?

д) результати реалізації проекту

- короткотривалі та довготривалі наслідки реалізації проекту;
- схема поширення та практичного застосування результатів реалізації проекту;
- кількість осіб та/або організацій, що матимуть практичну користь від реалізації проекту [21].

Бюджет – це частина проекту, де зазначаються усі заплановані витрати відповідно запланованим заходам.

Різні фонди ставлять різні вимоги до складання бюджету. Приватні фонди зазвичай запитують детальніші відомості, ніж державні.

Бюджет складається з таких розділів:

- оплата праці (Personnel) ;
- основні прямі витрати (Non –Personnel Direct Costs);

- непрямі витрати (IndirectCosts).

При плануванні бюджету, варто зазирнути в розділи “Мета і завдання” та “Методи”.

Необхідно враховувати все, на що Ви будете витратити гроші (ресурси), а також основні фактори, які впливають на розміри витрат.

Перш ніж Ви почнете розподіляти гроші за статтями бюджету варто спочатку уважно вивчити податкове законодавство і особливості фінансової звітності у країні (районі), щоб не опинитися в ситуації, коли половина отриманих Вами грошей піде на непередбачувані податки та виплати.

Найкращий варіант, якщо банк, в який Ви будете просити перевести кошти гранту у випадку його отримання, має досвід роботи з грантами або іншими пожертвуваннями.

Для більшості банків грант – не більш, ніж звичайний цільовий внесок, і лише деякі з них намагаються індивідуально працювати з отримувачами грантів і навіть надавати їм консультації. Приблизний перелік статей витрат і необхідних ресурсів:

- Люди: штатні працівники + експерти + консультанти + контракти з іншими організаціями.
- Оплата праці: зарплата + вартість контрактних послуг + податки + врахувати рівень інфляції
- Приміщення: оплата оренди(купівлі) + комунальні платежі
- Транспортні витрати та витрати на відрядження: вартість квитків на літак, поїзд і таке інше + вартість проживання + врахувати рівень інфляції
- Обладнання: ціни + ціни на витратні матеріали
- Звіт про виконання проекту (якщо вимагають його видання): оплата редагування + оплата перекладу + оплата друку
- Розсилка і зв'язок: поштові витрати + витрати на факс, телефон, електронну пошту.

Дуже важливо надати поради по складанню бюджету.

1. Оплата праці (Personnel) Зарплата і гонорари(Salaries&Wages)

У цей розділ запишіть всіх працівників із зазначенням посад, повного, неповного дня робочого.

Як визначити розмір окладів? Якщо Ви пишете заявку вперше і не маєте досвіду, поцікавтеся розміром аналогічних окладів в інших організаціях.

Також врахуйте, наскільки ця робота повинна бути кваліфікованою, і хто з відомих Вам людей зможе її виконувати і погодиться на таку платню.

Також потрібно не забувати, що із заробітної платні будуть відраховані податки і відрахування до пенсійних фондів.

Свій внесок потрібно вказувати для того, щоб донори бачили, що ваша організація володіє певними ресурсами, які можна буде використати після закінчення фінансування проекту.

Також, це дозволить повністю оцінити вартість проекту.

Консультативні і контрактні послуги.

Сюди відносяться виплати консультантам, яких наймають за договором. Вказується кількість робочих днів, сума оплати одного дня і загальна сума. Проте транспортні витрати і добові для консультантів відносяться до інших статей. Порадьтеся зі своїм бухгалтером, оскільки з цих коштів теж можуть відраховуватись податки.

2. Основні прямі витрати.

Приміщення і комунальні послуги. Зазначається вартість усіх використовуваних приміщень, експлуатаційних витрат (опалення, електрика), оренда приміщень і постійне приміщення. Вартість таких витрат повинна відповідати середнім по Вашій місцевості. Сюди також можна включати вартість страхівки, ремонту, плати за телефон, витрати на охорону. Оренда приміщень для проведення конференцій і семінарів зазначається у розділі "Інші витрати".

Оренда і придбання обладнання. Це оргтехніка, меблі, автомобілі та інше обладнання. Намагайтесь просити обладнання середньої вартості. Також вказуйте по можливості більше власного обладнання, яке Ви будете використовувати за проектом. Це продемонструє донору Ваші потенційні можливості до самофінансування. Взагалі, деякі фонди вимагають свого вкладу від 10% до 50% усього бюджету проекту.

Уважно читайте інструкції донора по заповненню бюджету.

Витратні матеріали. Це канцелярське приладдя (папір, ручки, дискети тощо), картриджі, касети тощо.

Відрядження і транспортні витрати – витрати, пов'язані з поїздками. Усе потрібно описувати дуже детально. Окремо описують поїздки в межах країни та закордонні поїздки. Враховуються добові. Для цього потрібно знати примірні розміри добових витрат у тих місцевостях, до яких Ви збираєтесь їхати.

Інші витрати. Сюди включають усе те, що не ввійшло до інших статей.

3. Непрямі витрати.

Це витрати, які важко пов'язати з виконанням проекту, проте вони необхідні для нормального функціонування організації і успішного виконання її завдань. Будь-який проект вартує певних коштів.

Вартість амортизації капітального обладнання, оплата роботи адміністративних працівників, загальні комунальні витрати (телефон, газ, електрика тощо) можуть визначатись також як непрямі витрати [22].

Якщо ці витрати важко розмістити в інших статтях бюджету, їх вказують тут. Часто фонди дають детальні пояснення, до яких статей відносити ті чи інші витрати, в інструкціях щодо заповнення заявок.

Такі інструкції дуже корисні і їх потрібно дотримуватись.

Волонтерам надаються методичні рекомендації та практичні поради з написання грантових заявок.

Автором роботи були проведені навчальні тренінги для волонтерів із соціального проектування. Учасники отримали знання із пошуку ресурсів із грантрайтингу та сайтів розвитку громадських ініціатив.

В світовій практиці прийнято найактивнішим волонтерам організацій та служб соціального спрямування надавати роботу в проектах та відділах.

Отже, волонтерські школи та департаменти – це потужний кадровий резерв для роботи із сім'ями, які опинилися в складних життєвих обставинах та для впровадження соціальних ініціатив в громадах.

Необхідно розповісти про важливі етапи соціального проектування, надати поради щодо написання бюджету, звітності, кожного етапу аплікаційної заявки.

Імплементация корисних проектів в соціальній сфері підвищить якість соціальних послуг, знизить рівень напруги в громаді, поліпшить життя вразливих категорій населення.

Дуже важливою компонентою для залучення волонтерів до спільних дій є лекції та практикуми, які необхідні для соціального супроводу сімей в складних життєвих обставинах.

Основні моменти, які зазначаються в лекціях для волонтерів складаються із наступних тем.

