

УДК 364+364.4

DOI <https://doi.org/10.32782/3041-1351/2026-2-1>

**Біленька Вікторія Вікторівна**

здобувачка вищої освіти,

ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет»

[bilenkya\\_v\\_v@pstu.edu](mailto:bilenkya_v_v@pstu.edu)

ORCID ID: 0009-0002-7697-4728

## ТЕХНОЛОГІЇ ЗАЛУЧЕННЯ ВОЛОНТЕРІВ ДО НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

**Вступ.** У статті здійснено систематизацію технологій залучення волонтерів до надання соціальних послуг в умовах воєнного стану та визначено напрями їх удосконалення з опорою на зарубіжний досвід управління волонтерськими ресурсами в кризах. Теоретико-методологічну основу становлять нормативно-правовий і порівняльний аналіз, а також узагальнення практик органів влади, міжнародних організацій і громадського сектору. Показано, що воєнний стан в Україні (введений 24.02.2022) актуалізує потребу у швидких, доступних і орієнтованих на комплексні потреби населення соціальних послугах, а також посилює значення механізмів координації дій державних/комунальних надавачів, громадських організацій і волонтерських спільнот.

**Мета роботи.** Особливу увагу приділено екстремим (кризовим) послугам та переходу до ведення випадку після стабілізації ситуації, що вимагає побудови міжсекторальних маршрутів перенаправлення і мультидисциплінарної взаємодії. Розкрито набір ключових технологій залучення: потребоорієнтоване планування волонтерства; цифровий рекрутинг і матчинг; інституціоналізація співпраці через договори/протоколи; мережеві громадські хаби; компетентнісне навчання й сертифікація; інтеграція волонтерів у ведення випадку; технології безпеки та «duty of care» для волонтерів.

**Наукова новизна.** Наведено українські кейси (зокрема платформи для мобілізації волонтерів, практики психосоціальної підтримки, догляду вдома, розвиток центрів життєстійкості) як емпіричні підтвердження ефективності зазначених технологій. Запропоновано інноваційні напрями модернізації технологій залучення волонтерів: протоколи роботи зі спонтанними волонтерами, цифрові мікрокваліфікації, аналітика потреб і навантаження, посилення психосоціальної підтримки волонтерів та стандартизація якості.

**Висновки.** Таким чином, ключові технології залучення волонтерів у воєнний час: потребоорієнтоване планування; цифровий рекрутинг і матчинг; інституціоналізація взаємодії через договори і локальні протоколи; мережеві хаби (зокрема центри життєстійкості); компетентнісне навчання й сертифікація; інтеграція волонтерів у ведення випадку / мультидисциплінарні команди; технології безпеки й психосоціальної підтримки волонтерів. Перспективи подальших досліджень доцільно пов'язати з: розробленням показників якості та результативності волонтерської участі у соціальних послугах Українські кейси.

**Ключові слова:** соціальні послуги, воєнний стан, волонтерство, волонтерський менеджмент, соціальна робота, технології залучення волонтерів, цифрові платформи.

**Bilenka Viktoriia Viktorivna**

Applicant for higher education,

Education Institution «Pryazovskyi State Technical University»

## TECHNOLOGIES FOR ENGAGING VOLUNTEERS IN THE PROVISION OF SOCIAL SERVICES UNDER MARTIAL LAW

**Introduction.** The article systematizes technologies for engaging volunteers in the provision of social services under martial law and identifies directions for their improvement based on international experience in managing volunteer resources in crisis contexts. The theoretical and methodological framework is grounded in regulatory and legal analysis, comparative analysis, and the generalization of practices of public authorities, international organizations, and the civil society sector. It is demonstrated that martial law in Ukraine (introduced on February 24, 2022) intensifies the need for rapid, accessible, and needs-oriented social services, as well as enhances the importance of coordination mechanisms among state/municipal providers, non-governmental organizations, and volunteer communities.

**Objective of the article.** Particular attention is paid to emergency (crisis) services and the transition to case management after stabilization, which requires the development of intersectoral referral pathways and multidisciplinary cooperation. The study identifies a set of key engagement technologies: needs-based volunteer planning; digital recruitment and matching; institutionalization of cooperation through agreements and protocols; network-based community hubs; competency-based training and certification; integration of volunteers into case management; and safety technologies and the “duty of care” approach for volunteers.

**Scientific novelty.** Ukrainian case studies (including volunteer mobilization platforms, practices of psychosocial support, home care services, and the development of resilience centers) are presented as empirical evidence of the effectiveness of these technologies. Innovative directions for modernization are proposed for volunteer recruitment technologies, including protocols for managing spontaneous volunteers, digital micro-credentials, analytics of needs and workload, strengthening psychosocial support for volunteers, and quality standardization.

