



УДК 364-322:004.7

## **ВОЛОНТЕРСТВО ОНЛАЙН: ВИКЛИКИ СЬОГОДЕННЯ**

**Котелевець Анастасія**, аспірантка Київського університету імені Бориса Грінченка, Інститут людини  
ORCID 0000-0002-0177-0440  
E-mail: a.kotelevets.asp@kubg.edu.ua

*У статті розглянуто питання онлайн-волонтерства в Україні та у світі в цілому. Визначено поняття «волонтерство» та «е-волонтерство». Наведено актуальні дані щодо стану волонтерства під час пандемії в Україні, за результатами дослідження U-Report, всесвітньої ініціативи ЮНІСЕФ. Зосереджено увагу на доступних онлайн-ресурсах для потенційних волонтерів, що є відповіддю на виклики волонтерській діяльності, які виникли через карантинні обмежувальні заходи через пандемію COVID-19. Проаналізовано зміст англійської книги «The Last Virtual Volunteering Guidebook», а також курсу «Основи волонтерської діяльності».*

**Ключові слова:** волонтер, волонтерство, дистанційне волонтерство, віддалене волонтерство, е-волонтерство, віртуальне волонтерство, основи волонтерської діяльності, пандемія, карантин.

## **VOLUNTEERING ONLINE – TODAY'S CHALLENGES**

**Kotelevets Anastasiia**, Postgraduate, Borys Grinchenko Kyiv University, Institute of Human Sciences  
ORCID 0000-0002-0177-0440  
E-mail: a.kotelevets.asp@kubg.edu.u

*The article examines the issue of online volunteering in Ukraine and the world as a whole. The concepts of volunteering and e-volunteering are defined. Current data is presented on the state of volunteering in Ukraine amidst the pandemic according to the survey «Volunteering during quarantine», which took place in August 2020. 4148 respondents from all over Ukraine took part in the survey. The study was conducted by U-Report - an international youth project of the United Nations Children's Fund (UNICEF). The focus is on available online resources for potential volunteers in response to the challenges of volunteering activities that have arisen on quarantine restrictions due to the COVID-19 pandemic. The following online opportunities are described: Ukrainian Volunteer Service, Ukraïner, National Holodomor Museum with the initiative to digitize the history of eyewitnesses to the events of that time, the #FINDWAY project.*

*One type of remote volunteering is considered to be hotlines; the My Telephone Friend project, the Children's National Hotline of the La Strada-Ukraine International Women's Human Rights Center, the free Legal Aid Hotline, and others.*

*The «Fundamentals of Volunteering» course of the all-Ukrainian Public Center «Volunteer» is analyzed, which has online lectures in the format of picture-links: volunteering, who a volunteer is, the skills and abilities of a volunteer, volunteer opportunities.*

*The English-language book The Last Virtual Volunteering Guidebook by D. Kravens and S. J. Ellis is examined, which addresses how to successfully lead online volunteers and develop virtual volunteer assignments, from microvolunteering to long-term projects.*

*The content of the report «Are technologies capable of opening access to volunteering instead of*

*creating new barriers?», which was considered during the Global Technical Meeting 2020 on Voluntary Activities, is analyzed.*

**Keywords:** *volunteer, volunteering, remote volunteering, online volunteering, e-volunteering, virtual volunteering, basics of volunteering, pandemic, quarantine.*

**Постановка проблеми.** Волонтерство вже давно стало невід'ємною частиною соціального життя суспільства. Волонтер може виконувати багато різних видів діяльності – як фізичної (ходити зі скринькою, прибирати парк, роздавати інформаційні бюлетені, допомагати при будівництві або ремонті особам, що потребують підтримки), так і більш емоційно-інтелектуальної (допомагати в організації заходів різних рівнів та спрямованості, зустрічати та проводити екскурсії іноземним гостям, допомагати організовувати дозвілля дітей різних категорій). Проте, з огляду на виклики сьогодення, під час світової пандемії та карантинних обмежень, набирає обертів онлайн-волонтерство. Тисячі добровольців, використовуючи свої комп'ютери або навіть телефони, допомагають тим, хто зараз потребує підтримки [1]. Як зазначає А. Безруков, онлайн-волонтерство має багато спільного із традиційними формами волонтерства, тому такий хід подій є логічним у ситуації світової пандемії COVID-19 [3, с.59].

