

The empirical investigation conducted by the authors found that there were certain age- and gender-relevant differences in people's ideas of the perfect organization head.

Thus, girls aged 20-25 often characterized the perfect head of organization as understanding, honest, responsible, fair, intelligent, purposeful, strong, humorous, married, friendly, polite, confident, sociable and active man. The women aged 45-50 characterized the perfect head of organization as tactful, persistent, honest, responsible, educated, confident, balanced, diligent, hardworking, reliable, caring, polite, attentive and respecting colleagues.

The males aged 20-25 believed that the perfect head of organization should be rational, innovative, progressive and prognostic. The men 45-50 years of age described the perfect leader as educated, intelligent, hard-working, creative, observant, prudent, organized, competent, economist, analysts, active, thoughtful, professional, objective and rational.

Keywords: *gender, head of organization, organization, personality, psychosemantic research, awareness, leadership styles, ideas, factor analysis*

Відомості про авторів

Котлова Людмила Олександрівна, кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри теоретичної психології та психології розвитку Житомирського державного університету імені Івана Франка, м. Житомир, Україна.

Kotlova, Lyudmila Oleksandrivna, PhD, associate professor of theoretical psychology and developmental psychology, Zhytomyr State University named after Ivan Franko, Zhytomyr, Ukraine.

E-mail: kotlova.lo@i.ua

Гарбовська Інна Леонідівна, магістрантка соціально-психологічного факультету Житомирського державного університету імені Івана Франка, м. Житомир, Україна.

Harbovska, Inna Leonidivna, master, socio-psychological faculty, Zhytomyr State University named after Ivan Franko, Zhytomyr, Ukraine.

E-mail: kotlova.lo@i.ua

Отримано 6 лютого 2017 р.
Рецензовано 13 лютого 2017 р.
Прийнято 17 лютого 2017 р.

УДК 159.923

Львовочкіна А.М., Стоколос Г.М.

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ПРОБЛЕМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ВОЛОНТЕРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Львовочкіна А.М. Стоколос Г.М. Соціально-психологічні проблеми організації волонтерської діяльності. У статті розглядаються соціально-психологічні проблеми організації та розвитку волонтерської діяльності як добровільної та безоплатної діяльності на благо інших, якої у наш час в Україні потребують війни та їхні сім'ї, а також мирні жителі – біженці, переселенці, громадяни, що мешкають у «сірій зоні». Висвітлюються шляхи покращення взаємодії центрів волонтерства та волонтерів, які співпрацюють із такими центрами. Зазначається, що існує необхідність у соціально-психологічній підготовці як волонтерів, що періодично відвідують базові волонтерські центри, так і постійних співробітників таких центрів. Визначаються потреби волонтерів, які вони пропонують, щоб оптимізувати як власну діяльність, так і діяльність центрів волонтерства загалом.

Ключові слова: *організація діяльності волонтерів, взаємодія з волонтерами, організація допомоги біженцям та вимушеним переселенцям, соціальний інтерес, центри волонтерства, волонтерський рух.*

Лёвочкина А.М., Стоколос Г.Н. Социально-психологические проблемы организации волонтерской деятельности. В статье рассматриваются психологические проблемы организации и развития волонтерской деятельности как добровольной и безвозмездной деятельности на благо других, в которой в наше время в Украине нуждаются войны и их семьи, мирные жители – беженцы, переселенцы, а также те граждане, которые живут в «серой зоне». Освещаются пути улучшения взаимодействия центров волонтерства и волонтеров, которые сотрудничают с такими центрами. Отмечается, что существует необходимость в социально-психологической подготовке как волонтеров, периодически посещающих базовые волонтерские центры, так и постоянных сотрудников таких центров. Описываются потребности волонтеров, которые они предлагают, чтобы оптимизировать как свою деятельность, так и деятельность центров волонтерства в целом.