**Results.** Thus, the key strategies for engaging volunteers during wartime include: needs-based planning; digital recruitment and matching; institutionalizing collaboration through agreements and local protocols; network hubs (particularly resilience centers);



© Біленька В. В., 2026

Стаття поширюється на умовах ліцензії відкритого доступу (CC BY 4.0)

competency-based training and certification; integrating volunteers into case management/multidisciplinary teams; and technologies for volunteer safety and psychosocial support. Prospects for further research should be linked to: the development of quality and effectiveness indicators for volunteer participation in social services; Ukrainian case studies.

**Key words:** *social services, martial law, volunteering, volunteer management, social work, volunteer recruitment technologies, digital platforms.*

**Вступ.** Воєнний стан в Україні, введений Указом Президента від 24 лютого 2022 року, станом на початок 2026 р. має усі ознаки перетворення на довготривалий режим функціонування держави та суспільства. Під час подій з цим пов'язаних, різко підвищилася частота і масштаби складних життєвих обставин (СЖО) для населення, зокрема через бойові дії, вимушене внутрішнє переміщення, втрату житла, розрив соціальних зв'язків, травматизацію та інші наслідки війни.

У законодавчому визначенні чинників СЖО прямо фіксується шкода від воєнних (бойових) дій, збройного конфлікту, тимчасової окупації, примусового переміщення/депортації, вимушеного внутрішнього переміщення, а також інші форми шкоди, пов'язані зі збройною агресією проти України [7].

Масштаб виклику підтверджується даними про внутрішнє переміщення: на платформі операційних даних УВКБ ООН для ситуації в Україні наведено оцінку 3 712 000 внутрішньо переміщених осіб (станом на 25.12.2025 р.) [16], натомість дані наведені на дашборді ІОЦ станом на 20.02.2026 р. засвідчують кількість таких осіб в 4609 тис. [1]. Така кількість осіб, що потрапила в СЖО означає істотне зростання потреб у тимчасовому розміщенні, супроводі, послугах догляду, підтримки психічного здоров'я, юридичному консультуванні, сприянні працевлаштуванню та інших соціальних послугах. Така ситуація обумовлює активний ріст запитів на «швидкі» сервісні рішення. Методичні підходи, які використовуються органами місцевого самоврядування [5], фіксують, що в умовах бойових дій соціальні послуги часто доцільно надавати екстрено (кризово), із невідкладним рішенням (не пізніше однієї доби) та безоплатністю, а після стабілізації – повертатися до технології ведення випадку.

У цій ситуації саме волонтерство стає не «додатком» до державної системи, а критично важливим ресурсом її стійкості. У зв'язку з цим на урядовому рівні проблема описується як потреба інституціоналізації та нарощування системного залучення громадян до волонтерської діяльності за європейськими практиками, а також як необхідність посилення інституційної спроможності організацій і координаційних інструментів. Концепція державної програми розвитку волонтерства до 2030 року прямо вказує на дефіцит координації, брак сталого партнерства між державою/громадами/бізнесом та потребу підвищувати компетентність управління волонтерськими ресурсами [8].

Відповідно актуальність обраної теми зумовлена необхідністю дослідження технологій залучення волонтерів до надання соціальних послуг. кризах.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій** засвідчує суттєве зростання ролі волонтерської діяльності

у системі надання соціальних послуг в умовах воєнного стану в Україні, що обумовлено масштабними гуманітарними викликами, збільшенням кількості внутрішньо переміщених осіб та підвищенням потреб у соціально-психологічній підтримці населення [1; 16].

Нормативно-правову основу функціонування системи соціальних послуг та волонтерської діяльності в Україні становлять Закон України «Про соціальні послуги» [7] та Закон України «Про волонтерську діяльність» [6], які визначають правові засади організації, надання та координації відповідних видів діяльності. Подальший розвиток державної політики у цій сфері відображено у Концепції Державної цільової соціальної програми з розвитку волонтерської діяльності до 2030 року [8], що акцентує увагу на необхідності інституціоналізації волонтерського руху та підвищення ефективності його інтеграції у систему соціальних послуг.

Важливим джерелом для розуміння практичних аспектів організації соціальної допомоги є аналітичні матеріали міжнародних організацій, зокрема посібник Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй, який розкриває особливості менеджменту соціальних послуг в умовах війни, підкреслюючи необхідність гнучкості, міжсекторальної взаємодії та використання інноваційних підходів до залучення людських ресурсів [5]. Рекомендації для органів місцевого самоврядування щодо організації надання соціальних послуг [10] також свідчать про зростання ролі територіальних громад як ключових суб'єктів у координації діяльності волонтерів та забезпеченні доступності послуг для вразливих категорій населення.

