

### Spysok vykorystanych dzherel

1. Chatman S. Story and Discourse. Narrative Structure in Fiction and Film / Seymour Chatman. – New York : Cornell University Press, 1978. – 98 p.
2. Genette G. Narrative Discourse. An Essay in Method. Trans / Gerard Genette. – New York : Cornell University Press, 1980. – 136 p.
3. McCloud S. Understanding Comics. The Invisible Art / Scott McCloud. – New York : HarperCollins, 1993. – 220 p.
4. Moore A. & Gibbons D. Watchmen / Alan Moore & Dave Gibbons. – London : Titan Books (DC Comics), 1987. – 108 p.

*Received February 7, 2017*

*Revised March 6, 2017*

*Accepted April 4, 2017*

**УДК 159.9:364-4:316.628.2:061.23**

***Р. І. Карковська***

*karkovska@ukr.net*

***М. Б. Кліманська***

*marina.klimanska@gmail.com*

## **МОТИВИ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ КОНСУЛЬТАНТІВ ТЕЛЕФОНУ ДОВІРИ**

---

Karkovska R. I. Motives for volunteering of the hotline counselors / R. I. Karkovska, M. B. Klimanska // Problems of Modern Psychology : Collection of research papers of Kamianets-Podilskyi Ivan Ohienko National University, G.S. Kostyuk Institute of Psychology at the National Academy of Pedagogical Science of Ukraine / scientific editing by S.D. Maksymenko, L.A. Onufrieva. – Issue 37. – Kamianets-Podilskyi : Aksioma, 2017. – P. 106–119.

---

**R. I. Karkovska, M. B. Klimanska. Motives for volunteering of the hotline counselors.** The article is devoted to the problem of volunteer motivation of those persons, who are working as hotline (helpline) counselors. It is noted that the content of the volunteer hotline counselors' work is to provide non-professional psychological help to the callers – situational psychological support. On the base of current theoretical approaches to the

---

R. I. Karkovska – the scientific contribution of the co-author is 50%,

M. B. Klimanska – the scientific contribution of the co-author is 50%.

studying of the motives of volunteering and practical experience of work on the hotlines prosocial and egocentric volunteer motives are analyzed. The endocentric motives are described as a necessary component of the motivational system of regular volunteers.

According to the results of empirical research the volunteer activity was defined as polimotivated. Among the most conscious motives, which were mentioned by the hotline counselors were as followings: interest, desire to work for charitable causes, desire to feel needed, to realize themselves, and to gain new skills in order to land new interesting job. The ideas of people who are not volunteers about the reasons for volunteering were mainly corresponded to the declared by the counselors' motives. The differences were found only for two positions: people, who are not involved in volunteering, considered that among important for volunteers' motives were desire to meet new friends and to improve society. The counselors didn't mention these motives as important.

There were determined age differences in the motivation of volunteers. It was found that: pupils-volunteers were interested in being a counselor (volunteering curiosity), for students – it was very important to gain new skills and for adult respondents the dominant motives were self-actualization and gaining new skills. Adult volunteers were more open and mentally stable than their peers, which were not involved in volunteer activities.

**Key words:** volunteer, motive, hotline, helpline, prosocial motives, endocentric motivation, exocentric motivation.

**Р. І. Карковська, М. Б. Кліманська. Мотиви волонтерської діяльності консультантів телефону довіри.** Статтю присвячено вивченню мотивів волонтерської діяльності осіб, які працюють консультантами «гарячих ліній» (телефонів довіри). Зазначено, що волонтерська робота консультантів телефону довіри полягає у наданні непрофесійної психологічної допомоги абонентам – ситуативної психологічної підтримки. На основі існуючих підходів до вивчення мотивів волонтерської діяльності та досвіду практичної роботи в службі телефону довіри проаналізовано просоціальні та егоцентричні мотиви волонтерської діяльності. Описано ендоцентричні мотиви як необхідний компонент мотивації постійних волонтерів.

За результатами емпіричного дослідження визначено полімотиваційність діяльності волонтерів. Найбільш вираженими усвідомлюваними мотивами волонтерської діяльності консультантів «гарячих ліній» виявились інтерес, бажання проявити добродійність, бажання почуватися потрібним, реалізувати себе, а також набутти нових навичок з метою отримання цікавої роботи. Уявлення осіб, які не є волонтерами, про мотиви волонтерської діяльності, в основному, відповідають задекларованим консультантами мотивам. Відмінності виявлено лише за двома позиціями: люди, які не займаються волонтерством, вважають більш вагомими для волонтерів бажання зустріти нових друзів і мотив покращити суспільство, ніж самі волонтери.

