

КАПИТЕЛ 14 / CHAPTER 14¹⁴

COMPETENCE DIMENSIONS OF VOLUNTEER ACTIVITY FOR THE FORMATION OF VALUE CHARACTERISTICS OF THE VOLUNTEER PERSONALITY IN THE SOCIAL AND SECURITY SPHERE IN UKRAINE

DOI: 10.30890/2709-2313.2025-36-01-036

14.1. Фактори розвитку та чинники активізації волонтерської діяльності в соціальній сфері України

Україна – суверенна, демократична, правова та незалежна держава. Дане положення закріплено у Конституції, який є основним Законом України, захищає права та встановлює обов'язки для громадян України всіх національностей. Запорукою на шляху створення та побудови громадянського суспільства є розвиток волонтерської діяльності в усіх сферах суспільного життя та у безпековій сфері.

Метою дослідження є історичний аналіз становлення волонтерської діяльності у соціальній та безпековій сфері в світі та Україні.

У суспільному житті більшості країн світу соціальні працівники відіграють значну роль у плануванні, реалізації, оцінці та науковому вивченні соціальних програм, розрахованих на підтримку найрізноманітніших груп населення: від дітей із розумовою відсталістю, підлітків із порушеннями поведінки – до ветеранів війн та безробітних.

Сучасні теоретики соціальної роботи обґрунтовують *три типи поглядів на соціальну роботу як фахову діяльність*:

- рефлексивно-терапевтичний;
- соціалістично-колективістський;
- індивідуалістично-реформістський.

Згідно з рефлексивно-терапевтичним поглядом зміст соціальної роботи полягає в ідентифікації потреб, які висловлюють клієнти, та роботі з ними. Він

¹⁴ Authors: Fedorov M.

Number of characters: 40207

Author's sheets: 1,01



розглядає соціальну роботу як таку, що шукає найкращі варіанти добробуту для індивідів, груп та громад у суспільстві шляхом їхнього просування, взаємодії з іншими людьми, сприяння розвитку та самореалізації. У такий спосіб люди здобувають особисту владу над власними почуттями та способом життя. Через неї вони стають спроможними здолати страждання або незручності чи піднятися над ними.

Соціалістично-колективістські погляди розглядають соціальну роботу як пошук співпраці та взаємної підтримки у суспільстві, спрямований на те, щоб владу над власним життям могли здобути найбільш пригнічені та злиденні люди. Соціальна робота сприяє цьому, надаючи людям можливість брати участь у процесі навчання та співробітництва, створюючи інституції, до яких можуть залучатися всі. Роль соціальної роботи полягає у здійсненні оцінки потреб, надані доступу до послуг через розподіл ресурсів. Соціальні працівники повинні створювати структури для співпраці клієнтів у боротьбі за задоволення їхніх потреб.

Індивідуалістично-реформістські теорії розглядають соціальну роботу як таку, що відповідає потребам людини та покращує послуги, частиною яких вона є. Отже, соціальні працівники визначають та відповідають на потреби від імені суспільства, забезпечуючи ефективне використання ресурсів.

Зміст соціальної роботи є різним в залежності від часу, соціальних та культурних умов, адже ця діяльність є суспільним творінням, її, зокрема, визначають: теоретичні розробки, дані наукових досліджень; політичні та законодавчі зміни; організаційні перетворення; впливи суміжних професій; засоби масової інформації.

Визначальною рисою соціальної роботи є те, що вона захищає інтереси людей, котрі мають нерівні потенційні можливості у порівнянні з іншими через хвороби, вади, бідність, кризові ситуації, в яких вони опинилися.

Розглянемо кілька визначень, що розкривають сутність соціальної роботи. Найбільш академічним видається визначення сутності фаху, зроблене Володимиром Полтавцем: соціальна робота – це система теоретичних знань та



заснована на них практика, яка має на меті забезпечення соціальної справедливості шляхом наснаження і підтримки найменш захищених верств суспільства та протидії факторам соціального виключення.

За визначенням Івана Миговича, мета соціальної роботи полягає у регулюванні правових, економічних стосунків людини з суспільством, наданні їй допомоги та підтримки в подоланні проблем, що виникли, гідному самоутвердженні й повноцінному житті.

Американська асоціація соціальних працівників вбачає мету соціальної роботи в тім, щоб розвивати або відновлювати взаємовигідні стосунки між індивідом та суспільством, для покращання якості життя кожного його члена.

Виходячи з мети, *завдання соціальної роботи* можна сформулювати так:

- розширення можливостей та самостійності клієнтів у подоланні їхніх проблем;
- установлення зв'язків клієнтів із системами, які мають необхідні ресурси, надають послуги;
- сприяння ефективному та гуманному функціонуванню цих систем;
- сприяння розвитку служб, які відповідають потребам клієнтів;
- вплив на соціальну політику.

Завданням дослідження є визначення факторів, що сприяли розвитку волонтерської діяльності в Україні та чинників активізації волонтерської діяльності в соціальній сфері.