Практичні кейси функціонування цифрових платформ, зокрема «Волонтерська платформа» [2] та державної ініціативи «СпівДія» [3], демонструють ефективність застосування інформаційно-комунікаційних технологій у процесі мобілізації волонтерських ресурсів, координації допомоги та адресного надання соціальних послуг.

Дослідження потреб вразливих груп населення, зокрема внутрішньо переміщених осіб, представлено у звіті «Карітас-Україна» [4], акцентує увагу на зростанні попиту на соціально-консультативні та психосоціальні послуги, що значною мірою реалізуються за участю волонтерів. У цьому контексті діяльність Товариства Червоного Хреста України [11] виступає прикладом ефективної організації волонтерського руху, який забезпечує широкий спектр соціальних послуг, включаючи гуманітарну допомогу, психологічну підтримку та соціальний супровід.

Сучасні наукові дослідження також підкреслюють важливість формування професійних спільнот практики та систем підтримки волонтерів.

Зокрема, у праці М. Школяр та В. Вус [17] доведено ефективність використання спільнот практики для забезпечення сталості психосоціальної підтримки в кризових умовах. Міжнародні рекомендації, зокрема матеріали Міжнародної федерації товариств Червоного Хреста та Червоного Півмісяця [19] та Федерального агентства з надзвичайних ситуацій [18], визначають стандарти управління волонтерами, включаючи питання їх підготовки, підтримки, безпеки та координації в умовах надзвичайних ситуацій.

Окрему увагу в сучасних дослідженнях приділено розвитку інституційних механізмів залучення волонтерів, зокрема через створення центрів життєстійкості [13] та впровадження програм підготовки з волонтерського менеджменту [12], що сприяють підвищенню якості надання соціальних послуг. Водночас питання правового оформлення співпраці між органами місцевого самоврядування та волонтерами, зокрема укладення відповідних договорів [14], розглядається як важливий елемент забезпечення ефективності та прозорості цієї діяльності.

Водночас, попри значний обсяг досліджень, залишається актуальною потреба у систематизації технологій залучення волонтерів та адаптації кращих міжнародних практик до умов воєнного стану в Україні.

**Метою дослідження** є наукове обґрунтування та систематизація технологій залучення волонтерів до надання соціальних послуг в умовах воєнного стану, а також визначення напрямів удосконалення цих технологій на основі українських практик і релевантного зарубіжного досвіду управління волонтерськими ресурсами в кризових ситуаціях.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Варто звернути увагу на те, що Закон України «Про волонтерську діяльність» визначає волонтерську діяльність як добровільну, соціально спрямовану, неприбуткову діяльність, що здійснюється шляхом надання волонтерської допомоги; передбачено також, що волонтерська допомога може здійснюватися в онлайн-режимі через інтернет та інші телекомунікаційні мережі [6].

Надзвичайно важливо, що напрями волонтерської діяльності безпосередньо перетинаються із ядром соціальних послуг: підтримка осіб у складних життєвих обставинах, догляд за хворими, людьми з інвалідністю та людьми похилого віку, допомога постраждалим унаслідок дії правового режиму воєнного стану, внутрішньо переміщеним особам тощо. Тобто, на нормативному рівні волонтерство «вбудоване» у соціальну підтримку в кризових умовах.

При цьому закон встановлює організаційні запобіжники, що безпосередньо впливають на якість і безпеку надання соціальних послуг за участю волонтерів. Зокрема, організації та установи, які залучають волонтерів, повинні бути неприбутковими та внесеними до реєстру неприбуткових установ; вони зобов'язані забезпечувати волонтерам безпечні умови, здійснювати їх підготовку, а волонтер зобов'язаний дотримуватися правового режиму інформації з обмеженим доступом. Такі норми акту-

алізують потребу в технологіях управління волонтерськими ресурсами (від відбору до супроводу та етики).

Яскравим прикладом необхідності залучення волонтерів до надання соціальних послуг є діяльність Товариство Червоного Хреста України у напрямі «догляд вдома»: організація прямо позиціонує роботу соціальних помічників. Перелік повсякденних завдань (закупівля продуктів і ліків, гігієнічні процедури, прибирання, супровід до лікаря тощо) фактично збігається з полем соціально-побутових та доглядових послуг. При цьому Червоний хрест розгортає активності у більшості регіонів, організовує роботу облаштованих просторів, а також навчання волонтерів і співробітників навичкам першої психологічної допомоги та базової психосоціальної підтримки [11]. Тобто волонтерська участь може бути не лише «допоміжною», а й технологічно організованою, стандартизованою та масштабованою.

Саме тому на сьогодні поступово набирає обертів волонтерський менеджмент як керована система залучення, координації, мотивації та побудови тривалих відносин із людьми, що дає можливість змістовної участі у поліпшенні життя громади і допомозі іншим; формуються моделі взаємодії з волонтерами, що концептуально наближає волонтерство до управлінського ресурсу соціальної сфери і створює базу для опису технологій залучення [5].