Визначено вікові відмінності в мотивації волонтерів. Виявлено, що у волонтерів-школярів найяскравіше виражений мотив інтересу (волонтерство з цікавості), у студентів – бажання набути нових навичок, а у дорослих респондентів домінуючими мотивами волонтерської діяльності виявились прагнення самореалізації та бажання набути нових навичок. Дорослі волонтери більш відкриті та психічно стійкіші, ніж їхні незадіяні у волонтерській діяльності ровесники.

**Ключові слова:** волонтер, мотив, телефон довіри, «гаряча лінія», просоціальні мотиви, ендоцентрична мотивація, екзоцентрична мотивація.

**Р. И. Карковская, М. Б. Климанская. Мотивы волонтерской деятельности консультантов телефона доверия.** Стаття посвящена изучению мотивов волонтерской деятельности лиц, работающих консультантами «горячих линий» (телефонов доверия). Отмечено, что волонтерская работа консультантов телефона доверия заключается в предоставлении непрофессиональной психологической помощи абонентам – ситуативной психологической поддержки. На основе существующих подходов к изучению мотивов волонтерской деятельности и опыта практической работы в службе телефона доверия проанализированы просоциальные и эгоцентрические мотивы волонтерской деятельности. Описаны эгоцентрические мотивы как необходимый компонент мотивации постоянных волонтеров.

Согласно результатов эмпирического исследования констатирована полимотивационность деятельности волонтеров. Наиболее выраженными осознаваемыми мотивами волонтерской деятельности консультантов «горячих линий» оказались интерес, желание проявить благотворительность, желание чувствовать себя нужным, реализовать себя, а также приобрести новые навыки с целью получения интересной работы. Суждения лиц, которые не являются волонтерами, о мотивах волонтерской деятельности, в основном, соответствуют декларируемым консультантами мотивам. Различия выявлены только по двум позициям: люди, которые не являются волонтерами, считают более значимыми для волонтеров желание встретить новых друзей и мотив улучшить общество, чем сами волонтеры.

Определены возрастные различия в мотивации волонтеров. Обнаружено, что у волонтеров-школьников ярко выражен мотив интереса (волонтерство из любопытства), у студентов – желание приобрести новые навыки, а у взрослых респондентов доминирующими мотивами волонтерской деятельности оказались стремление к самореализации и желание приобрести новые навыки. Взрослые волонтеры более открыты и психически устойчивы, чем их незадействованные в волонтерской деятельности ровесники.

**Ключевые слова:** волонтер, мотив, телефон доверия, «горячая линия», просоциальные мотивы, эгоцентрическая мотивация, экзоцентрическая мотивация.

**Загальна постановка проблеми.** Науковий та суспільний інтерес до психологічних аспектів волонтерської діяльності періодично викликається різними подіями в житті країни. Упродовж останніх років волонтерський рух в Україні у черговий раз став популярним об'єктом уваги дослідників та громад. Збройний конфлікт на Сході країни викликав стрімке зростання кількості людей, які прагнуть долучитися до волонтерської діяльності різного типу. Проте, і до початку сумнозвісних подій 2013-2014 років громадяни були соціально активними і брали участь на добровільних, безоплатних засадах у діяльності різноманітних волонтерських організацій. Управлінці в державному і в недержавному секторах бачать значний ресурс у залученні волонтерів до діяльності своїх організацій. Розвинутий волонтерський рух є одним з індикаторів громадянського суспільства та соціальної зрілості громадян. Водночас волонтерська діяльність може мати негативні наслідки і на суспільному, і на індивідуальному рівнях. Йдеться про ризики неякісного надання волонтерами послуг (наприклад, здійснення психологічного супроводу), які вимагають ґрунтовної фахової підготовки; недотримання правил психологічної гігієни, яке здатне призвести до емоційного вигорання, соціальної фрустрованості волонтерів тощо. Конструктивний розвиток волонтерського руху вимагає знання психологічних (зокрема мотиваційних) основ волонтерської діяльності та перманентного вдосконалення управлінських процедур в роботі волонтерських організацій.

**Аналіз джерел.** Волонтерська діяльність є однією з форм соціальної активності особи, яка здійснюється з власної волі у вільний час (час, коли людина звільнена від основної праці чи навчання, побутових справ тощо) [2, 8]. Один із напрямків дослідження психологічних аспектів волонтерства – вивчення його мотиваційних основ. Серед учених, які присвятили свої дослідження цій тематиці, – це С. Чолій, О. Трубнікова, М.Ф. Сілі, Н. Радіна, Н. Вайнілович, Т. Лях, І. Юрченко та інші [1, 3, 4, 6–11].