Чинниками, які обумовлюють активізацію волонтерської діяльності є:

- загострення соціальних проблем;
- брак досконалої системи надання соціальних послуг вразливим верствам населення;
- неефективна система забезпечення національної безпеки України.

Запорукою на шляху створення та побудови громадянського суспільства є розвиток волонтерської діяльності в усіх сферах суспільного життя, у тому числі в безпековій сфері. В Україні волонтерська діяльність розвивається в багатогранних аспектах суспільного життя, а також має вагомий внесок у сфері



посилення обороноздатності держави, яка полягає у здатності до захисту у разі збройної агресії або збройного конфлікту безпосередньо волонтерами та волонтерськими організаціями.

У суспільному житті більшості країн світу соціальні працівники відіграють значну роль у плануванні, реалізації, оцінці та науковому вивченні соціальних програм, розрахованих на підтримку найрізноманітніших груп населення: від дітей із розумовою відсталістю, підлітків із порушеннями поведінки – до ветеранів війн, безробітних тощо.

Розгляду основних науково-теоретичних і прикладних аспектів у сфері розвитку волонтерської діяльності в Україні як засобу посилення обороноздатності держави присвячені дослідження: А.Слободської, Н.Борецької, Г.Крапівіної, Т.Лях та ін.

Сучасна соціальна робота орієнтується на персональну конкретну допомогу людині, що потребує опікування з боку суспільства.

Цікавою моделлю соціальної служби є волонтерська робота, якій притаманні:

- характер обслуговування, спрямований на різні версти населення;
- різновіковий склад соціального середовища;
- можливості для проведення різних видів і напрямків соціальної роботи – соціально-психологічної і психологічної допомоги, соціально-педагогічної роботи;
- бути центром превентивної роботи;
- організація дозвілля;
- консультаційна допомога;
- соціальне втручання.

Переваги волонтерської роботи в таких умовах очевидні:

- знайомство з колективами і вплив при вирішенні складних конфліктних ситуацій;
- відсутність територіальної відокремленості соціальної служби від професійної діяльності клієнтів;



- контроль над ситуацією; підвищення командної ідентичності тощо.

Проблематика становлення і розвитку волонтерської роботи висвітлена у вітчизняній науковій та науково-методичній літературі присвяченій соціальній роботі (І. Мигович).

У Законі України «Про соціальні послуги» міститься визначення поняття «соціальні служби» – це підприємства, установи та організації незалежно від форм власності і господарювання, а також громадяни, що надають соціальні послуги особам, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги. Взявши це визначення за основу, можемо конкретизувати його відповідно до особливостей волонтерської роботи.

Волонтерська робота – це елемент системи недержавних служб соціальної роботи, що надають соціальні послуги, які перебувають в складній життєвій ситуації або прагнуть отримати сприяння в особистісному та професійному розвитку, проведенні змістовного дозвілля.

Характерною рисою соціальної роботи в Україні є те, що вона тісно пов'язана з соціальним захистом та соціальною педагогікою. Алла Малько висловлює думку, що соціальна робота є комплексом різноманітних видів допомоги: соціально-побутової, медико-соціальної, соціально-правової, соціально-педагогічної, оскільки допомога завжди предметна і спрямована на задоволення тих чи інших потреб.

Закон України «Про соціальну роботу з дітьми та молоддю» розглядає її як діяльність уповноважених органів, підприємств, організацій та установ незалежно від їх підпорядкування і форми власності, й окремих громадян, яка спрямована на створення соціальних умов життєдіяльності, гармонійного та різнобічного розвитку дітей та молоді, захист їхніх конституційних прав, свобод і законних інтересів, задоволення культурних та духовних потреб.

У червні 2002 року Міжнародна Асоціація соціальних працівників та Міжнародна асоціація Шкіл соціальної роботи ухвалили міжнародне визначення соціальної роботи, яке, на думку його авторів, можна застосувати в будь-якому регіоні чи країні.



Соціальний працівник:

- заохочує соціальні зміни;
- вирішує проблеми у людських стосунках;
- сприяє в особистісному та професійному розвитку людей;
- просуває ідею наснаження та визволення людей з метою покращання життя;
- організовує проведення змістовного дозвілля.

Використовуючи теорії людської поведінки та соціальних систем, волонтерська робота виникає там, де має місце взаємодія людей з їхнім оточенням. Фундаментальними у волонтерській роботі є принципи соціальної справедливості та дотримання людських прав.

Волонтерська робота здійснюється у різних формах, має місце там, де відбуваються численні комплексні взаємодії між людьми та їхнім середовищем.

Місія волонтерської роботи:

- надавати можливість людям у складних ситуаціях;
- розвивати власний потенціал людей;
- збагачувати своє життя системою цінностей;
- попереджувати виникнення дисфункцій;
- вирішувати надзвичайні проблеми та зміни у житті людей, сімей, громад.