У контексті соціальної роботи та управління соціальними послугами технологію залучення волонтерів пропонуємо трактувати як відтворювану систему процедур і інструментів, що забезпечує повний цикл роботи з волонтерським ресурсом: від визначення потреб і формування ролей – до рекрутингу, підготовки, супроводу, оцінювання внеску та утримання волонтерів. У волонтерській політиці Міжнародного руху Червоного Хреста та Червоного міжнародного руху підкреслюється, що розвиток волонтерства має бути проактивним, інклюзивним, безпечним і інноваційним, а управління – вимірюваним (облік, визнання, безпека, навчання) [19].

Спробуємо систематизувати ключові технології залучення волонтерів, які є найбільш релевантними для соціальних послуг у воєнний час.

По-перше варто звернути увагу на технологію потребоорієнтованого планування залучення волонтерства. В її основі лежить принцип: волонтерів залучають не «взагалі», а під конкретні групи потреб, ролі та маршрути допомоги. Ця технологія базується на положеннях Закону України «Про соціальні послуги» [7]. Технологія включає:

1) визначення потреб населення громади у соціальних послугах (у т.ч. вразливих груп та осіб у складних життєвих обставинах) як управлінську процедуру;

2) опис волонтерських ролей, меж відповідальності та вимог до компетенцій;

3) оцінку ризиків (безпека, конфіденційність, контакт із особами, які потрапили в складні життєві обставини, логістичні ризики);

4) план рекрутингу, навчання і супервізії;

5) механізми перенаправлення і інтеграції в існуючі сервіси (щоб уникати дублювання).

З цього можна зробити висновок, що для волонтерів мають бути спроектовані окремі ролі «навігації» та «асистента перенаправлення», які зменшують фрагментацію допомоги [4]. Отже, волонтерство, орієнтоване на потреби отримувачів допомоги, не суперечить базовій логіці системи соціальних послуг; воно може стати інструментом її більш гнучкого масштабування.

Наступною технологією є цифровий рекрутинг, матчінг та дистанційне волонтерство. Мета цієї технології – зменшити транзакційні витрати залучення волонтерів (пошук, перевірка, комунікація), прискорити підбір під конкретні завдання та створити прозорий облік внеску. Технологія зазвичай включає:

- 1) цифрові профілі волонтерів і організацій;
- 2) публікацію волонтерських можливостей, фільтри за містом/онлайн, компетенціями і часовими рамками;
- 3) комунікаційні канали й модулі навчання;
- 4) інструменти фіксації годин (активностей) і формування сертифікатів;
- 5) правила роботи з персональними даними та конфіденційною інформацією.

Цікавим українським кейсом, який активно працює з цією технологією – платформа «Країна волонтерів», що пропонує організаціям кабінети для пошуку волонтерів, можливості за локацією або онлайн, навчання для волонтерів, мережу локальних каналів та сертифікати з волонтерськими годинами [2]. На сторінці платформи наведено показники охоплення (зокрема кількість людей, які скористалися ресурсом, кількість організацій, що шукають волонтерів, обсяг зареєстрованих на можливості волонтерів і сукупні години допомоги).

Інший кейс – державна гуманітарна платформа «СпівДія», запущена за участі органів виконавчої влади: у описі платформи зафіксовано напрям «волонтери» (як компонент екосистеми), «діти» (простори з психологічною допомогою) та організацію волонтерської доставки медикаментів [3].

Важливим є й нормативний аспект: Закон України «Про соціальні послуги» прямо дозволяє здійснювати волонтерську допомогу онлайн, що відкриває можливості для дистанційних форматів (консультування, інформаційна підтримка, модерація груп підтримки, цифрова комунікація, переклад, робота з даними тощо) за умови дотримання вимог конфіденційності. Окремий «цифровий пласт» формує державна інфраструктура реєстрів та е-сервісів: Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг та можливість отримувати витяги онлайн через «Соціальний портал» створюють додаткові умови для прозорого партнерства між органами влади, надавачами та залученими волонтерами (наприклад, у частині верифікації надавача послуг, планування співпраці, соціального замовлення) [9].

Варто звернути увагу і на технологію інституціоналізації взаємодії волонтерів з органами влади та надавачами через договори, меморандуми і локальні

протоколи. У воєнний час ризики зростають, а отже підвищується значення правових і процедурних рамок: хто ставить завдання, які межі відповідальності, як компенсувати витрати, як забезпечити безпеку та інструктаж. Чинне законодавство (Закон України «Про волонтерську діяльність») регулює такий інструмент, як договір про провадження волонтерської діяльності і визначає обов'язки організацій щодо безпечних умов і підготовки волонтерів, а також права й обов'язки волонтера (включно з дотриманням режиму інформації з обмеженим доступом) [6].