Для успішного здійснення волонтерською організацією своєї місії, важливо, щоб її членам були властиві так звані просоціальні чи альтруїстичні мотиви [3, 8]. Поряд з прагненням допомогти іншому, дослідники до цієї групи мотивів відносять: страх перед докорами сумління, задоволення від наданої допомоги, бажання почуватись потрібним тощо. Єжи Карилівські виділив два типи мотивів, які спонукають особу допомагати іншим: еноцентричні (заради власного стану – позбутись чи попередити почуття

провини, підтвердити позитивний Я-образ, пережити радість та задоволення від зробленого) та ексцентричні (допомога іншому заради покращення його самопочуття) [за: 12]. Недоцільно в мотивації постійних волонтерів протиставляти ексцентричні та ендоецентричні мотиви. Тривала волонтерська робота, на відміну від одноразового, часто імпульсивного акту допомоги іншому, вимагає від особи значних зусиль. Якщо така робота не буде ресурсною, волонтер не зможе сумлінно її виконувати впродовж тривалого часу. Іншими словами, людина здатна допомагати іншим, підтримувати їх, відмовляючись від альтернатив проведення вільного часу, якщо отримує щось натомість. Ендоецентричні мотиви далеко не завжди усвідомлюються волонтерами, що, очевидно, підтверджує визначення альтруїзму як надання допомоги, не пов'язане свідомо з власними егоїстичними інтересами [5, с. 587]. За результатами дослідження С. Чолій (серед опитуваних були волонтери телефону довіри), соціально активні молоді люди вирізняються з-поміж ровесників прагненням саморозвитку, реалізації себе у суспільно корисній діяльності, досягненням успіху, соціального престижу [10]. На зміщенні акцентів з альтруїстичних мотивів на егоїстичні як сучасній тенденції у волонтерстві наголошено І. Юрченко [11]. Отже, існуючі дослідження демонструють, що важливим стимулом волонтерської діяльності на постійній основі є особиста вигода, яка може набувати і форм ендоецентричних мотивів (підкріплення позитивного Я-образу, позитивні емоції тощо), і цілком прагматичної мотивації (формування навичок, запис у резюме тощо).

**Метою дослідження** є визначення психологічних, зокрема, мотиваційних особливостей телефонних консультантів як особливого типу волонтерів, робота яких вимагає тривалої підготовки та полягає у наданні ситуативної психологічної підтримки іншому (абоненту).

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Аналіз психологічних особливостей волонтерів здійснюється на основі існуючих досліджень волонтерства, емпіричного матеріалу, отриманого шляхом опитування волонтерів телефонів довіри та контрольної групи осіб, які не займаються волонтерською діяльністю, і власного досвіду роботи в цих організаціях (консультування абонентів, навчання та відбір волонтерів, підвищення кваліфікації та попередження емоційного вигорання діючих волонтерів).

В емпіричному дослідженні психологічних особливостей волонтерів взяли участь працівники трьох соціально-психологічних служб м. Львова, які мають свої телефонні «гарячі лінії»

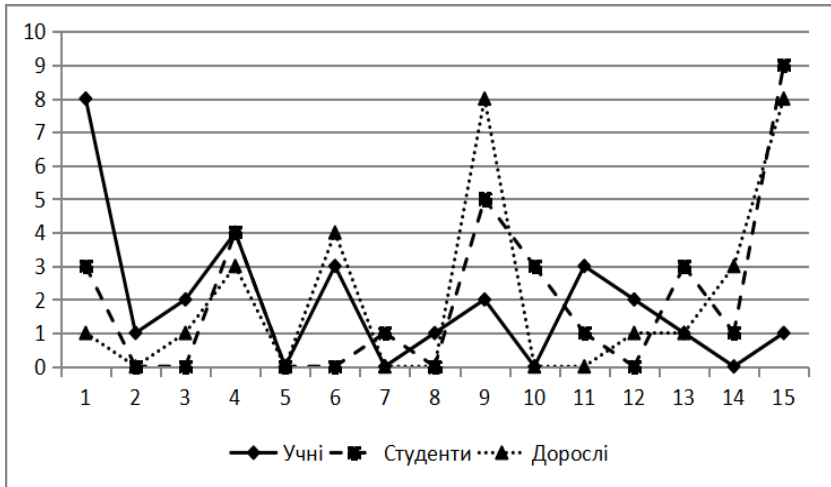
та користуються волонтерською консультативною допомогою на постійній основі<sup>1</sup>. Загалом опитано 30 волонтерів віком від 13 до 52 років (27 жінок та 3 чоловіків). Група досліджуваних складалась з трьох підгруп: школярів, які працювали на «гарячій» телефонній лінії за принципом «рівний-рівному», студентів та дорослих, які поєднували навчальну та трудову зайнятість з волонтерською діяльністю. Відповідно до вікового та статевого розподілу була підібрана контрольна група, яка також налічувала 30 досліджуваних. В емпіричному дослідженні застосовано методiku «Ціннісні орієнтації» М. Рокіча, Фрайбурзький особистісний опитувальник (модифікована форма В), опитувальник В. Смекала та М. Кучера та авторську анкету для визначення мотивації волонтерської діяльності. Основну частину анкети складав перелік з 15 мотивів волонтерської діяльності (сформований на основі аналізу літературних джерел), які потрібно було проанжувати за суб'єктивною значущістю. Телефонні консультанти ранжували власні мотиви волонтерської діяльності, а представники контрольної групи здійснювали ієрархізацію відповідно до свого бачення особистості типового волонтера.