Сьогодні роль технології у житті людини важко переоцінити, щодня важливість онлайн-комунікації зростає. На період карантину дистанційне волонтерство дає змогу допомагати без фізичної присутності волонтера, але не менш якісно та продуктивно. Для багатьох людей дистанційне волонтерство стало відкриттям, деякі вперше вирішили зануритись у волонтерство, оскільки через обставини, що склались, мали час та можливість інвестувати свої сили й знання у добру справу.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Аналіз наукової літератури вказує на те, що вивченню теоретичних та методологічних засад волонтерства приділяли багато уваги такі науковці як: О. Безпалько, Р. Вайнола, Л. Вандишева, Н. Заверико, І. Зверева, А. Капська, О. Карпенко, Г. Лактіонова, Л. Міщик, С. Пальчевський, В. Петрович, Ю. Поліщук; соціально-педагогічні аспекти волонтерської діяльності активно досліджують З. Бондаренко, О. Караман, Н. Комарова, В. Кратінова, Н. Ларіонова, Т. Лях, О. Песоцька, С. Харченко, Н. Янц.

Аналіз багаторічного досвіду волонтерства подано у роботах зарубіжних учених – Г. Каскеллі, Р. Кроу, Б. Левайн, М. Мерріл, К. Навартнам, М. Нуланд; питаннями волонтерського руху в соціологічному контексті займалися такі відомі науковці, як: Д. Сміт, М. Харріс, К. Рочестер, Р. Хедлі, С. Елліс, К. Кемпбел; сутність, ознаки, особливості, напрями та принципи волонтерської роботи досліджували Р. Лінч, Є. Матерна, С. Маккарлі, Л. Питка.

Тему онлайн-волонтерства у своїй статті «Роль інтернет-простору у формуванні добровольчих ініціатив: віртуальне волонтерство» досліджував А. Безруков, польські науковці – М. Кацпрівіч, Б. Боровецка у співпраці з П. Люкасяк, Ю. Антошук випустили «Довідник з Е волонтерства», американські учені Д. Кравенс і С. Дж. Елліс у своїй книзі «The Last Virtual Volunteering Guidebook»



підкреслюють, що онлайн-волонтери повинні бути інтегровані в загальну стратегію організації щодо залучення волонтерів [2].

Незважаючи на численні наукові здобутки вітчизняних та зарубіжних науковців, недостатньо вивченим залишається питання волонтерства онлайн.

**Мета статті** – проаналізувати способи здійснення волонтерської діяльності в умовах карантинних обмежень, пов'язаних із COVID-19.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У Законі України «Про волонтерську діяльність» від 19 квітня 2011 року зазначено, що волонтер – це фізична особа, яка добровільно здійснює соціально спрямовану неприбуткову діяльність шляхом надання волонтерської допомоги [9]. Визначення онлайн-волонтерства, або як його ще називають е волонтерства, можна знайти у «Довіднику з е-волонтерства». Е волонтерство – це волонтерство за допомогою Інтернету, також ним називають віртуальне волонтерство, онлайн-волонтерство, кіберволонтерство або цифрове волонтерство. Термін визначає вид волонтерської діяльності, у якій Інтернет (використання підключеного до Інтернету пристрою) відіграє ключову роль у виборі волонтерів, передачі та завершення добровільної роботи. Е-волонтерство – це не оплачувана діяльність, здійснюється вільно і свідомо на користь інших людей з єдиною умовою: діяльність має здійснюватися (частково або повністю) дистанційно за допомогою Інтернету [6, с.7]. Отже, зазначимо спільне для обох визначень – волонтерська діяльність здійснюється добровільно, є неприбутковою та приносить суспільну користь.