В аналітичній доповіді Національного інституту стратегічних досліджень визначені основні *фактори*, що сприяли зростанню активності волонтерського руху:

- внутрішня криза, що призвела до розбалансування системи державного управління;
- дефіцит якісних управлінських рішень;
- зовнішня криз;
- зміна світогляду громадян України;
- брак ресурсних можливостей у сфері забезпечення обороноздатності держави;
- бажання зберегти мир на території держави;



– розвиток інституту громадянського суспільства.

Волонтерська робота дозволяє самореалізуватися тим, хто вмів співчувати, розуміти проблеми інших, хто прагне допомогти людині жити гідно, не зважаючи на фізичні, функціональні обмеження, душевну або фізичну кризу. Разом з тим волонтерська робота відрізняється від інших професій типу «людина - людина» (лікар, педагог, психолог, юрист тощо) багатоплановістю і навантаженням.

Найважливішою особливістю волонтерської роботи як професійної діяльності є характер відносин. На відміну від суб'єкт-об'єктних відносин, притаманних іншим видам професій, у процесі волонтерської роботи зазвичай складаються суб'єкт-суб'єктні відносини, при цьому допомога орієнтована переважно на активізацію людей.

Волонтерська робота має свою структуру, кожен елемент якої органічно пов'язаний з іншими. Це суб'єкт, зміст, управління, об'єкт, засоби, функції та цілі.

Об'єктом волонтерської роботи є проблеми людей, розв'язання яких потребує сторонньої допомоги.

До суб'єктів належать держава, що здійснює соціальну політику, державні установи, благодійні і громадські організації, працівники соціальної сфери.

Серед основних *функцій волонтерської роботи* виділяють:

- організаційну;
- діагностичну;
- прогностичну;
- правозахисну;
- профілактичну;
- соціально- побутову;
- психологічну тощо.

До *засобів волонтерської діяльності* належать усі предмети, пристосування, дії, знання, за допомогою яких досягають мети. Виконання зазначених функцій потребує відповідної організаційної структури.

Підсумовуючи вищенаведене, зазначимо, що в Україні волонтерська



діяльність розвивається в багатогранних аспектах суспільного життя, а також є вагомим внеском у сфері посилення обороноздатності держави, який полягає у здатності до захисту у разі збройної агресії або збройного конфлікту безпосередньо волонтерами та волонтерськими організаціями.

З'ясовано, що необхідність у волонтерському русі була зумовлена факторами:

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

Отже, волонтерський рух в Україні має свої особливі риси, хоча волонтерська діяльність лише розвивається, проте ми відчули її позитивний вплив.

Чинниками, які обумовлюють активізацію волонтерської діяльності є загострення соціальних проблем, зокрема брак досконалої системи надання соціальних послуг вразливим верствам населення та неефективна система забезпечення національної безпеки України. Запорукою на шляху створення та побудови громадянського суспільства є розвиток волонтерської діяльності в усіх сферах суспільного життя в безпековій сфері.

В Україні волонтерська діяльність розвивається в багатогранних аспектах суспільного життя, має вагомий внесок у сфері посилення обороноздатності держави, яка полягає у здатності до захисту у разі збройної агресії або збройного конфлікту безпосередньо волонтерами та волонтерськими організаціями.

Волонтерська діяльність орієнтується на персональну конкретну допомогу людині, що потребує опікування з боку суспільства. Їй притаманні:

- характер обслуговування, спрямований на різні версти населення;
- різновіковий склад соціального середовища;



- можливості для проведення соціально-психологічної і психологічної допомоги, соціально-педагогічної роботи;
- центром превентивної роботи, організації дозвілля, консультаційної допомоги, соціального втручання;
- знайомство з колективами і людьми;
- вплив при вирішенні складних конфліктних ситуацій у людей;
- відсутність територіальної відокремленості соціальної служби від професійної діяльності людей;
- контроль над ситуацією;
- підвищення командної ідентичності;
- захист конституційних прав, свобод і законних інтересів людей;
- задоволення культурних та духовних потреб населення;
- сприяння в особистісному та професійному розвитку особистості;
- проведення змістовного дозвілля тощо.

Використовуючи теорії людської поведінки та соціальних систем у світі та в Україні волонтерська діяльність виникає там, де має місце взаємодія людей з їхнім оточенням. Фундаментальними у волонтерській діяльності є принципи соціальної справедливості та дотримання людських прав.

Місія волонтерської діяльності:

- надавати можливість людям якомога повніше розвивати власний потенціал;
- збагачувати своє життя;
- попереджувати виникнення дисфункцій;
- сприяти вирішенню проблем людей, сімей та громад, яким вони послуговуються

На сьогодні волонтерська діяльність в Україні набуває нового універсального змісту в контексті актуалізації світових глобальних викликів та загроз. Чинниками, які обумовлюють активізацію волонтерської діяльності є загострення соціальних проблем, брак досконалої системи надання соціальних послуг вразливим верствам населення та система забезпечення



національної безпеки

14.2. Психолого-педагогічні фактори впливу на ціннісні характеристики особистості волонтера

До предмета психології особистості відносяться явища, що включають психологічні фактори, які визначають ефективну діяльність волонтера. В.Зазикін та А.Чернишев вважають, що ефективність діяльності волонтера залежить від трьох суб'єктивних чинників:

- досвіду;
- здібностей;
- якостей.