Ключевые слова: организация деятельности волонтеров, взаимодействие с волонтерами, организация помощи беженцам и вынужденным переселенцам; социальный интерес, центры волонтерства, волонтерское движение.

Постановка проблеми. Волонтерство як добровільна та безкорислива діяльність на благо інших людей у тій чи іншій формі існувало, як показує історія людства, завжди. Але найбільш затребуваним воно стає у важкі часи, коли загострюються соціальні конфлікти і починаються війни, коли людству загрожують стихійні лиха, та коли багато людей унаслідок цього страждають та гостро потребують допомоги. Волонтери приходять на допомогу, коли державні установи не можуть або не встигають реагувати на ситуації, де, наприклад, потрібна невідкладна допомога конкретній людині, конкретній родині. Разом із тим, оскільки волонтери працюють у складних ситуаціях добровільно та безоплатно, то їм значною мірою загрожує синдром «вигоряння», рятуючись від якого вони нерідко залишають волонтерську діяльність та більше до неї не повертаються. Таким чином, суспільство втрачає підтримку своїх громадян, а самі громадяни, коли «вигоряють», із активних, творчих та позитивних перетворюються на розчарованих та озлоблених.

Отже, у наш час в Україні, коли, з одного боку, волонтерський рух стає дедалі потужнішим, а з іншого – через складність нинішньої ситуації та відсутність грамотного менеджменту у волонтерських організаціях, існує загроза «вимивання» найбільш активних членів та зниження загальної активності цього руху. Таким чином, ситуація, що склалася, потребує детального розгляду та аналізу із подальшими рекомендаціями щодо організації, розвитку та подальшої підтримки діяльності волонтерських рухів в Україні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Волонтерська діяльність є предметом наукового інтересу вітчизняних дослідників: психологів, педагогів та соціальних працівників. Теоретичні та методологічні проблеми волонтерської діяльності, а також її практичні аспекти розглянуто у роботах як вітчизняних, так і зарубіжних фахівців. У дослідженнях О. Безпалько, Р. Вайноли, Н. Заверико, А. Капської, В. Петровича розкрито технології залучення та підготовки молоді до волонтерської діяльності [2]. Дослідження Т. Лях присвячені формуванню теоретичних засад волонтерської діяльності, а також класифікації волонтерських груп, змісту та напрямів роботи волонтерів, аналізу особливостей соціально-педагогічної діяльності студентських волонтерських груп [2; 8]. Волонтерство як складову соціально-педагогічної діяльності молодіжних організацій досліджено в працях Ю.Поліщук [10]. Роль волонтерства як складової соціально-педагогічної роботи з молоддю обґрунтовано у працях І. Звереві, Г. Лактіонової, С. Савченка, С. Харченка [5]. Т. Спіріною розглядаються проблеми забезпечення діяльності волонтерських груп, зокрема, проблеми відбору учасників волонтерських груп та етичні засади волонтерської діяльності [11]. Організація волонтерської діяльності в умовах вищого навчального закладу вивчалася З. Бондаренко [3].

Серед зарубіжних вчених проблеми волонтерства досліджували, зокрема, С. Маккорлі та Р. Лінч, які розробляли принципи управління діяльністю волонтерів та визначали оптимізацію шляхів залучення громадськості до розв'язання проблем суспільства [7].

Разом із тим, незважаючи на великий інтерес дослідників до тематики волонтерства, проблема діяльності волонтерів у кризових ситуаціях, які виникли внаслідок воєнних дій, є новою для нашої країни, адже така ситуація склалася в сучасній незалежній Україні вперше.

Тож соціально-психологічна підготовка волонтерів до такої діяльності є надзвичайно важливою та актуальною проблемою сьогодення. Разом із тим, зазначена діяльність має багато аспектів. Зокрема, волонтерської допомоги у наш час потребують не тільки воїни, що знаходяться на передовій, але і їхні сім'ї; допомоги потребують демобілізовані воїни та ті, що знаходяться у госпітальях; також потребують підтримки мирні жителі – біженці та переселенці. Таку різноманітну допомогу організовано у багатьох волонтерських центрах, які, окрім постійних працівників, потребують значної кількості волонтерів, що працюють там в особливо складних ситуаціях. Саме такий Центр відвідують студенти факультету психології відділення «соціальна робота» КНУ імені Тараса Шевченка.