Для виявлення відмінностей між виборами мотивів волонтерської діяльності волонтерами та опитуваними контрольної групи розподіли мотивів було зіставлено за  $\chi^2$ -критерієм Пірсона. Порівнювалась частота появи мотивів на трьох перших і на трьох останніх позиціях в ієрархії. В результаті не було виявлено статистично достовірних відмінностей між задекларованими волонтерами мотивами та уявленням про мотиви волонтерської діяльності осіб, які нею не займаються ( $\chi^2_{\text{емп.}} = 20,7$ ;  $\chi^2_{\text{кр.}} = 23,69$  при  $p \leq 0,05$ ). Розподіли мотивів у групі волонтерів та в контрольній групі відрізняються від рівномірного (відповідно  $\chi^2_{\text{емп.1}} = 73,932$ ;  $\chi^2_{\text{емп.2}} = 76,292$ ;  $\chi^2_{\text{кр.}} = 29,141$  при  $p \leq 0,05$ ). Найбільш розповсюдженими мотивами волонтерської діяльності, з точки зору обох груп, є інтерес (12 виборів в групі телефонних консультантів і 13 виборів у контрольній підгрупі), бажання проявити добродієність (11 і 13 виборів), бажання почуватися потрібним (7 і 12 виборів), реалізувати себе (15 і 13 виборів), а також набути нових навичок з метою отримання цікавої роботи (18 і 13 виборів). Якісний аналіз відмінностей в ієрархії мотивів показує, що особи, які не є волонтерами, схильні приписувати волонтерам егоїстичне бажання зустріти нових друзів (16 виборів) і цілком альтруїстичний – мотив покращити суспільство (10

<sup>1</sup> Конкретні назви організацій не вказуються з етичних міркувань.

виборів). Натомість самі телефонні консультанти не відзначили ці мотиви як домінуючі спонуки до волонтерства (лише по троє осіб включили мотиви зустріти нових друзів та покращити суспільство в трійку найвагоміших мотивів).

Порівняння мотивів волонтерської діяльності між підгрупами телефонних консультантів дозволило виявити статистично значущі відмінності між школярами, студентами та дорослими працюючими консультантами ( $\chi^2_{\text{емп.}} = 45,226$ ;  $\chi^2_{\text{кр.}} = 41,337$  при  $p \leq 0,05$ ) (рис. 1).



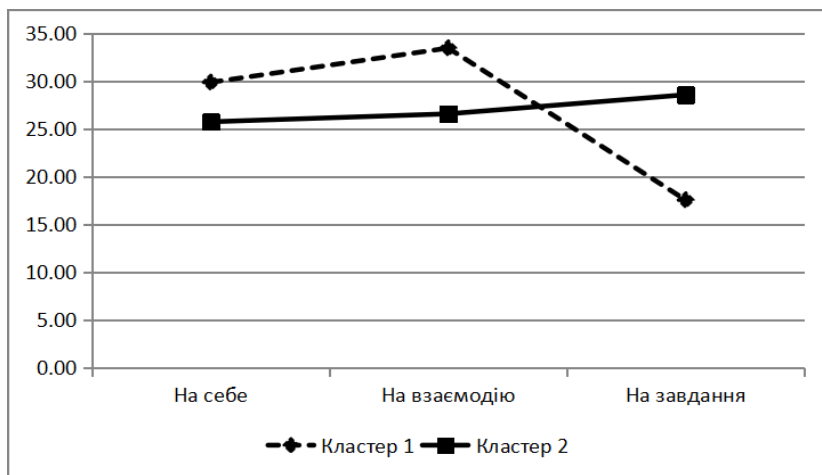
1 – з цікавості, 2 – працювати поза межами дому, 3 – зустріти нових друзів, 4 – проявити доброту, 5 – загладити свою провину, 6 – почуватися потрібним, 7 – завести бізнесові контакти, 8 – бути частиною престижної групи, 9 – бажання реалізувати себе, 10 – виконувати моральний обов'язок, 11 – добре проводити час, 12 – покращити суспільство, 13 – бути відповідальним за щось, 14 – бути частиною групи або команди, 15 – набути нових навичок з метою отримання цікавої роботи.