При цьому досвід у психологічному розумінні розглядається авторами як якість особистості, що сформована шляхом навчання, як узагальнюючі знання, навички, вміння і звички. Здібності не можна звести до знань, вмінь та навичок волонтера.

Індивідуальні відмінності між людьми значні – кожна людина по-своєму неповторна, унікальна. Проте існують універсальні характеристики, які можна розглядати як критерії загального розвитку особистості волонтера. Розглянемо деякі з них:

– *аутентичність* – спроможність волонтера бути собою. В основі аутентичності – позитивне сприйняття, що дає волонтеру право жити своїм життям, виконувати свою соціальну роль. У іншому випадку людина прямує до маргінальності;

– *свобода та відповідальність*. Волонтер бере на себе відповідальність за своє життя, він не звинувачує обставини, а шукає нові можливості та шляхи досягнення своїх цілей. Він спроможний вийти за рамки стереотипів, ризикує і здійснює вибір, за який особисто відповідає;

– *здатність до саморозвитку*. Приймаючи себе таким, якою він є, і беручи



відповідальність за те, яким він стане в майбутньому, здатним до змін і розвитку, працює над собою;

– *емоційна стабільність*. Знаючи свої можливості, волонтер ставить перед собою реальні цілі, знаходить нові форми поведінки, оцінює ситуацію та адекватно реагує на неї;

– *повага до особистості іншої людини*;

– *любов до життя* – волонтер бачить в ньому сенс, отримує від нього найвище задоволення.

Психологічний стан волонтера, його соціальне самопочуття є наслідком та причиною тих глибоких змін, що відбуваються в різноманітних сферах життя суспільства, позначених рисами нестабільності і невизначеності. Соціологічні дослідження свідчать про те, що нас турбує зараз в першу чергу: зниження реальних прибутків та рівня життя; необхідність постійно думати про вирішення нагальних проблем; загроза безробіття; загальний тривожний стан; втрата чітких орієнтирів і сенсу життя.

В основі мотивів діяльності волонтера лежать певні потреби.

Потреба – це фізіологічна або психологічна недостатність чого-небудь. У той же час, потреби безпосереднім чином зв'язані із внутрішніми та зовнішніми спонуканнями.

Спонування – це відчуття недостатності в чому-небудь, що має визначений напрямок. Це поведінковий прояв потреби. За законом результату через збудження відбувається реалізація потреби. Розумне використання спонування свідчить про те, що влада заснована на створенні умов, які стимулюють появу позитивних мотивів.

Розглянемо найбільш важливі для волонтера потреби.

Моральні потреби – це потреби спілкування з іншими людьми, за встановленими правилами поведінки. Мораль завжди носить соціально-груповий характер: мораль сім'ї, мораль соціальної групи, класова мораль. Мораль завжди наказується особистості ззовні у формі певних норм та правил. Оцінка моральної поведінки волонтера виходить із соціального оточення.



Моральність – це міжлюдські відносини, що базуються на емоційній основі, компонентами якої виступають почуття сорому, милосердя та благоговіння. Почуття *сорому* – це внутрішня психологічна форма домінування вищих людських проявів над іншими.

Альтруїзм – безпосередній емоційний зв'язок волонтера з іншими людьми у вигляді милосердя, жалю та любові.

Почуття *благоговіння* включає у себе поклоніння перед чим-небудь, що визнається як щось вище, святе. Мораль в усіх одна – загальнолюдська, вона розвивається разом із особистісним «Я» та виражається у нескінченних принципах. Моральністю користуватися не можна, вона існує для самого себе. Оцінкою моральності є совість та самооцінка.

Естетичні потреби – необхідність знаходити, сприймати і насолоджуватися прекрасним.

Інтелектуальні потреби – бажання пізнати нове. Розвиток цих потреб викликає у волонтера прагнення до наукових знань, розвиває логічне мислення. Потреба у нових знаннях виникає лише при усвідомленні їх значимості для життя та діяльності, вона відображає уміння знаходити відповіді на життєво важливі питання, на те, що хвилює, цікавить, насторожує.