- 1). Підхід, орієнтований на сильні сторони клієнта.
- 2). Кейс – менеджмент в соціальній роботі.
- 3). Етапи соціального супроводу.

Після отримання теоретичної основи, волонтери мають можливість попрактикуватися на реальних кейсах соціальної допомоги. Це перші спроби пошуку вирішення соціальних проблем вразливих верств населення.

Одним із найефективніших підходів в соціальній роботі орієнтований на аналіз та застосуванні на практиці сильних сторін.

Витоки підходу – у роботі «Модель сильних сторін» («Strengths Model»), написаній у 1997 році Чарльзом Реппом.

Підхід ефективний для роботи з дітьми/ підлітками та сім'ями в складних життєвих обставинах в цілому

Ідеї підсилення кращої сторони клієнта швидко набули популярності. Цей підхід зосереджується на можливостях, компетенціях та ресурсах клієнта, на протипагу фокусуванню на патології, проблеми чи дефіциті потрібних ресурсів/навичок, передбачає оцінювання ресурсів, а не потреб клієнтів.

За твердженням дослідників, підхід має шість основних стандартів:

- 1) орієнтація на цілі;
- 2) оцінка сильних сторін;
- 3) ресурси навколишнього середовища/ оточення людини;
- 4) оцінка сильних сторін з огляду на поставлену ціль;
- 5) взаємовідносини, розвиток сподівань/ очікувань клієнтів;
- 6) свідомий вибір.

Споживач послуги/індивідуум не тільки користується послугою, а й бере участь у ній, співпрацюючи з соціальним працівником [23].

При підготовці волонтерів необхідно робити акцент на реально існуючих кейсах і соціальних технологіях роботи з різними категоріями клієнтів.

Сучасні дослідники виділяють сім етапів кейс-менеджменту:

1. Залучення та приймання клієнта в програму. На ньому відбувається зустріч; визначення, чи підходить програма клієнту; безпосередньо залучення клієнта в програму.

2. Оцінка ситуації та потреб клієнта. На цьому етапі кейс-менеджер визначає можливості й потреби клієнта відповідно до життєвої ситуації, в якій він опинився.

3. Розробка сервісного плану. На цьому етапі спеціаліст з кейс-менеджменту безпосередньо здійснює розробку спільно з клієнтом чіткого плану, який містить цілі, відповідні потребам, і використовує можливості, виявлені при оцінці. План повинен складатися з об'єктивних цілей, бути прив'язаний до часу й регулярно оновлюватися.

4. Виконання плану роботи з клієнтом. Інтервенція – визначення послуг та видів допомоги, що підходять під цей етап плану. Направлення клієнта туди, де він може отримати ці послуги й допомогу.

5. Моніторинг процесу роботи з клієнтом. На цьому етапі кейс-менеджер оцінює та перевіряє, чи працює план і чи приносить його виконання очікувані результати.

6. Оновлення сервісного плану. На цьому етапі фахівець з кейс-менеджменту може виявити необхідність зміни плану відповідно до актуальних потреб клієнта.

7. Вихід із програми. Завершення – закриття випадку, після того як план виконаний і за його допомогою досягнуто бажаного ефекту в задоволенні потреб, виявлених на стадії оцінки.

Отже, кейс-менеджмент – це чіткий алгоритм, в якому один етап послідовно змінює інший, від виявлення основних потреб клієнтів до кінцевої стадії розв'язання їхніх проблем [24].

Важливо довести до волонтерів, що процес соціальної роботи із сім'єю, що опинилася у життєвій скруті, відбувається у логічній послідовності, що може бути представлена у таких етапах:

Етап 1. Виявлення сімей, які опинилися в складних життєвих обставинах.

Етап 2. Здійснення діагностування ситуації у сім'ї, її потреб та проблем (у т. ч. обстеження умов проживання сім'ї).

Етап 3. Ухвалення рішення про необхідність надання комплексних соціальних послуг, планування спільних дій (соціальний супровід).

Етап 4. Надання соціальних послуг сім'ї, що опинилася в складних життєвих обставинах.

Етап 5. Оцінка проведеної роботи, припинення соціального супроводу [25].

Одним із практичних завдань у підготовці волонтерів є ділова гра, присвячена першому візиту до сім'ї в складних життєвих обставинах.

Керівник волонтерського центру може надати такі рекомендації, які соціальний працівник може використовувати при роботі із кризовими сім'ями.

Поради соціальному працівникові для першого контакту :

- Не наражатись ні на який ризик! Не йти одному, заздалегідь дізнатися про ситуацію.
- Бути поінформованим про ситуацію.
- Давати клієнту вибір – контактувати чи ні.
- Мати план візиту, визначені цілі візиту. із самого початку по– долати острахи клієнта – заспокоїти, пояснити мету, «ми принесли Вам...».
- Встановити зоровий контакт.
- Помічати інтереси сім'ї, робити компліменти.
- Бути спокійним, врівноваженим, упевненим (пряма спина, випростані плечі).
- Спілкуватись з рівної позиції.
- Бути наполегливим.
- Бути тактовним – не концентруватися на проблемі.
- Тримати дистанцію.
- Задавати уточнювальні, навідні питання.
- Шляхом повтору відповідей – переконатися, що Ви правильно зрозуміли співрозмовника.
 - У спілкуванні не використовувати бюрократизмів, образливих слів.
 - Тембр голосу: вільний, спокійний.
 - Голос не тихий, не гучний.
 - Інколи – застосовувати офіційний тон [25].

Здійснення фахівцем із соціальної роботи соціально-педагогічної, психологічної роботи з сім'ями, які опинилися у складних життєвих обставинах (далі – СЖО), шляхом надання комплексу спеціалізованих послуг:

– **інформаційних:** надання інформації, необхідної для вирішення складної життєвої ситуації (довідкові послуги), а саме: про види, соціальних виплат (якщо сім'я або особа має на них право відповідно до чинного законодавства); надання контактів служб або установ, куди необхідно звернутися по відповідну допомогу; про заклади, які можуть надати послуги, умови отримання соціальних послуг тощо;

– **психологічних:** психологічна діагностика, спрямована на виявлення соціально-психологічних характеристик особистості; надання консультацій з питань психологічного здоров'я та поліпшення взаємин: навколишнім середовищем; обговорення проблем та надання порад; розв'язання соціальних та психологічних проблем;

– **соціально-педагогічних:** планування спільно із сім'єю чи особою заходів та дій щодо усунення причин, які спричинили складні життєві обставини, моніторинг виконання запланованих дій; навчання батьків ефективним методам виховання, мобілізації власних ресурсів сім'ї для вирішення