Американські колеги Д. Кравенс і С. Дж. Елліс у своїй книзі «The Last Virtual Volunteering Guidebook» стверджують, що основні принципи управління волонтерством повинні в рівній мірі застосовуватися до волонтерів, які працюють онлайн або на місці. У книзі розкриваються питання, як успішно вести онлайн-волонтерів, а також щодо розробки віртуальних волонтерських завдань – від мікроволонтерства до довгострокових проектів, від веб-досліджень до роботи безпосередньо з клієнтами через Інтернет. Розглядають можливість додавання віртуального компонента до будь-якого волонтерського сервісу – інтерв'ю та відбір онлайн-волонтерів, управління ризиками та захист конфіденційності при онлайн-взаємодіях. Д. Кравенс і С. Дж. Елліс наголошують на важливості створення онлайн-спільнот для волонтерів, орієнтації і навчання через Інтернет-інструменти. Діляться практикою успішного набору нових волонтерів через Інтернет і соціальні мережі, а також забезпечення доступності та різноманітності серед онлайн-волонтерів [2].

U-Report, міжнародний молодіжний проєкт Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ), у серпні 2020 року проводив опитування «Волонтерство під час карантину». Опитування проводилось серед 4148 респондентів віком від 14 до 30 років із репрезентативною вибіркою по всій Україні. Результати були такими – з початком пандемії 17 % опитаних стали волонтерити менше, а 20 % перестали волонтерити зовсім. Причинами такої ситуації 30 % вказали зменшення можливості волонтерства, а 57 % активних молодих людей перестали брати участь у волонтерстві через соціальні обмеження та норми дотримання карантину [4].



Проте 3 % зазначили, що почали волонтерувати більше, а 2 % вперше почали волонтерувати, працювали волонтерами завдяки появі додаткового вільного часу – 32 %, 41 % – відчули потребу у своїй допомозі, а 26 % зазначили, що з'явилося більше можливостей для волонтерів. Таким чином можна констатувати – онлайн-волонтерство є відповіддю на виклики сьогодення, що пов'язані з вимушеним дистанціюванням та дотриманням карантинних обмежень.

Розглянемо актуальні напрямки дистанційного волонтерства в Україні.

Один із них – це «гарячі лінії» (певний прямий номер телефону, на який можуть звернутися із конкретною ситуацією, прив'язаною до організації, що надає таку послугу). Багато є «гарячих ліній», на яких допомагають волонтери, адже потребує підтримки багато різних категорій людей, що перебувають у складних життєвих обставинах. Існують різні гарячі лінії. Наприклад, безкоштовна «гаряча лінія» правової допомоги, яка запрацювала в грудні 2014 р., що була першим масштабним проектом Юридичної Сотні. Для допомоги через «гарячу лінію» приєдналися юристи-волонтери зі всієї України.

Також функціонує єдина інформаційна «гаряча» лінія для надання допомоги тваринам. Завдяки безкоштовним дзвінкам можна отримати кваліфіковану консультацію ветеринарів, а в разі необхідності – викликати для допомоги тваринам рятувальників, або зв'язатись із зоо волонтерами. «Відкрилась «гаряча лінія» в якій працюють також волонтери-диспетчери. Якщо ви знайшли якусь тварину, або птаха, що потребує допомоги, то можна зателефонувати на цю всеукраїнську «гарячу лінію». Якщо не можете знайти волонтерів самостійно, то там вам підкажуть, які служби чи організації можуть вам допомогти або до якого волонтера вам можна звернутися. Ця гаряча лінія організована волонтерами з Харкова, вони зробили свою всеукраїнську базу, до якої увійшли й запорізькі зоо-волонтери» – зазначає еко-волонтер Олесь Кулик [8].

На сайті Громадської організації «Ла Страда-Україна» є пропозиція стати волонтером Національної «гарячої лінії» з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми й гендерної дискримінації та Національної дитячої «гарячої лінії» Міжнародного жіночого правозахисного центру «Ла Страда-Україна», до неї пропонують долучитися волонтерами студентів психологічних і юридичних спеціальностей, а також фахівців, готових присвятити свій час консультативній допомозі людям, мають бажання розвивати навички психологічного і юридичного консультування на «гарячих лініях».