Метою нашої статті є висвітлення шляхів покращення взаємодії Центру волонтерства як організації та волонтерів, які співпрацюють із таким Центром.

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження. Волонтерство як соціокультурний феномен вивчається спеціалістами з різноманітних наукових сфер, серед яких соціальна психологія, соціальна педагогіка, соціальний менеджмент, соціальна робота. Дотичність волонтерської діяльності до соціальної роботи обумовлена, серед іншого, також спільністю альтруїстичних підвалин, які закладено як в основі соціальної роботи, так і в базових принципах волонтерства.

Історично волонтерство існувало завжди, набуваючи різноманітних форм та видів суспільної діяльності залежно від історичної епохи. Його елементи притаманні будь-якому політичному устрою в різних соціально-економічних умовах, але активний розвиток та визнаний статус волонтерство отримує тільки в громадянському суспільстві. У свою чергу, волонтерська діяльність сприяє становленню громадянського суспільства, закріпленню його інститутів, громадянської активності. В сучасних умовах волонтерство інституалізується, завдяки чому створюються мережеві структури на формальному та неформальному рівнях.

Теоретико-психологічні засади волонтерської діяльності, на нашу думку, було запроваджені Альфредом Адлером, який у психологічній науці одним із перших заговорив про соціальний інтерес і соціальну спрямованість особистості. Соціальний інтерес Адлер визначав як вроджений потенціал, націлений на кооперацію з іншими людьми і на досягнення суспільних цілей. Він також стверджував, що щасливою людиною може стати тільки тоді, коли буде робити щасливими інших.

Прообраз сучасного волонтерського руху був започаткований у Франції в 1859 році французьким журналістом і письменником Анрі Дюнаном, коли він запропонував ідею щодо створення організації «Червоного хреста», яка б надавала першу медичну допомогу пораненим бійцям і працювала б на добровільних засадах. Масового поширення волонтерський рух набуває на початку ХХ сторіччя, і пов'язано це з масовими і кривавими війнами, які наскрізь пронизали весь початок і середину ХХ сторіччя. Саме на початку цього буремного сторіччя виникає поняття «волонтер» у сучасному значенні цього слова, а точніше, як людина, що добровільно і безоплатно виконує соціально значущу діяльність.

За даними соціологічного дослідження Інституту Геллапа, яке було проведене у 2008 році, 65% населення Землі бере участь у волонтерській діяльності, що доводить популярність волонтерського руху у світі. Найбільш поширеним волонтерський рух у країнах з розвинутим громадянським суспільством, таких як США, країни Західної Європи. Але все ж найбільшого рівня розвитку волонтерства у сучасному світі досягнуто саме у США, волонтерський рух там почав зароджуватися з кінця ХІХ сторіччя.

У цьому контексті зрозумілим стає той факт, що в колишньому СРСР, у якому панував тоталітарний режим, волонтерство як добровільна активність громадян не тільки не підтримувалася, але й була під підозрою, оскільки могла становити реальну загрозу тоталітаризму. Замість волонтерства у Радянському Союзі існували певні сурогатні форми так званої «добровільно-примусової діяльності», такі як: суботники, тимурівські команди, команди юних натуралістів тощо. Для створення реального волонтерського руху жодних умов не було. І лише у сучасній незалежній Україні волонтерство почало формуватися та бурхливо розвиватися. Так, існує офіційна статистика від ООН за кінець 2014 року, яка показує що 23