проблем надалі; допомога батькам у розв'язанні конфліктних ситуацій сімейного виховання; сприяння у влаштуванні дітей до дошкільних навчальних закладів або закладів загальної середньої освіти; здійснення моніторингу виконання батьками обов'язків щодо отримання дітьми освіти та систематичністю відвідувань дітьми навчальних занять; влаштування дитини в клуб, секцію, гурток тощо; забезпечення доступності відповідних освітніх послуг для дітей з вадами розумового або фізичного розвитку шляхом індивідуального навчання; педагогічне консультування з питань розв'язання педагогічних проблем сім'ї та її членів;

– **соціально-медичних:** посередництво в здійсненні профілактичних, лікувально-оздоровчих заходів: консультації з питань збереження і зміцнення здоров'я; формування ідеології здорового способу життя й подолання шкідливих звичок; формування сексуальної культури і навичок захищених статевих відносин; профілактика туберкульозу, венеричних захворювань, ВІЛ/СНІДу; сприяння в підтримці та охороні здоров'я тощо;

– **юридичних:** надання консультацій з питань чинного законодавства, гарантій та пільг; здійснення захисту прав та інтересів сім'ї чи особи; захист прав дитини;

– **соціально-економічних:** сприяння у офіційному працевлаштуванні батьків/повнолітніх членів сім'ї; консультування та допомога у оформленні всіх видів державних допомог, на які має право родина/особа; отримання батьками державних виплат на утримання дитини; допомога в залученні додаткових ресурсів для задоволення матеріальних інтересів і потреб сім'ї/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, що реалізуються у формі сприяння у наданні натуральної допомоги (засобів санітарії і особистої гігієни, засобів догляду за дітьми, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності, твердого палива, а також допоміжних засобів реабілітації); посередництво в наданні гуманітарної допомоги тощо;

- **соціально-побутових:** надання рекомендацій щодо дотримання належних житлово-побутових умов проживання родини/особи; формування навичок у батьків/повнолітніх членів родини щодо раціонального планування та розподілу коштів сімейного бюджету; посередництво в наданні гуманітарної допомоги [26].

Ознайомлюючи волонтерів із кожною послугою, керівник волонтерського центру навчає особливостям надання кожної із послуг, правилам пошуку партнерських організацій, методам соціальної роботи в мультидисциплінарних командах.

Основні дії та заходи, що становлять зміст соціальної послуги соціального супроводу передбачають:

- відвідування отримувача соціальної послуги за місцем його проживання (перебування);
- оцінку потреб сім'ї (особи), яка перебуває у СЖО;
- складання індивідуального плану соціального супроводу;
- аналіз коригування плану соціального супроводу;
- інформування щодо питань, пов'язаних з наданням інших послуг і соціальної допомоги.
- надання інформаційно-освітніх матеріалів, інструкцій, буклетів, листівок;

- бесіди з отримувачем соціальної послуги, членами його сім'ї, особами з найближчого оточення (очно, телефоном);
- психологічну підтримку згідно з професійною компетенцією (організація психотерапевтичних груп, психологічна корекція);
- організацію та проведення сімейних групових нарад, мережевих зустрічей;
- залучення отримувача послуги до участі у тренінгах, дискусіях, засіданнях за круглим столом, семінарах, лекціях та інших заходах;
- допомогу отримувачу соціальної послуги в оформленні документів;
- перенаправлення отримувача соціальної послуги до інших надавачів соціальних послуг, у тому числі для отримання спеціалізованих послуг;
- організацію та забезпечення діяльності груп взаємодопомоги;
- ведення документації [28].

Волонтерів можна залучати до виготовлення яскравої соціальної реклами, написання постів в соціальних мережах, в веденні блогів, в оформленні документації, в допомозі в проведенні тренінгів, круглих столів, конференцій.

Розвиток соціального капіталу громади неможливий без волонтерської діяльності заради соціального партнерства та соціального діалогу.

Об'єднання ресурсів, знань та вмінь допоможе мобілізувати зусилля на подолання соціального відчуження та ізоляції вразливих верств населення.

Таким чином, освіта волонтерів, використання зарубіжного та вітчизняного досвіду волонтерської роботи в соціальній сфері, залучення волонтерів до корисної діяльності, активізація та розвиток соціального капіталу волонтерів призведе до ефективного вирішення соціальних проблем у суспільстві.

Частина п'ята. Етичні аспекти діяльності волонтерів та перспективи розвитку волонтерства в соціальній сфері.

Виховання соціально відповідальних, активних волонтерів з активною життєвою позицією – професіоналів своєї сфери є актуальним в умовах сьогодення.

Для розуміння ефективного залучення волонтерства, пропоную дієву методику «Сходинок Учасі».

Роджер Харт визначає 8 рівнів участі молоді, кожен з яких відповідає одній сходинці драбини:

Сходинка 8: Спільне прийняття рішення

Проекти чи ідеї пропонуються молодими людьми, яких дорослі запрошують для участі у процесі ухвалення рішення в якості партнерів.

Сходинка 7: Проектом керують молоді люди.

Проектами керують молоді люди, можуть запрошуватися дорослі, щоб забезпечити необхідну підтримку, але проект може бути виконаний і без їхнього втручання.

Сходинка 6: Ініціатива проекту виходить від дорослих, рішення приймаються спільно з молодими людьми.

Ініціатива проекту виходить від дорослих, але молоді люди запрошуються у якості рівнозначних партнерів, щоб разом з дорослими приймати рішення й розподіляти обов'язки.

Сходинка 5: З молодими людьми консультуються, їх інформують. Дорослі керують проектами, молоді люди висловлюють поради та пропозиції, а їх інформують про те, як такі пропозиції сприяють прийняттю остаточних рішень і досягненню мети.

Сходинка 4: Проект доручають молодим людям і повідомляють їм про його реалізацію.

Проектом керують дорослі, молодих людей запрошують виконати ролі або завдання в межах проекту, і вони є обізнаними про те, який вплив вони насправді мають у проекті.

Сходинка 3: Символічне залучення (токенізм).

Між молодими людьми розподіляють ролі в межах проекту, але вони ніяк не впливають на прийняття рішень. Створюється помилкове враження (навмисно чи ні), що молоді люди беруть участь, але фактично вони не мають можливості обирати, що їм робити та як.

Сходинка 2: Молоді люди як декорація.

Молоді люди необхідні для участі у проекті, щоб представити молодь як групу, яка користується меншими правами. Вони не грають ніякої вагомої ролі, окрім присутності. Як це буває з декоруванням, молодь висувають на перший план у проекті або організації, щоб їх могли помітити зовні.

Сходинка 1: Маніпуляція.

Молодих людей запрошують взяти участь у проекті, але вони ніяк не впливають на прийняття рішення та його кінцевий результат. Фактично їх присутність потрібна для досягнення інших цілей, до прикладу, для перемоги на виборах в місцеві органи влади, для формування позитивної репутації установи або для отримання додаткових грошових коштів від установ, що підтримують участь молоді [27].