Розглянемо *ціннісні характеристики особистості волонтера*:

– *чуйність* – моральна якість, яка виявляється у бажанні та готовності прийти на допомогу людині, що потрапила у біду. Чуйність нерозривно пов'язана з емпатією. Вирішальним фактором становлення чуйності є спільна діяльність та співробітництво;

– *гуманність* – особистісна якість представлена у свідомості волонтера усвідомленими переживаннями, співчуття та реалізована у актах сприйняття, співучасті, надання допомоги. Гуманність є більш узагальнена якість, ніж чуйність, тому що проявляється не тільки у переживаннях, але й у практичних діях;

– *відповідальність* – інтегративна особистісна якість, яка володіє максимально високим рівнем усвідомленості та узагальненості, що



характеризується моральним змістом, і виступає як єдність духовно-морального та раціонально-практичного аспекту ставлення особистості до суспільства. Виявляється у почутті боргу, у діях, та ставленні особистості волонтера, що відповідає моральним принципам;

– *характер* – це цілісне утворення особистості, що визначає особливості діяльності та поведінки волонтера і характеризується стійким ставленням до різноманітних сфер діяльності. У ньому поєднується результат взаємодії як природних факторів, так і обставин життя. Перші надають йому усталеності, а другі – мінливості, тому характер за своєю природою поняття динамічне. Фізіологічною основою характеру є тип нервової системи, а з іншого, система тимчасових зв'язків, які виникають під впливом зовнішніх факторів. До рис характеру належать: чуйність, відвертість, вимогливість, працьовитість, чесність, недовірливість, скритність, мовчазність, хвалькуватість, акуратність, недбалість, обережність, хитрість.

Задатки – це вроджені, обумовлені генними або пренатальними умовами потенційні можливості розвитку властивостей особистості (анатомічних, фізіологічних, інтелектуальних, психічних).

Важливою ознакою характеру є *воля* – властивість стану волонтера, яка виявляється у здатності свідомо управляти своєю психікою та вчинками. Виявляється у подоланні перешкод, що виникають на шляху досягнення свідомо поставленої цілі. Воля – це контрольована влада людини над собою.

Е.Фромм запропонував класифікацію характерів людини:

1. Альтруїстичний характер – плідна орієнтація.
2. Авторитарний характер – експлуаторська орієнтація.
3. Конформістський характер – ринкова орієнтація.
4. Ірраціонально-деструктивний характер – руйнівна орієнтація.

Темперамент відноситься до способу, стилю реагування, він конституціональний та незмінний, в той час як характер формується на основі життєвого досвіду людини і здатний до певних змін під впливом нового життєвого досвіду та інтуїції. Темперамент характеризує динаміку протікання



психічних процесів людини, а не їхній зміст. Це біологічна основа нашої особистості. Риси темпераменту наслідуються і їх важко змінити.

Виявлення професійно та інтелектуально важливих, психологічно і соціально необхідних якостей волонтера є серйозною проблемою психології. Якості особистості волонтера трактуються як узагальненні, найбільш стійкі характеристики, що мають вирішальний вплив на управлінську діяльність.

Талант волонтера визначається психологічними якостями, які є професійно важливими:

- компетентність – волонтер має знати, як на високому професійному рівні виконувати свою роботу;
- висока міра відповідальності в усіх справах та збереження при цьому власної гідності;
- відчуття нового та вміння йти на розумний ризик, здатність творчо вирішувати проблеми, сміливість при прийнятті рішень;
- гнучкість, розуміння ситуації, гостре сприйняття потреб, що виникають, відчуття часу, подій;
- висока працездатність, постійне прагнення бути кращим і робити все як найдосконаліше;
- комунікабельність, здатність встановлювати контакти;
- повага до інших.

Названі якості мають інтегральний характер, адже самі вони складаються з ряду більш простих компонентів. Щодо якостей особистості волонтера, то вищезгадані автори виокремлюють головні і важливі особистісно-ділові професійні якості.

До першої групи відносять:

Компетентність (наявність педагогічної освіти, широкої загальної і спеціальної ерудиції, постійне підвищення своєї науково-професійної підготовки).

Компетентність передбачає *системність мислення* (практичний розум, швидкість входження у проблему, здатність передбачати різні варіанти виходу із



ситуації, винахідливість) та наявність організаторських якостей.

Серед найбільш важливих *організаторських якостей* вчені звертають увагу на такі:

- психологічна вибірковість (здатність адекватно відтворювати психологію групи, правильно реагувати тощо);
- здатність заряджати своєю енергією інших людей, активізувати їх;
- критичність та самокритичність (вміння бачити недоліки у своїх діях та вчинках підлеглих);
- психологічний такт (здатність встановлювати міру впливу на інших людей, контакт з ними на основі їхніх індивідуальних особливостей);
- вимогливість (здатність пред'являти адекватні вимоги у залежності від особливостей ситуації);
- схильність до організаторської діяльності (потреба в її виконанні).

Комунікабельність – здатність встановлювати контакти.

Волонтери з розвинутими комунікативними якостями характеризуються уміннями взаємодіяти з представниками різних груп. Все це, вимагає знання особливостей даних груп, їхніх інтересів, цінностей, етнопсихологічних особливостей. Вміння спілкуватися залежить від психологічних особливостей волонтера: природних можливостей, спрямованості, активності, ділової чарівності, намагання домінувати чи співробітничати у процесі спілкування, адаптивних якостей, поведінки в екстремальних ситуаціях (конфлікти, погрози тощо).