Через пандемію в Україні розпочав свою діяльність телефонний проєкт «Мій телефонний друг». Старт проєкту відбувся у червні 2020 року завдяки Українській Волонтерській Службі та Дитячому фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні. Мета проєкту – об'єднати волонтерів та підопічних у телефонних розмовах, встановити довіру між поколіннями та інформувати про правдиві речі, розвіюючи фейки. Коронавірус привернув увагу до маломобільних категорій людей, адже у кризових ситуаціях страждає і ментальне здоров'я людини. Над розв'язанням схожих проблем вже давно працюють в інших країнах, де діють telephone befriending ініціативи. Наприклад, у Великій Британії до телефонного



волонтерства долучилося понад 250 тисяч молодих людей. Наразі понад 600 самотніх людей з усієї України беруть участь у програмі телефонного волонтерства. Близько 10 % учасників – це люди з інвалідністю [8].

Всеукраїнський громадський центр «Волонтер» – одна з найперших організацій в Україні, що почала професійно займатися волонтерською діяльністю. Завдяки ВГЦ «Волонтер» успішно пройшли ЄВРО-2012 та Євробачення-2017. Для волонтерів-початківців, спираючись на власний досвід, співробітники організації розробили онлайн курс «Основи волонтерської діяльності», який можна знайти на сайті організації. Курс має 4 онлайн лекції: волонтерство, хто такий волонтер, уміння та навички волонтера, можливості волонтера. Формат цікавий та зручний, інформацію подано у формі картинок посилань. Завдяки курсу читач дізнається: що таке волонтерство, волонтерська діяльність та волонтерська допомога; для чого люди волонтерують, що отримує волонтер; якими є принципи волонтерської діяльності, права та обов'язки волонтера; у яких сферах може допомагати волонтер.

Розглянемо можливості онлайн-волонтерства, запропоновані Українською Волонтерською Службою, яка займається розвитком волонтерського руху в Україні. Також Українська Волонтерська Служба запрошує волонтерувати з ними у медіа-напрямку та допомагати у написанні статей і матеріалів про волонтерство, перекладати іноземні статті й дослідження, модерувати волонтерські чати тощо. Отже, «Підбірка онлайн-волонтерства»:

Національний музей Голодомору пропонує долучитися до їх ініціативи оцифрувати історії очевидців подій тих часів. Завдяки зусиллям онлайн-волонтерів тисячі людей дізнаються про складний період життя України через оцифровані тексти, записи, інтерв'ю та відео.

Проект Ukraïner розповідає пізнавальні історії про найвіддаленіші куточки, людей, мистецтво та бізнес в Україні. Ukraïner – організація, яка залучила до створення та поширення якісного контенту про Україну вже понад 300 волонтерів. Історії Ukraïner – це знайомство із різними людьми, що спонукає дізнатися про Україну більше, побачити її під цілком новим кутом зору. Це волонтерство дарує новий досвід та долучення до команди мрійників, які щодня маленькими кроками змінюють сприйняття України у світі, роблячи імідж країни на півсходинки вищим. Проект надає змогу волонтерам спробувати себе у багатьох ролях: оператора(ки), звукорежисера(ки), перекладача(ки), фотографа(ки), юриста(ки), дизайнера(ки), субтитрувальника(ці).

Мета проєкту #FINDWAY: знайти найцікавіше в Україні та зробити єдину, систематизовану базу цікавих місць: для звичайних туристів та молодих батьків, істориків та екстремалів, поцінювачів покинутих та містичних місць. За відгуки та описи місцин, а також фото волонтери отримують бонусні бали. На сайті можна знайти інформацію, що за 2019 рік доєднався 91 волонтер, активно наповнювали сайт 23, за що отримали подарунки від координаторів проєкту.