**Рис. 1. Розподіли домінуючих мотивів волонтерської діяльності в підгрупах волонтерів**

Відповідно, у волонтерів-школярів найяскравіше виражений мотив інтересу (волонтерство з цікавості), у студентів – бажання набути нових навичок з метою отримання цікавої роботи (також яскраво виражений мотив самореалізації), а у дорослих респондентів домінуючими мотивами волонтерської діяльності виявились прагнення самореалізації та бажання набути нових навичок з метою отримання цікавої роботи.

Шляхом порівняльного аналізу (за критерієм Манна-Уїтні) виявлено відмінності за особистісними характеристиками між телефонними консультантами та особами, які не займаються волонтерською діяльністю. Встановлено, що студентам і дорослим волонтерам менш властива реактивна агресивність, ніж відповідним групам осіб, які не займаються волонтерською діяльністю ( $Z_{\text{студенти}} = -2,22$ ;  $Z_{\text{дорослі}} = -2,19$  при  $p \leq 0,05$ ). Також дорослі волонтери вирізняються на фоні ровесників, які не мають волонтерських здібностей, нижчим рівнем депресивності ( $Z = -2,22$ ,  $p \leq 0,05$ ) та більшою відкритістю ( $Z = 2,45$ ,  $p \leq 0,05$ ). Як бачимо, дорослі волонтери більш психічно стійкі та доброзичливі, ніж їхні ровесники, незадіяні у волонтерстві.

За допомогою кластерного аналізу виділено дві групи волонтерів з різною особистісною спрямованістю (їх порівняно за критерієм Манна-Уїтні) (рис. 2).



**Рис. 2. Відмінності між волонтерами за типом домінуючої спрямованості**

Кластери статистично відрізняються за показниками спрямованості: на себе ( $Z = 2,16$  при  $p \leq 0,05$ ), на відносини ( $Z = 3,54$  при  $p \leq 0,05$ ) і на завдання ( $Z = -4,55$  при  $p \leq 0,05$ ). Перший кластер – волонтери орієнтовані на себе та на взаємодію. Цей кластер сформований переважно школярами (8 осіб), також в нього потрапили 3 студенти та 1 дорослий консультант. У другому кластері простежується домінуюча орієнтація на завдання. Представниками цього кластеру є практично всі дорослі волонтери



(9 з 10), 7 студентів та 2 школярів. Отже, студенти та дорослі консультанти продемонстрували більшу спрямованість на завдання, а школярі-консультанти більшою мірою спрямовані на себе та на взаємодію. Консультанти телефону довіри, спрямовані на завдання, відрізняються від інших консультантів нижчим рівнем дратівливості ( $Z = 2,84$  при  $p \leq 0,05$ ) та реактивної агресивності ( $Z = 2,96$  при  $p \leq 0,05$ ).