До другої групи якостей В. Зазикін та А. Чернишев відносять:

- *стійкість до стресу* – здатність протистояти сильним негативним емоціогенним впливам, що викликають високу психічну напругу;
- *морально-етичні якості* (чесність, порядність, принциповість);
- *підприємницькі якості* (вміння передбачати і швидко оцінювати ситуацію, активність, вміння розумно ризикувати тощо).

Американські дослідники виявили важливі *якості волонтера* для управлінської діяльності:



- здатність до стратегічного планування та прогнозування;
- прийняття правильних і своєчасних перспективних рішень про виділення та розподіл ресурсів;
- прагнення збільшити кількість своїх обов'язків за рахунок розширення масштабів діяльності або у результаті переходу на роботу більш високого рівня;
- вміння приймати творчі та раціональні пропозиції;
- впевненість у власних силах, невдачі сприймаються тільки як тимчасові негаразди;
- прагнення мати значні права і нести велику відповідальність;
- схильність до інтуїтивного передбачення та абстрактного аналізу перебігу розвитку складних процесів і критичних ситуацій;
- робота – головна цінність, у яку вкладаються усі здібності та сили;
- концентрація уваги на розв'язанні проблеми, а не на виявленні винуватців;
- бажання працювати з людьми, які не бояться ризику та вміють приймати самостійні рішення;
- власницьке ставлення до реалізованих ідей та результатів їх упровадження;
- використання за критичних умов добре перевірених ідей;
- економія часу при обґрунтуванні і підготовці рішень.

Німецькі вчені виділяють *якості волонтера*:

- вміння організовувати і правильно спрямовувати людей на розв'язання завдань;
- здатність по-діловому, правильно та реально визначити здібності інших об'єктивно оцінювати результати роботи кожного члена організації. Для цього волонтер повинен мати знання, необхідні для оцінки особистих якостей інших;
- переконаність у правильності обраного шляху, послідовність у подоланні причин, які заважають роботі;
- здатність впливати на інших залежно від ситуації;
- вживання заходів для розв'язання проблем;



- вміле поєднання різних методів управління.

Згідно з особистісно-діяльнісним підходом волонтер спроможний самотійно й усвідомлено виконувати соціальні функції та ролі, бути суб'єктом волонтерської діяльності. Психограма, яка є моделлю, що поєднує певні психофізіологічні, морально-психологічні, соціально-психологічні якості людини як волонтера, дає можливість розробити шляхи вдосконалення підбору волонтерів та поліпшити роботу щодо підвищення їх майстерності і самовдосконалення.

На основі вивченого та власного досвіду виділяють *якості* культурн волонтера:

- *будь завжди людиною;*
- *впевненість у собі;*
- *суворість та вимогливість;*
- *завжди критикуй позитивно;*
- *вміння заохочувати й наказувати;*
- *вміння цінувати свій час та інших;*
- *ввічливе і доброзичливе ставлення до інших;*
- *вміння говорити й уміння мовчати;*
- *почуття гумору;*
- *цікався та вивчай інших.*

Перелічені якості не є вичерпними але володіння ними забезпечує волонтеру ефективне керівництво і дає чималу віддачу у волонтерській діяльності.

До числа *факторів*, які сприяють ефективній діяльності волонтера відносяться:

- психологічне забезпечення діяльності волонтера;
- пошуки та активізація освітнього процесу, включаючи оцінку та добір інноваційних технологій навчання і виховання;
- оцінка та поліпшення власного соціально-психологічного клімату;
- згуртування інших волонтерів;



- удосконалення стилю та культури взаємовідносин;
- психологічне забезпечення довгострокових цілей.

14.3. Готовність майбутнього фахівця до волонтерської діяльності в сучасних умовах

Соціальна робота як волонтерська діяльність передбачає наступні *етапи*:

- збір і аналіз інформації про проблему особистості;
- об'єктивну оцінку ситуації;
- планування відповідних дій;
- визначення оптимального рішення;
- вибір та застосування відповідного методу для вирішення проблеми;
- оцінку ефективності роботи.

Оскільки соціальна робота належить до групи професій «людина-людина», вона вимагає від тих, хто обрав цей фах, певних особистих якостей (доброзичливість, ввічливість, люб'язність, толерантність, дисциплінованість, вимогливість до себе тощо), а також навичок спілкування та налагодження контактів із людьми.

Волонтерська робота дозволяє самореалізуватися тим, хто вміє співчувати, розуміти проблеми інших, хто прагне допомогти людині жити гідно, не зважаючи на фізичні, функціональні обмеження, душевну або фізичну кризу. Разом з тим волонтерська робота відрізняється від інших професій типу «людина - людина» (лікар, педагог, психолог, юрист тощо) багатоплановістю і навантаженням.

Найважливішою особливістю волонтерської роботи як професійної діяльності є характер відносин. На відміну від суб'єкт-об'єктних відносин, притаманних іншим видам професій, у процесі волонтерської роботи зазвичай складаються суб'єкт-суб'єктні відносини, при цьому допомога орієнтована переважно на активізацію людей.