Сходинки участі молоді можуть бути корисним інструментом для фахівців, які прагнуть отримати об'єктивне уявлення про проекти або ініціативи, що впроваджуються в їх громадах.

Ознайомлення волонтерів - майбутніх соціальних працівників із етичними принципами практичної діяльності є дуже важливим.

На мій погляд, волонтерська діяльність в соціальній роботі має здійснюватися за допомогою Сходинок 5-8. Розвиток молодіжних соціальних ініціатив за допомогою та при підтримці досвідчених менторів – це запорука успіху та ефективної роботи.

Але не слід забувати і про Етичний кодекс соціального працівника при здійсненні соціальної допомоги.

Особистісні моральні якості соціального працівника:

- чесність (якщо з огляду на об'єктивні причини соціальний працівник не впевнений у позитивному кінцевому результаті, він повинен попередити про це клієнта, щоб у подальшому не викликати нарікань з його боку);
- совість (як моральна відповідальність за свою поведінку, вчинки, що виконує функцію регулятора як у професійному плані так, і в особистих вчинках: своєрідна пересторога від формального підходу до професійних дій);
- об'єктивність соціального працівника полягає у беземоційному ставленні до клієнта та його індивідуальних якостей;
- справедливість (оцінка діяльності колег має враховувати об'єктивні та суб'єктивні фактори і ні в якому разі не перебільшувати або применшувати заслуги й недоліки колег);
- тактовність (уміння соціального працівника додержуватись міри, визначених моральних норм, врахувати обставини, наслідки своїх вчинків тощо);
- уважність і спостережливість (ці якості дають змогу враховувати найменші зміни у настрої, самопочутті клієнта, що значною мірою позитивно вплине на подальшу роботу, дозволить скоригувати обраний план дій);
- терпимість (прийняття клієнта таким, яким він є: з його інтересами, нахилами, сильними та слабкими сторонами, певним способом життя);
- витримка і стриманість (уміння розважливо реагувати на подібні емоційні прояви з метою надання клієнту ефективної допомоги);
- любов до людей (спілкуючись із клієнтом, соціальний працівник мусить розглядати у нього позитивні якості, намагатися змінити думку клієнта про самого себе і таким чином сприяти позитивній трансформації особистості);
- самокритичність (уміння аналізувати власні вчинки, професійну діяльність, бачити помилки та шляхи їх подолання допомагає соціальному працівникові самовдосконалюватись у своїй професійній діяльності);

- терпіння (уміння коригувати свої негативні емоції та почуття, спрямувавши їх у конструктивне русло з метою позитивної мотивації на подальшу співпрацю);
- комунікабельність (спілкуючись із клієнтом, соціальний працівник має змогу дізнатися про його проблеми, очікування та надії);
- завдяки спілкуванню можна виробити план спільних дій, вчасно скоригувати можливі шляхи розв'язання проблеми, спрогнозувати очікувані результати);
- оптимізм (джерело впевненості у соціальній справедливості, здатності людини до постійного саморозвитку і самовдосконалення);
- сила волі (свідома вольова спрямованість на виконання об'єктивно необхідних дій, здатність адекватно оцінювати перешкоди, доводити розпочату справу до логічного завершення);
- емпатія (здатність соціального працівника розуміти свого клієнта і співчувати йому, дивитись на ситуацію його очима);
 - прагнення до самовдосконалення (постійне бажання до професійного зростання, вдосконалення практичних умінь і навичок, здобуття нових теоретичних знань, духовного та морального розвитку);
 - творче мислення (соціальна робота не має цілком однакових ситуацій та ідентичних випадків, кожне звернення – це унікальний випадок).

Виходячи з положень Етичного кодексу спеціалістів із соціальної роботи України, можна визначити такі норми етичної поведінки соціального працівника, наприклад, з сім'єю, що опинилася в життєвій скруті:

- завжди пам'ятати про інтереси сім'ї в цілому і окремих її членів, зберігати цілісність родини;
- захищати права сім'ї та її членів, надавати необхідну підтримку й допомогу, сприяти розвитку сім'ї та її стабілізації;
- спонукати сім'ю до самостійного і спільного ухвалення рішень;
- сприяти благу сім'ї;
- запобігати нерівності, дискримінації, негуманності дій у сім'ї та щодо неї, боротися з ними, постаючи захисником сім'ї;
- пам'ятати про максимальний соціальний результат у роботі, справедливий розподіл зиску і витрат при збереженні пріоритету інтересів дитини у важких ситуаціях;
 - спонукати сім'ю та її членів до самовизначення (а не бути для неї «спонсором»), активізувати і стимулювати її потенціал;
 - зберігати професійні межі при виявленні почуттів та емоцій, виявляти емпатію в розв'язанні проблем сім'ї;
 - бути доброзичливим, уважним у роботі, вміти вислуховувати, передавати інформацію, здійснювати вплив на сім'ю в цілому та на окремих її членів;
 - враховувати структуру сім'ї, розподіл влади, гендерні, вікові, індивідуальні особливості членів сім'ї;
 - будувати стосунки з сім'єю на основі діалогу;

- дотримуватись ідей рівності у роботі з сім'єю, захищати рівноправність жінок і чоловіків у сім'ї;
- не обманювати, бути чесним;
- ставити службовий обов'язок над усе, бути відданим своїй професії;
- бути зразком етичної поведінки, носієм високих моральних якостей;
- виявляти довіру до сім'ї, водночас враховувати всі позиції, погляди, думки;
- вміти не піддаватися впливам, залишатися об'єктивним, діючи в межах своєї компетентності;
- не давати обіцянок від імені інших працівників;
- виходити з позиції милосердя, виконуючи різні ролі;
- виконувати свої обов'язки якнайкраще;
- прагнути до самовдосконалення, підвищення своєї професійної майстерності;
- нести персональну відповідальність за свої дії;
- інформувати сім'ю про мету, зміст, методи, засоби, результати своїх досліджень, здійснювати їх за згодою сім'ї;
 - не брати платню за дії, які є функціональними обов'язками;
- зберігати і захищати гідність, честь і права своїх колег;
- мати бадьорий настрій, вміти зацікавлювати перспективами, переконувати;
- нагадувати сім'ї про її можливості, потенціал, а не про її недоліки;
- працювати з опорою на позитивне в сім'ї та в людині;
- схвалювати і попереджати, застосовувати якомога менше осуду і критики, переконувати, а не забороняти;
 - активно співпрацювати з іншими особами, організаціями, від яких залежить добробут сім'ї.

Відповідно до зазначеного, соціальна робота базується на засадах: конфіденційності; індивідуального підходу до кожної сім'ї та кожного її члена з урахуванням їхніх потреб та особливостей; важливості відновлення та розвитку сімейних зв'язків; урахування результатів наукових досліджень, досвіду та кращої практики соціального супроводу сімей, що перебувають у життєвій скруті; системності, комплексності, безоплатності соціальних послуг; постійному підвищенні професійної компетентності соціальних працівників тощо [25].