відсотка дорослого населення України хоч раз у житті займалися волонтерською діяльністю, з них 9 відсотків, які почали займатися волонтерством протягом останнього року на досить постійній основі. 6 відсотків займалися волонтерською діяльністю більше року і займаються зараз. І ще 8 відсотків не працювали на волонтерських засадах вже більше, ніж рік. Тобто зараз волонтерською діяльністю в Україні на відносно постійній основі займається близько 15 відсотків усього дорослого населення країни. Щодо розподілу за статтю, то переважають жінки (54 відсотки) над чоловіками (46 відсотків). Частка молоді серед волонтерів 16–35 років складає 20 відсотків. Найпопулярніші напрями волонтерської діяльності – це допомога військовим та допомога вимушеним переселенцям [13].

Отже, на сьогодні в Україні склалася ситуація, коли є можливим створення потужного, добре організованого, волонтерського руху. Задля цього потрібно не тільки залучення волонтерів, але й навчання організаторів волонтерської діяльності та створення баз – волонтерських центрів, що працюватимуть на постійній, а не тимчасовій основі.

Прикладом такої бази на сьогодні є Центр допомоги вимушеним переселенцям та біженцям, де працювали студенти факультету психології КНУ імені Тараса Шевченка. Для успішної роботи Центру завжди необхідна велика кількість робочих рук, а оскільки волонтерська діяльність є добровільною, то потрібно вести роботу з постійного залучення нових волонтерів. Для цього доцільно проводити рекламні кампанії, інформувати людей в засобах масової інформації, а також зробити якомога більше для того, щоб волонтер, який прийшов до центру вперше, залишився в ньому працювати надовго. Разом із тим, як зазначають постійні співробітники волонтерського центру, у них, загалом, є проблеми у співробітництві з волонтерами. Причому, ці проблеми виникають не стільки із залученням волонтерів, скільки – із пролонгацією співробітництва із ними. Отже, виникла необхідність у з'ясуванні причин зазначеної проблеми.

Отримати відповідь на це допомогло дослідження, мета якого – визначити, яка робота проводиться у Центрі для того, щоб новий волонтер не тільки залишився там працювати надовго, але й отримав досвід, що стане у нагоді в подальшій діяльності. Для проведення цього дослідження була обрана група студентів-волонтерів, які виявили бажання попрацювати у Центрі.

В якості складової частини дослідження було проведено опитування, мета якого – визначення суб'єктивної оцінки людьми, які тільки розпочинають свою волонтерську діяльність, негативних та позитивних аспектів роботи у Центрі та вивчення конструктивних пропозицій з покращення ситуації. Для проведення опитування був розроблений опитувальник з питаннями закритого та відкритого типу. Окрім опитування, було також проведено включене спостереження, метою якого було визначення особливостей організації та діяльності волонтерського центру з надання допомоги біженцям та переселенцям із зони АТО.

У опитуванні взяли участь 63 студенти-волонтери, із них 48 дівчат і 15 хлопців, які навчаються на факультеті психології КНУ імені Тараса Шевченка за спеціальністю «соціальна робота». Опитування проводилося у 2015–2016 роках. Проаналізувавши результати опитування цих респондентів, можемо зазначити, що студенти-волонтери небайдуже поставилися до роботи у волонтерському Центрі та до його проблем і перспектив розвитку. Отримані нами дані показано у таблицях. Зазначимо, що представлене дослідження не є масштабним, але воно надзвичайно актуальне та має значну перспективу подальшого розвитку.

Оскільки організація волонтерських центрів та залучення до них волонтерів як у Києві, так і у інших містах – Дніпрі, Одесі, Львові та багатьох інших містах є достатньо новою справою, а самі центри потребують підтримки та позитиву, то почнемо із позитивних моментів функціонування Центру щодо мотивації тривалого співробітництва із волонтерами, на які вказали студенти-волонтери і які зазначені у *табл. 1*.

Названі студентами позитивні аспекти діяльності Центру можна використовувати як досвід, який стане необхідним у подальшій розбудові волонтерських організацій та заснуванні потужного волонтерського руху.