Як і будь-яка інша діяльність, волонтерська робота має свою структуру, кожен елемент якої органічно пов'язаний з іншими. Це суб'єкт, зміст, управління, об'єкт, засоби, функції та цілі.

Об'єктом волонтерської роботи є проблеми людей, розв'язання яких потребує сторонньої допомоги.

До суб'єктів належать держава в цілому, що здійснює соціальну політику, державні установи, благодійні і громадські організації, працівники соціальної сфери.

Серед основних функцій волонтерської роботи виділяють:

- організаційну;
- діагностичну;
- прогностичну;
- правозахисну;
- профілактичну;
- соціально-побутову;
- психологічну та інші.

До засобів волонтерської діяльності належать усі предмети, пристосування, дії, знання, за допомогою яких досягають мети.

Виконання зазначених функцій потребує відповідної організаційної структури. Свою роль у волонтерській роботі відіграють соціальні служби для сім'ї, дітей та молоді.

Функціонування соціальної служби може мати особливості, обумовлені її правовим статусом. Соціальна служба має статус:

- структурного підрозділу підприємства;
- громадської організації, яка створюється за участі керівництва та працівників підприємства і фінансується за кошти підприємства, працівників, з інших джерел, передбачених українським законодавством:
- державної соціальної служби з державним фінансуванням пунктів соціальних послуг тощо.

Особливо важливим аспектом діяльності соціальних служб є залучення,



навчання та діяльність волонтерів з числа працівників. На нашу думку, оптимальна схема роботи соціальної служби є такою: працівники соціальної служби працюють в основному з працівниками підприємства; населенню громади, прилеглої до місця розташування підприємства, допомога надається волонтерами з числа працівників.

Звичайно, основну роботу щодо підготовки та діяльності цих волонтерів соціальна служба бере на себе, оскільки вона:

- є дієвим засобом виховного впливу на працівників (шляхом реабілітації працівників, які мали психологічні або соціальні проблеми);
- підвищує позитивну соціальну активність працівників;
- сприяє створенню позитивного іміджу закладів в громаді та за її межами.

Таким чином, волонтерська робота – це необхідна складова системи служб соціальної роботи; структурний підрозділ підприємства або самостійна організація, які виконують ряд соціально значущих функцій.

Серед них ми виділяємо посередницьку, профілактичну, соціально-педагогічну, інформативно-освітню функції.

Працівники соціальної служби мають бути єдиною командою фахівців, готовою до надання людям різноманітних соціальних послуг. Головну роль у діяльності соціальної служби, на нашу думку, можуть відігравати фахівці з соціальної роботи.

Основна увага працівників соціальної служби має зосереджуватися на волонтерах. Проте розв'язання проблем людей потребує уваги до проблем громади.

Тому важливими аспектами діяльності соціальної служби є :

- організація ефективної волонтерської роботи залучених працівників щодо розв'язання проблем населення;
- орієнтація на статус соціальної роботи як науки, що містить фундаментальну та прикладну тематику, вироблення і теоретичну систематизацію знань про соціальну сферу і специфічну соціальну діяльність;
- здійснення медичного обслуговування, правової допомоги, соціальної



реабілітації тощо.

Потенційними клієнтами волонтерської роботи вважають представників вразливих верств населення.

Вразливими вважають індивідів або групи, що мають більшу ймовірність зазнати негативних впливів соціальних, екологічних чинників або дістати хвороби. Синонімом цього поняття є групи ризику.

Звичайно, у кожному суспільстві можуть бути виділені різні вразливі категорії громадян. Люди, задля яких служать соціальні працівники, є різними за віком (від немовлят до літніх людей), національністю, належністю до етнічних груп, соціально-економічних рівнів, релігій тощо.

На Заході до групи потенційних клієнтів волонтерської роботи належать:

- родини з проблемами дитячої занедбаності, сексуальними, фізичними зловживаннями відносно дитини або одного з партнерів;
- подружні пари, що мають серйозні сімейні конфлікти;
- ВІЛ-інфіковані люди та їхні родини;
- люди з низькими доходами через безробіття, відсутність годувальника, фізичні обмеження, недостатність навичок та інші фактори;
- люди, життя яких було змінено через покарання внаслідок порушення закону;
- особи з нетрадиційною сексуальною орієнтацією, які мають особисті або сімейні проблеми;
- люди із соматичними чи психічними захворювання, інвалідністю;
- алко та наркозалежні, їхні родини;
- мігранти, біженці, меншини з недостатніми ресурсами та можливостями, жертви расизму й інших форм дискримінації;
- люди у стресовому стані, спричиненому травматичними подіями (вихід на пенсію, смерть близької людини тощо);
- діти, які кинули родину.

Очевидно, що не всі наведені категорії є потенційними клієнтами в Україні. Не завжди ми можемо констатувати, що в нашій країні їм надаються необхідні



послуги.