Для розвитку волонтерського руху в соціальній сфері, необхідно налагоджувати співробітництво та партнерство із зарубіжними волонтерськими організаціями, НУО, які співпрацюють із волонтерами.

Спільні міжнародні проекти призведуть до зростання рівня професіоналізму та сприятимуть підвищенню мотивації волонтерів.

На сьогодні засновано Координаційний комітет міжнародної волонтерської служби (CCIVS) під егідою ЮНЕСКО зі штаб-квартирою у Парижі.

У науковій статті Павлюк К.С. розглядаються напрямки та організації міжнародної та вітчизняної співпраці:

Основними інноваційними засобами діяльності міжнародних та українських волонтерських об'єднань є:

— **Альянс європейських волонтерських організацій** (Alliance of European Voluntary Service), Асоціація волонтерських організацій (Association of Voluntary Service), Координаційний комітет міжнародних волонтерських організацій (Coordinating Committee for International Voluntary Service) координують діяльність європейських національних волонтерських організацій, короткострокових і довгострокових волонтерських робочих таборів, просуваючи ідеї міжнародного співробітництва, миру та взаєморозуміння й інтереси волонтерства на рівні урядів, соціальних інститутів;

— **Федерація International Christian Youth Exchange** реалізує ідеї глобальної освіти та міжкультурного виховання дітей, людей похилого віку й інвалідів, організує дитячі центри та реалізує екологічні проекти; — **Міжнародна волонтерська організація Service Civil International** у формі волонтерських антивоєнних проектів, пацифістських семінарів і тренінгів просуває ідеї світу, міжнародного взаєморозуміння та солідарності, соціальної справедливості й захисту навколишнього середовища;

— **Міжнародні волонтерські об'єднання United Nations Volunteers** — організація, що безпосередньо підпорядковується ООН, займається підтримкою стійкого глобального розвитку на планеті шляхом просування ідей добровольчества й мобілізації добровольців для вирішення конкретних практичних завдань з надання допомоги біженцям, ВІЛ - інфікованим, дітям-інвалідам; в галузі дитячої й дорослої освіти, охорони здоров'я, міського розвитку, виборчого права й захисту прав виборців, гендерної рівності й прав жінок тощо, практично у всіх країнах - учасницях ООН;

— **Молодіжна міжнародна організація Youth Action for Peace** просуває ідеї миру й співробітництва між країнами й активно виступає проти військових конфліктів, займається організацією волонтерських антивоєнних проектів, пацифістських семінарів і тренінгів, розробкою методів ненасильницького вирішення військових конфліктів, роботою з біженцями, соціально незахищеними групами, лобіюванням антивоєнних і миротворчих ідей серед політичних партій й організацій;

— **Християнський дитячий фонд Christian Children's Fund** сприяє поліпшенню становища дітей та молоді у світі шляхом розробки та реалізації програм, надання соціальних послуг, навчання спеціалістів та волонтерів соціальної роботи, розвитку міжнародного співробітництва в партнерстві з державними та недержавними структурами;

— **Українська Асоціація соціальних педагогів та спеціалістів із соціальної роботи** — самодіяльна, благодійна громадська організація, діяльність якої здійснюється на засадах розвитку соціальних ініціатив, самоврядування, гласності, добровільності членства та участі в її справах.

Основними завданнями діяльності Асоціації є консолідація зусиль у становленні та розвитку соціальної педагогіки й соціальної роботи в Україні; підтримка зацікавлених організацій та фізичних осіб у покращенні соціальних та економічних умов життя, у розвитку творчого потенціалу людей, формування особистості, яка може діяти самостійно, ініціативно, відповідально; організація діяльності соціальних педагогів та спеціалістів з надання допомоги громадянам і групам, котрі мають труднощі соціалізації, адаптації та соціальної реабілітації; сприяння підвищенню професійного рівня та становленню соціального статусу соціальних педагогів та соціальних працівників, захисту їхніх професійних інтересів, створення сприятливих умов роботи, здійснення контролю за виконанням етичних норм.

Із 1994 року є повноправним членом Міжнародної Федерації соціальних працівників;

— **Український фонд "Благополуччя дітей"**, який використовує вітчизняний та міжнародний потенціал громади в наданні різних соціальних послуг людям, які потребують допомоги;

— **Волонтерська служба за місцем проживання (Community Service Volunteers) (Великобританія)** надає молодим людям від 16 до 35 років можливість зайнятися волонтерською діяльністю в таких сферах, як соціальна робота, освіта, охорона навколишнього середовища, засоби масової інформації й волонтерські інновації. Щорічно завдяки їй понад 63 000 молодих людей беруть активну участь у громадському житті;

— **Національна асоціація волонтерських агентств** — Національна асоціація волонтерських агентств (National Association of Volunteer Bureaux (Велика Британія), яку називають "біржею праці волонтерів", виступає як мережа контактних бюро для людей, які хочуть працювати добровільно; головним завданням волонтерських агентств є консультації, навчання й направлення людей в організації, де потрібна їхня допомога [29].

Авторка методичного посібника на свої заняттях розповідає про волонтерський досвід в зарубіжних країнах.

Наприклад, величезний внесок в розвиток соціальних проектів зробила **Європейська волонтерська служба**.

Це один з проектів Європейської комісії та частина програми Еразмус+.

Концепцію ЄВС було розроблено задля підвищення мобільності молоді, її громадської активності, культурної компетентності в умовах глобалізації та полегшення переходу до дорослого життя.

З 1995 року тисячі молодих людей з усього світу взяли участь у проекті та здобули новий цінний досвід, аналогів якому дуже мало. Проекти ЄВС бувають короткотерміновими (2-3 місяці) й довготерміновими (6-12 місяців).

ЄВС розраховано на молодих людей віком від 17 до 30 років, які хочуть спробувати міжнародне волонтерство, дізнатись більше про суспільні проекти й пожити в іншій країні.

Для багатьох волонтерів це стає першим досвідом самотійного життя й роботи, для інших – шансом змінити кар'єру, здобути нові навички та компетенції, дізнатись більше про Європу та світ.

Волонтерами можуть бути як громадяни так званих програмних країн (країн-членів ЄС, Ісландії, Ліхтенштейну, Македонії, Норвегії й Туреччини), так і країн-партнерів (Західні Балкани, країни «Східного партнерства», до якого входить і Україна, країни Південного Середземномор'я та Росія), а також навіть жителі інших країн та континентів.

Українська молодь за нинішніми умовами ЄВС може проходити волонтерство на території програмних країн у термін від 2 до 12 місяців. Імовірно, з часом наші можливості розширяться, але поки що українці можуть обирати з тридцяти трьох країн.