Проаналізувавши можливості дистанційного волонтерства в Україні, бачимо, що є багато способів займатися волонтерською діяльністю онлайн.



Потенційний волонтер може обрати вид волонтерської діяльності залежно від своїх інтересів та мотивації. Як зазначають дослідники, одним із найвагоміших мотивів до волонтерської діяльності є покращення якості життя як отримувачів послуг, так і волонтерів. Проте скептики стверджують: не альтруїзм є першочерговою рушійною силою, а перш за все людина переслідує власні цілі, працюючи на благо інших [7, с.35]. На нашу думку, не важливо, що є першочерговим рушієм, а важливо, що кінцевий результат такої взаємодії є позитивним для всіх сторін.

У липні 2020 року у режимі онлайн відбулася Глобальна технічна нарада з питань добровольчої діяльності 2020 року, організатором якої була Організація Об'єднаних Націй. Ми проаналізували підсумковий документ зустрічі, що називався «Глобальна узагальнювальна доповідь. План дій з інтеграції волонтерства в порядок денний на період до 2030 року», та зосередили свою увагу на доповіді Габрієли Андреа Перона Зевальос «Чи здатні технології, замість створення нових бар'єрів, відкрити доступ до волонтерства?». Виконавча директорка спеціального проєкту зі святкування двохсотріччя незалежності Перу у своїй доповіді зазначала, що введення режиму обов'язкового соціального дистанціювання означало, що тисячі вразливих перуанців зіткнулися з додатковою небезпекою побутового насильства. Для розв'язання цих проблем Міністерство розвитку та соціальної інтеграції створило нову інтерактивну мережу, що забезпечує розширення роботи в рамках Національної добровольчої програми «Двохсотріччя» та її інтеграцію в заходи реагування на пандемію, що вживаються урядом країни. Уперше в історії волонтерство в режимі онлайн здійснюється у Перу в настільки широких масштабах [5, с.43]. Габрієла Андреа Перона Зевальос зауважила, що технології призвели до зниження бар'єрів на шляху до здійснення волонтерської діяльності та наголосила, що криза COVID-19 продемонструвала, що технології розширюють можливості волонтерувати онлайн, щоб охопити найбільш вразливі групи населення. Це також свідчить про можливість гнучкого використання технологічних рішень. Під час пандемії в рамках програми довелося дистанційно керувати волонтерами і здійснювати їх набір, а також розробляти нові навчальні посібники та процедури підтримки волонтерів, доступні в режимі онлайн [5, с.44].

**Висновки дослідження і перспективи подальших розвідок.** Отже, перспективним напрямком подальших розвідок є оптимізація та розширення можливостей онлайн-волонтерства. В окремих випадках дистанційне волонтерство – це не лише додатковий бонус, але й необхідність, про що свідчать останні доповіді на зустрічі ООН. Саме е-волонтерство дозволить підняти процес популяризації волонтерського руху на новий світовий рівень із залученням великої кількості людей із різними можливостями провадження волонтерської діяльності.