Таблиця 1

Позитивні аспекти функціонування волонтерського Центру, вказані студентами-волонтерами (у % від загальної кількості відповідей)

Позитивні аспекти	Кількість, %
Є можливість поліпшення побутових умов для переселенців-волонтерів	8
Центр допомоги розміщений у зручному місці, недалеко від метро	10
Діяльність Центру ведеться прозоро: у соціальній мережі Facebook надаються звіти діяльності Центру	11
Забезпечення мінімальних побутових умов для відпочинку волонтерів	9
Робота з людьми ведеться згідно з документами, що засвідчують особу, тому волонтерам здебільшого не доводиться стикатися з випадковими особами, що надають про себе неправдиву інформацію	19
У соціальних мережах ведеться постійне інформування про потреби Центру задля допомоги біженцям та переселенцям	15
У Центрі завжди раді новим волонтерам	22
Працівники центру, в міру набуття досвіду роботи, вносять зміни у діяльність Центру заради поліпшення його функціонування	7

Отже, з табл. 1 видно, що студенти-волонтери помітили та позитивно оцінили діяльність Центру, спрямовану на поліпшення умов співпраці як із волонтерами, так і з тими людьми, хто звертається до Центру.

Разом із тим, були також виокремлено певні складові діяльності волонтерського центру, що потребують покращення, а також певні недоліки, які варто усунути. Дані аспекти представлено у табл. 2.

Таблиця 2

Аспекти функціонування волонтерського Центру, що потребують зміни або покращення, вказані студентами-волонтерами (у % від загальної кількості відповідей)

Аспекти, що потребують покращення	Кількість, %
Недоліки в організації роботи волонтерів, а саме: менеджменту як такого не існує, робота організується стихійно	37
Недостатня кількість волонтерів або нерівномірність відвідування ними волонтерського Центру	12
Мало уваги приділяється навчанню волонтерів	9
Бувають випадки невдячності за виконану роботу	12
Недостатня увага інформуванню населення про діяльність Центру	12
Побутові негаразди (холодно, не вистачає знарядь праці, недостатня кількість приміщень для роботи, велике скупчення речей)	18
Не підтримується постійний зв'язок із волонтерами	6

Як видно з табл. 2, найвагоміші із відзначених респондентами недоліків пов'язані з організацією волонтерської діяльності, незадовільними побутовими умовами, недостатньою кількістю волонтерів, відсутністю їхнього навчання. Важливим, на наш погляд, є те, що

респонденти відмічають невдячність за виконану роботу, що може зіграти негативну роль у вирішенні питання про продовження волонтерської діяльності.

Разом із тим, незважаючи на вказані недоліки, майже 90% респондентів позитивно оцінюють саме існування такого Центру і ту роботу, що безкорисливо виконують волонтери, щоб допомогти знедоленим війною людям. Така ж кількість студентів відзначає в якості позитивного аспекту набуття волонтерського досвіду для себе.

Також дуже важливо зазначити і те, що далеко не за усі недоліки у діяльності Центру мають відповідати співробітники Центру, які, до речі, теж є волонтерами та самі потребують допомоги і підтримки.

Крім того, студентами було не тільки відзначено позитивні сторони роботи Центру та зазначені її недоліки, але й надано пропозиції щодо шляхів її покращення. Дані пропозиції логічно впливають з відмічених негативних аспектів і націлені на наступні кроки, які представлено у *табл. 3*.

Таблиця 3

Пропозиції студентів-волонтерів щодо шляхів покращення роботи центрів волонтерської діяльності (у % від загальної кількості відповідей)

Зміст або мета пропозиції	Кількість, %
Побудова концепції організації та управління волонтерськими організаціями	44
Пошук шляхів залучення більшої кількості волонтерів	16
Створення програми навчання волонтерів	16
Впровадження у практику програми навчання волонтерів	15
Організація інформування населення про діяльність центрів волонтерства	18

Отже, як видно з табл. 3, конструктивні пропозиції респондентів логічно впливають з відмічених негативних аспектів і націлені на створення концепції волонтерської діяльності та впровадження її у практику. Безумовно, мається на увазі організація волонтерської діяльності в умовах екстремальної ситуації, що склалася на сьогодні в Україні.