Потенційні волонтери мають бути мотивованими, зацікавленими в розширенні горизонтів, проявляти інтерес до соціальних проєктів. Останнє є особливо важливим, адже волонтери зазвичай працюють у суспільних організаціях, центрах для людей з інвалідністю та інших недержавних установах, а також дитячих садках, школах.

Також волонтери повинні хоча б мінімально володіти англійською мовою або мовою країни, у якій хочуть працювати. [30].

Волонтерська діяльність приносить помітну користь усім сторонам, які в ній беруть участь, зокрема, і волонтеру, в таких напрямках як:

- 1) розвиток особистості;
- 2) новизна,
- 3) соціалізація,
- 4) позитивний вплив та
- 5) громадська активність.

Він отримує можливість відчувати себе:

- а) потрібним,
 - б) поліпшити ситуацію,
 - в) взяти участь у вирішенні будь-якої проблеми,
 - г) сформувати зв'язки на майбутнє,
 - д) навчитися новому,
 - е) провести час цікаво,
 - є) спробувати себе в новій ролі,
 - ж) побувати в новому місці,
- з) позбавитися самотності тощо [31].

Волонтерство в умовах сьогодення спрямовано на допомогу вразливим верствам населення.

Волонтерський рух під час пандемії не зупинився, а навпаки — поповнився новими формами роботи.

З появою Covid-19 ще більшої уваги потребують літні люди. Вони потрапили у так звану «зону ризику» — зазвичай переносять коронавірус

гірше за інших та з ускладненнями. Саме тому нашим бабусям та дідусям зараз вкрай важливо обмежити соціальні контакти.

«Тому, наприклад, можна розвозити продукти літнім людям. Можна також проявляти ініціативу та розмовляти з ними, підтримувати їх. Адже для них небезпечно виходити на вулицю, спілкуватися з ровесниками», — розповідає інтерн Денного центру «Право на здоров'я» Ірина Матвійчук [32].

Коли допомагатимете літнім людям — дотримуйтеся усіх запобіжних заходів: спілкування краще обмежити телефоном; коли приносите продукти, залишайте їх біля дверей та уникайте прямого контакту з бабусями та дідусями; розкажіть їм, що після контакту з пакунками треба ретельно мити руки.

Окрім допомоги літнім людям, можна спрямувати свої сили на забезпечення своїх сусідів від зараження:

Можна долучитися або організувати антисептичні заходи у власних домішках. Наприклад, якщо ви живите у багатоповерховому будинку, влаштувати прибирання та дезінфекцію під'їзду, доглянути за прибудинковими ділянками [32].

Якщо у вас бракує часу на таку волонтерську діяльність, або ви намагаєтеся мінімізувати частоту власних пересувань містом впродовж карантину, існує багато інших способів допомогти іншим. Для цього знадобиться лише інтернет.

Як можна волонтерити онлайн?

Передивіться свої пости у соціальних мережах — можливо, ви вже неусвідомлено займалися волонтерською діяльністю. Адже репост важливої інформації — це теж допомога іншим.

Наприклад, сайт «По той бік пандемії» спрямував увесь свій волонтерський ресурс на перевірку інформації та спростовання фейків про коронавірус. Ви також можете долучитися. Наприклад, почати поширювати висновки фактчекерів. Або статті команди SupportMe — поради наших експертів можуть бути корисними не тільки вам, а й вашим одноліткам, друзям, і навіть батькам.

Також новим методом волонтерської онлайн-діяльності є онлайн-зустрічі. Здавалося б, що складного зібрати людей, яким потрібна психологічна підтримка, які потребують, щоб хтось їх усього лиш вислухав і поділився порадою», — зазначає пані Ксенія.

Для проведення таких зустрічей зовсім не обов'язково мати психологічну освіту. Щоб підняти комусь настрій та полегшити душевний біль, інколи достатньо просто мовчки вислухати або розповісти власну історію [32].

Отже, допомога сім'ям в складних життєвих обставинах під час пандемії коронавірусу – це актуальне та важливе завдання сьогодення.

В менеджменті ефективних волонтерських проектів в соціальній сфері в українських реаліях можна використовувати досвід Стіва Маккалея.

Стів Маккалей виокремлює чотири типи залучення волонтерів до соціально орієнтованих проектів:

- 1) набір „тепленьких”: – поширення брошур чи плакатів організацій; – використання агенцій оголошень для громадськості (газети, радіо, ТБ, Інтернет); – контакти з великими громадськими асоціаціями;
- 2) цілеспрямований набір, що характеризується аналізом наступних аспектів:
 - яку роботу необхідно виконати;
 - кого потрібно знайти, щоб виконати цю роботу;
 - де їх знайти; – як передати звернення про набір волонтерів;
 - мотиваційні потреби цих людей;
 - хто здійснює набір та підготовку;
- 3) набір за принципом концентричних кіл;
- 4) залучення за специфічними параметрами, яке передбачає:
 - розробку філософії залучення;
 - проведення навчання цінностям системи;
 - постійну підтримку філософії залучення (інформування, заохочення) [33].

Процес підготовки волонтерів передбачає два етапи:

- 1) орієнтація – офіційне введення на посаду „волонтер”;
- 2) тренування – процес підготовки волонтера до виконання роботи в організації.

Ефективну супервізію волонтерської праці забезпечує чітка постановка завдання, а інколи і його документування.

На погляд працівників соціально-психологічних служб дуже важливо розподілити ролі волонтерів при роботі із сім'ями в складних життєвих обставинах та вразливих категорій населення.

Соціально-психологічні служби Канади виокремлюють:

- волонтерів-менеджерів;
- волонтерів-помічників,
- волонтерів прямої допомоги.

Міжнародна організація Спілка християнської молоді (YMCA) виділяє п'ять типів волонтерів:

- волонтери, які залучені до проектної та програмної діяльності.
- волонтери підтримки, які допомагають в офісній та адміністративній роботі;
- волонтери-фандрайзери, які беруть участь у різноманітних програмах зі збору благодійних пожертв у різних їх видах;
- волонтери, які беруть участь у роботі ради організації, правлінні, комітетах правління, експертних радах;

- волонтери-менеджери, які допомагають у здійсненні управління організацією: асистенти бухгалтера, спеціаліста зі зв'язків із громадськістю [34].

До етичних імперативів волонтерської діяльності в соціальній роботі відносяться наступні правила:

- Не давати обіцянок, яких не можеш дотриматися.
- У випадку неможливості виконання зобов'язання, проінформувати про це координатора.
- Дотримуватись конфіденційності, уникати поведінки, яка може бути не вірно зрозуміла.
- Бути відкритим на нові ідеї та способи діяльності.
- Використовувати шанс пізнання та навчання від інших людей.
- Не критикувати справи, яких не розумієш.
- Запитувати про справи, яких не розумієш.
- Працювати в команді.
- Отримувати освіту.
- Брати участь у проектах, програмах, зустрічах.
- Гідно представляти себе та ідею волонтерства [34].