Отримані результати підтверджуються досвідом роботи по залученню, навчанню та управлінню діяльністю волонтерів. Робота «гарячої» лінії, до якої залучались школярі і яка організувалась за принципом «рівний-рівному», передбачала поетапне залучення волонтерів. На першому етапі в загальноосвітніх школах проводився кількадечний семінар з «Безпечної поведінки», який включав в себе інформацію та розвиток навичок поведінки в типових для підліткового та раннього юнацького віку ситуаціях (проблеми спілкування, вирішення конфліктів, лідерства, профілактики шкідливих звичок та безпечної статевої поведінки). Особи, які проявляли особливу зацікавленість і активність, запрошувались на підготовку до роботи телефонними консультантами для підлітків. Опитування підлітків на початку цієї підготовки показало наявність мотивів надання допомоги тільки в декількох випадках. Частіше йшлося про інтерес та реалізацію вузькопрагматичних бажань: знайти друзів, розв'язати від навчання, дізнатися про типи мислення та основи психології, знайти підтримку, стати більш розважливим (тобто навчитись шукати позитив у всьому), цікаво спілкуватися з професійними психологами, навчитись слухати, говорити, заводити нові знайомства з людьми. Тобто школярі задовольняли власну цікавість, базові потреби в безпеці через отримання необхідної для них інформації та потребу в спілкуванні. Остання виступала спочатку як асиметричне спілкування на користь самого підлітка. Згодом з'явилась ще одна потреба – потреба допомогти іншим або просто поділитись своїми знаннями. Зрештою, через певний час волонтерської роботи консультанти-школярі в рамках супервізійної роботи почали ділитись своїми особистими проблемами, і супервізійна група почала функціонувати ще й як група взаємопідтримки. Підлітки знайшли безпечне середовище, яке охоче може їм допомогти, підтримати і безосудно приймає їх. Фактично, група пройшла три фази розвитку за 2 роки свого існування: навчальну, навчально-практичну і терапевтичну. Кожного разу роль керівника, його функції в групі змінювалися, щоразу група розробляла нові правила свого функціонування.

До діяльності двох інших кризових ліній волонтери залучалися безпосередньо шляхом запрошення на курси підготовки телефонних консультантів. Оскільки робота телефону довіри полягає в першу чергу у наданні психологічної підтримки, природно, вона часто приваблює людей, які прагнуть самі отримати психологічну допомогу, вирішити власні внутрішньоособистісні конфлікти. Значний крок у цьому процесі робить частина учасників начальних груп у ході підготовки до роботи в службі. Знайомство з правилами ведення телефонного діалогу, особливостями діалогів з абонентами в рамках різної тематики, засвоєння навичок активного слухання дають можливість майбутнім волонтерам змінити погляд на свою власну життєву ситуацію, застосувати прийоми конструктивної комунікації і відслідковувати свій емоційний стан у приватному спілкуванні. Особистісна динаміка під час навчання – важливий критерій відбору бажаних стати волонтерами. Якщо його недостатньо враховано, зростає ризик використання волонтером розмов з абонентами для реалізації власних витіснених потреб, деформування діалогу для вирішення власних проблем. Яскраво виражена потреба домінування та контролю може призвести до порушення консультантом нейтральності в телефонному діалозі, нав'язуванні абоненту власних поглядів, спонуканні абонента до наступних діалогів, щоб відслідковувати зміни його життєвої ситуації. Останнє буває наслідком прагнення консультанта знайти близькі емоційні стосунки. Мотив спілкування є важливим чинником волонтерської діяльності. Доброзичливе ставлення в середовищі волонтерів, приятельські чи дружні стосунки, які формуються в колективі, сприяють волонтерській активності. Проте, як показує досвід, самотні люди з гострою нестачею спілкування, які йдуть в службу для розширення кола спілкування, схильні порушувати рамки консультування та прагнуть встановлювати близькі емоційні стосунки з абонентами. Якщо такі люди хочуть працювати в службі, рекомендується залучати їх в активності поза безпосередньою взаємодією з абонентом. Мотив удосконалення професійних навичок часто властивий волонтерам, які працюють в службі телефону довіри. Телефонне консультування не передбачає (не вимагає) фахової психологічної чи психотерапевтичної освіти, але бажані стати волонтерами повинні пройти спеціальне навчання, яке включає лекційні та тренінгові заняття. Серед критеріїв відбору: засвоєння учасниками навчальної групи принципів роботи служби, основних прийомів ведення телефон-

ного діалогу та рівень емоційної компетентності (вміння виявляти емпатію, водночас зберігаючи нейтральність під час діалогу з абонентом). Навчання та робота в службі телефону довіри дають можливість здобути багато знань з психології та конкретні навички надання психологічної допомоги. Тому особливий інтерес викликає телефон довіри у студентів, які навчаються на відділеннях психології, соціальної роботи, в учасників навчальних психотерапевтичних проєктів, які хочуть набути професійного досвіду. Така мотивація не перешкоджає волонтерській роботі в рамках телефонного консультування. Але, як показує досвід, волонтер, в якого мотив здобуття фахових навичок і досвіду домінує поряд з мотивом допомоги іншим, не готовий тривалий час працювати в службі. Наснаги до роботи таким волонтерам рідко вистачає більше, ніж на рік. Протягом останніх чотирьох-п'яти років спостерігається явна тенденція до збільшення серед бажаних стати волонтерами телефону довіри частки осіб, які мотивовані здобути навички консультування та знання з психології. Все рідше на співбесідах (перед початком навчання) та під час навчання майбутні волонтери озвучують бажання бути корисним для інших та допомагати людям, які опинились в скрутному становищі. А саме ці мотиви є базовими для волонтера телефону довіри, зрештою, як і для фахового психолога. Як показує досвід, волонтери, які поділяють цінності служби, для яких прагматична мотивація не є домінуючою, залишаються ресурсними для організації навіть після припинення волонтерської роботи, долучаючись до активностей служби.