На основі аналізу відповідей на питання опитувальника та спираючись на включене спостереження заради покращення організації взаємодії волонтерського центра з волонтерами, нами, зокрема, запропоновано наступні кроки:

1. Створення концепції діяльності волонтерських центрів, яка б включала поняття про менеджмент та соціально-психологічні аспекти взаємодії волонтерів, організаторів і цільової групи.
2. Розробка методичних рекомендацій щодо створення та розвитку волонтерського руху для допомоги у екстремальних життєвих обставинах.
3. Створення тренінгу для співробітників базового Центру волонтерської допомоги різним категоріям населення.
4. Створення тренінгу-навчання для волонтерів, що приходять до волонтерських центрів.
5. Створення центру зв'язків з громадськістю.
6. Об'єднання у потужний волонтерський рух.

Висновки. На завершення додамо, що події, які відбуваються сьогодні в Україні, стали потужним чинником небувалого підйому волонтерського руху, до якого долучилися усі соціальні верстви і категорії громадян. Ми вважаємо, що ця тенденція збережеться і стане запорукою соціального благополуччя у нашій державі. Разом із тим, ми дійшли висновку, що для ефективної роботи волонтерів з різними групами населення та плідної взаємодії волонтерів

один з одним, а також для організації діяльності волонтерських центрів загалом необхідна певна соціально-психологічна підготовка.

Перспективи подальших досліджень полягають у розробці концепції, а також методів і технологій формування культури організації волонтерської діяльності.

Список використаних джерел

1. Адлер А. Практика и теория индивидуальной психологии / А. Адлер. – М. : Академический проект, 2011. – 240 с.
2. Волонтерство: poradnyk dlya orhanizatora volonter'skoho rukhu / [О. В. Безпалько, Н. В. Заверико, І. Д. Зверева та ін. ; уклад. Т. Л. Лях]. – К. : ВГЦ „Волонтер”, 2001. – 176 с.
3. Бондаренко З. П. Волонтерська робота у вищому навчальному закладі / З. П. Бондаренко // Вісник Запорізького національного університету. – 2008. – № 1. – С. 25–30.
4. Вайнілович Н. А. Волонтерський рух у сучасному українському суспільстві: мотиваційний аспект / Н. А. Вайнілович // Методологія, теорія і практика соціологічного аналізу сучасного суспільства. – 2010. – № 2. – С. 407–410.
5. Зверева І. Д. Развитие социальной работы и социальной педагогики в Украине: итоги 2-летней реализации проекта «Социальное образование в Украине» / И. Д. Зверева, Г. М. Лактионова // Практична психологія та соціальна робота. – 2001. – № 4. – С. 2–6.
6. Капська А. Й. Соціальна робота: деякі аспекти роботи з дітьми та молоддю : навч. посіб. / А. Й. Капська ; Укр. держ. центр соц. служб для молоді. – К. : УДЦССМ, 2001. – 220 с.
7. Маккорлі С. Управління діяльністю волонтерів: Як залучити громадськість до вирішення проблем суспільства ; пер. з англ. / С. Маккорлі, Р. Лінч. – К. : Гурт. 1998. – 286 с.
8. Менеджмент волонтерських груп від А до Я : навч.-метод. посібник / за ред. Т. Л. Лях / [авт. кол. : З. П. Бондаренко, Т. В. Журавель, Т. Л. Лях та ін. – К. : Версо-04, 2012. – 288 с.
9. Мирошніченко Н. О. Особливості підготовки волонтерів до роботи з інвалідами / Н. О. Мирошніченко // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2011. – № 1/2. – С. 40–49.
10. Поліщук В. А. Роль волонтерської практики в процесі професійної підготовки майбутніх соціальних працівників [Текст] / В. А. Поліщук // Науковий вісник Ужгородського університету : Серія: Педагогіка. Соціальна робота / [гол. ред. І.В. Козубовська]. – Ужгород : Говерла, 2013. – Вип. 29. – С. 153–156. – Рез. рос., англ. – Бібліогр.: с. 156 (6 назв).
11. Потенціал волонтерства та лідерства у здійсненні профілактики ВІЛ та ризикованої поведінки на базі професійно-технічних навчальних закладів : навч.-метод. посібник / [Журавель Т. В., Лях Т. Л., Спіріна Т. П. та ін. ; за ред. Т. В. Журавель, Т. Л. Лях]. – К. : ФО-П Буря О.Д., 2014. – 224 с.
12. Сидоренко Е. В. Терапия и тренинг в концепции Альфреда Адлера / Е. В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2002. – 347 с.
13. GfK 2014 / Волонтерський рух в Україні. – 2014. – 5 грудня / Підготовлено GfK Ukraine на замовлення Організації Об'єднаних Націй в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.gfk.ua/ua/documents/presentations/report_vyshlisky.pdf