Прикладом практичної «інституціоналізації» є рекомендації програми U-LEAD з Європою щодо укладання договорів органами місцевого самоврядування з волонтерами [14]. Такий договір фіксує завдання, захищає права сторін і може дозволяти відшкодувати певні витрати волонтеру без оподаткування; також органи місцевого самоврядування можуть виступати стороною договору, оскільки мають статус неприбутковості. Для технології залучення це означає можливість створювати «локальні протоколи» співпраці громади з волонтерами під завдання соціальних послуг (логістика натуральної допомоги, підтримка людей похилого віку, супровід осіб з інвалідністю, кризові інтервенції тощо).

В Україні активно використовується технологія мережевих громадських хабів і сервісних осередків як інфраструктури залучення волонтерів до соціальної роботи. В українських умовах важливою інституційною формою таких осередків стали центри життєстійкості як простори психосоціальної підтримки та соціальної консультації, а також як інструмент посилення волонтерського руху і соціальної згуртованості [13].

Так, прикладом може бути запуск навчання фахівців центрів життєстійкості за програмою «Волонтерський менеджмент» за участю Міністерства соціальної політики, Української Волонтерської Служби та за підтримки ЮНІСЕФ [12]. Відповідно центр життєстійкості стає прикладом застосування технології, де «хаб» (центр) і «цикл управління волонтерами» формують стійку модель соціальної послуги, а не разову акцію. Акцент при цьому робиться на інструментах залучення, підтримці мотивації, адаптації волонтерів та побудові партнерств.

В умовах воєнного стану ризик «неякісної доброчинності» (коли допомога завдає шкоди через непередбаченість) зростає, тому навчання стає обов'язковим елементом технологій залучення. Тому ще однією технологією є технологія компетентнісного навчання, сертифікації та супроводу волонтерів. Закон України «Про волонтерську діяльність» прямо встановлює обов'язок організацій здійснювати підготовку волонтерів і підкреслює вимогу до безпечних умов, що передбачає інструктажі, правила виконання завдань та межі компетенції. Закон також вводить механізм визнання компетентностей, здобутих у результаті волонтерської діяльності, у порядку визнання результатів неформальної та інформальної освіти [6].

В якості прикладу використання такої технології можна назвати платформу «Країна волонтерів», яка поєднує пошук можливостей із навчальним компонентом та інструментами сертифікації годин [2]. Такий формат важливий для масштабування низькопорогових форматів (онлайн-волонтерство, мікрозавдання, короткі залучення) і водночас для накопичення «портфеля компетенцій» волонтера, що підвищує якість участі в соціальних послугах.

Поступово зростає в Україні увага і ще до однієї технології – інтеграції волонтерів у ведення випадку та мультидисциплінарні команди. Однією з найскладніших (але найперспективніших) технологій є використання волонтерів як «контурів підтримки» в кейс-менеджменті: волонтери не замінюють соціального менеджера, але підсилюють процеси збору первинної інформації, комунікації, супроводу, допомоги у доступі до сервісів і дотримання індивідуального плану підтримки.

Остання технологія, на яку варто звернути увагу – технологія безпеки, добробуту та підтримки волонтерів. Воєнний стан підвищує ризики як для отримувачів послуг, так і для волонтерів – від фізичної небезпеки до емоційного виснаження та вторинної травматизації. Українське законодавство закріплює базові вимоги: організації мають забезпечити безпечні умови та підготовку волонтерів; волонтери мають дотримуватися вимог щодо інформації з обмеженим доступом, а в окремих випадках – проходити медичні огляди та подальшу підготовку, що створює юридичний «мінімум» для технологій безпеки.

Міжнародні настанови у сфері психосоціальної підтримки підкреслюють, що персонал і волонтери в кризах працюють у складних і небезпечних середовищах, можуть бути глибоко вражені стражданням, а підтримка волонтерів через командне лідерство, підтримку колег, визнання і спеціальні зустрічі є елементом забезпечення стійкості організації та якості послуг [15]. Такий підхід у соціальних послугах є не «опцією», а умовою запобігання вигоранню та втраті волонтерського ресурсу. В українських умовах така ситуація частково вирішується включенням тем мотивації, адаптації, формування спільноти та партнерств у програму навчання з волонтерського менеджменту для центрів життєстійкості. Тобто підтримка волонтерів розглядається як керований процес, а не індивідуальна відповідальність самих волонтерів.

Якщо звернутися до міжнародного досвіду залучення волонтерів, то варто відзначити сплеск волонтерського руху призвів до виникнення технології управління спонтанними (неафілійованими) волонтерами та виникнення протоколів «центру прийому волонтерів».