Таким чином, волонтерських рух виступає потужним ресурсом для подолання складних життєвих обставин.

Пандемія коронавірусу актуалізувала розвиток соціальної допомоги вразливим верствам населення.

Суспільство потребує мотивованих, освічених волонтерів, які дотримуються етичних норм.

Систематичне навчання, згуртовані команди, проведення тренінгів та супервізій, співробітництво із міжнародними організаціями – це запорука позитивних результатів у менеджменті волонтерської діяльності.

Висновки та рекомендації

Волонтерство – це рушійна сила суспільних перетворень.

Розвиток волонтерського руху для реалізації соціальних програм та проектів сприятиме покращенню надання соціальних послуг.

Залучення волонтерів до соціальної роботи в сфері подолання складних життєвих ситуацій та до заходів із дітьми із прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу повинно відбуватися в наступних напрямках:

1). Соціально-профілактична робота: квести з формування здорового способу життя, вікторини та лекторії із профілактики негативних явищ.

2). Соціально-просвітницька робота: проведення інтелектуальних ігор для вихованців прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу.

3). Соціальне проектування та моделювання. Навчання волонтерів проектному менеджменту та методам соціальної роботи в громаді.

За допомогою організаційно-ділових та симуляційних ігор волонтери навчаються адвокації прав клієнтів, беруть участь у заходах, спрямованих на протидію дискримінації та стигматизації в сучасних громадах в період пандемії коронавірусу.

4). Соціальна мобілізація та активізація волонтерського руху – участь волонтерів у круглих столах, стратегічних сесіях, конференціях.

5). Активна профорієнтація підростаючого покоління. Волонтери, які навчаються на спеціальностях «Соціальна робота» можуть брати активну участь в проведенні тестування та ознайомлення учнівської молоді, вихованців прийомних сімей та дитячих будинків сімейного типу, інформувати молодь про актуальні професії на ринку праці.

6). Соціокультурна анімація. Проведення майстер-класів по інтересах, культурних заходів, флешмобів, тематичних концертів із залученням громадських активістів, працівників бібліотек, лідерів думок.

В польській та скандинавській практиці існує термін «соціальна анімація». Це спосіб активізації громади для вирішення актуальних соціальних проблем. Це і є подолання дезадаптації вразливих верств населення за допомогою просвіти, культури та мистецтва. Участь волонтерів у проведенні майстер-класів з арт-терапії або навчання дітей правилам етикету запам'ятається назавжди всім учасникам.

Також хотілося б підвести підсумки участі волонтерів у наданні різноманітних послуг.

1). Соціально-правова робота. Волонтери можуть проводити вікторини, ділові ігри, соціальні кіноклуби та дебати з проблематики прав людини.

2). Соціально-психологічна допомога. Волонтери активно допомагають у проведенні соціально-психологічних тренінгів для молоді та у розвиваючих іграх з дітьми. Зараз є великий попит на тренінги із профілактики стресу та емоційного вигорання, яке охопило всі прошарки суспільства.

3). Соціальна робота за місцем проживання. Допомога волонтерів фахівцям соціальної сфери під час карантинів та локдаунів, що пов'язані із пандемією коронавірусу за місцем проживання людей похилого віку була неоціненим внеском у розвиток соціальної роботи. Надання побутових послуг вразливим категоріям населення, забезпечення ліками та харчуванням – це тільки приблизний перелік волонтерської роботи.

4). Участь волонтерів у вуличній соціальній роботі. Соціальна робота із безпритульними, допомога у пошуку людей, які пішли з дому.

5). Волонтерська робота з надання соціальних послуг в умовах стаціонарних приміщень соціального профілю. Соціальна робота в притулках для людей, що постраждали від домашнього насильства стала актуальною потребою сьогодення.

6). Інформаційна робота - допомога волонтерів у створенні соціальної реклами, надання корисної та професійної інформації із вакцинації, дій та заходів у випадку захворювання коронавірусу дуже важлива.

7). Соціальна адаптація – волонтери можуть допомагати надавати інформацію та корисні поради військовослужбовцям, які повернулись із зони бойових дій.

Невід'ємною частиною волонтерської роботи є активна діяльність у соціальних благодійних акціях зі збору коштів на допомогу людям в складних життєвих обставинах (від придбання обладнання для лікарень до допомоги конкретній людині).

До волонтерської роботи можуть бути залучені люди, які вже подолали складні життєві обставини . Є позитивний досвід волонтерської роботи учасників АТО/ООС, внутрішньо переміщених осіб, людей з інвалідністю в реалізації соціальних програм та ініціатив. Дуже ресурсним є залучення людей, які досягли успіху, особливо для молодіжних соціальних проєктів.

Всі вищезазначені напрямки, методи та послуги потребують систематичної та кваліфікованої підготовки волонтерів для роботи в соціальній сфері.

В тренінгові програми та лекторії повинні бути включені заняття із профілактики емоційного вигорання, ненасильницькому спілкуванню та особливостям роботи із складними клієнтами.

Супервізійні зустрічі та допомога психолога повинна стати складовою частиною роботи волонтерів в соціальній сфері.

Буремні часи викликали необхідність в новій генерації небайдужих громадян, які бажають зробити свій внесок у побудову соціального партнерства та соціального діалогу в українських громадах.