**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Best of Virtual Volunteering. *Forgood* : website. URL: <https://www.forgood.co.za/campaigns/best-of-virtual-volunteering> (access date: 10.02.2021).
2. The Last Virtual Volunteering Guidebook: Fully Integrating Online Service Into Volunteer Involvement. *Coyotebroad.com* : website. URL: [http://www.coyotecomunications.com/vvbook\\_contents.shtml](http://www.coyotecomunications.com/vvbook_contents.shtml) (access date: 10.02.2021).
3. Безруков А. В. Феномен волонтерства у дискурсах і наративах історії і культури кінця ХХ – початку ХХІ ст. *Роль Інтернет-простору у формуванні добровольчих ініціатив: віртуальне волонтерство* : тези доп. Міжнар. наук.-практ. конф., Дніпро. 2017. С. 59.
4. Волонтерство під час карантину. *UReport* : вебсайт. URL: <https://ukraine.ureport.in/opinion/4513/> (дата звернення: 10.02.2021).
5. Дэвис К. Глобальный обобщающий доклад : План действий по интеграции добровольчества в Повестку дня на период до 2030 года 2020. URL: [https://knowledge.unv.org/system/files/2020-07/Global%20Synthesis%20Report\\_RU\\_pdf\\_final.pdf](https://knowledge.unv.org/system/files/2020-07/Global%20Synthesis%20Report_RU_pdf_final.pdf) (дата обращения: 10.02.2021).
6. Кацпровіч М., Боровецька Б. Довідник з Е-волонтерства : практич. посібник для осіб, установ та організацій, які хочуть використовувати нові технології та долучитися до віртуальної спільноти, щоб зробити свій внесок. URL: <https://www.sii.org.ua/wp-content/uploads/2016/07/dovidnik-z-ewolontierstwa.pdf> (дата звернення: 10.02.2021)
7. Менеджмент волонтерських груп від А до Я : навч.-метод. посібник / за ред. Т. Л. Лях. Київ : Версо-04, 2012. 288 с.
8. Мій телефонний друг : Всеукр. проект дружньої підтримки людей, що опинилися на самоті. *Befriend.volunteer.country* : веб-сайт. URL: <https://befriend.volunteer.country/> (дата звернення: 27.01.2021).
9. Про волонтерську діяльність : Закон України від 19 квіт. 2011 року № 5073–VI. *База даних «Законодавство України»* / ВР України. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3236-17> (дата звернення: 01.02.2021).

**REFERENCES**

1. Befriend.volunteer.country. (b. d.). *Mii telefonnyi druh : Vseukr. proekt druzhnoi pidtrymky liudei, shcho opynylysia na samoti*. URL: <https://befriend.volunteer.country/> [in Ukrainian].
2. Bezrukov, A. V. (2017). Fenomen volonterstva u dyskursakh i naratyvakh istorii i kultury kintsia KhKh – pochatku KhKhI st. *Rol Internet-prostoru u formuvanni dobrovolchlykh initsiatyv: virtualne volonterstvo* : proceedings of the Scientific and Practical Conference. Dnipro [in Ukrainian].
3. Coyotebroad.com. (n. d.). *The Last Virtual Volunteering Guidebook: Fully Integrating Online Service Into Volunteer Involvement*. [http://www.coyotecomunications.com/vvbook\\_contents.shtml](http://www.coyotecomunications.com/vvbook_contents.shtml)
4. Devis, K. (2020). *Globalnyiy obobschayuschiy doklad : Plan deystviy po integratsii dobrovolchestva v Povestku dnya na period do 2030 goda*. URL: [https://knowledge.unv.org/system/files/2020-07/Global%20Synthesis%20Report\\_RU\\_pdf\\_final.pdf](https://knowledge.unv.org/system/files/2020-07/Global%20Synthesis%20Report_RU_pdf_final.pdf) [in Russian].
5. Forgood. (n. d.). *Best of Virtual Volunteering*. URL: <https://www.forgood.co.za/campaigns/best-of-virtual-volunteering>.
6. Katsprovich, M., ta Borovietska, B. (b. d.). *Dovidnyk z E-volonterstva : Prakt. posibnyk dlia osib, ustanov ta orhanizatsii, yaki khochut vykorystovuvaty novi tekhnolohii ta doluchytysia do virtualnoi spilnoty, shchob zrobyty svii vnesok*. URL: <https://www.sii.org.ua/wp-content/uploads/2016/07/dovidnik-z-ewolontierstwa.pdf> [in Ukrainian].
7. Liakh, T. L. (2012). *Menedzhment volonterskykh hrup vid A do Ya* : navch.-metod. posibnyk. (Verso-04) [in Ukrainian].
8. UReport. (b. d.). *Volonterstvo pidchas karantynu*. URL: <https://ukraine.ureport.in/opinion/4513/> [in Ukrainian].
9. Zakon Ukrainy. (2011). *Pro volontersku diialnist (5073–VI)*. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/3236-17> [in Ukrainian].