Закон України «Про соціальні послуги» визначає, що соціальна допомога може надаватися людям у складних життєвих обставинах, які неможливо об'єктивно подолати самотійно:

- інвалідність;
- часткова втрата рухової активності у зв'язку зі старістю або станом здоров'я;
- самотність;
- сирітство;
- безпритульність;
- відсутність житла або роботи;
- насильство;
- зневажливе ставлення та негативні стосунки в сім'ї;
- малозабезпеченість;
- психологічний чи психічний розлад;
- стихійне лихо;
- катастрофа тощо.

Філософія соціальної роботи має ідею розподілу влади з клієнтом, збільшення його можливостей, повноважень, влади. Це відповідає основним цінностям волонтерської роботи – повазі до клієнта, залученню його до прийняття рішень у ситуаціях власного та суспільного життя, самовизначення. Збільшення можливостей клієнта автоматично означає підвищення його відповідальності, зменшення його залежності.

Існуюча система психолого-педагогічної підготовки в педагогічних вузах не спрямована на формування комплексу професійно значущих якостей особистості, які і забезпечують високий рівень професіоналізму майбутніх волонтерів.

Підготовка майбутніх фахівців до волонтерської діяльності - це досить складний і тривалий процес, в результаті якого формується певна модель такої готовності.



Структура готовності до волонтерської діяльності складається з факторів особистісних і процесуальних:

- психолого-педагогічна самосвідомість;
- ставлення та інтерес до волонтерської діяльності;
- потреба в ній;
- мотиви волонтерської діяльності;
- психолого-педагогічні здібності;
- знання волонтерської діяльності і способів її діяльності;
- навички і уміння;
- професійно-значущі якості майбутнього волонтера тощо.

Формування готовності майбутніх фахівців до волонтерської діяльності полягає в:

- накопиченні знань, умінь і навичок волонтерської діяльності;
- спрямованості на підготовку їх до раціональної і досконалої діяльності.

Праксеологічний підхід до формування волонтерської діяльності майбутнього фахівця передбачає реалізацію *принципів волонтерської діяльності*:

- формування у студентів потреби в роботі з людьми і дітьми;
- позитивне ставлення до волонтерської діяльності;
- можливість самореалізації у волонтерській діяльності.

Праксеологічний підхід до організації волонтерської діяльності - один із перспективних напрямів у справі формування майбутнього фахівця.

Досліджуючи місце і роль педагогічної рефлексії в формуванні готовності студентів до волонтерської діяльності як форму теоретичної і практичної діяльності людини, спрямованої на осмислення своїх вчинків і дій, педагоги, психологи визначають такі основні критерії психолого-педагогічної самосвідомості:

- розуміння соціального значення волонтера;
- усвідомлення вимог до особи волонтера;
- знання вимог до волонтерської діяльності;



- адекватна самооцінка можливостей для досконалої волонтерської діяльності;
- стала рефлексивна позиція, спрямована на самооцінку і самоаналіз своїх педагогічних дій.

Критеріальний підхід до виявлення і формування якісних показників і критеріїв готовності майбутніх фахівців до волонтерської діяльності дає можливість мати достовірні дані про сам процес професіоналізму. Це певна діагностична карта рівня сформованості педагогічної свідомості студента, зміст його педагогічної рефлексії.

У психолого-педагогічних дослідженнях розроблені *основні критерії готовності до волонтерської діяльності майбутнього фахівця*:

- педагогічна свідомість;
- самостійність емоційного позитивного ставлення до волонтерської діяльності;
- швидкість адаптації особистості в різних екстримальних ситуаціях;
- доцільність педагогічних дій;
- рівень сформованості педагогічних здібностей;
- володіння педагогічною технікою і технікою міжособистісного спілкування тощо.

Диференціація на високий, достатній, середній і низький рівень готовності дає повну картину процесу формування готовності студентів до волонтерської діяльності, що створює умови для корекції процесу підготовки.

В цілому *концепція формування готовності до волонтерської діяльності* включає в себе:

- профорієнтацію і профвідбір;
- єдність довузівської і вузівської підготовки;
- вплив педагогічного процесу закладу вищої освіти;
- індивідуалізація і диференціація освітньої підготовки;
- гуманізацію і гуманітаризацію освітнього процесу.

Важливою умовою практичної підготовки студента закладу вищої освіти до



волонтерської діяльності є формування в них професійного мислення. Адже невміння студентів приймати самостійні педагогічні рішення в нестандартних умовах, висловлювати незалежні в тих чи інших кризових ситуаціях думки, прогнозувати результати взаємодії з колективом, особистістю є проблемою в справі виховання волонтерів.

Тенденція вузівської підготовки, спрямованої на накопичення знань у майбутніх фахівців, і недостатнє їх практичне застосування в освітньому процесі на педагогічній практиці усуває недоліки в подальшій роботі. Педагогічна підготовка в закладі вищої освіти повинна здійснюватись як єдиний процес методологічного і технологічного дослідження студентами системи загальних й особливих стосунків у педагогічних ситуаціях, які нескінченно і безперервно змінюються в своїй детермінації.