Для воєнних криз типовим є сплеск спонтанного волонтерства, який без координації може створювати ризики (дублювання, небезпечні задачі, витоки даних, конфлікти з професійними службами). У зарубіжній практиці управління кризовим волонтерством широко використовуються протоколи організації «Центр прийому волонтерів» – місця,

де волонтери реєструються, проходять первинний скринінг, отримують безпековий інструктаж і розподіляються за завданнями. У керівництві Федеральної системи управління волонтерською та донорською допомогою акцентовано увагу на необхідності підтримки управління масовими потоками неафілійованих волонтерів і донорських ресурсів – саме як окремої функції реагування [18].

Для України інноваційним кроком може стати стандартизація «пунктів прийому волонтерів» у громадах як частини центрів життєстійкості/центрів надання соціальних послуг або як мобільних модулів під час евакуацій та хвиль переміщення. Така стандартизація добре узгоджується з урядовим баченням про нестачу координаційних інструментів і потребу інституціоналізувати системне волонтерство.

Для України актуальним видається накопичення досвіду «платформ-оголошень» як інструменту залучення волонтерства та поступовий перехід до «платформ-управління якістю» (облік, ролі, навантаження, результативність). Українські цифрові платформи вже демонструють масштаб і потенціал вимірюваності (реєстрації, години, сертифікати). Наступний крок – впровадження на платформному рівні: стандартизованих описів ролей під соціальні послуги (догляд вдома, супровід до лікаря, навігація у послугах, допомога з документами, підтримка батьківства тощо); ризик-скринінгу (категоризація завдань і допуск за рівнем підготовки); інтеграції з локальними маршрутами перенаправлення.

Логіка такого дизайну узгоджується з міжнародними підходами, де волонтерський менеджмент розглядається як цикл із підбором, навчанням, супервізією та оцінкою результатів.

Ще одним напрямом удосконалення в Україні є мікрокваліфікації та визнання компетентностей як механізму професіоналізації волонтерства без бюрократизації. Законодавство України вже містить норму про визнання компетентностей, здобутих у волонтерстві, через механізми неформальної / інформальної освіти. У воєнний час доцільно розвинути це в систему коротких модулів («мікрокваліфікацій») під конкретні соціальні послуги: базова психосоціальна підтримка, правила комунікації з людьми в гострому стресі, супровід осіб з інвалідністю, етика і конфіденційність, первинна навігація у соціальних сервісах громади. Практичне підґрунтя для такого підходу вже наявне у формах навчання для фахівців/координаторів центрів життєстійкості та у методологічних посібниках з волонтерського менеджменту, що

**Висновки і перспективи подальших досліджень.** На підставі аналізу джерел і українських практик систематизовано ключові технології залучення волонтерів у воєнний час: потребоорієнтоване планування; цифровий рекрутинг і матчінг; інституціоналізація взаємодії через договори і локальні протоколи; мережеві хаби (зокрема центри життєстійкості); компетентнісне навчання й сертифікація; інтеграція волонтерів у ведення випадку / мультидисциплінарні команди; технології безпеки й психосоціальної підтримки волонтерів. Українські кейси

(платформні рішення, догляд вдома, психосоціальна підтримка, навчальні програми для координації волонтерів) демонструють практичну результативність цих технологій.

Перспективи подальших досліджень доцільно пов'язати з: розробленням показників якості та результативності волонтерської участі у соціальних послугах (на рівні громади/надавача/послуги).