Spysok vykorystanykh dzherel

1. Adler A. Praktika i teoriya individual'noj psihologii / A. Adler. – М. : Akademicheskij projekt, 2011. – 240 s.
2. Volonterstvo: poradnyk dlya orhanizatora volonter'skoho rukhu / [O. V. Bezpalk'o, N. V. Zaveryko, I. D. Zvyeryeva ta in. ; uklad. T. L. Lyakh]. – K. : VHT's „Volonter”, 2001. – 176 s.
3. Bondarenko Z. P. Volonter's'ka robota u vyshchomu navchal'nomu zakladi / Z. P. Bondarenko // Visnyk Zaporiz'koho natsional'noho universytetu. – 2008. – № 1. – S. 25–30.
4. Vaynilovych N. A. Volonter's'kyu rukh u suchasnomu ukrayins'komu suspil'stvi: motyvatsiynyy aspekt / N. A. Vaynilovych // Metodolohiya, teoriya i praktyka sotsiolohichnoho analizu suchasnoho suspil'stva. – 2010. – № 2. – S. 407–410.
5. Zvereva I. D. Razvitie social'noj raboty i social'noj pedagogiki v Ukraine: itogi 2 letnej realizacii proekta «Social'noe obrazovanie v Ukraine» / I. D. Zvereva, G. M. Laktionova // Praktychna psykholohiya ta sotsial'na robota. – 2001. – № 4. – S. 2–6.
6. Kaps'ka A. Y. Sotsial'na robota: deyaki aspekty roboty z dit'my ta moloddyu : navch. posib. / A. Y. Kaps'ka ; Ukr. derzh. tsentr sots. sluzhb dlya molodi. – K. : UDTsSSM, 2001. – 220 s.
7. Makkorli S. Upravlinnya diyal'nistyuu volonteriv: Yak zaluchyty hromads'kist' do vyrishennya problem suspil'stva ; per. z anhl. / S. Makkorli, R. Lynch. – K. : Hurt. 1998. – 286 s.
8. Menedzhment volonter's'kykh hrup vid A do Ya : navch.-metod. posibnyk / za red. T. L. Lyakh / [avt. kol. : Z. P. Bondarenko, T. V. Zhuravel', T. L. Lyakh ta in. – K. : Verso-04, 2012. – 288 s.