**Висновки.** Волонтерська діяльність – полімотиваційна. Необхідний компонент мотиваційної основи волонтерської діяльності в рамках телефону довіри – бажання проявляти добротність, який властивий постійним волонтерам рівною мірою незалежно від віку. Проте, в мотивуванні волонтерів служби телефону довіри необхідно враховувати їхню вікову специфіку, створюючи умови для задоволення інтересу школярів, здобуття нових навичок і реалізації себе студентами і дорослими волонтерами. Спрямовані на справу волонтери вирізняються психічною стійкістю та доброзичливістю, особливо це стосується дорослих волонтерів. Тому створення умов (робота супервізійних груп, тренінги, семінари) для формування і вдосконалення навичок конструктивної взаємодії та надання психологічної допомоги – спосіб мотивування до роботи в телефоні довіри осіб юнацького віку та дорослих.

### Список використаних джерел

1. Вайнілович Н. А. Чинники формування мотивації людини до здійснення волонтерської діяльності / Н. А. Вайнілович // Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Політологія. Соціологія. Право. – 2012. – № 2. – С. 53–59.
2. Волонтерський рух в Україні: тенденції розвитку / [Р.Х.Вайнола, А.Й. Капська, Н.Н. Комарова та ін.]. – К. : Академпрес, 2002. – 467 с.
3. Жук С. Мотиви громадської діяльності молоді С. Жук // Соціальна психологія. – 2008. – №1. – С. 76–84.
4. Лях Т. Л. Мотивація до волонтерської діяльності / Т. Л. Лях // Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки. – 2012. – № 22(8). – С. 84–91.
5. Майерс Д. Социальная психология / Перев. с англ. / Д. Майерс. – СПб. : Питер Ко, 1998. – 688 с.
6. Радина Н. К. Телефон доверия: организация, работа с волонтерами, PR-сопровождение / Н.К. Радина, С. В. Радин. – СПб. : Речь, 2006. – 189 с.
7. Сили М. Ф. Горячи линии: американская перспектива // Практика телефонного консультирования: хрестоматия / Ред.-сост. А. Н. Моховиков. – 2-е изд., доп. – М. : Смысл, 2005. – С. 9–123.
8. Трубнікова О. Волонтерська діяльність як форма соціальної активності / О.Трубнікова // Актуальні проблеми психології. Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України – 2009. – Т. 2. – Вип. 20. – Ч. 2. – С. 205–209.
9. Трубнікова О. Структура соціально-психологічної готовності особистості до волонтерства / О. Трубнікова // Актуальні проблеми психології. Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України. – 2009. – Т. 7. – Вип. 19. – Ч. 2. – С. 241–248.
10. Чолій С. Мотиваційно-ціннісний аспект студентської молоді / С. Чалій // Проблеми сучасної психології. – 2010. – Вип. 10. – С. 809–822.
11. Юрченко І. Мотиваційні аспекти волонтерської діяльності / І. Юрченко // Соціальні виміри суспільства: Зб. наук. пр. – К. : ІС НАН України, 2009. – Вип. 1 (12). – С. 361–368.
12. Potencjał wolontarystyczny mieszkańców w Trójmieście [Електронний ресурс] / А. Buczyńska, P. Buczyński, M. Dębski,

B. Kisiel // Режим доступу: [www.kiwi.org.pl/files/8c2047132124eb28428960afe51b304a613ec7d3.pdf](http://www.kiwi.org.pl/files/8c2047132124eb28428960afe51b304a613ec7d3.pdf). – Назва з екрану.