#### Список літератури:

1. Внутрішньо переміщені особи. URL: <https://www.ioc.gov.ua/analytics/dashboard-vpo> (дата звернення 26.03.2026).
2. Волонтерська платформа. URL: <https://platforma.volunteer.country/> (дата звернення 26.03.2026).
3. Запуск платформи «СпівДія». URL: <https://dsp.kyivcity.gov.ua/news/ministerstvo-molodi-ta-sportu-ukraini-spolno-z-koordinatsiyim-shtabom-z-gumanitarnikh-ta-sotsialnikh-pitan-ofisu-prezidenta-ukraini-ministerstvom-okhoroni-zdorovya-ukraini-ministerstvom-z-pi> (дата звернення 26.03.2026).
4. Звіт за результатами дослідження потреб «Соціально-консультативні центри і психосоціальне консультування для ВПО та вразливого населення в Україні 2023-24». URL: [https://caritas.ua/wp-content/uploads/2024/10/doslidzhennya-potreb\\_v-mezhah-proyektu-soczialno-konsultatyvni-czentry-i-psyhosoczialne-konsultuvannya-dlya-vpo-ta-vrazlyvogo-naselennya-v-ukrayini-2023-24.pdf](https://caritas.ua/wp-content/uploads/2024/10/doslidzhennya-potreb_v-mezhah-proyektu-soczialno-konsultatyvni-czentry-i-psyhosoczialne-konsultuvannya-dlya-vpo-ta-vrazlyvogo-naselennya-v-ukrayini-2023-24.pdf) (дата звернення 26.03.2026).
5. Менеджмент соціальних послуг в умовах війни. URL: [https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-03/Посібник\\_Менеджмент%20соціальних%20послуг\\_0.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-03/Посібник_Менеджмент%20соціальних%20послуг_0.pdf) (дата звернення 26.03.2026).
6. Про волонтерську діяльність: Закон України від 19.04.2011 р. № 3236-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text> (дата звернення 26.03.2026).
7. Про соціальні послуги: Закон України від 17.01.2019 р. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#n6> (дата звернення 26.03.2026).
8. Про схвалення Концепції Державної цільової соціальної програми з розвитку волонтерської діяльності на період до 2030 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15.07.2025 р. № 715-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/715-2025-%D1%80#Text> (дата звернення 26.03.2026).
9. Реєстр надавачів та отримувачів соціальних послуг. URL: <https://www.msp.gov.ua/reyster-nadavachiv-i-otrymuvachiv> (дата звернення 26.03.2026).
10. Рекомендації громадам щодо організації надання соціальних послуг в умовах воєнного стану. URL: <https://auc.org.ua/novyna/rekomendaciyi-gromadam-shchodo-organizaciyi-nadannya-socialnyh-poslug-v-umovah-voynnogo> (дата звернення 26.03.2026).
11. Український червоний хрест. URL: <https://redcross.org.ua/> (дата звернення 26.03.2026).
12. Фахівці Центрів життєстійкості розпочали навчання за програмою «Волонтерський менеджмент». URL: <https://www.msp.gov.ua/press-center/news/fakhivtsi-tsentriv-zhyttestiystki-rozpochaly-navchannya-za-programoyu-22volonterskyu-menedzhment%22> (дата звернення 26.03.2026).
13. Формування центрів життєстійкості в громадах. URL: <https://decentralization.ua/social/resilience> (дата звернення 26.03.2026).
14. Як та навіщо ОМС укладати договори з волонтерами? URL: <https://u-lead.org.ua/news/446> (дата звернення 26.03.2026).
15. Guidelines for Caring for Staff and Volunteers in Crises. URL: <https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/01/Guidelines-for-supporting-volunteers-2.pdf> (дата звернення 26.03.2026).
16. Internally Displaced Persons in Ukraine. URL: <https://data.unhcr.org/en/country/ukr> (дата звернення 26.03.2026).
17. Shkoliar M., Vus V. Leveraging Communities of Practice to Sustain Mental Health and Psychosocial Support in Crisis Contexts. *Mental Health: Global Challenges Journal*. 2025. № 7. P. 48–59.
18. Volunteer and Donations Management Support Annex. URL: [https://www.fema.gov/sites/default/files/2020-07/fema\\_nrf\\_support-annex\\_volunteer.pdf](https://www.fema.gov/sites/default/files/2020-07/fema_nrf_support-annex_volunteer.pdf) (дата звернення 26.03.2026).
19. Volunteering policy. August 2022. URL: [https://www.ifrc.org/sites/default/files/2022-10/20220822\\_IFRC-Volunteering-Policy-EN.pdf](https://www.ifrc.org/sites/default/files/2022-10/20220822_IFRC-Volunteering-Policy-EN.pdf) (дата звернення 26.03.2026).

#### References:

1. Vnutrishno peremishcheni osoby (2026) [Internally displaced persons]. Retrieved from: <https://www.ioc.gov.ua/analytics/dashboard-vpo> [in Ukrainian].
2. Volonterska platforma (2026) [Volunteer platform]. Retrieved from: <https://platforma.volunteer.country/> [in Ukrainian].
3. Zapusk platformy «SpivDiia» (2026) [Launch of the «SpivDiia» platform]. Retrieved from: <https://dsp.kyivcity.gov.ua/news/ministerstvo-molodi-ta-sportu-ukraini-spolno-z-koordinatsiyim-shtabom-z-gumanitarnikh-ta-sotsialnikh-pitan-ofisu-prezidenta-ukraini-ministerstvom-okhoroni-zdorovya-ukraini-ministerstvom-z-pi> [in Ukrainian].
4. Caritas Ukraine (2024). Zvit za rezultatamy doslidzhennia potreb «Sotsialno-konsultatyvni tsentry i psyhosotsialne konsultuvannya dlia VPO ta vrazlyvoho naselennia v Ukraini 2023–24» [Report on the results of the needs assessment «Social advisory centers and psychosocial counseling for IDPs and vulnerable populations in Ukraine 2023–24»]. Retrieved from: [https://caritas.ua/wp-content/uploads/2024/10/doslidzhennya-potreb\\_v-mezhah-proyektu-soczialno-konsultatyvni-czentry-i-psyhosoczialne-konsultuvannya-dlya-vpo-ta-vrazlyvogo-naselennya-v-ukrayini-2023-24.pdf](https://caritas.ua/wp-content/uploads/2024/10/doslidzhennya-potreb_v-mezhah-proyektu-soczialno-konsultatyvni-czentry-i-psyhosoczialne-konsultuvannya-dlya-vpo-ta-vrazlyvogo-naselennya-v-ukrayini-2023-24.pdf) [in Ukrainian].
5. United Nations Development Programme (2023). Menedzhment sotsialnykh poslug v umovakh viiny [Management of social services in wartime]. Retrieved from: [https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-03/Посібник\\_Менеджмент%20соціальних%20послуг\\_0.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-03/Посібник_Менеджмент%20соціальних%20послуг_0.pdf) [in Ukrainian].