9. Myroshnichenko N. O. Osoblyvosti pidhotovky volonteriv do roboty z invalidamy / N. O. Myroshnichenko // Sotsial'na robota v Ukraini: teoriya i praktyka. – 2011. – № 1/2. – S. 40–49.
10. Polishchuk V. A. Rol' voloters'koyi praktyky v protsesi profesiynoyi pidhotovky maybutnikh sotsial'nykh pratsivnykiv [Tekst] / V. A. Polishchuk // Naukovyy visnyk Uzhhorods'koho universytetu : Seriya: Pedagogika. Sotsial'na robota / [hol. red. I.V. Kozubovs'ka]. – Uzhhorod : Hoverla, 2013. – Vyp. 29. – S. 153–156. – Rez. ros., anh. – Bibliohr.: s. 156 (6 nazv).
11. Potentsial volonterstva ta liderstva u zdiysnenni profilaktyky VIL ta ryzykovanoyi povedinky na bazi profesiyno-tekhnichnykh navchal'nykh zakladiv : navch.-metod. posibnyk / [Zhuravel' T. V., Lyakh T. L., Spirina T. P. ta in. ; za red. T. V. Zhuravel', T. L. Lyakh]. – K. : FO-P Burya O.D., 2014. – 224 s.
12. Sidorenko E. V. Terapija i trening v koncepcii Al'freda Adlera / E. V. Sidorenko. – SPb. : Rech', 2002. – 347 s.
13. GfK 2014 / Volonters'kyi rukh v Ukraini. – 2014. – 5 hrudnya / Pidhotovleno GfK Ukraine na zamovlennya Orhanizatsiyi Ob"yednanykh Natsiy v Ukraini [Elektronnyy resurs]. – Rezhym dostupu : http://www.gfk.ua/ua/documents/presentations/report_vyshlisky.pdf

Liovochkina, A.M., Stokolos, G.M. Social and psychological problems of volunteering. The article deals with the psychological problems of organization and development of volunteering as altruistic activities that in today's Ukraine are needed by soldiers and their families as well as by civilians - refugees, migrants and the people who live in "the gray zone". The aim of the study was to highlight the ways to improve interactions between the Volunteer Center as an organization and the volunteers who work at it. The study was conducted among the student volunteers who worked at the Volunteer Center to assist refugees and migrants.

The students who helped the Volunteer Center noted both the positive aspects of its work and cooperation with volunteers and negative aspects that needed improvement. In addition, they also identified the ways to improve the Center's work. Thus, the student volunteers among the positive aspects of the Center's work named its easy-to-get-to location, transparent activities, openness to dialogue with volunteers, coverage of their problems and needs in social networks, etc. Among the negative aspects were mentioned the low level of organization of volunteer work, lack of motivation of volunteers' long-term cooperation with the Center, poor attention to volunteers' training, small number of volunteers and their irregular visits to the Volunteer Center, etc.

It is noted that there is a need for the social and psychological training of part-time volunteers who attend the basic volunteer centers as well as the centers' full-time staff. The authors also discuss the volunteers' needs whose satisfaction may optimize the volunteers' and the volunteer centers' work.

Keywords: *optimization of volunteering, interaction with volunteers, assisting refugees and displaced people, volunteer centers, student volunteers, volunteers' needs*

Відомості про автора

Львовочкіна Антоніна Михайлівна, доктор психологічних наук, доцент, професор кафедри соціальної роботи Київського національного університету імені Тараса Шевченка, м. Київ, Україна.

Liovochkina, Antonina M., Dr., prof., dept. of social work, faculty of psychology, Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, Ukraine.

E-mail: alevochkina@gmail.com

Стоколос Григорій Миколайович, студент магістратури другого року навчання кафедри соціальної роботи Київського національного університету імені Тараса Шевченка, волонтер благодійного фонду "Свої", м. Київ, Україна.

Stokolos, Grygory Mykolayovych, Master's student, dept. of social work, faculty of psychology, Taras Shevchenko National University of Kyiv, volunteer, Charity Foundation "Svoi", Kyiv, Ukraine.

E-mail: grok66@mail.ru

Отримано 13 лютого 2017 р.
Рецензовано 16 лютого 2017 р.
Прийнято 20 лютого 2017 р.