Перелік використаної літератури

- 1). Хто такі волонтери та чому волонтерство – це модно?
/ <https://www.prostir.ua/?news=hto-taki-volontery-ta-chomu-volonterstvo-tse-modno>
- 2). Говоруха Н.О. Волонтерство як платформа соціальних перетворень / Наталія Говоруха // Педагогічний процес: теорія і практика (Серія: Педагогіка). - 2019. - № 3-4 (66-67). - с. 24-30.
- 3). Кривенко Ю.В. Принципи здійснення волонтерської діяльності / Ю. В.Кривенко // Молодий вчений. - 2016. - № 6. - с. 246-250
- 4). Вашкович В.В. Опис волонтерської допомоги (завдання) у договорах про надання волонтерської допомоги. / В.Вашкович // Підприємництво, господарство і право. Фахове наукове видання. Київ, 2018.- Випуск № 2.- с. 44-47.
- 5). Лях Т.Л. Види Мотивації до волонтерської діяльності / Т.Лях // Вісник Запорізького національного університету - 2011. - № 2(15). - с. 37-41
- 6). Волонтерство / <https://caritas-kiev.org.ua/волонтерством/>
- 7). Ткаченко Д.І. Театр пригноблених як сучасний спосіб профілактики емоційного вигорання волонтерів у громадських організаціях / Давид Ткаченко / Psychosomatic Medicine and General Practice. - 2019. -№ 3(4) / https://www.researchgate.net/publication/333094707_Teatr_prignoblenih_ak_suca_snij_sposib_profilaktiki_emocijnogo_vigoranna_volonteriv_u_gromadskih_organizacijah
- 8). Ткаченко Д.І. Технології профілактики емоційного вигорання волонтерів та працівників недержавних організацій / Давид Ткаченко / Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Соціальна робота». - 2017. - № 2.- с. 39-43
- 9). Політичні механізми формування громадянської ідентичності в сучасному українському суспільстві / Колективна монографія. – К.: ІПіЕНД ім. І. Ф. Кураса НАН України, 2014. – 296 с.;
- 10). Главацька Ольга Леонідівна. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників /Ольга Главацька // Науковий вісник Ужгородського національного університету : серія: Педагогіка. Соціальна робота / гол. ред. І.В. Козубовська. – Ужгород : Говерла, 2019. - Вип. 2 (45). - с. 41-45
- 11). Допомогти не згоріти. Як емоційно не вигоріти волонтеру (волонтерці)? / <https://www.projectkeshher.org.ua/news/dopomohy-i-ne-zghority-yak-emotsiyno-ne-vyhority-volonteru-tsi/>
- 12). Соціальні послуги окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, та порядок їх надання / https://wiki.legalaid.gov.ua/index.php/Соціальні_послуги_окремим_соціальним

групам, які перебувають у складних життєвих обставинах, та порядок їх надання

- 13). Тези та презентації тематичного короткострокового семінару «Дотримання державних соціальних стандартів під час надання соціальних послуг» / Хмельницький, 2018. - Хмельницька обласна державна адміністрація та Центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади.
- 14). Школа волонтерів: Навчальний посібник/ За заг.ред. Г.С.Скитьової [Авторський колектив: Брик Я.А., Говорун Н. В., Дементьєв В.В., Лашук О.М., Мельник О.В., Потій О.В., Скитьова Г.С., Тищенко М.П.] – 166 с.- К: 2016
- 15). Бирчак І.М.,Лєскова Л.Ф. Значення супервізії в менеджменті соціальної роботи / І.М. Бирчак, Л.Ф. Лєскова // Проблеми соціальної роботи. – 2013.- № 1(2).- с.192-198
- 16). Грига І., Брижовата О., Дума Л., Лисенко О. Досвід волонтерської роботи та напрями її вдосконалення / І. Грига, О. Брижовата О., Л.Дума, О.Лисенко / <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/5172>
- 17). Калениченко Р.А., Волонтерство в соціальній роботі / Р.А. Калениченко — К.: КиМУ, 2008. — 86 с.
- 18). Тюптя Л. Т., Пузіков Д. О. Проектування в соціальній роботі / Л. Т. Тюптя, Д. О. Пузіков //Наукові записки. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. - 2005. - Том 47. / <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/7759?show=full>
- 19). Костєва Т.Б. Особливості технології проектування в соціальній сфері / Т. Б. Костєва // Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу "Києво-Могилянська академія"]. Серія : Педагогіка. - 2016. - Т. 270, Вип. 258. - с. 47-51.
- 20). Романовська Л.І. Специфіка соціального проектування у професійній діяльності соціальних працівників. / Л.І. Романовська // Теорія і методика професійної освіти. – 2020. – Том 3. – Випуск 21. – с. 97-100
- 21). Безпалько О.В. Соціальне проектування: Навчальний посібник // О.В. Безпалько – Київ : Київськ. Ун-т імені Бориса Грінченка, 2010. – 128 с.
- 22). Тренінг для представників громадських організацій: «Написання проектів» - 12 с // https://chern-rayrada.cg.gov.ua/web_docs/1730/2016/08/docs/Тренінг-по-написанню-ПРОЕКТІВ%20для%20громадських%20організацій.pdf
- 23). Семигіна Т.В. Підхід, орієнтований на сильні сторони клієнтів соціальної роботи: наскільки він можливий в Україні? / Т.Семигіна // Соціальна робота і сучасність: теорія та практика вирішення проблем учасників і постраждалих у збройних конфліктах (28 березня 2019 р., м. Київ) / Укл. Гавва О.В. та ін. Київ: Інтерсервіс, 2019. с. 177-179.
- 24). Тодорцева Ю.В. Кейс – менеджмент як метод соціальної роботи в процесі підготовки професійно мобільних майбутніх фахівців соціальної

сфери / Ю.В.Тодорцева // Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах. – 2020. - № 69. – Том 3. – с.133-137

25). Інтегровані соціальні служби: теорія, практика, інновації: Навч.-метод. комплекс / Автор.-упорядник: О. В. Безпалько, І. Д. Зверева, З. П. Кияниця, В. О. Кузьмінський та інші / За заг. ред.: І. Д. Зверевої, Ж. В. Петровича – К.: Фенікс, 2007. - 528 с.

26). Про затвердження міської програми «Соціальний супровід сімей/осіб, які опинились в складних життєвих обставинах до 2025 року» / Покровська міська рада . - 48 сесія 7 скликання. - 30. 08. 2019 № 17.

27). “ Скажи Своє Слово!” Посібник з Переглянутої Європейської хартії про участь молодих людей у місцевому та регіональному житті / Страсбург – Біла Церква – 142 с.

28). Соціальний супровід / <https://nyznoverbizkaotg.dosvit.org.ua/useful-info/sotsialni-suprovid>

29). Павлюк К.С Волонтерський рух: вітчизняний досвід та зарубіжні практики / К.С.Павлюк // Інвестиції: практика і досвід. - 2015. - № 13-14. - с. 87-93

30). Програма EVS – найкраще, що сталося зі мною // <https://studway.com.ua/evs-2/>

31). Говоруха Н. О. Соціально-педагогічні умови розвитку волонтерського руху в Україні (кінець ХХ – початок ХХІ ст.)/ Н.О. Говоруха – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису. Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 011 «Освітні, педагогічні науки». ДЗВО «Університет менеджменту освіти» НАПН України. – Київ, 2021.

32). Волонтерство під час карантину: як допомагати безпечно: онлайн-можливості для небайдужих / <http://supportme.org.ua/teenage/volunteering-during-quarantine>

33). Штика Н.О. Зміст роботи соціального педагога щодо управління соціальними ресурсами в неурядових організаціях (НУО) / Н.О.Штика // <http://eprints.cdu.edu.ua/1261/1/122-142-147.pdf>

34). Волонтерські групи як ресурс соціально-педагогічної діяльності державних і громадських організацій / Презентація / <https://slide-share.ru/volonterski-grupi-yak-resurs-socialno-pedagogichnoi-diyalnosti-derzhavnikh-i-21551>