6. Pro volontersku diialnist: Zakon Ukrainy № 3236-VI (2011, April 19) [On volunteer activity: Law of Ukraine № 3236-VI]. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3236-17#Text> [in Ukrainian].
7. Pro sotsialni posluhy: Zakon Ukrainy № 2671-VIII (2019 January 17) [On social services: Law of Ukraine № 2671-VIII]. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#n6> [in Ukrainian].
8. Pro skhvalennia Kontseptsii Derzhavnoi tsilovoi sotsialnoi prohramy z rozvytku volonterskoi diialnosti na period do 2030 roku: Rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy № 715-r (2025 July 15) [On approval of the Concept of the State target social program for the development of volunteering until 2030: Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine № 715-r]. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/715-2025-%D1%80#Text> [in Ukrainian].
9. Reiestr nadavachiv ta otrymuvachiv sotsialnykh posluh (2026) [Register of providers and recipients of social services]. Retrieved from: <https://www.msp.gov.ua/reiestr-nadavachiv-i-otrymuvachiv> [in Ukrainian].
10. Rekomendatsii hromadam shchodo orhanizatsii nadannia sotsialnykh posluh v umovakh voiennoho stanu (2026) [Recommendations for communities on organizing social services in wartime]. Retrieved from: <https://auc.org.ua/novyna/rekomendaciyi-gromadam-shchodo-organizaciyi-nadannya-socialnyh-poslug-v-umovah-voyennogo> [in Ukrainian].
11. Ukrainian Red Cross Society (2026) [Ukrainian Red Cross]. Retrieved from: <https://redcross.org.ua/> [in Ukrainian].
12. Fakhivtsi tsestriv zhyttiistykosti rozpochaly navchannia za prohramoiu «Volonterskyi menedzhment» (2026) [Specialists of resilience centers started training in «Volunteer management»]. Retrieved from: <https://www.msp.gov.ua/press-center/news/fakhivtsi-tsestriv-zhyttestykosti-rozpochaly-navchannya-za-prohramoyu-%22volonterskyi-menedzhment%22> [in Ukrainian].
13. Formuvannia tsestriv zhyttiistykosti v hromadakh (2026) [Formation of resilience centers in communities]. Retrieved from: <https://decentralization.ua/social/resilience> [in Ukrainian].
14. Yak ta navishcho OMS ukkladaty dohovory z volonteramy? (2026) [How and why should local governments conclude agreements with volunteers?]. Retrieved from: <https://u-lead.org.ua/news/446> [in Ukrainian].
15. Guidelines for Caring for Staff and Volunteers in Crises (2020). Retrieved from: <https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/01/Guidelines-for-supporting-volunteers-2.pdf>
16. Internally Displaced Persons in Ukraine (2026). Retrieved from: <https://data.unhcr.org/en/country/ukr>
17. Shkoliar, M., Vus, V. (2025). Leveraging Communities of Practice to Sustain Mental Health and Psychosocial Support in Crisis Contexts. *Mental Health: Global Challenges Journal*, 7, 48–59.
18. Federal Emergency Management Agency (2020). Volunteer and Donations Management Support Annex. Retrieved from: [https://www.fema.gov/sites/default/files/2020-07/fema\\_nrf\\_support-annex\\_volunteer.pdf](https://www.fema.gov/sites/default/files/2020-07/fema_nrf_support-annex_volunteer.pdf)
19. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2022). Volunteering policy. Retrieved from: [https://www.ifrc.org/sites/default/files/2022-10/20220822\\_IFRC-Volunteering-Policy-EN.pdf](https://www.ifrc.org/sites/default/files/2022-10/20220822_IFRC-Volunteering-Policy-EN.pdf)

Дата першого надходження статті до видання: 30.03.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 24.04.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 29.05.2026