### Spysok vykorystanyh dzherel

1. Vajnilovych N. A. Chynnyky formuvannja motyvacii' ljudyny do zdijsnennja volonters'koi' dijal'nosti / N. A. Vajnilovych // Visnyk Nacional'nogo tehničnogo universytetu Ukrai'ny «Kyj'vs'kyj politehničnyj instytut». Politologija. Sociologija. Pravo. – 2012. – № 2. – S. 53–59.
2. Volonters'kyj ruh v Ukrai'ni: tendencii' rozvytku / [R. H. Vajnola, A. J. Kaps'ka, N. N. Komarova ta in.]. – K. : Akadempress, 2002. – 467 s.
3. Zhuk S. Motyvy gromads'koi' dijal'nosti molodi S. Zhuk // Social'na psihologija. – 2008. – № 1. – S. 76–84.
4. Ljah T. L. Motyvacija do volonters'koi' dijal'nosti / T. L. Ljah // Visnyk Lugans'kogo nacional'nogo universytetu imeni Tarasa Shevčenka. Pedagogični nauky. – 2012. – № 22(8). – S. 84–91.
5. Majers D. Social'naja psihologija / Perv. s angl. / D. Majers. – SPb. : Piter Ko, 1998. – 688 s.
6. Radina N. K. Telefon doverija: organizacija, rabota s volonterami, PR-soprovozhdenie / N.K. Radina, S.V. Radin. – SPb. : Rech', 2006. – 189 s.
7. Sili M. F. Gorjachi linii: amerikanskaja perspektiva // Praktika telefonnogo konsul'tirovanija: hrestomatija / Red.-sost. A.N. Mohovikov. – 2-e izd., dop. – M. : Smysl, 2005. – S. 9–123.
8. Trubnikova O. Volonters'ka dijal'nist' jak forma social'noi' aktyvnosti / O.Trubnikova // Aktual'ni problemy psihologii'. Zbirnyk naukovyh prac' Instytutu psihologii' im. G.S. Kostjuka APN Ukrai'ny – 2009. – T. 2. – Vyp. 20. – Ch. 2. – S. 205–209.
9. Trubnikova O. Struktura social'no-psihologičnoi' gotovnosti osobystosti do volonterstva / O. Trubnikova // Aktual'ni problemy psihologii'. Zbirnyk naukovyh prac' Instytutu psihologii' im. G.S. Kostjuka APN Ukrai'ny – 2009. – T.7. – Vyp. 19. – Ch. 2. – S. 241–248.
10. Cholij S. Motyvacijno-cinnisnyj aspekt students'koi' molodi / S. Chalij // Problemy suchasnoi' psihologii'. – 2010. – Vyp. 10. – S. 809–822.
11. Jurčenko I. Motyvacijni aspekty volonters'koi' dijal'nosti / I. Jurčenko // Social'ni vymiry suspil'stva: Zb. nauk. pr. – K. : IS NAN Ukrai'ny, 2009. – Vyp. 1 (12). – S. 361–368.

12. Potencjał wolontarystyczny mieszkańców w Trójmieście [Elektronnyj resurs] / A. Buczyńska, P. Buczyński, M. Dębski, B. Kisiel // Rezhym dostupu: [www.kiwi.org.pl/files/8c2047132124eb28428960afe51b304a613ec7d3.pdf](http://www.kiwi.org.pl/files/8c2047132124eb28428960afe51b304a613ec7d3.pdf). – Nazwa z ekranu.

*Received February 16, 2017*

*Revised March 14, 2017*

*Accepted April 19, 2017*

УДК 159.98

*Н. Б. Карпушина*

*[slava1947@ukr.net](mailto:slava1947@ukr.net)*

## ПСИХОЛОГІЧНІ ДЕТЕРМІНАНТИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СЛІДЧОГО

---

Karpushyna N. B. Psychological determinants of the investigator's informative activities / N. B. Karpushyna // Problems of Modern Psychology : Collection of research papers of Kamianets-Podilskyi Ivan Ohienko National University, G.S. Kostyuk Institute of Psychology at the National Academy of Pedagogical Science of Ukraine / scientific editing by S.D. Maksymenko, L.A. Onufriieva. – Issue 37. – Kamianets-Podilskyi : Aksioma, 2017. – P. 119–130.

---

**N. B. Karpushyna. Psychological determinants of the investigator's informative activities.** The results of theoretical and experimental research on the investigator's informative competence as a basis of effective informative activities, aimed at the exposure of facts and circumstances of crimes are presented.

It is shown that investigation of crimes comes forward as an integral process of cognition which is determined by a concrete investigation situation and which involves an integral personality of investigator. The efficiency of cognition is provided by a system psychological quality – informative competence, which has cognitive, emotionally-valued and activities-reflexive components as basic ones.

It is set that substantial determinants of investigators' informative competence are descriptions of thought, which allow to distinguish the essence of the investigated phenomena and recreate it in a form of judicial document. Creativity providing efficiency of comprehension of both sign and vivid information comes forward as an integrator of these descriptions. The personality-based factors of «practicality» and «acuteness» belong to the parcial correlates of a cognitive component of informative competence.